

**訪問介護・介護予防訪問介護サービス・介護予防生活支援サービス
重 要 事 項 説 明 書**

当事業所はご利用者様に対して、指定訪問介護サービス・指定介護予防訪問介護サービスを提供いたします。

訪問介護の提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次のとおり説明します。ご不明な点は何でもお尋ねください。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	合同会社訪問介護サービスさまさま
主たる事務所の所在地	〒273-0044 船橋市行田1丁目46番地7号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 高木 直幸
設 立 年 月 日	令和2年3月1日
電 話 番 号	047-401-4133

2. 事業所の概要

事業所の名称	合同会社訪問介護サービスさまさま		
事業所の所在地	〒273-0044 船橋市行田1丁目46番地7号		
電 話 番 号	047-401-4133		
F A X 番 号	047-429-3234		
指定年月日・事業所番号	令和2年3月1日指定	1270909292	
通常の事業の実施地域	船橋市 習志野市 市川市 鎌ヶ谷市 八千代市 松戸市 柏市		
併 設 事 業 所			
第三者評価の実施の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無	実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	有 ・ 無

3. 事業の目的及び運営方針等

① 事業目的

指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保する為に、必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者等（以下、「訪問介護員等」という。）が、要介護状態の高齢者に対し、ご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立った適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。

② 運営方針

- (1) 訪問介護の提供に当たっては、事業所の従業者は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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ことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- (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しします。
- (3) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
- (4) 前3項のほか、介護保険法及び「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）を定める条例、その他関係法令・条例等を厳守し、事業を実施するものとしします。

4. 提供するサービスの内容

1. 訪問介護計画書の作成

利用者に係る居宅介護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訪問介護計画を作成します。

2. 身体介護

- ① 排泄・食事介助
- ② 清拭・入浴、身体整容
- ③ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助
- ④ 起床及び就寝介助
- ⑤ 服薬介助
- ⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助 等

3. 生活援助

- ① 掃除
- ② 洗濯
- ③ ベッドメイク
- ④ 衣類の整理・被服の補修
- ⑤ 一般的な調理、配下膳
- ⑥ 買い物・薬の受け取り 等

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日 ただし、土日祝日、年末年始（12月31日から1月3日まで）及びお盆（8月13日から8月15日まで）を除きます。
営業時間	10時から17時 ただし、利用者の希望に応じて上記時間外でもサービス提供可能な体制をとります。

6. 事業所の従業員の体制

管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、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。 	常勤 1人
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 ご利用者の状態や意向等を十分に把握した上で、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づいた「訪問介護計画」を作成します。なお、作成にあたっては、サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 2 作成した訪問介護計画について、ご利用者等へ説明し、同意を得た上で交付します。ご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。居宅介護支援事業者と調整した上で必要に応じ訪問介護計画の変更を行います。 3 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容などのサービスに関する指示・指導を行います。また、ご利用者の状況についての情報を伝えます。 4 訪問介護員等の能力や希望に応じた研修、技術指導等を行います。 5 ご利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気づきを居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有します。 	常勤 1人以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づいて訪問介護サービスを提供します。 2 事業者や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、適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。 3 サービス提供後、ご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。 4 サービス提供責任者から、ご利用者の状況についての情報を受け、適切に対応します。 	常勤換算 2.5人以上

7. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者又はご利用者のご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。

8. 訪問介護計画書

- ①事業所は、ご利用者の心身及び生活の状況を調査し、ご利用者及びそのご家族と協議して訪問介護計画書を作成します。但し、居宅介護サービス計画が作成されている場合は、当該居宅介護サービス計画に基づきます。
- ②事業所は、訪問介護計画書の作成につき、その内容についてご利用者又はそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに作成した訪問介護計画書をご利用者に交付します。
- ③事業所は、訪問介護計画書に沿って計画的にサービスを提供していきます。
- ④事業所は、訪問介護計画書に基づくサービスの提供の開始時から、当該訪問介護計画の実施状況の把握（以下、「モニタリング」とします。）を行います。
- ⑤事業所は、モニタリングの結果及びご利用者の要望等により、訪問介護計画書の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は居宅介護事業所の助言及び指導等に基づいて、訪問介護計画を変更又は中止します。

9. サービスの利用に当たって

- 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利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、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「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」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いたします。
 - ④サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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。実際の提供に当たっては、利用者等の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。
- ※サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐにお申し出ください。

10. サービスの利用に当たっての留意事項

- ・サービス提供に当たって、訪問介護員等は次のことをお受けすることはできませんので、あらかじめご了承ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 利用者の家族に対するサービス提供
- ③ 利用者及びその家族からの金銭の授受
- ④ 利用者及びその家族の証書、印鑑、クレジットカードなどの預かり
- ⑤ プラン以外のサービス提供

※エアコン・換気扇清掃や家具移動等、介護支援専門員の許可のない作業はすべて契約時間外の自費扱いとなります。

- ・訪問介護員の交替

- ① ご利用者様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、ご利用者様から特定の訪問介護員の指名はできません。

- ② 事業からの訪問介護員の交替

- 訪問介護員を交替する場合は、ご利用者様およびその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。

- ・サービス提供中の緊急の電話対応をご了承ください。

1 1. 利用料等

(1) 訪問介護の利用料

別紙重要事項説明書に定める通りとします。

(2) キャンセル料

利用予定日の前にサービス利用の中止又は変更をすることができます。

この場合には、利用予定日の前営業日 18 時までには事業所にお申し出ください。

利用日の前営業日 18 時までには連絡がなく、サービス提供をキャンセルした場合は、別紙のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただきません。

基本的にキャンセルされても振替は承りません。

(3) 支払い方法

毎月、15日までに前月分の利用料の請求をいたしますので、月末までにお支払ください。

お支払方法は、銀行・郵便局の指定口座からの引き落とし、振り込み、集金の中からお契約の際に選択できます。

※口座引き落としの場合は、代行会社『株式会社エスエムエス』から引き落としされます。

※月途中に区分変更があった場合、変更後にまとめて請求となる場合があります。

区分変更・・・要介護度の認定調査を再度行ない、介護認定審査会で新たに判定をし直してもらおうこと

1 2. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。

- ・事業所は、利用者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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

- ・事業所は、利用者の個人情報または、その家族の個人情報については、予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報をいりません。

13. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄)	
	電話番号	

14. 事故発生時の対応

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

15. 苦情相談窓口

①提供した指定訪問介護に関し、法の定めるところにより区市町村又は国民健康保険団体連合会等が行う質問、若しくは照会に応じ、市区町村が行う調査に協力するとともに、市区町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとします。

②提供した指定訪問介護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【事業者の窓口】のとおり)

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

③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。

(1) 事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号 047-401-4133 受付時間 月曜日から金曜日 9時から18時 担当者名 高木 悠紀
---------	--

(2) その他苦情申立の窓口

苦情受付機関	船橋市介護保険課	電話 047-436-2302
	千葉県国民健康保険団体連合会	電話 043-254-7428

手順

- ①苦情発生
- ②管理者及びサービス提供責任者が当該担当訪問介護員へ状況、事実確認。
- ③処遇、処理について上長及び関係機関、必要に応じ市区町村へ報告し、ご利用者及びそのご家族へ再発防止策の説明とともに謝罪。
- ④検討の結果、翌日までには具体的な対応をする。(利用者に謝罪訪問するなど)
- ⑤記録を台帳保管し、再発を防ぐために役立てる。

16. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護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。

17. 居宅介護支援事業者等との連携

- ①指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者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「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護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居宅介護支援事業者に送付します。

18. 衛生管理等

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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ④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。
- ⑤従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

19. 研修について

訪問介護員等の実質的向上を図るための研修機会を次のとおり設けるものとし、また全従業員が参加出来るよう、業務体制を整備します。

- ①採用時研修：採用後1ヶ月以内
- ②継続研修：年12回

20. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために虐待防止委員会を設置しており、下記の対策を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	高木 悠紀
-------------	-------

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備します。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

21. サービスの利用方法

1. サービスの利用開始

- ① 訪問介護サービスについて給付費支給決定を受けた方で、当事業所のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業所のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。
- ② サービス利用が決定した場合は契約を締結し、訪問介護サービスの種類に伴う計画を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は給付費支給期間と同じです。但し、引続き支給決定を受け、ご利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ 訪問介護サービスの提供に当っては、適切なサービス提供をするために、ご利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

※連絡先：訪問介護サービスさまさま TEL:047-401-4133 管理者：高木 悠紀

22. サービスの終了

次の場合にサービスは終了となります。

(1) 利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出下さい。

ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、前日の通知でもこの契約を解約することができます。

(2) 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、1ヶ月前までに文書で通知します。

利用者の急変により入院された場合や、ショートステイを利用する場合は、1か月間は枠を確保しますが、急を要する方を優先する場合がありますので、あらかじめご了承ください。

また、介護支援専門員と相談のうえ契約を解除することがございます。

(3) 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- ・利用者の要介護状態区分が自立となった場合
- ・利用者が死亡した場合

(4) その他

- ① 次の場合は、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。
 - ・事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ・事業者が、守秘義務に反した場合
 - ・事業者が、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ・事業者が、倒産した場合
- ② その他、利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。
- ③ 次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。
 - ・利用者の利用料等の支払いが期限日から1ヶ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、別途定めた期限内に支払われなかった場合。
 - ・利用者又はその家族が事業者や従業員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合。

2.3. ハラスメントの防止対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

2.4. 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 従業員に対し、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。

本重要事項説明書の内容説明を受け承諾し、双方が同意の上1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

事業所は、利用者へのサービス提供開始に当たり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 船橋市行田1-46-7
合同会社訪問介護サービスさまさま

説明者 合同会社訪問介護サービスさまさま

サービス担当責任者 氏名 _____ 印

私は、事業所より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人

住所 _____

氏名 _____ 印

利用者との続柄 _____

代筆

住所 _____

氏名 _____ 印

利用者との続柄 _____

天災に伴う対応に関するお知らせ

天災に伴う弊社の対応につきましてお知らせいたします。

事前に天気予報を確認し訪問をしておりますが、想定外の天災により訪問できかねる場合がございます。

その際、キャンセル料は発生いたしませんのでご安心ください。

訪問できかねる場合は弊社よりご連絡いたします。

応答がなかった場合はケアマネージャーまたは相談員へ報告し、キャンセルさせていただきますのであらかじめご了承くださいませようお願いいたします。

ご利用者様、ご家族様には大変ご迷惑をおかけいたしますが、何卒、ご理解賜りますようお願いいたします。

訪問介護サービスさまさま