

重要事項説明書(訪問介護)

(令和 年 月 日現在)

1. 法人の概要

事業者(法人)名	株式会社 もういちど			
代 表 者	役 職 名	代表取締役	氏 名	田井 博之
所 在 地	住所 〒740-0018 山口県岩国市麻里布町5丁目15-27			
電 話 番 号	TEL 0827-35-5584 FAX 0827-35-5484			
事 業 内 容	訪問介護			
法人の沿革・特色	平成26年4月に設立。平成26年4月1日訪問介護事業の開始			

2. 事業所の概要

事業所の名称	訪問介護サービス ことり		
所 在 地	住所 〒740-0018 山口県岩国市麻里布町5丁目15-27		
電 話 番 号	TEL 0827-35-5445 FAX 0827-35-5444		
事業所番号	3570801971	指定取得日	平成26年4月1日
事業所の目的	指定訪問介護事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態にある利用者に対し、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保する事を目的とする。		
運営の方針	・指定訪問介護運営の指針 1)事業所が実施する事業は、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事ができるよう配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。 2)事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。 3)事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目的を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。 4)事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保険医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 5)前4項のほか、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」(平成11年3月31日厚生労働省令第37号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。		
研修の実施状況	1)採用時研修 … 採用後6ヶ月以内 2)継続研修 … 年2回		

3. 事業所の職員体制

職 種	員 数	資格等	業 務 内 容
管 理 者	常勤1名	介護福祉士	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	3名以上	介護福祉士 実務者研修	利用調整、技術指導、入浴、排泄、食事等生活全般の援助
訪問介護員 (サービス提供責任者を含む)	15名以上	ホームヘルパー1級 ホームヘルパー2級 介護福祉士 実務者研修	入浴、排泄、食事等生活全般の援助

4. 事業の実施地域

実 施 地 域	和木町・岩国市(旧岩国市、旧玖珂町、旧周東町、旧由宇町、旧美和町、旧美川町)・周南市(旧熊毛郡)とし、離島を除く。
---------	---

※上記地域以外でもサービスを実施する場合があります。

※交通費はサービス料金に含まれています。

5. 営業日時

営 業 日	年中無休
営 業 時 間	午前9時から午後5時00分まで
サービス提供時間	24時間対応
営業時間外 緊急連絡方法	事業所電話番号0827-35-5445を携帯電話に転送して対応します

6. サービス内容

(1) 訪問介護計画書に基づき、次のサービスの項目について、訪問介護サービスを実施いたします。

事前チェック、記録など		身 体 介 護	
・顔色・発汗の観察記録など	生活 援 助	排泄介助	・トイレ介助 ・PTイレ介助 ・パット交換 ・おむつ交換 ・尿器介助 ・排尿、排便回数、性状の観察記録
・環境整備 ・助言相談、話し相手、記録		食事介助	・全介助 ・一部介助 ・きざみ食 ・つぶし食 ・水分補給、量の記録 ・食事量、食事内容の観察記録
清掃		身なりの 保清・整容	・清拭(全身・部分) ・洗髪 ・爪切り ・洗面 ・全身浴(入浴、シャワー浴) ・部分浴(手、足、陰部、臀部)
洗濯		移動	・口腔ケア ・整容 ・更衣介助 ・体位変換 ・移乗介助 ・移動介助 ・通院、外出介助
寝具の手入れ		起床、就寝	・起床介助 ・就寝介助
衣類		服薬	・服薬介助 ・服薬確認
調理配下膳		自立支援	・ともに行う調理 ・ともに行う家事 ・ともに行う買物
買物等		その他	・入浴、更衣、移動時等の自立への声かけと安全見守り ・意欲、関心の引き出し
その他			
退室時の確認			
・火の元 ・電気 ・水道 ・戸締り等のチェック			

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

①商品の販売・・・農作業等の生業の援助的な行為

②直接、本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

※公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出介助については、身体介護の移動介助サービスになります。

(2)このサービスの提供に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、となるよう、適切にサービスを提供します。

(3)サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも担当職員にご質問下さい。

(4)職員は、常に身分証明書を携行していますので、必要な場合はいつでも、その場でお求め下さい。

7. サービス提供の流れ

訪問介護提供の統一した流れは以下のとおりです。

訪問介護受付	利用者又は介護支援専門員の来所又は電話による訪問介護の利用の受付 来所又は電話等による聞き取りから訪問介護利用の相談を受け付けます。
契約・承諾	担当サービス提供責任者による訪問日時の調整 介護保険制度利用についての説明 訪問による契約書、承諾書等の契約・承諾 契約の有効期限は認定有効期限終了日までです。ただし、更新を受け要介護状態であり、利用者から申し出が無い場合は、自動的に更新されます。
訪問時の挨拶	利用者在宅の確認、利用者の状態観察、介護意思の確認、介護内容の確認、 医療サービスの把握、福祉サービスの把握、前回実施した介護記録の把握
アセスメント	本人・家族の状態把握、心身機能の評価、介護不安等の主訴、 特別事項の確認、利用者の希望する曜日、時間
訪問介護計画書 作成と承諾	担当する居宅介護支援事業者の確認と登録 居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書との照合と調整 訪問介護計画書の作成と承諾、訪問介護手順書の作成と承諾
連携調整	利用者を担当する居宅介護支援事業者との連携調整 利用者が利用する他のサービス事業者との連携調整 必要に応じ医療機関・福祉機関との連携調整 主たる介護者との連携調整
派遣者調整	担当となる訪問介護員の調整 担当になった訪問介護員への介護内容の説明と確認
オリエンテーション	利用者宅にサービス提供責任者並びに訪問介護員が訪問し介護手順を説明 しながら介護の提供を開始
介護開始	※利用者が介護中に急変した場合は救急車を呼ぶなどの救急対応を行う ほか事業所や緊急連絡先へ連絡します。
モニタリング	担当サービス提供責任者がおおよそ1ヶ月に1度訪問し提供している介護内容 を調査し、本人の心身の状態、家族の状況、介護程度、訪問介護員の質・ 提供調査
訪問介護計画の 変更	モニタリングにより変更が必要と判断した場合には担当する居宅介護支援 事業者へ連絡し介護内容変更の依頼申請 訪問介護計画書を修正し利用者並びに家族への説明と承諾
変更調整	訪問介護計画書の変更に伴い訪問介護員の調整
訪問介護の終了	居宅サービス計画、訪問介護計画の達成により終了の手続き 利用者又は家族の希望により訪問介護の契約を解約することによる終了

8. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① 利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適切と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は、利用者及びその家族に対してサービス上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は「6. サービス内容」で定められたサービス以外の業務を事業者には依頼することはできません。

② サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向に十分に配慮するものとします。

③ 備品の使用

サービス実施のために必要となる備品等及びガス・電気・電話等の費用は利用者にご負担頂きます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為又は医療補助行為

但し、水銀体温計、電子体温計などによる体温測定・自動血圧測定器による血圧測定・パルスオキシメータの装着・軽微切り傷、擦り傷、やけど等の処置・医薬品使用の介助（褥そうの処置を除く軟膏塗布、湿布、点眼薬、内服、座薬挿入、鼻空粘膜への薬剤噴霧）・爪切り、爪やすりがけ・口腔内刷掃・耳垢の除去・肌に密着したパウチの取替を除くストーマ装具のパウチにたまった排泄物をすてること・自己導尿カテーテルの準備、体位の保持・浣腸などを除きます。

② 利用者若しくはその家族等からの物品等の授受

③ 利用者の家族に対するサービスの提供

④ 飲酒及び喫煙

⑤ 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) 貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則として預かりません。但し、サービス提供において支障がある場合、保管目的等の協議の上、「預かり証」をお渡しし一時保管させていただくことがあります。保管場所は、特定の場所に保管し、訪問介護員個人には保管しません。

9. 利用料金

介護保険を利用する場合の自己負担は、原則として基本料金の1割又は2割又は3割です。
ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。
任意契約による訪問介護は、全額自己負担になり、個別の利用料金は別紙に記載いたします。
＜＜基本料金＞＞

	30分未満	30分以上60分未満	60分以上90分未満
身体介護	2,440円	3,870円	5,690円
	20分未満	20分以上45分未満	45分以上
生活援助	-----	1,790円	2,200円

※身体介護に引き続き、生活援助を行う場合には、25分増すごとに基本料金650円を加算する。
(但し70分以上1,950円を限度とする)

＜＜加算＞＞

緊急時訪問 介護加算	1回につき 1,000円	初回加算	一月につき 2,000円
---------------	-----------------	------	-----------------

※朝(6:00～8:00) 夜間(18:00～22:00)は25%割増し、深夜(22:00～6:00)は50%割増しになります。

※上記時間数は実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるものとします。

※やむを得ない事情で、二人の訪問介護員でサービスを実施した場合、利用者の同意の上、二人分の料金をいただきます。

※保険適用外部分について料金を改定する際には1ヶ月以上前に利用者に文章で連絡します。

※緊急時訪問介護加算は利用者の要請とケアマネが認めた居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合に加算します。

※訪問介護初回加算は新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者自身がサービス提供又は同行訪問をした場合に加算します。

※介護職員処遇改善加算22.4%を加算する。

＜＜その他の費用＞＞

- ・交通費 交通費はサービス料金に含まれます。
- ・キャンセル料 介護サービスの利用をキャンセルする場合のキャンセル料は次のとおりとする。
 - ・訪問後のキャンセル2,000円
 - ・訪問までのキャンセル 0円

※利用者が法定代理受領サービスを利用できないことにより償還払いとなる場合には、いったん利用料を全額自己負担しなければなりません。

10. 利用料金、その他の費用のお支払い方法

利用料は、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求いたします。

請求書は、毎回のサービス提供の明細書を添えて、お渡し致します。毎回のサービス実施記録の利用者控えと照合の上、利用月の翌月27日までに下記のいずれかの方法でお支払いください。

	ア、現金支払い	イ、口座自動引き落とし	ウ、その他
金融機関	山口銀行	支店名	岩国支店
預金種別	普通口座	口座番号	5065756
口座名義	カ)モウイチド		

※お支払いが2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず30日以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い分をお支払いいただきます。

11. 情報提供の制限

利用者本人又はご家族・法定代理人以外への情報提供はできません。情報提供の請求には、本人又はご家族・法定代理人であることを証明する書類が必要です。

情報提供することで、本人や第三者の権利利益を害するおそれのある場合は、例外的にその全部、又は一部について開示しない事があります。

本人の同意を得ずに情報提供を行う例外的な場合は、①検査等の業務を委託する場合、②外部監査機関への情報提供、③あらかじめ特定の機関(病院等)と情報を共有することを利用者との間で取り決めている場合があります。

12. 高齢者虐待防止・養護者支援宣言施設

(1) 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じる。

① 虐待防止に関する担当者を選定する。

虐待防止に関する担当者(大畠 信一)

② 虐待防止のための指針の整備をする。

③ 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図る。

4. 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施する。

5. サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)による

(2) 当事業所は高齢者虐待防止や家族介護等の擁護者支援の施設と高齢者の人権を守る等の目的を理念とする。

虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報する

13. 個人情報の保護について

当該事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイダンスを遵守します。

① 当該事業所の従業員は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

② 当該事業所の従業員であったものは、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を漏らしません。

③ 当該事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくはご家族からの文書による同意を得た上で必要な範囲内でご利用者又はご家族の個人情報を利用します。

当該事業所が委託をする医療・介護関係事業は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイダンスの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業所を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先へ適切な監督をします。

14. 個人情報利用の同意について

利用者本人又はご家族の個人情報の利用については、下記により必要最小限の範囲内で使用することに同意したとみなします。

(1)使用目的について

- ①介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業所との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握する為に必要な場合
- ②上記(1)の外、介護支援専門員又は、介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- ③現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ言った時に、医師・看護師などに説明する場合。
- ④その他関係する機関との連携又は相談、届出等

(2)情報を提供する事業所について

- ①居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所。
- ②病院又は、診療所(体調を崩し又はケガ等で診療することとなった場合)
- ③関係する行政機関、外部評価機関等

(3)使用する期間は、サービスの提供を受けている期間とします。

(4)使用する条件について

- ①個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては関係者以外の者に漏れる事のないよう細心の注意を払います。
- ②個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容などの経過を記録します。

15. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先(ご家族等)、介護支援専門員(ケアマネージャー)等に連絡致します。

16. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、利用者がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業所等に連絡致します。

17. サービス内容及び個人情報取扱い等に関する苦情・相談について

苦情処理の体制及び手順について

(1)サービス提供に関する相談及び苦情を受ける窓口を設置する。

(2)相談及び苦情に円滑かつ適切に対応する為の体制及び手順は以下の通りとする。

- ①利用者からの相談及び苦情の受付をし、記録を作成する。
- ②相談及び苦情内容を担当者、管理者へ報告すると共に事実確認を行う。
- ③事案内容に応じ、居宅介護事業所等関係各所に連絡報告をする。
- ④苦情申出人との話し合いを行い、適切な対応を行う。
- ⑤解決した事案を保管し、再発防止に役立てる。

サービスの内容及び個人情報取扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の相談窓口にご連絡ください。

事業者の窓口	所在地 岩国市麻里布町5丁目15-27 TEL 0827-35-5584 FAX 0827-35-5484 受付時間 平日 午前9時から午後4時30分
岩国市福祉政策課	所在地 岩国市今津町1-14-51 岩国市役所3階 TEL 0827-29-5072 FAX:0827-31-3337 受付時間 平日 午前8時30分から午後5時15分まで
和木町保健福祉課高齢者介護係	所在地 玖珂郡和木町和木1丁目1番1号 TEL 0827-52-2196 受付時間 平日 午前8時30分から午後5時15分まで
周南市福祉部高齢者支援課	所在地 周南市岐山通1丁目1番地 TEL 0833-35-5584 FAX 0834-22-8251 受付時間 平日 午前8時30分から午後5時15分まで
山口県国民健康保険団体連合会	所在地 山口市朝田1980-7 TEL 083-995-1010 受付時間 平日 午前9時から午後5時まで

18. 第三者による評価の実施について

第三者による評価の実施状況	1, あり	実 施 日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1, あり 2, なし
	2, なし		

19. 記録の保存について

(1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理します。
- ・保管期間はサービス提供終了から5年間保管をします。
- ・記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及びご家族に限り可能です。
- ・保管期間が終了した書類についてはシュレッダーにかけた上で廃棄します。

(2) 電子媒体で保管する場合

- ・利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等のセキュリティを設定し、利用者のデータに対してのアクセス権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- ・データの閲覧利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
- ・外部へのデータの持ち出しは禁止し、保管期間が終了したデータはパソコンより消去します。

20. 契約の終了

- ・契約は有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解除することができます。その場合には、契約終了を希望する日の30日前までに解約届出書をご提出ください。解約料は徴収いたしません。
- ・事業者からの解約はやむを得ない場合のみとして1ヶ月以上の期間をおき理由を通知します。

21. 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

22. 担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は
 する場合は、事前に連絡を致します。

ですが、やむを得ない事由で変更

上記の内容について「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生労働省令第37号）」第8条の規定に基づき、説明しました。

本書は2部作成し、事業者及び利用者にて各1部ずつを保管します。

説明日 令和 年 月 日

説 明 者

職 名		氏 名	印
-----	--	-----	---

事 業 者

所 在 地	山口県岩国市麻里布町5丁目15－27
事業者(法人)名	株式会社もういちど
代表者名	代表取締役 田井 博之 印
事業所名	訪問介護サービス ことり

上記の内容について説明を受けました。

利 用 者

住 所	〒 岩国市
氏 名	印

家 族

住 所	〒
氏 名	印