

【訪問介護サービス重要事項説明書】

(令和6年6月改定分)

訪問介護サービスの提供に当たり、当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人曾於市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 山本ひとみ
所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒899-4101 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1 電話 0986-72-0460 FAX 0986-72-0425
法人設立年月日	平成17年7月1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) 事業所の所在地等

事業所名称	曾於市社会福祉協議会訪問介護事業所
介護保険指定 事業所番号	鹿児島県 第4671600106号
事業所所在地	〒899-4101 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1
連絡先 相談担当者名	部署名 訪問介護事業所 相談担当者氏名 管理者 久保田 亜矢子 連絡先 電話 0986-72-0460 ファックス番号 0986-72-0425
事業所の通常の 事業の実施地域	原則 曾於市内を実施地域とする

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人曾於市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が開設する曾於市社会福祉協議会訪問介護事業所（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。）の適正な運営を確保するために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、介護職員実務者研修、介護職員初任者研修等の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定訪問介護等を提供することを目的とする。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none">・指定訪問介護事業所の訪問介護員等やその他の職員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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訪問介護計画を作成し、計画に沿って、入浴、排泄、食事の介助、その他の生活全般にわたる援助を行う。・事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。・新型コロナウイルス等の感染症発生及びまん延等の予防を徹底し、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する。・利用者の人権の擁護、身体拘束・虐待の防止のため、必要な体制の整備を図るとともに、従業者に対し研修を実施する等の取り組みを行う。・業務継続に向けた取組の強化について、事業所は感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できるように業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）等の必要な措置を講じる。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	営業日 月曜日から金曜日までとする。 ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日から1月3日までを除く。(運営規程記載の営業日を記載)
営業時間	午前8時30分から午後5時15分までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日 (365日 年中無休)
サービス提供時間	24時間体制とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	久保田 亜矢子
-----	---------

職	職務内容	人員数
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名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護の利用の申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 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。 7 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 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	<ol style="list-style-type: none"> 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、適切な介護技術をもってサービスを提供します。 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。 	訪問介護員 2.5人以上 (常勤換算)
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤 1名

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
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（身体を拭く）、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。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	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	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす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	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。

	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、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。 ○ ベッド上からポータブルトイレ等（いす）へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 ○ 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。 ○ 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行うことにより、一人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。 ○ 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。 ○ ベッドの出入り時など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。 ○ 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る。） ○ 本人が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。 ○ ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらい又は思い出してもらいよう援助します。 ○ 車いす等での移動介助を行って店に行き、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たたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。 ○ 認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促します。 ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等を行います。 ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う衣類の整理・被服の補修を行います。 ○ 上記のほか、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うもの等であって、利用者と訪問介護員等がともに日常生活に関する動作を行うことが、ADL・IADL・QOL向上の観点から、利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置付けられたもの
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を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	通院等のための乗車又は降車の介助	通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(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

4 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

利用料金については、下記の表をご確認ください。なお、介護保険対象サービス料金の負担割合は介護保険負担割合証等をご確認ください。

ただし、保険料を滞納されると 4 割負担になる場合や、介護保険の支給限度額を超えてサービス利用する場合は超えた額の全額を負担していただきます。

① 生活援助（1 回あたり）

サービス内容	提供時間	単位数	料金	本人負担 1 割負担額	本人負担 2 割負担額	本人負担 3 割負担額
生活援助 2	20 分以上 45 分未満	179 単位	1,790 円	179 円	358 円	537 円
生活援助 3	45 分以上	220 単位	2,200 円	220 円	440 円	660 円

② 身体介護（1 回あたり）

サービス内容	提供時間	単位数	料金	本人負担 1 割負担額	本人負担 2 割負担額	本人負担 3 割負担額
身体介護 01	20 分未満	163 単位	1,630 円	163 円	326 円	489 円
身体介護 1	20 分以上 30 分未満	244 単位	2,440 円	244 円	488 円	732 円
身体介護 2	30 分以上 1 時間未満	387 単位	3,870 円	387 円	774 円	1,161 円
身体介護 3	1 時間以上 1 時間 30 分未満	567 単位	5,670 円	567 円	1,134 円	1,701 円
	以降 30 分を増すごとに算定	82 単位	820 円	82 円	164 円	246 円

③ 身体介護に引き続き行う生活援助の場合

区分	提供時間	単位数	金額	本人負担 1 割負担額	本人負担 2 割負担額	本人負担 3 割負担額
身体 1 生活 1	身体介護 30 分未満 生活援助 20 分以上 45 分未満	309 単位	3,090 円	309 円	618 円	927 円
身体 1 生活 2	身体介護 30 分未満 生活援助 45 分以上 70 分未満	374 単位	3,740 円	374 円	748 円	1,122 円
身体 1 生活 3	身体介護 30 分未満 生活援助 70 分以上	439 単位	4,390 円	439 円	878 円	1,317 円
身体 2 生活 1	身体介護 30 分以上 1 時間未満 生活援助 20 分以上 45 分未満	452 単位	4,520 円	452 円	904 円	1,356 円
身体 2 生活 2	身体介護 30 分以上 1 時間未満 生活援助 45 分以上 70 分未満	517 単位	5,170 円	517 円	1,034 円	1,551 円

身体2生活3	身体介護 30分以上 1時間未満 生活援助 70分以上	582 単位	5,820 円	582 円	1,164 円	1,746 円
--------	-----------------------------------	--------	---------	-------	---------	---------

- ※ 介護保険の自己負担が2割となる一定以上所得者については、基本的に第1号被保険者である高齢者本人の合計所得160万円以上（年金収入に換算すると280万円以上相当）の所得を有する方のみ利用者負担を引き上げられます。
- ※ 介護保険の自己負担が3割となる一定以上所得者については、基本的に第1号被保険者である高齢者本人の合計所得220万円以上（年金収入に換算すると344万円以上相当）の所得を有する方のみ利用者負担を引き上げられます。

5 以下の時間帯や訪問員数により、所定単位数に一定割合が加算されます。

早朝（午前6時から午前8時まで）	1回につき25%加算
夜間（午後6時から午後10時まで）	1回につき25%加算
深夜（午後10時から午前6時まで）	1回につき50%加算
2人の訪問介護員が介護をした場合	所定の単位数の200%に相当する単位数

- ① 本料金に対して、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6～午後8時）帯は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。
- ② 料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者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。
- ③ やむを得ない事情で、かつ、ご利用者様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※ 2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合 等

6 各種加算の料金

加算の種類		所定単位数	1回の料金	本人負担額 1割負担	本人負担額 2割負担	本人負担額 3割負担
初回加算		200 単位	2,000 円	200 円/回	400 円/回	600 円/回
緊急時訪問介護加算		100 単位	1,000 円	100 円/回	200 円/回	300 円/回
認知症専門ケア加算Ⅰ		3 単位	30 円	30 円/日	60 円/日	90 円/日
認知症専門ケア加算Ⅱ		4 単位	40 円	40 円/日	80 円/日	120 円/日
口腔連携強化加算		50 単位	50 円	50 円/回	100 円/回	150 円/回
生活機能 向上連携 加算	(Ⅰ) ※初回月のみ	100 単位	1,000 円	100 円/月	200 円/月	300 円/月
	(Ⅱ) ※初回月から 3月の間	200 単位	2,000 円	200 円/月	400 円/月	600 円/月
上記の他の加算				加算割合		
特定事業所加算（Ⅰ）				所定単位数の20%		
特定事業所加算（Ⅱ）				所定単位数の10%		
特定事業所加算（Ⅲ）				所定単位数の10%		
特定事業所加算（Ⅳ）				所定単位数の3%		
特定事業所加算（Ⅴ）				所定単位数の3%		
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）				所定単位数の24.5%		
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）				所定単位数の22.4%		
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）				所定単位数の18.2%		
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）				所定単位数の14.5%		

特別地域加算	所定単位数の 15%
中山間地域に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5%
業務継続計画未実施減算	所定単位数の 1%を減算
高齢者虐待防止措置未実施減算	所定単位数の 1%を減算

① 初回加算

利用者が過去2ヶ月に、訪問介護サービスを受けていない場合であって、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算されます。

② 緊急時訪問介護加算

利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算されます。

③ 認知症専門ケア加算

認知症に関する専門的な研修を受けた介護職員を配置した事業所が、認知症の利用者を受け入れ、認知症の症状の進行の緩和に繋がるケアを提供すること、及び認知症ケアに関する会議や研修などを実施していることを評価する加算です。研修を修了した職員を配置することや、利用者の自立度の割合などに応じて算定します。

◇ 認知症専門ケア加算（Ⅰ） 3 単位/日

◇ 認知症専門ケア加算（Ⅱ） 4 単位/日

④ 口腔連携強化加算 50 単位/回

事業者の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1月に1回限り所定単位数を加算します。

⑤ 生活機能向上連携加算

訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所、又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした計画を作成し、計画に基づくサービスを行った場合に算定します。

◇ 生活機能向上連携加算（Ⅰ） 100 単位/月

◇ 生活機能向上連携加算（Ⅱ） 200 単位/月

※（Ⅱ）は初回から3月の間。（Ⅰ）と（Ⅱ）は同時に算定不可。

⑥ 特定事業所加算

介護福祉士等の人材を確保し、質の高いサービスを提供するための体制を構築している事業所及び、看取り期の利用者など重度者へのサービス提供や中山間地域等で継続的なサービス提供を行っている事業所を適切に評価する加算として設けられています。

◇ 特定事業所加算（Ⅰ） 所定単位数の 20%を加算

◇ 特定事業所加算（Ⅱ） 所定単位数の 10%を加算

◇ 特定事業所加算（Ⅲ） 所定単位数の 10%を加算

◇ 特定事業所加算（Ⅳ） 所定単位数の 3%を加算

◇ 特定事業所加算（Ⅴ） 所定単位数の 3%を加算

※別区分同士の算定は不可。ただし、（Ⅴ）とそれぞれの加算は併算可。

⑦ 介護職員等処遇改善加算

介護業務に直接従事する職員の待遇改善を目的とした制度です。介護職員のキャリア

アップ支援や職場環境の改善など、職員の働きやすさを向上させる取り組みを行った事業所に対して、介護報酬に上乗せして加算されます。

- ◇ 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 所定単位数に24.5%
 - ◇ 介護職員等処遇改善加算（Ⅱ） 所定単位数に22.4%
 - ◇ 介護職員等処遇改善加算（Ⅲ） 所定単位数に18.2%
 - ◇ 介護職員等処遇改善加算（Ⅳ） 所定単位数に14.5%
- ⑧ 特別地域加算 所定単位数に15%加算
厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所が、サービス提供を行った場合
- ⑨ 中山間地域等に居住する者への提供加算 所定単位数に5%加算
厚生労働大臣が定める地域に居住する利用者に対し、通常の事業の実施地域を越えて、サービス提供をおこなった場合
- ⑩ 業務継続計画未実施減算 所定単位数の1/100に相当する単位数を減算
以下の基準に適合していない場合
- ・感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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)を策定すること。
 - ・該当業務継続計画に従い必要な措置を講ずること。
- ⑪ 高齢者虐待防止措置未実施減算 所定単位数の1/100に相当する単位数を減算
虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合
- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等の活用可能)を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
 - ・虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - ・上記措置を適切に実施するための担当者をおくこと。
- ⑫ 利用料について、法定代理受領を行わない場合
上記4から6に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

7 その他の費用について

① 交通費	<p>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。</p> <p>通常の事業の実施区域外の交通費は、サービスの提供に際し、下記の通り要した交通費の実費をいただきます。</p> <p>イ 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道10km未満 0円</p> <p>ロ 通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道10km以上 200円</p>
-------	--

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。	
	当日の利用1時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	日のご利用1時間前までにご連絡がない場合 場合8時半までにご連絡がない場合	1提供当たりの料金の負担割合に応じた額を請求いたします。
※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。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	

④ 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。
---------------------------------	---------------

8 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	イ 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いたします。 ロ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
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	イ 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、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。 (a) 事業者指定口座への振り込み (b) 利用者指定口座からの自動振替（翌月 20 日頃振替） (c) 現金支払い ロ お支払いの確認をされましたら、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いたします。 （医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 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 3 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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。

9 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、居宅介護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。

1 0 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	管理者 久保田 亜矢子
	連絡先電話番号	0986-72-0460
	同ファックス番号	0986-72-0425
	受付日及び受付時間	8:30~17:15（平日）

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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。

1 1 サービスの提供に当たって

- (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十分な配慮を行います。
- (6) サービスの提供にあたり、利用者の特徴等を把握することと緊急時等に迅速に対応するために、顔写真を撮影し保管管理させていただきます。この写真については、原則、事業所のみで共有するものとします。ただし、体調急変などの緊急時や所在確認が必要な時（不明時）など、生命に危険性があると判断した場合は、事前にご家族等の同意を得たうえで、関係機関等に情報提供させていただく場合がありますので、ご了承ください。

1 2 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	地域福祉課長
-------------	--------

- (2) 高齢者虐待防止に関する指針を策定しています。

- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

1 3 身体的拘束等の禁止

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる時は、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることについて留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い、記録は完結の日より5年間保管します。

また事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

1 4 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>イ 事業者は、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、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>ロ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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。</p> <p>ハ 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>ニ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者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>イ 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利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>ロ 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（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</p>

	とします。 ハ 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、追加又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。）
--	---

1 5 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など、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。

主治医	医療機関名	
	主治医名	
	連絡先	
ご家族	氏名	続柄
	連絡先	自宅 携帯

1 6 事故発生時の対応方法について

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等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定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	あいおいニッセイ同和損保
保 険 名	介護保険・社会福祉事業総合保険
補償の概要	身体賠償 財産賠償 他

1 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。

1 8 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。

1 9 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。

2 0 サービス提供の記録

- (1) 指定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。

2 1 衛生管理等について

- (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、又は蔓延しないように、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蔓延の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底していきます。
 - ②従業者における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備していきます。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

2 2 業務継続計画の策定について

- (1) 感染症や非常災害の発生において、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る。
- (2) 従業者に対し、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する。
- (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う。

2 3 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。（下表に記す【事業者の窓口】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う。
 - ・特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
 - ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、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う。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 曾於市社会福祉協議会 本所 受付担当 総務課長 藤田晃二 解決責任者 事務局長 和田幸次郎	所在地 曾於市財部町南俣504番地1 電話番号 0986-72-0460 ファックス番号 0986-72-0425 受付時間 平日8時30分～17時15分
曾於市役所 福祉介護課 介護保険担当係	所在地 〒899-8605 鹿児島県曾於市末吉町二之方1980番地 電話番号 0986-76-8807 受付時間 平日8時30分～17時15分
国民健康保険団体連合会 介護保険課介護相談室	所在地 〒890-0064 鹿児島市鴨池新町6-6（鴨池南国ビル内） 電話番号 099-213-5122
福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 〒890-0064 鹿児島市鴨池新町1-7 電話番号 099-286-2200

曾於市社会福祉協議会訪問介護事業所

2.4 法人の概要と事業

(1) 当会（法人）の概要

法人名 社会福祉法人 曾於市社会福祉協議会
代表者 会長 山本 ひとみ
所在地 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1
電話番号 0986-72-0460

(2) 定款に定めた目的

この社会福祉法人（以下「法人」という。）は、曾於市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする。

(3) 定款に定めた事業

この法人は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- ① 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施
- ② 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助
- ③ 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成
- ④ ①から③のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業
- ⑤ 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡
- ⑥ 共同募金事業への協力
- ⑦ 居宅介護等事業の経営
- ⑧ 老人デイサービス事業の経営
- ⑨ 地域福祉相談センター事業
- ⑩ 生活福祉資金貸付事業
- ⑪ 福祉サービス利用支援事業
- ⑫ 心配ごと相談事業
- ⑬ 訪問給食サービス事業
- ⑭ 訪問入浴サービス事業の経営
- ⑮ 居宅介護支援事業の経営
- ⑯ 障がい福祉サービス事業の経営
- ⑰ 子育て世帯訪問支援事業
- ⑱ 小規模多機能型居宅介護事業の経営
- ⑲ ボランティア活動の振興
- ⑳ 財部保健福祉センターの経営
- ㉑ デイサービスセンターの経営
- ㉒ 小口福祉資金貸付事業
- ㉓ 成年後見制度に関する事業
- ㉔ 曾於市地域包括支援センターの受託経営
- ㉕ 曾於市生活相談支援センターの受託経営
- ㉖ その他この法人の目的達成のために必要な事業

訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

説明年月日 令和 年 月 日

事業者

所在地 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1

法人名 社会福祉法人曾於市社会福祉協議会

代表者名 会長 山本ひとみ

事業所名 曾於市社会福祉協議会訪問介護事業所

説明者氏名 _____

事業者から上記内容の説明を受け、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 _____

代理人

住所 _____

氏名 _____ (続柄 _____)

ご家族

住所 _____

氏名 _____ (続柄 _____)

福祉サービスの相談・苦情受付窓口

福祉サービス（介護サービスを含む）について相談・苦情がありましたらお気軽にご相談ください

福祉サービス相談・苦情 受付担当者	総務課 藤田晃二
福祉サービス相談・苦情 解決責任者	事務局長 和田幸次郎
電 話	0 9 8 6 - 7 2 - 0 4 6 0
F A X	0 9 8 6 - 7 2 - 0 4 2 5

※私達は、福祉サービス向上のために、適切な解決に努めます。

第三者委員の設置について

上記の他、中立的立場で解決する第三者委員に相談することもできます。

第三者委員		
委員	柳田 敏美 氏	0986-72-2968
委員	上原 紀子 氏	0986-76-3105
委員	富岡 親志 氏	099-482-5970