重要事項説明書（訪問介護・介護予防日常生活支援総合事業用）

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている指定訪問介護・介護予防日常生活支援総合事業について、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、遠慮なく質問してください。

この重要事項説明書は、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の規定に基づき、指定訪問介護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 指定訪問介護・介護予防日常生活支援総合事業を提供する事業者について

事業者名称	有限会社　安寿香
代表者氏名	代表取締役　金川　百合枝
本社所在地	〒738-0023 広島県廿日市市下平良一丁目14番26号 あうる介護サービスセンター 電話番号　0120―650―296（代）0829―31―5388 ファックス番号　0829―31―5399
法人設立年月日	2000年（平成12年）9月12日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

（1）事業所の所在地等

事業所名称	あうる介護サービスセンター
事業所番号	3472700321
事業所所在地	広島県廿日市市下平良一丁目14番26号
連絡先 相談担当者名	フリーダイヤル　0120―650―296 管理者　中津　美砂 サービス提供責任者　神田　和枝
事業の実施地域	廿日市市（宮島・吉和地区を除く）　・　広島市佐伯区　・　広島市西区

（2）事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援・要介護状態の利用者が、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、さらに利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、生活の質の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サービスを提供することを目的とします
運営の方針	利用者の心身の状態や家庭環境などを踏まえ、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	月曜日から土曜日まで ただし、国民の休日（振替休日を含む）及び 12 月 30 日から 1 月 3 日、8 月 14 日から 8 月 16 日までを除きます
営業時間	９:００～１７:００

（4）事業所に職員体制

管理者	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名
サービス提供責任者	１ 指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整を行います ２ 訪問介護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。利用者へ訪問介護計画を交付します ３ 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います ４ 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 ５ 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 ６ 居宅介護支援事業者に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能そのほかの利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います ７ 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 ８ 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を支持するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します ９ 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します １０ 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 １１ 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 １２ 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。	常勤 1名 以上
訪問介護員	１ 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します ２ 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、適切な介護技術を持ってサービス提供します ３ 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 ４ 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	常勤 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

サービス種類	サービスの内容
訪問介護計画の作成	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
身体介護	食事介助	食事の介助を行います
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（体を拭く）、洗髪などを行います
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います
	体位変換	床ずれ予防のため、体位変換を行います
	移動・移乗介助	室内の移動、車椅子等へ移乗の介助を行います
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います
	起床・就寝介助	ベットへの誘導、ベットからの起き上がりの介助を行います
	自立生活支援・重度化防止のための見守り的援助	・利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りをしながら行う調理・配膳・後片付け（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む）を行います ・入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む）を行います ・ベットの出入り時等自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います ・自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します ・利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りをしながら掃除、整理整頓を行います ・排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守ります） ・車椅子等での移動介助を行なって店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します ・洗濯物を一緒に干したり畳んだりすることにより自立支援を促すとととともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います
生活援助	買い物	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を行います
	洗濯	利用者の衣類などの洗濯を行います

（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、次の行為は行うことができません。

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なう宗教活動、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
単位数や自己負担額を表にして別紙説明いたします。

◇ 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

③ 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
・ 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) 保険給付範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者・介護予防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、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人(NPO 法人)などの住民参加型福祉サービス、ボランティア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事は可能です。尚その場合は、居宅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事から居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者に連絡し居宅介護・介護支援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

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。なお、自動車を使用した場合は1キロメートル当たり20円/km 請求いたします。
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、下記によるキャンセル料を請求します
	・12時間前までにご連絡の場合　　キャンセル料は不要
	・利用予定日の当日ヘルパーが訪問した場合、若しくは連絡がなかった場合 1回につき1000円（利用者の病状の急変や急な入院等の場合は請求しません）
サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する水道光熱費	利用者の別途負担となります
通院、外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします

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

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	・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ご請求いたします。 ・上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 25 日までに利用者あてにお届けします。
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	・サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、ご請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み　　※振り込み手数料はご負担ください 広島信用金庫　廿日市中央支店 口座番号　　0277108　　普通 口座名義　　有限会社　安寿香　代表取締役　金川　百合枝 （イ）担当者に直接支払い ・お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（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。）

※ 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 カ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 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 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談について
担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを、予めご了承ください。

7 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、要支援・要介護認 定の有無及び要支援・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)　利用者が要支援・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。又、居宅介護支援・介護予防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時は、要支援・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支援・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、必要な援助を行うものとします。

(3)　利用者に係る居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者が作成する「居宅・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・介護予防訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護・介護予防訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします

(4)　サービス提供は「訪問介護計画・介護予防訪問計画」に基づいて行います。尚「訪問介護・介護予防訪問 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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

1 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者の個人情報について、法律及び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。 ② 事業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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。 ③ 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。 ④　事業者は、従業者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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
2 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者及び家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については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。 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。)

9 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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(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:中津 美砂

(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ています。

(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。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)によ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します。

10 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。

緊急時の対応手順(当事業所の対応フロー)

状況のレベル	判断基準(目安)	訪問介護員(ヘルパー)の対応	連絡・通報先
【レベル 3:緊急搬送】 (意識不明・大出血・呼吸停止など)	命に関わる重篤な状態、または明らかに一刻を争う場合	① 直ちに **119 番通報(救急車要請)**を行う ② 救急隊が到着するまで応急手当を実施 ③ 事業所へ即時報告	**・119 番(消防署)** ・事業所(サービス提供責任者)
【レベル 2:急変・受診】 (高熱・激しい腹痛・転倒による強い痛みなど)	意識はあるが、速やかな医師の診察や家族への連絡が必要な状態	① 上記の主治医や救急相談窓口へ指示を仰ぐ ② 事業所へ連絡し指示を受ける ③ ご家族、ケアマネジャーへ連絡を入れる	・主治医 / 医療機関 ・事業所・家族 / キーパーソン ・担当ケアマネジャー
【レベル 1:様子見・報告】 (普段と違うが、緊急性は低い症状など)	命に別条はなく、意識もしっかりしているが、変化が見られる状態	① バイタル(体温・血圧等)測定、状態観察 ② サービス提供終了後、速やかに事業所へ報告 ③ 連絡帳等を通じて家族・ケアマネへ共有	・事業所(サービス提供責任者) ・家族 / 担当ケアマネジャー

11 事故発生時の対応方法について

(1) 利用者に対する指定訪問介護・介護予防訪問介護の提供により事故が発生した場合は市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。

(2) また、利用者に対する指定訪問介護・介護予防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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	三井住友海上

12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

13 心身の状況の把握

指定訪問介護・介護予防訪問介護の提供に当たっては、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。

14 居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等との連携

（1）指定訪問介護・介護予防訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者及び保健医療サービスまた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・介護予防訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者・介護予防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また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またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

（1）指定訪問介護・介護予防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）指定訪問介護・介護予防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提供の日から 5 年間保存します。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。

16 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）指定訪問介護・介護予防訪問介護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。

17 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。（下記に示す事業所の窓口のとおり）

＜事業者の窓口＞ 事業者：あうる介護サービスセンター 苦情解決責任者：中津　美砂 苦情受付担当者：神田　和枝	電話番号：0829―31―5388 フリーダイヤル：0120―650―296 受付時間：午前 9 時から午後 17 時 （土曜日は午後 1 時まで）
＜市町村（保険者）の窓口＞ 廿日市市役所　高齢介護課	電話番号：0829―30―9155 受付時間：午前 8 時 30 分から午後 17 時 15 分 （土日祝日は休み）
広島市佐伯区厚生部　福祉課高齢介護係	電話（082）943-9730 受付時間：午前 8 時 30 分から午後 17 時 15 分

	（土日祝日は休み）
広島市西区厚生部　福祉課高齢介護係	電話（082）294-6585 受付時間：午前 8 時 30 分から午後 17 時 15 分 （土日祝日は休み）
＜公的団体の窓口＞ 広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課　苦情対応係	受付番号：082―554―0783 受付時間：午前 9 時から午後 17 時 （土日祝日休み）

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通りとします

ア 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。

イ 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。

ご利用者・ご家族・支援者からの苦情・相談を受ける（電話やヘルパー等）

→ 事情の調査（ヘルパーや他支援者、ご家族、ご利用者に聞き取り。現地確認等行う）

→ 分析（苦情担当者とヘルパー、ケアマネ、他事業所支援者等と話し合う）

→ 解決策（解決が困難であれば、市に相談を行う。改善、解決策をご利用者、ご家族に伝える）

→ 処理（改善・解決策でご理解ご納得いただければ直ちに実行する。

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、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要するものはその旨を翌日までに連絡する。）

18 ハラスメント対策に関する方針

当事業所は、訪問介護員が安全かつ安心して質の高いサービスを提供できるよう、利用者やそのご家族等からのセクシャルハラスメント、パワーハラスメント、暴力、暴言などの行為に対しては、組織として毅然とした対応を行います。必要に応じて、ケアマネジャーや行政と連携し、サービスの停止を含めた適切な措置を講じる場合があります。

19 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施　　なし

20 サービス利用にあたっての留意事項

1 訪問介護員に対し、贈り物や飲食物などの提供はご遠慮ください

2 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡ください

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、前記の通り重要事項を説明しました。

この重要事項説明書の説明年月日　　年　　月　　日

事業者（法人）　有限会社　安寿香

代表者氏名　代表取締役　金川　百合枝

事業所名　あうる介護サービスセンター

管理者　中津　美砂

サービス提供責任者　神田　和枝
池神　誠

私は、事業者より本重要事項説明書に基づき、提供されるサービスの内容、利用料金、加算、緊密な連絡体制、苦情対応について説明を受け、これを了承いたしました。

利用者　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

署名代筆者　住所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿