

# 重要事項説明書

## 第1号訪問事業（訪問型サービスA）

第1号訪問事業（訪問型サービスA）サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、鶴岡市訪問介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営並びに介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める要綱（平成29年3月鶴岡市告示第125号）に基づき、第1号訪問事業（訪問型サービスA）サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1 第1号訪問事業（訪問型サービスA）を提供する事業者について

法人名	社会福祉法人 恵泉会
代表者氏名	理事長 後藤重好
所在地 (連絡先及び電話番号等)	山形県鶴岡市茅原町28番10号 (電話番号 0235-29-5111 FAX 番号 0235-25-6112)
法人設立年月日	昭和55年3月24日

### 2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地

事業所名称	ホームヘルパーセンターともえ
介護保険指定 事業所番号	第0670700137号（平成29年4月1日指定）
事業所所在地	山形県鶴岡市北茅原町17番1号 恵泉会シニアサポートともえ内
連絡先	電話番号 0235-35-0913 FAX 番号 0235-35-0901
事業所の通常の 事業の実施地域	鶴岡市全域

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	毎日
営業時間	午前8時30分から午後5時30分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	毎日
サービス提供時間	午前7時から午後10時

(5) 事業所の職員体制

管理者	加藤昌司
-----	------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>職員及び業務の管理を、一元的に行います。</li><li>職員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</li></ol>	1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>個別サービス計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ個別サービス計画を交付します。</li><li>訪問介護の実施状況の把握及び個別サービス計画の変更を行います。</li><li>訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li><li>利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。</li><li>サービス担当者会議への出席等により、包括的支援事業者と連携を図ります。</li><li>訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。</li><li>訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li><li>訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li><li>訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>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。</li></ol>	1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>個別サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問介護のサービスを提供します。</li><li>サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。</li><li>サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</li><li>サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</li></ol>	3名以上

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
個別サービス計画の作成		利用者に係る包括的支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた個別サービス計画を作成します。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓（ゴミの分別やゴミ出しを含む）を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

#### (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為  
（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

#### (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

事業対象者・要支援1・2の方で、1ヶ月あたりの利用回数を定める場合

サービス名称	基本単位	利用料	利用者負担		
			1割	2割	3割
訪問型独自サービス／321 (1回につき) ※標準的な内容の指定相当訪問サービスである場合	220	2,200円 (1回あたり)	220円	440円	660円

※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

◇保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

①「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

②「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、包括的支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、介護予防サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、包括的支援事業者に連絡し、介護予防サービス計画の変更の援助を行います。

#### 4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域（鶴岡市）以外の場合、運営規程の定めに基づき、次の交通費を請求いたします。	
	当センターから概ね 30 km未満	1 訪問当たり 0 円
	当センターから概ね 30 km以上	1 訪問当たり 100 円
※鶴岡市にお住まいの方は、交通費の請求は発生しません。		
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	訪問予定日の前日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	訪問予定日の前日 17 時までにご連絡がなかった場合	当日の利用料金の利用者負担額（1 割、2 割、3 割）
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

#### 5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

(1) 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、 その他の費用の請求方法等	<p>① 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求します。</p> <p>② 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者または代理人あてにお届け（郵送）します。</p>
(2) 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、 その他の費用の支払い方法等	<p>① 下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 利用者指定口座からの自動振替 (自動振替日は、利用月の翌々月 26 日)</p> <p>(イ) 現金支払い（利用月の翌月末まで）</p> <p>② 支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお届け（郵送）します。 (領収書は、医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

#### 6 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

- (3) 利用者に係る包括的支援事業者が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」に基づき利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「個別サービス計画」を作成します。なお、作成した「個別サービス計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「個別サービス計画」に基づいて行います。なお、「個別サービス計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 7 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

## 8 事故発生時の対応方法について

- (1) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに利用者の家族等、県及び市町村に連絡するとともに必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。
- (3) 事故発生の防止のための委員会を設置し、顛末記録、再発防止対策の検討および、その対応について協議するとともに、指針に基づき、安全管理の徹底を行い、定期的（年2回以上）に職員研修を実施する。

## 9 虐待の防止について

事業所は、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担当者を選定し、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 職員が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、職員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、虐待防止のための指針の整備、虐待発生時の再発防止策の検討等を行い、その結果について職員に周知徹底を図っています。
- (3) 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修（年2回以上）を実施しています。
- (4) 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、速やかに市町村等関係者に報告します。

## 10 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 11 心身の状況の把握

訪問介護の提供にあたっては、包括的支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 12 包括的支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護の提供にあたり、包括的支援事業者（地域包括支援センター）及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「個別サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で包括的支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに包括的支援事業者に送付します。

## 13 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

## 14 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底しています。
  - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
  - ③ 職員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施します。
  - ④ ①から③までのほか、厚生労働大臣が定める感染症の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

## 15 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

16 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【施設の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

○苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。

○管理者は、専門相談員に事実関係の確認を行います。

○苦情処理担当者は、把握した状況を職員とともに検討を行い、時下の対応を決定する。

○対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

(2) 苦情申立の窓口

<b>【事業所の窓口】</b> ホームヘルパーセンターともえ 苦情処理窓口	所在地 〒997-0038 鶴岡市北茅原町 17 番 1 号 電話番号 0235-35-0900 FAX 番号 0235-35-0901 受付時間 9:00～17:00 (土日祝は休み) 担当者 介護副主任 菅原真紀
<b>【市町村(保険者)の窓口】</b> 鶴岡市役所 健康福祉部 長寿介護課	所在地 〒997-0035 鶴岡市馬場町 9-25 電話番号 0235-25-2111
<b>【公的団体の窓口】</b> 山形県福祉サービス運営適正化 委員会	所在地 〒990-0021 山形市小白川町二丁目 3-31 電話番号 023-626-1755
<b>【公的団体の窓口】</b> 山形県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情処理室	所在地 〒991-0041 寒河江市大字寒河江字久保 6 電話番号 0237-87-8006 (直通)

17 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「職員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、職員に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員である期間及び職員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。</p>
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から「個人情報の使用に係る同意書」で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、「個人情報の使用に係る同意書」で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

18 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者評価は実施しておりませぬ。



19 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和      年      月      日
-----------------	-------------------------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	事業所名	ホームヘルパーセンターともえ
	説明者氏名	印

事業者から上記の内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	続柄（      ） 印