

訪問介護重要事項説明書

1 事業者

事業者の名称	有限会社 シルバン
法人所在地	〒272-0826 千葉県市川市真間2丁目9番5号
法人種別	有限会社
代表者氏名	代表取締役 佐藤 八重子
電話番号	047-325-8385
FAX番号	047-325-8386
ホームページアドレス	www.shiruban.co.jp
法人設立年月日	平成13年10月19日 (2001/10/19)

2 利用者にたいしての指定居訪問介護を実施する事業所

(1) 事業所の所在地等

事業所名	シルバン介護センター
所在地	千葉県市川市真間2丁目9番5号
電話番号	047-324-5720
FAX番号	047-324-3083
介護保険指定番号	市川市 1270800665号
事業所開設日	平成13年12月1日 (2001/12/1)
営業時間	午前9時～午後6時 平日 原則として、祝祭日および8月13日～15日、 年末年始(12月30日～1月3日)を除く
サービス提供地域	市川市 松戸市一部地域

(2) 事務所の職員体制

従業員の職種	区分	業務内容	人数
管理者	常勤・兼務	事業所の運営及び業務全般の管理	1名
サービス提供責任者	常勤	指定訪問介護利用の申し込みに関わる調整を行い、訪問介護計画の作成並びに利用者への説明を行い、サービス内容の管理を行う。訪問介護サービス等に係る業務(利用者40名につき1名)	1名以上
訪問介護員	常勤 非常勤	訪問介護計画に基づき、必要な指定訪問介護サービスを提供する	2.5名以上
事務職員	常勤	介護給付費等請求事務・通信連絡事務等	1名以上

(3) 事業の目的及び運営の方針

要介護状態にある利用者に対し適切な訪問介護サービスを提供することを目的とします。その運営に際しては、利用者の居宅を訪問し、要介護者の有する能力や、おかれている環境等の課題分析を通じて、自立した日常生活を送れるように支援します。利用者の心身又は家族の状況等に応じ、継続的かつ計画的に指定訪問介護サービス等の利用が行われるように、効果的な支援を行います。

また、関係市町村や地域包括支援センター（高齢者サポートセンター）及び地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携および連絡調整を行い、サービス担当者会議等の開催を通じて実施状況の把握に努めます。

3 指定訪問介護の内容

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 サービス計画を作成します。

アセスメントシートを使用し、厚生労働省の標準課題項目に準じて適切な期間に計画の実施状況の把握を行い、又、資質向上のため必要な研修に計画的に参加します

- ①利用の相談を受け、サービス提供責任者又は管理者等がご自宅に訪問し、利用者及び介護者と面談をします。そこで生活状況や心身の状況確認をします。
- ②サービス利用するにあたり、重要事項の説明をして契約をします。
- ③利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って「訪問介護計画」を作成します。「訪問介護計画」の同意を得て サービスを開始します。
- ④「訪問介護計画」に基づき、ヘルパーがサービスの提供をします。
- ⑤サービス利用後も、常に生活状況や心身の状況を把握し、訪問介護計画の評価・見直しをします。

4 サービス提供期間と終了

(1) サービスの提供期間 契約締結日から要介護認定有効期間の満了日までとします。契約期間満了の1ヶ月前までに契約終了の申し入れがない場合、同じ条件で更新されるものとします。

(2) サービスの終了 次の事由に該当した場合は、サービスを終了とします。

- ①利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）と認定されたとき。
- ②利用者が病院や介護保険施設等に入院入所して自宅に戻る予定がないとき。
- ③利用者が死亡したとき。
- ④利用者の所在が、2週間以上不明になったとき。

5 サービス内容について

1) 身体介護

- ①食事介助 配膳から下膳まで含め食事の介助、見守りを行います。

- ②入浴介助 浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身、洗髪等を行います。
- ③排泄介助 おむつ交換、採尿器や差し込み便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動 介助又は見守り、誘導を行います。
- ④清拭 身体を清潔に保つため、全身又は部分的に身体を拭きます。また状況により足浴 や手浴を行います。
- ⑤体位変換 褥瘡の防止のために、体位交換を行なう際の介助を行います。
- ⑥着脱介助 できる事はご自分で行えるように配慮しながら、衣類の着脱の介助を行います。
- ⑦整容介助 整髪、洗面、歯磨き等の介助を行います。
- ⑧外出介助 身体状況により必要な介助を行い（歩行見守り・歩行介助・車イス介助等） 食品・日用品の買い物 同行、通院時（院内以外）の外出介助を行います。
- ⑨自立生活支援のための見守りの援助 自立支援、ADL 向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で 行う見守り等で、具体的には一緒に調理や掃除等の家事を行います。

2) 生活援助

- ①買い物 日用品や食料品などの生活必需品の買い物をを行います。買い物に伴う金銭 管理には十分に注意し、確認を得ながら行います。利用者宅から買い物に出掛けることが原則です。
- ②調理 食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。
- ③掃除 利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場等の掃除、整理整頓等を行います。
- ④洗濯 日常的な衣類の洗濯、乾燥、取り込み、整理の他、専門的技術が必要なく短時間でできる範囲内のアイロンがけ、ボタン付けや衣類のほつれの修繕など行います。
- ⑤寝具の管理 布団干し、シーツの交換等を行います。

※利用者の同居家族がいる場合、生活援助を行うことはできません。

6 利用料金

1. 料金表－基本料金・昼間（午前8時～午後6時） 《料金は1回につき》

◆《身体介護》

	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
20分以上30分未満	293	314円	628円	941円
30分以上1時間未満	464	496円	993円	1490円
1時間以上1時間30分未満	680	728円	1,456円	2,183円

◆《身体介護に引き続き生活援助を行う場合》※生活援助加算

	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
20分以上45分未満	78	84円	167円	251円
45分以上70分未満	156	167円	334円	501円

◆《生活援助》

	単位数	1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	215	230円	460円	690円
45分以上 70分未満	264	283円	565円	847円

※上記料金は、特定事業所加算（I）を反映した金額となります。

※尚、訪問介護利用料及び加算については保険改定または事業所の指定基準により変更となる場合があります。

※利用者様の自己負担額は「介護保険負担割合証」に定める料金となります。1円未満の金額につきましては国の基準により算出されます。実際の算出時は端数処理で誤差が生じる場合があります。

※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。

※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。

(1) キャンセル料

ご利用様がサービスの利用を中止する際には、サービス提供訪問日の前日(1日前)までの午前9時～午後3時までに速やかに所定の連絡先にご連絡下さい。

但し、前日が土曜日・日曜日・祝日の場合は前々日(2日前)にご連絡下さい。

連絡先 電話 : 047-324-5720

※キャンセル料は前日及び当日の場合には、利用料の50%をご請求させていただきます。

但し、緊急の入院や死亡の場合キャンセル料を頂けません。

(特定期間 5月1日～5月5日・8月10日～8月15日・12月30日～1月3日については

サービス提供日の5日前までにご連絡下さい)

※キャンセル料はヘルパーが訪問させて頂いた際の不在、または訪問時に中止の申し出があった場合にも発生いたします。

(2) 加算

(1) 初回加算 初回のみ 200単位 214円(1割) 428円(2割) 642円(3割)

①新規に訪問介護サービスを算定した場合

②介護サービスを2ヶ月間休止して訪問介護サービスを利用した場合

(2) 緊急時加算

1回の要請につき 100単位 107円(1割) 214円(2割) 321円(3割)

居宅介護サービス計画の位置づけがなく、緊急に身体介護サービスの必要が生じ居宅介護支援専門員が認めた場合

(3) 生活機能向上連携加算

1ヶ月当たり 100 単位 107 円 (1 割) 214 円 (2 割) 321 円 (3 割)

サービス提供責任者とリハビリテーション専門職が同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合。

当該計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から3ヶ月間算定されます。

(4) 介護職員等処遇改善加算 (I) 利用料の 24.5%

◎利用額の算出に当たっては、地域区分 (5 級地単価) 1 単位 10.70 円で計算しています。

①介護保険からの給付サービスを利用する場合は、各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合に応じた額となります。但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

②居宅サービス計画を作成しない場合等など「償還払い」となる場合には、一旦ご利用者様が基本料金をお支払下さい。サービス提供証明書を発行しますので、市区町村に対して保険給付分を請求願います。

7 その他の費用について

① 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回当たり500円で算定した往復交通費を請求いたします。
-------	---

8 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	管理者 澤村 貴文
-------------	-----------

(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) 虐待の未然防止のための対策検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(6) 虐待の防止の指針を整備しています。

9 ハラスメント防止対策

事業者は、利用者にたいしてより良い介護を実現するために、職場及び介護の現場におけるハラスメントを防止するために対策に取り組みます。

- ① 事業者は、職場におけるハラスメントの内容、職場におけるハラスメントを行ってはならない旨の方針を明確化し、従業者に周知・啓発します。
- ② 事業者は、ハラスメントの相談（苦情を含む）に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備相談への対応のための窓口をあらかじめ定め、従業者に周知します。
- ③ パワーハラスメント指針は、(Ⅰ)相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備、(Ⅱ)被害者への配慮のための取組（メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して一人に対応させない等）、(Ⅲ)被害防止のための取組（マニュアル作成や研修の実施等、業種・業態等の状況に応じた取組）を規定します。
- ④ 利用者・家族等から職員へのハラスメント、及び職員から利用者・家族等へのハラスメントの両方をさす。(1) 身体的暴力（回避したため危害を免れたケースを含む）例：ものを投げる、叩かれる、蹴られる(2) 精神的暴力（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）例：大声を出す、理不尽な要求をする(3) セクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ）

10 感染対策

事業者は、感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、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。

① 感染対策委員会

事業者は、構成メンバーの責任及び役割分担を明確にするとともに、専任の感染対策担当者をおき、おおむね6月又は半年に1回定期的に委員会を開催するとともに、感染症が流行する時期等を勘案して必要に応じ随時開催するものとします。

② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針

事業者は、平常時の対策（事業所内の衛生管理・環境の整備等、ケアにかかる感染対策・手洗い・標準的な予防策等）、発生時の対応（発生状況の把握、感染拡大の防止、医療機関や保健所、市町村における事業所関係課等の関係機関との連携、行政等への報告等、事業所内の連絡体制、関係機関への連絡体制）を整備します。

③ 感染症の予防、まん延防止のための研修・訓練

事業者は、従業者教育（感染対策の基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するとともに、当該事業所における指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアの励行を行う）を組織的に浸透させていくために、定期的な教育

(年1回以上)を開催するとともに、新規採用時には感染対策研修を実施します。

また、平時から、実際に感染症が発生した場合を想定し、発生時の対応について訓練(感染症発生時において迅速に行動できるよう、発生時の対応を定めた指針及び研修内容に基づき、事業所内の役割分担の確認や、感染対策をした上でのケアの演習などのシミュレーション)を定期的(年1回)に行います。

1.1 業務継続計画の策定

事業者は、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体制を構築するために計画の策定、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。

① 感染症に係る業務継続計画

当事業所は、平時からの備え(体制構築・整備、感染症防止に向けた取組の実施、備蓄品の確保等)、初動対応、感染拡大防止体制の確立(保健所との連携、濃厚接触者への対応、関係者との情報共有等)についての計画を策定します。

② 災害に係る業務継続計画

事業者は、平常時の対応(建物・設備の安全対策、電気・水道等のライフラインが停止した場合の対策、必要品の備蓄等)、緊急時の対応(業務継続計画発動基準、対応体制等)、他施設・地域との連携についての計画を策定します。

③ 研修

事業者は、従業者教育(感染症及び災害に係る業務継続計画の具体的内容を従業者間に共有するとともに、平常時の対応の必要性や、緊急時の対応に係る理解の励行を行うもの)を組織的に浸透させていくために、定期的(年1回)な研修を実施するとともに、新規採用時には別に研修を実施します。

④ 訓練(シミュレーション)

事業者は、感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、業務継続計画に基づき、事業所内の役割分担の確認、感染症や災害が発生した場合に実践するケアの演習等を定期的(年1回)に実施します。

1.2 緊急時における対応

利用者またはその家族からの求めに応じて、担当の介護支援専門員(CM)と連携して計画外の訪問介護をおこないます。

明らかに緊急搬送すべき状況であれば119番へ、そうでない場合は主治医又は訪問看護などの医療機関に連絡します。

又緊急医療情報シートを作成し訪問介護員の共通情報とします。

1.3 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	<p>① 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 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>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も継続します。</p> <p>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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>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や地域ケア会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。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や地域ケア会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>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（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。</p> <p>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。）</p>

※個人情報の使用目的

- ・利用者、ご家族への心身の状況説明
- ・居宅介護支援業務に関する記録・台帳の作成
- ・保険者への届け出・相談・及び照会への回答
- ・病院、診療所、薬局、その他の居宅サービス事業者とのサービス担当者会議、
カンファレンスその他の連携
- ・特別養護老人ホーム等介護保険施設入所時の支援
- ・審査、支払機関へのレセプトの提出
- ・学会、研究会等での事例研究発表

同意いたします 同意しません

1.4 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、損害補償会社に損害賠償を速やかに行い補償の指示を仰ぎ損害保証金額が決定し規定により速やかに支払致します。

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害保険株式会社
保険名	介護保険： 社会福祉事業者総合保険
保障の概要	賠償損害： (対人・対物事故、管理財物、使用不能、人格権侵害、 経済的損害)

1.5 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。

1.6 写真撮影の同意

- ・アセスメントシート(住宅環境)・介護保険被保険者証・介護保険負担割合証等の基本情報に使用します。
- ・医療連携における疾患部確認に使用します。

同意いたします 同意しません

1.7 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

- ・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【事業者相談窓口】のとおり)

- ・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。

- ・事故発生の報告

事故により利用者の状態に影響する可能性がある場合は、速やかに市町村（保険者）に報告します。なお、軽微な事故であってもその事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

(2) 苦情申立の窓口

【当事業所相談窓口】

相談窓口	シルバン介護センター
担当者	澤村 貴文
電話番号	047-324-5720
対応時間	平日（月曜日）～（金曜日）・午前9時00分～午後5時00分 ・原則として、祝祭日および8月13日～15日、 年末年始（12月30日～1月3日）を除く

【外部苦情相談窓口】

市川市 福祉部 介護保険課 施設グループ	電話 番号	047-712-8548
	FAX 番号	047-712-8733
千葉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情相談窓口	電話 番号	043-254-7404
	FAX 番号	043-254-0048

1.8 その他運営についての留意事項

契約者は定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

- ① 利用規則に則って、サービスが提供されます。また、訪問看護等の医療系サービスにおいては、医師の判断に基づいてサービスが提供されます。
- ② 医療行為はできません。（褥瘡の処理・摘便など）
- ③ 利用者の日常生活の範囲（通常使用している居室）を超えたサービスはできません。（大掃除、庭掃除など）
- ④ 利用者の同居家族に対するサービスはできません。
- ⑤ 利用者宅の鍵のお預かりは致しません。鍵の取り扱いについては利用者又はその家族とご相談させていただきます。

- ⑥ 買物代行支援の際は買い物代金をお預かりしてからとなります。
- ⑦ 買物代行以外の金銭、預金通帳、カード、証書、書類などのお預かりはできません。
- ⑧ 本事業所の職員は、年金の管理、金銭の貸し借り等金銭の取り扱いは致しません。
- ⑨ 本事業所の職員は、サービス提供契約の実施以外の営利行為について禁止されています。また、宗教勧誘等についても禁止されています。
- ⑩ 職員に対する金品等の心付けは、一切お断りしています。職員が茶菓子、お礼の品物等を受け取ることも事業所として固く禁止しています。
- ⑪ 地震・噴火等の天災、その他事業所責めに帰すからざる理由により本サービスができなくなった場合には以後の、事業者は利用者にたいして本サービスを提供すべき義務を負いません。
また、大雪・大雨・強風等悪天候の場合は訪問時間の遅延もしくは、中止となる場合があります。
- ⑫ ペットをケージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。大切なペットを守るため、訪問中はリードをつけていただくか、ケージや居室以外の部屋へ隔離するなどの配慮をお願いします。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。
- ⑬ 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。
- ⑭ サービス提供中の飲酒・喫煙はお控えください。
- ⑮ トラブル防止のためサービス提供中に破損しやすい物・データを有する機器につきましてはヘルパーの同線に置かない、機器の電源を切るようお願いいたします。

当事業者は、訪問介護の提供にあたり利用者に上記のとおり重要事項を説明しました。

この証として本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、各自1通を保有するものとします。

訪問介護サービスの提供に際し、本書面の重要事項の説明を行いました。

事業者名 有限会社 シルバン

所在地 千葉県市川市真間2丁目9番5号

代表者 佐藤 八重子

事業所名 シルバン介護センター

説明者 _____ 印

令和 年 月 日

上記内容の説明を事業者から重要事項の説明を受け、内容に同意し、重要事項説明の交付を受けました。

利用者

氏名 _____ 印

電話番号 _____

1) 氏名 _____ 印

連絡先(電話番号) _____

2) 氏名 _____ 印

連絡先(電話番号) _____

代理人

氏名 _____ 印

連絡先(電話番号) _____