

訪問介護サービス 重要事項説明書

熊本県人吉市南泉田町 109 番地 1

医療法人 愛生会

ヘルパーステーション愛生会

1 訪問介護サービスの目的

訪問介護サービスは、要支援状態にあるお客様に対し、介護保険等で定める訪問介護サービスを提供し、お客様がその有する能力に応じて、可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができる様支援することを目的とします。

2 基本方針

当事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

- ・ お客様の意思および人格を尊重し、常にお客様の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ・ 地域との結びつきを重視し、市町村、指定介護支援事業者、他の指定介護サービス事業者その他の保険、医療、または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- ・ 従業員の教育研修を重視し、提供するサービスの質について、常にその改善に努めます。

3 実地手順に関する具体的方針

当事業所は、次に掲げる具体的方針に基づき訪問介護サービスを実地するものとします。

- ・ サービス提供の開始に当たり、お客様の心身状況等を把握するものとします。
- ・ 個々のサービスの目標、内容、実地期間を定めた個別援助計画を作成します。
- ・ 個別援助計画の作成後、個別援助計画の実地状況の把握(モニタリング)を行います。
- ・ モニタリング結果を指定支援事業者へ報告します。

4 事業者

- 1) 法人名 医療法人 愛生会
- 2) 法人所在地 熊本県二日町 22
- 3) 電話番号 0966-22-2003
- 4) 代表者氏名 理事長 外山 博之

5 サービス事業所の概要

- 1) サービスの種類 指定訪問介護
- 2) 事業所の目的 指定訪問介護は、介護保険法に従い、ご契約者(利用者)が、居宅においてその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。
- 3) 事業所名 ヘルパーステーション 愛生会
- 4) 所在地 熊本県人吉市南泉田町 109-1
- 5) 電話番号 0966-28-3008
- 6) 管理者名 溝口 博貴

6 営業日および営業時間

営業日： 休業日を除く毎日

営業時間： 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

休業日： 日曜日・年末年始(12 月 31～1 月 2 日)

※ 訪問介護サービス計画により、休業日および営業時間外であってもサービスを提供する場合があります。

7 職員体制

	常勤	非常勤	計	資格等	兼務の有無
管理者	1人		1人	介護福祉士	有（サービス提供責任者・訪問介護員）
サービス提供責任者	1人		1人	介護福祉士	有（管理者・訪問介護員）
訪問介護員 (ホームヘルパー)	3人	0人	3人	介護福祉士	1人有（管理者・サービス提供責任者）
	0人	0人	0人	介護職員初任者研修課程修了者	無

8 職務内容について

- 1) 管理者は、本事業所の従業者および業務の管理を一元的に行う者とし、従業者に厚生労働省令に定められた指定居宅サービス等の事業の人員および運営に関する基準を遵守させるための必要な指揮命令を行います。
- 2) サービス提供責任者は、次の職務を行います。
 - ・ 指定訪問介護の利用申し込みに係る調整を行います。
 - ・ お客様の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握を行います。
 - ・ サービス担当者会議への出席、お客様の関する情報の共有等、介護予防支援事業者等との連携に関するものとします。
 - ・ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標および援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を伝達します。
 - ・ 訪問介護員の業務の実地状況を把握します。
 - ・ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。
 - ・ 訪問介護員に対する研修、技術指導等を行います。
 - ・ その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。
- 3) 訪問介護員は、お客様の居宅において身体の介護や生活の援助等のサービスの提供を行います。

9 サービス内容

介護保険法で定める訪問介護サービスを実施します。

① 身体介護

- 〈食事介助〉 食事の介助を行います。
- 〈入浴介助〉 入浴の介助を行います。
- 〈排泄介助〉 排泄の介助・オムツ交換を行います。
- 〈体位交換〉 体位交換を行います。
- 〈清 拭〉 入浴困難なお客様を対象に、清潔保持のために身体を拭きます。
- 〈移動介助〉 通院介助等を行います。
- 〈整容介助〉 身繕いを整える介助を行います。

② 生活援助

- 〈調 理〉 お客様の食事の用意を行います。
- 〈洗 濯〉 お客様の衣類等の洗濯を行います。
- 〈掃 除〉 お客様の居室の掃除を行います。
- 〈買 物〉 お客様の日常生活必需品の買い物を行います。
- 〈そ の 他〉 お客様の衣類・寝具の交換、布団干し等を行います。

※ サービスはお客様を対象としたものに限られ、上記の場合、お客様以外のお食事の調理、衣類等の洗濯、買い物、お客様の居室以外の掃除はできません。

※ 各々のサービス内容やその実地方法等の詳細につきましては、サービス従業者までお尋ねください。

<サービスのご利用にあたりまして>

当事業所では、金銭授受の取り扱いを以下の様にさせていただきます。

- ・ サービス提供上必要な場合(※)を除きまして、お客様の現金をお預かりすることは一切できませんのでご了承ください。
 - ※ 訪問介護サービスの提供にあたって、少額の現金をお預かりするケースはございますが、その際には、お客様またはそのご家族等の介護者にその場で必ず金額等に関するご確認・ご了承をいただいております。
- ・ お客様の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他の有価証券等をお預かりすることは一切出来ませんのでご了承ください。
- ・ お客様の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他の有価証券等が保管されている場所はお聞きいたしません。

10 サービスの利用に関する留意事項

1) サービスの提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービスにあたっては、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 ご契約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当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、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により訪問介護員を交替させることがあります。

訪問介護員を交替させる場合は、契約者およびそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

11 利用料金

① サービス利用金

・ 基本料金（非課税となります）

○ 下表は通常時間帯(午前 8 時 00 分から午後 6 時 00 分)の場合です。

○ 下表の金額は、介護保険法で定める訪問介護サービスの基本となる報酬単価(月額)であり、地域により異なります。

○ 利用料金は下表の額の 1 割負担(※)となります。

※現役並みの所得のある方につきましては、負担割合が 2 割負担、又は 3 割負担となる場合があります。

2 割負担 合計所得金額 160 万円以上かつ年金収入+その他合計所得金額
280 万円(単身世帯の場合)2 人以上の世帯で 346 万円以上。

3 割負担 合計所得金額 220 万円以上かつ年金収入+その他合計所得金額
340 万円(単身世帯の場合)2 人以上の世帯で 463 万円以上。

身体 介護	20 分未満	20 分以上～ 30 分未満	30 分以上～ 1 時間未満	1 時間以上～1 時 間 30 分未満	※1 以降 30 分 を増すごとに算定
	(1,630 円)	(2,440 円)	(3,870 円)	(5,670 円)	(820 円)
生活 援助	20 分以上 45 分未満	45 分以上			※2 生活援助を 追加する際に算定
	(1,790 円)	(2,200 円)			(650 円)

身体介護 1時間 30分以降も身体介護を行う場合(30分増すごとに加算)	
身体介護	(820円)を追加

身体介護以降、生活援助を行う場合(20分から起算し25分ごとに加算、70分以上限度)	
生活援助	(650円)を追加

- 上記の基本料金は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画に定められた訪問介護サービスの提供に要する目安の時間を基準とします。

・加算について

緊急時訪問加算	1回につき+1,000円 (身体介護のみ)
初回加算	1月につき+2,000円

- 当事業所では、体制要件及び人材要件の条件を満たしておりますので次のとおり加算されます。

加算	加算率
特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の10%

加算	加算率
介護職員処遇改善加算Ⅰ	算定した単位数の24.5%

- 通常時間帯以外の時間帯にサービスを提供する際には、上記の基本料に、次のとおり割り増しされます。

サービス提供時間帯	割り増し率
早朝(午前6時00分～午前7時59分)	25%
夜間(午後6時00分～午後9時59分)	25%
深夜(午後10時00分～午前5時59分)	50%

- 2名の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、お客様の同意を得た上で通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

- ・ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）

利用者に対し、訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、リハビリテーションの一環として利用者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行することに加え、リハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数 200 床未満）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問を行い、利用者の身体の状況等の評価を共同し、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合、かつ、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携して訪問介護計画に基づく訪問介護を行った際に、月 100 単位を加算します。
- ・ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）

利用者に対し、訪問リハビリテーション事業所若しくは通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設（原則として許可病床数 200 床未満）の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言を受ける事が出来る体制を構築し助言を受け、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成することで、月 200 単位を加算します。
- ・ お客様負担金（非課税となります）
 - 介護保険の適用になるお客様（要介護認定を受けている方）は、前記①の基本料金の1割（平成 30 年 8 月 1 日より高額所得者に対しては 2 割又は 3 割）をお支払いいただきます。ただし、介護保険の給付の範囲を超えた分に関しましては、全額自己負担（前記①の基本料金）となります。
- ・ 減算について

事業所と同一建物・敷地内（有料老人ホーム）に居住する利用者への訪問を行う場合は当該利用者に対する利用料金を 10%減算いたします。

※上記建物のうち、当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり 50 人以上の場合は利用料金を 15%減算いたします。

12 お支払い方法

前月のサービスご利用分に関するお客様負担金を、当事業所が定める翌月の期日までお支払いいただきます。お支払い方法は、原則として口座引き落とし、又は現金での支払いとさせていただきます。

（口座引き落としの場合は毎月 26 日の引き落としとなります。ただし土・日曜日・祝日となる場合には翌日の引き落としとさせていただきます。）

万が一、居宅サービス計画を作成していない場合などは、「償還払い」となります。

13 秘密保持および個人情報の保護

- ① 当事業所およびそのサービス従事者は、業務上知り得たお客様およびそのご家族等の秘密および個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外には開示しません。
- ② 当事業所は、そのサービス提供上知り得たお客様およびそのご家族等の秘密および個人情報等について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。又、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
- ③ 当事業所およびそのサービス従事者は、必要な範囲においてお客様およびそのご家族等の個人情報を取り扱い致します。尚、お客様およびそのご家族等から取得した個人情報を次の目的のために使用します。
 1. 当社のサービスの提供のため
 2. お客様へのサービス提供について他の事業所と連携を図るため(サービス担当者会議等)
 3. お客様およびそのご家族等へのサービス料金ご請求(徴収)やその他連絡のため
 4. 統計データへの利用(ただし、個人を特定できる様な利用は一切致しません)
 5. 緊急時に医療機関等に連絡するため
- ④ 上記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。

14 留意事項

- ① サービス提供のためにお客様の居宅において使用する水道、電気、ガス、電話等の費用はお客様の負担となります。
- ② 訪問予定時間は、遅れることのないように注意しておりますが、公共交通機関の事故等、やむを得ない事情により前後する場合があります。

15 サービス相談窓口、苦情受付窓口、および対応の手順

- 1) 当事業所におけるサービス相談、および苦情受付窓口

当事業所におけるサービスの ご利用に係る相談窓口、および苦情・要望の窓口は、次の通りです。

・ サービス事業所

電話番号	0966-28-3008
携帯番号	090-8397-2552
受付時間	営業日の午前 8時30分 ～午後 5時30分
苦情受付担当者	<u>溝口 博貴</u>

・ 公的な苦情相談窓口

熊本県国民健康保険団体連合会 介護サービス(苦情・相談)窓口

電話番号 **096-214-1101**

受付時間 平日の午前**9**時～午後**5**時

(時間外は留守番電話で対応)

2) 苦情への対応に係る基本手順

- ・ 当事業所は、お客様に対し、自ら提供した訪問介護に係る苦情を受けた場合、次の基本手順に基づいた対応を実地します。
 - 1) 苦情の受付
 - 2) 苦情内容の確認
 - 3) お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
 - 4) 苦情の解決に向けた対応の実施
 - 5) 再発防止、および改善の実施
 - 6) お客様への苦情解決結果の説明・同意
 - 7) お客様又は、そのご家族の納得が得られない場合については、居宅介護支援事業者へ連絡、適当な他の訪問介護事業者等を紹介

16 事故発生時における対応の基本手順

当事業所は、お客様に対し、自ら提供した訪問介護により事故が発生した場合、次の基本手順に基づいた対応を実施します。

- 1) お客様の安全の確保
 - 2) 事故発生状況・内容の確認
 - 3) サービス事業所の責任者等への報告
 - 4) ご家族等・市町村・介護予防支援事業者への連絡
 - 5) 事故の解決に向けた対応の実施
 - 6) 事故発生原因の解明、および再発防止への措置
 - 7) お客様への、事故解決経過・結果の説明
 - 8) サービス事業所の責任者等への最終報告
- ※ 当該事故の状況・内容、および上記に基づいた対応結果については、サービス提供事業所が記録します。
- ※ 訪問介護の提供により、お客様へ賠償すべき事故が発生した場合、次項目の通りの対応を実施します。

17 損害賠償について

- ・ 当事業所は、お客様に対する本サービスの提供にあたって、当事業所の責めに帰すべき事由によりお客様またはそのご家族等の介護者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、お客様またはそのご家族等の介護者に「過失がある場合には、当事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- ・ 物品の賠償にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
- ・ 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価(購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額)をその賠償額範囲とします。そのため、購入から年数を経過した品物については、賠償を致しかねることがあります。
- ・ 取り扱いに特別の注意が必要なもの等については、予め提示をお願いします。ご掲示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
- ・ お客様またはそのご家族等の介護者は、お客様またはそのご家族の介護者の責めに帰すべき事由により、当事業所のサービス従事者の生命、身体および財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求させる場合があります。

18 介護保険法の改正

国が定める介護給付費(介護報酬)の改正があった場合、当事業所の料金体系は、国が定める介護給付費(介護報酬)に準拠するものとします。

当事業所は、重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容および重要事項の説明を行いました。

本文交付を証するため、本書を2通作成し、当事業所、お客様(またはその代理人)は、記入捺印の上、各1通を保管するものとします。

19 ハラスメントの防止に関する規定

(目的)

第1条 本規定は、就業規則第15条の2及び男女雇用機会均等法に基き、職場におけるセクシャルハラスメント(以下「セクハラ」という。)及びパワーハラスメント(以下「パワハラ」という)を防止するために従業員が遵守すべき事項、並びにハラスメントによって起因する問題に関する雇用管理上の措置等を定める。

(定義)

第2条 この規定においてセクハラとは、職場における性的な言動に対する他の従業員の対応等により当該従業員の労働条件に関して不利益を与えること、又性的な言動により他の従業員の就業環境を害することをいう。

- ② 規定においてパワハラとは、同じ職場に働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為をいう。
- ③ この規定における従業員とは、正職員のみならず臨時従業者を含む当法人が雇用する全労働者をいい、又職場とは、労働者が通常業務を遂行するすべての場所をいい、就業時間内のみならず時間外の就業も含むものとする。又、第1項の他の従業員とは、直接的に性的な言動の相手方となった被害者に限らず、性的な言動により就業環境を害された全ての従業員を含むものとする。

(禁止行為)

第3条 就業規則第2章に定める服務規律について、セクハラ及びパワハラに関する内容を次に定める。

- ② 全ての従業員は、他の従業員を業務遂行上の対等なパートナーと認め、職場における健全な秩序並びに協力関係を保持する義務を負うと共に、職場内において次に掲げる行為をしてはならない。

(セクハラ禁止行為)

- 1) 容姿及び身体上の特徴に関する不必要な発言
- 2) 性的及び身体上の事柄に関する不必要な質問
- 3) わいせつ図画の閲覧、配布、掲示
- 4) うわさの流布
- 5) 不必要な身体への接触
- 6) プライバシーの侵害
- 7) 性的な言動により、他の従業員の就業意欲を低下せしめ、能力の発揮を阻害する行為
- 8) 交際及び性的関係の強要

- 9) 性的な言動への抗議又は拒否を行った従業員に対して、解雇、不当な人事考課、配置転換等の不利益を与える行為
- 10) その他、相手方及び他の従業員に対して不快感を与える性的な言動

(パワハラ禁止行為)

- 1) 暴行、傷害など身体的暴力行為を行うこと
- 2) 脅迫、名誉棄損、侮辱及び暴言など人格を傷つける発言を行うこと
- 3) 隔離、仲間外し、無視などを行うこと
- 4) 客観的に見て業務上明らかに不要なことや、遂行不可能なことの強制、仕事の妨害などの行為を行うこと前各号に準ずるような言動を行うこと

- ① 従業員は他の従業員がハラスメントを受けている事実を認めながら、これを黙認してはならない。

(懲戒)

第4条 本規定第3条に規定する禁止事項に該当する行為が認められた場合は、就業規則第39条及び第41条に基づき懲戒処分を行う。

(相談及び苦情への対応)

第5条 ハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口は各部署の管理者が行い、その責任者は事務部長とする。なお、管理者が不在の部署にあつては看護部長又は事務部長が担当する。

- ② 事務部長は相談及び苦情処理の担当者に対する対応マニュアルの作成並びに必要な研修を行うものとする。
- ③ セクハラ又はパワハラに限らず、全ての従業員は相談及び苦情を担当者に申出ることができる。
- ④ 担当者は対応マニュアルに沿って、相談者からの事実確認後事務部長に報告し、事務部長は相談者の人権に配慮した上で、必要に応じ被害者、上司並びに他の従業員等に事実を聴取する
- ⑤ 前項の聴取を求められた従業員は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
- ⑥ 対応マニュアルに沿い、事務部長は事実確認後その内容を理事長に報告し、就業規則に規定する懲戒の他、被害者の労働環境及び労働条件を改善するための措置の決済を仰ぐ
- ⑦ 相談者及び苦情への対応にあたっては、相談者・行為者等のプライバシーは保護されると共に、相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由とした不利益な取扱いは行わない。

(再発防止の義務)

第6条 事務部長は、ハラスメントの事実が生じたときは、周知の再徹底及び研修の実施
事案発生の原因と再発防止等、適切な再発防止策を講じなければならない。

令和 年 月 日

事業者 住所 〒 868-0037
熊本県人吉市南泉田町 109-1
医療法人 愛生会
ヘルパーステーション 愛生会
理事長 外山 博之 印

説明者氏名 _____

私は、重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容および重要事項の説明を受け、その説明を受けた内容について同意します。

令和 年 月 日

利用者

住所 _____

氏名 _____ 印

代理人(選任した場合)

住所 _____

氏名 _____ 印

身元保証人

住所 _____

氏名 _____ 印