

# 訪問介護重要事項説明書

## 1 事業所の概要

- |               |  |
|---------------|--|
| (1) 事業所の名称    | 伊豆の国市社協訪問介護事業所                                   |
| (2) 事業所の所在地   | 静岡県伊豆の国市四日町 302 番地の 1<br>伊豆の国市葦山福祉センター内          |
| (3) 電話番号      | 055-949-7007 (直通)<br>055-949-5818 (代表)           |
| (4) 法人の名称     | 社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会                               |
| (5) 代表者名      | 会長 河野真人  |
| (6) 事業所番号     | 2270800011                                       |
| (7) 指定年月日     | 平成 17 年 4 月 1 日 (静岡県知事指定)                        |
| (8) 事業の実施地域   | 伊豆の国市内 (市外の場合は必要に応じて行います。)                       |
| (9) 営業日       | 月曜日から金曜日 (祝祭日を除く)                                |
| (10) 営業時間     | 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分                         |
| (11) サービス提供時間 | 午前 7 時から午後 9 時 (土曜日、祝祭日も含む)                      |
| (12) 休業日      | 土曜日、日曜日、祝祭日、12 月 29 日から 1 月 3 日、ただし、事業所が指定した日を除く |
| (13) 第三者評価事業  | 実施なし   |

## 2 職員の概要及び体制

社協は、訪問介護管理者及びサービス提供責任者を位置付けています。

社協は、介護福祉士、介護職員初任者研修修了者等を、訪問介護従事者 (以下、「ホームヘルパー」といいます。) として派遣します。

なお、員数は別紙参照。

## 3 訪問介護の内容

### (1) 身体介護

1 起床介助	2 就寝介助	3 移乗移動	4 体位変換	5 更衣介助
6 排泄介助	7 食事介助	8 入浴介助	9 身体清拭	10 身体整容
11 外出介助	12 その他必要な身体介護			

### (2) 生活援助

1 調理	2 清掃	3 洗濯	4 買物代行	5 その他必要な生活援助
------	------	------	--------	--------------

**※ 庭の草むしりなど普段の暮らしに差し支えないものや、大掃除など通常行わないような家事は、対象にはなりません。**

### (3) その他

1 介護等の相談	2 介護等の助言	3 介護支援専門員等との連携
----------	----------	----------------

### (4) 禁止行為

サービスの提供にあたって、次に該当することは行えません。

- ① 契約者の家族等に対するサービス提供

- ② 契約者が不在時のサービス提供
- ③ 契約者が入院中のサービス提供
- ④ 契約者がデイサービス、ショートステイ利用時間中のサービス提供
- ⑤ 契約者又はその家族からの物品等の授受
- ⑥ 医療行為

## 4 利用料金

### (1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として介護報酬の1割、2割または3割です。ただし、介護保険の給付の範囲を越えたサービス利用は、全額自己負担となります。

また、介護保険料の滞納等により、契約者の被保険者証に支払い方法変更の記載がある場合は、記載にしたがって利用料金を支払っていただきます。

なお、基本料金一覧は別紙参照。

### (2) 交通費

- ① 伊豆の国市内 無料
- ② 通常の訪問介護提供の実施地域を越える地域に訪問し、または出張する必要がある場合には、通常の業務の実施地域を超えた時点から公共交通機関交通費相当額、または、車輛を使用する場合は1キロメートルにつき37円を徴収することがあります。

### (3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

- ① 訪問介護提供日の前日(17時15分)までにご連絡いただいた場合 無料
- ② 訪問介護提供日当日にキャンセルした場合 1,000円

### (4) その他の料金

- ① 契約者のお住まいで訪問介護を提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、契約者に負担していただきます。
- ② 訪問介護の提供のためにかかる駐車場代等は、実費を負担していただきます。

### (5) 支払い方法

料金の支払いは、1ヶ月ごとに計算し、翌月15日までに請求しますので翌月末日までにお支払いください。

支払い方法は、基本的に自動口座引き落としとし、その際の手数料は、社協が負担いたします。

## 5 サービスの利用方法

### (1) 利用開始

- ① 当事業者に電話でお申し込みください。当事業者の担当職員が契約者のお宅に伺い、当事業者の訪問介護の内容等についてご説明します。
- ② この説明書により契約者からの同意を得た後、当事業者のサービス提供責任者が訪問介護計画を作成し、サービスの提供を開始します。
- ③ 契約者が居宅サービス計画(ケアプラン)の作成を依頼している場合は、事前に居宅介護支援事業者にご相談ください。

## (2) サービスの終了

### ① 契約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7日前までに文書で申し出て下さい。

### ② 当事業者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。この場合は、サービス終了日の14日前までに、文書により契約者に通知します。

### ③ 自動終了

次の場合は、サービスは自動的に終了となります。

- ・ 契約者が介護保険施設に入所した場合。
- ・ 契約者の要介護度が非該当（自立、要支援1・2）と認定された場合
- ・ 契約者が亡くなったとき

### ④ その他

- ・ 当事業者が、正当な理由がなくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、契約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、当事業者が破産した場合、契約者は文書で通知する事により直ちにこの契約を終了する事ができます。
- ・ 契約者がサービスの利用料金を3ヶ月以上滞納し、支払の催告を再三したにもかかわらず支払わない時、契約者が当事業者に対してこの契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で契約者に通知する事により、直ちにこのサービスを終了させていただく場合があります。

## 6 訪問介護の提供に関する留意事項

### (1) 担当ホームヘルパー

訪問介護を提供するホームヘルパーは、複数のホームヘルパーが交替して訪問します。

### (2) ホームヘルパーの交替

#### ① 契約者からの交替

契約者はいつでも担当のホームヘルパーの変更を申し出ることができます。

(これを拒む正当な理由がない限り、事業者は変更の申し出に応じます。)

ただし、特定のホームヘルパーの指名はできません。

#### ② 社協からの交替

都合によりホームヘルパーを交替することがあります。

### (3) 訪問介護内容の変更

訪問介護の利用当日に、契約者の体調等の理由で予定されていた訪問介護が実施できない時には、サービスの内容変更を行います。その場合、変更した提供時間に応じた利用料金を請求します。

### (4) 訪問時間の変更

訪問時間は予定されていますが、他の訪問先の事情等により、訪問時間が遅れる等変更があります。

## 7 秘密の保持

サービスを提供する上で知り得た契約者又はその家族の秘密を保持します。また、サービス担当者会議等において契約者及びその家族の個人情報を用いる場合は、予め文書により契約者及びその家族の同意を得ます。

## 8 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。

## 9 業務継続に向けた取組

事業所は、感染症や非常災害の発生時において緊急の事態に備え、業務継続計画（BCP）を作成し研修及び訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には、必要な措置を講じます。

## 10 高齢者虐待防止に関する対策

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。

## 11 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記のとおり、緊急やむを得ない理由により拘束せざる得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

- (1) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合
- (2) 非代替性：身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止する事ができない場合
- (3) 一時性：利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

## 12 ハラスメント対策

事業所は、男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策の責務を果たし、従業員へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。

## 13 事故発生時の対応方法（契約者の家族及び関係機関への連絡）

契約者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合には、市町村、当該契約者の家族、当該契約者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 14 損害賠償

社協は、訪問介護の提供にともなって、社協の責めに帰すべき事由により契約者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、契約者に対してその損害を賠償します。ただし、経年劣化や損耗等による汚損や破損等については賠償できません。ご理解をお願いします。

## 15 緊急時の対応方法

訪問介護提供中に契約者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、家族が不在の場合等、必要に応じて緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

主治医	氏名	
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	
	連絡先	

## 16 契約者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者の設置

相談、苦情に対する常設窓口として相談担当者を設置する。また、担当者が不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順（苦情解決に関する要綱より）は次のとおりとする。

### (1) 苦情解決に向けた報告

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。
- ② 投書等匿名による苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- ③ 苦情受付担当者から苦情申出の報告を受けた第三者委員は、苦情内容を確認し、別に定める「苦情受付報告書」によって、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。通知は原則として苦情申出のあった日から 10 日以内に行わなければならない。

### (2) 苦情解決に向けた話し合い

- ① 苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代える。
- ② 前述による話し合い又は解決策の提示は、原則として苦情申出のあった 14 日以内に行う。
- ③ 苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。
- ④ 第三者委員は、話し合いへの立ち合いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- ⑤ 苦情受付担当者は、話し合いの結果や改善を約束した事項を別に定める「話し合い結果報告書」に記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確

認する。

(3) 苦情解決に向けた記録・結果報告

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録する。
- ② 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して別に定める「改善結果報告書」により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から 30 日以内に行う。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申出人が満足する解決を図れなかった場合には、福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介する。

(4) その他参考事項

- ① 日頃より、利用者から苦情が出ないようなサービス提供を心がける。
- ② 朝礼等の際、サービス提供の心構えを確認する。
- ③ 訪問介護従事者に対する研修を定期的実施する。

(5) 社協相談・苦情窓口

受付担当者	訪問介護管理者
電話番号	055-949-7007
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝祭日は除く）

なお、社協では苦情対応について第三者委員を設置し、苦情解決に定める独自の取り組みを行っています。

第三者委員 制 度	(1) 第三者委員に直接苦情を申し出ることができます。 (2) 第三者委員が苦情内容を確認することができます。 (3) 苦情解決の話し合いの際、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。
--------------	---

(6) 市町村の相談・苦情窓口（伊豆の国市民の場合）

担当部署	伊豆の国市役所 健康福祉部 長寿介護課
電話番号	0558-76-8009
受付時間	月～金曜日 午前8時30分～午後5時15分（祝祭日は除く）

(7) 県の相談・苦情窓口

担当部署	静岡県福祉サービス運営適正化委員会
電話番号	054-653-0840

(8) 静岡県国民健康保険団体連合会の相談・窓口

担当部署	介護保険課苦情窓口
電話番号	054-253-5590
受付時間	月～金曜日 午前9時00分～午後5時00分

令和 年 月 日

訪問介護の提供開始にあたり、契約者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

(所在地) 事業所

静岡県伊豆の国市四日町 302 番地の 1 伊豆の国市葦山福祉センター内

(名称) 社会福祉法人伊豆の国市社会福祉協議会

(代表者名) 会長 河野 真人 印

(説明者) 訪問介護従事者 印

私は、契約書及び本書面により、社協から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

契約者

(住所) 静岡県伊豆の国市

(氏名) 印

代理人等

(住所)

(氏名) 印