

足立区事業対象者訪問介護サービス

重要事項説明書

令和6年4月1日現在

1.訪問介護を提供する事業所について

| | |
|-------|--------------------------|
| 事業者名称 | 医療法人社団 八葉会 |
| 所在地 | 東京都足立区西新井本町 2-23-1 |
| 代表者名 | 理事長 大石宏 |
| 設立年月日 | 昭和30年4月26日 |
| 電話番号 | 03-3898-7471 |
| 事業の種類 | 病院・老人保健施設・訪問看護・訪問介護・居宅支援 |

2.訪問介護サービスを担当する事業所について

(1) 事業所の所在地など

| | |
|-------------|-----------------|
| 事業所名 | 総合訪問介護事業所フレディ |
| 所在地 | 東京都足立区扇 3-26-12 |
| 介護保険指定番号 | 1372108439 号 |
| サービスを提供する地域 | 足立区 |
| 電話番号 | 03-5647-4188 |
| FAX 番号 | 03-5647-4187 |
| 管理者 | 鈴木靖敏 |

(2) 法人・事業所の概要

| | |
|-------|--|
| 事業の目的 | 医療法人社団八葉会が開設する総合訪問介護事業所フレディ（以下「事業所」という）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という）の適切な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または介護保険法第8条第2項に規定する法令で定める者（以下「訪問介護員等」という）が支援の必要な高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。 |
| 運営の方針 | 事業所の訪問介護職員等は、ご利用者 |

| | |
|--|---|
| | <p>等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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う。</p> <p>① 事業の実施に当たっては、関係区市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連記を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。</p> <p>② 「生命の尊厳」と「慈愛の精神」を掲げ、地域社会への良質な医療・福祉の提供を目指す。</p> <p>③ 居宅介護支援事業所の介護支援専門員（セルプランの場合には当該被保険者）に対して自身の事業所のサービス利用に係る不当な働き掛けを行わない。</p> |
|--|---|

(3) 事業所の職員体制（令和6年4月1日現在）

| | | 常勤 | 非常勤 | 計 |
|-----------|---------------|----|-----|---|
| 管理者 | | 1 | | 1 |
| サービス提供責任者 | | 3 | | 3 |
| ヘルパー | 介護福祉士 | | 5 | 3 |
| ヘルパー | 初任者研修等 終了者 | | 8 | 8 |

(4) サービスの提供時間

| | 通常時間帯 8:00~18:00 | 早朝 6:00~8:00 | 夜間 18:00~22:00 | 深夜 22:00~6:00 |
|------|---------------------|-----------------|-------------------|------------------|
| 平日 | ○ | ○ | ○ | ○ |
| 土日祝日 | ○ | ○ | ○ | ○ |

3. サービス内容

足立区事業対象者訪問介護サービスは、訪問介護員が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつ、食事の介助、調理、洗濯や掃除等の家事等、日常生活上の世話を行うサービスです。具体的には、サービスの内容により下記のように分けられます。

(1) 身体介護:利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。

(入浴・排泄・食事等の介護を行います)

- 食事介助（食事に伴う準備・後片付け）
- 衣類の着脱・寝衣交換
- トイレの誘導
- 車椅子介助
- ポータブルトイレの介助
- 外出・歩行介助
- 尿器利用の介助
- 移乗介助
- おむつの交換
- 体位交換
- 入浴介助
- 通院介助
- 部分浴（足浴・手浴・臀部浴）
- 服薬介助
- 清拭（全身・部分）
- 洗髪・目・耳の手入れ
- 洗面・歯磨き・義歯の手入れ

(2) 生活援助:家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。

(調理・洗濯・掃除・買い物等、日常生活上のお世話を致します)

- 環境整備（湿度・換気）
- 食材の管理調達
- 居室内清掃・整頓
- 食事介助を伴わない配膳・下膳・後片付け
- ベッド上清掃・整頓
- 食材・日用雑貨の買い物
- 布団干し
- ベッドメイク（シーツ交換）
- 処方薬の受理・整理

4. 利用料金

(1) 料金表

| サービス内容 | 時間 | 単位 | 料金目安 | 介護保険 1割負担 | 介護保険 2割負担 | 介護保険 3割負担 |
|---------------------------|-----|-----|--------|--------------|--------------|--------------|
| 身体介護を伴うサービス1回につき | 45分 | 273 | 3112円 | 311円 | 622円 | 933円 |
| 身体介護を伴わない生活援助のみのサービス1回につき | 45分 | 247 | 2,815円 | 282円 | 564円 | 1,692円 |

※概ね週に1回のサービスです。ご利用回数は予防計画に沿って支援します。

※上記は1回のサービスの金額です。料金計算は1カ月分まとめて行いますので若干の誤差が生じる場合があります。(小数点以下四捨五入)

※上記の料金の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。

※やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)として、毎月算定した総単位の22.4%算定されます。

その他必要に応じて下記の料金がかかります

※初回加算(200単位)

新規に訪問介護計画書を作成した利用者に対して

※緊急時訪問加算(100単位/1回)

利用者や家族から要請を受けてサービス提供責任者がケアマネージャーと連携し、居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を提供した場合

※基本料金に対して、早朝(午前6時~午前8時)・夜間(午後6時~午後10時)は25%増し、深夜(午後10時~午前6時)は50%増しとなります

※同一建物等の利用者等に提供した場合の減算

居宅介護支援事業所と同一敷地内または隣接する敷地内または隣接する敷地内に所在する建物の居住する者または、上記以外の範囲に所在する建物に居住する者(当該建物に居住する利用者の人数が1月当たり20人以上の場合)居宅介護を行う場合は所定単位数の10%を減算します

居宅介護事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住する者(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)居宅介護を行う場合は所定単位数の15%を減算します

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、訪問介護員がお訪ねするための交通費の実費が必要です。

○事業所から概ね片道1kmにつき400円

ただし、介護扶助受給者の方は自費徴収致しません。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合、支給ご連絡ください。 連絡先：03-5647-4188

| | |
|---|-------|
| ①前日の午後5時まで。前日が土日の場合は金曜日の午後5時まで。前日が祝日の場合は、その前日の午後5時まで。 | 無料 |
| ②ご連絡がなかった場合 | 1200円 |
| ③当日訪問して留守の場合 | 1200円 |

(4) その他

- ①お客様のお住まいでサービスを提供するために使用する水道・ガス・電気等の費用はお客様のご負担になります。
- ②料金のお支払い方法：毎月 15 日までに前月分の請求を致しますので、月末までにお支払いください。お支払い頂きますと領収書を発行いたします。
お支払方法は、現金集金・郵便振り込み・銀行振り込みの中からお契約の際にお選び頂けます。

5. サービス利用に関する留意点

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス契約時に担当のサービス提供責任者を決定します。

ご契約者の担当サービス提供責任者は

です。

ただし、実際のサービス提供に当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。

※サービス提供責任者とは

ご契約者からのサービス利用申し込みに関する調整や訪問介護計画の作成等をはじめ、次のような業務をします。ご利用に当たって疑問点やご心配な点があったり、サービス内容を変更したい時にはサービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。

- ① 訪問介護サービスの利用申し込みに関する調整
- ② ご契約者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③ 居宅介護支援専門員との連携
- ④ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥ 訪問介護員の業務管理
- ⑦ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧ その他サービスの内容の管理について必要な業務

(2) 訪問介護員の交替について

①ご契約者からの訪問介護員の交替について

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の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、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合はご契約者及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。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご契約者は訪問介護計画書に定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指令・命令

サービスの実施に関する訪問介護員への指令・命令はすべて事業者が行います。

ただし、事業者はサービスの実施に当たってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

(4) 当日のサービス内容の変更について

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) サービス終了について

①ご契約者より解約・契約解除の申し入れがあった場合。（7日前）

②要支援・要介護と認定された場合。

※この場合は条件を変更して再度契約することができます。

③以下の場合には双方の通知がなくても自動的にサービスを終了致します。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合。
- ・お客様がお亡くなりになった場合
- ・当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合。
- ・事業所が守秘義務に反した場合。
- ・ご利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ・当社が破産した場合。
- ・ご契約者がサービス料金の支払いから2カ月以上遅延し、料金をお支払い頂く様、催促したにも関わらず30日以内にお支払い頂けない場合。
- ・ご契約者またはお客様やご家族が当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合。
- ・ご契約者が入院した場合
- ・ご契約者が契約締結時にその心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行い、その結果、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

6. サービス提供における事業所の義務

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命・身体・財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者または御家族から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供あたって緊急時の連絡先として主治医を確認する等、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者およびサービス従事者または従業員は、サービス提供にあたって知り得たご契約者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。
 - ・ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
 - ・サービス担当者会議など、ご契約者に係る他の介護支援事業者との連携を図るなど正當な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、ご契約者等の個人情報を用いることができるものとします。

緊急連絡先

| | | |
|-----|-------|--|
| 主治医 | 主治医氏名 | |
| | 連絡先 | |
| ご家族 | 氏名 | |
| | 連絡先 | |

7. 事故発生時の対応について

- ① ご利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合には区市町村、ご家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡等を行うとともに必要な措置を講じます。
- ② 事業者の責任によりご契約者に生じた損害については事業所は速やかにその損害を賠償致します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

なお、当事業所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 |
| 保険名 | 公益財団法人全国老人保健施設協会 訪問介護事業者補償制度 |
| 補償の概要 | 損害賠償 |

8. サービス内容に関する苦情について

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または国民健康保険団体連合会等が行う質問、もしくは照会に応じ、区市町村が行う調査に協力するとともに、区市町村から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うものとします。

①当事業所

担当：サービス提供責任者 電話 03-5647-4188

事業所苦情等相談窓口 管理者 鈴木靖敏 電話 03-5647-4188

受付時間：月曜日から日曜日（12/30～1/3 を除く） 9：00～17：00

②その他

当社以外に足立区の相談・苦情窓口等に苦情を伝える事ができます。

足立区介護保険課事業者指導係 電話 03-3880-5111

国保連苦情相談窓口 電話 03-6238-0177

基幹地域包括支援センター 電話 03-5681-3373

③ 手順

1. 苦情発生
2. 管理者およびサービス提供責任者が当該担当訪問員へ状況、事実確認
3. 処遇、処理について上長および関係機関、必要に応じ区市町村へ報告し、利用者およびその家族へ再発防止策の説明と共に謝罪
4. 検討の結果、翌日までには具体的な対応をする
5. 記録を台帳に保管し再発を防ぐために役立てる

9. 提供するサービスの第3者評価

当事業所は第3者評価機関による評価を実施しておりません。

10. 感染症の予防及び蔓延防止のための措置

- ・当事業所は感染対策指針を整備します
- ・当事業所は、感染対策の防止のための委員会の開催・従業員に対する研修の実施・訓練（シミュレーション）の実施等に取り組みます
- ・感染症が蔓延している場合、サービス担当者会議は利用者・家族の同意を得てテレビ電話装置等を活用し実施します。その際は厚労省「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守します。

11. 非常災害発生時の対策

- ・当事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- ・防災対策：消防計画に基づき速やかに消火活動に努めるとともに、避難・誘導灯、必要な措置を講じます。
- ・防火設備：消火設備を設けます。
- ・防災訓練：消防法に基づき消防計画等の防災計画を立て、法人と連携し実施します。

12. 業務継続計画の策定

- ・当事業所は大地震等の自然災害、感染症の蔓延等、あらゆる不測の事態が発生しても事業を継続できるよう計画（BCP）を策定し、研修の実施、訓練（シミュレーション）を定期的に行います。

13. 人権擁護と高齢者虐待防止について

- ・当事業所は利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を応じます。
- ・当事業所は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 | 医療法人社団八葉会 総合訪問介護事業所フレディ 虐待防止委員会 委員長 小倉みぐみ |
|-------------|--|

- ・当事業者は虐待防止のため指針を整備します。
- ・当事業所は虐待防止のため定期的な委員会の開催・従業員に対する研修の実施に取り組みます。
- ・当事業所は苦情解決対策を整備しています。
- ・当事業所は身体拘束廃止に向けた取り組みの指針を整備します。
- ・当事業所は身体的拘束等の適正化の推進のため
 - ① 利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。
 - ② 身体的拘束を行う場合には、その態様および時間、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を記録します。
- ・当事業所は人権擁護・虐待防止・身体拘束防止に関する定期的（3カ月に1回）委員会の開催・従業員に対する研修（入職時と年2回）の実施に取り組みます。
- ・サービス提供中に当事業所の従業者または擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による虐待や身体拘束を受けたと思われるご利用者を発見した場合は速やかにこれを区市町村等に通報します。

14. ハラスメント防止対策について

1 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第 11 条 1 項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者の雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第 30 条の 2 第 1 項の規定に基づきセクシュアルハラスメントやパワーハラスメントの防止のための雇用管理上の措置を講じます。

- ・ハラスメント対策強化のためのマニュアルを作成します。
- ・定期的な委員会の開催・従業員に対する研修の実施に取り組みます。

2 利用者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁じます。

- ① 従業員に対する身体的暴力（直接、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす更衣）
- ② 従業員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷付けたり、貶めたりする行為）
- ③ 従業員に対するセクシュアルハラスメント（意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的嫌がらせ行為等）

3 当事業所は相談窓口・担当者を選定します。

| | |
|------------------|---|
| ハラスメント対策強化のための窓口 | 医療法人社団八葉会 総合訪問介護事業所フレディ 電話 03-5647-4188 FAX 03-5647-4187 ハラスメント強化委員会 委員長 加藤由美子 |
|------------------|---|

15. 秘密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 事業者は利用者また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り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。
- ② 従業者は、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
- 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。
- ④ 事業者は従業者に業務上知り得た利用者またはそのご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、利用者から予め文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ん。また利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限りサービス担当者会議等で家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、利用者また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。
- 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）

説明日 _____ 年 _____ 月 _____ 日

- 訪問介護の提供開始にあたり、利用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 | 総合訪問介護事業所 | フレディ | |
| 所在地 | 東京都足立区扇 | 3-26-12 | |
| 名称 | 総合訪問介護事業所 | フレディ | 印 |
| 説明者 | サービス提供責任者 | | |
| | 氏名 | _____ | 印 |

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

御利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

御家族 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人 住所 _____

氏名 _____ 印

※代理人選出の理由 _____