

「訪問介護」「第1号訪問事業」サービス 重要事項説明書

この説明書は、ご利用者が訪問介護または介護予防訪問介護の契約にあたって、ご利用者やそのご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただけるような内容となっています。

1 当事業所の概要

事業所名	南あわじ市社会福祉協議会 訪問介護事業所
所在地	兵庫県南あわじ市広田広田1064番地
指定事業所番号	2871700536
開設年月日	平成17年1月11日
連絡先	電話 0799-44-3133 FAX 0799-44-3037
管理者氏名	森 裕美
営業日 営業時間	月曜日～金曜日(12月29日～1月3日までを除く) 午前8時30分～午後5時15分
訪問活動時間	24時間365日
連絡体制	電話等により24時間連絡可能な体制
サービスを提供する実施地域	南あわじ市全域
事業の目的	要介護または要支援の状態にあるご利用者の生活の安定と、ご家族の身体的・精神的な負担を軽減することを目的とします。
運営の方針	ご利用者が可能な限り居宅において、その能力に応じて自立した生活が営めるよう、入浴、排泄、食事、移動等の介護、その他、生活全般にわたる援助を行います。 サービスの実施にあたっては、他のサービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供を行います。

2 当事業所の法人概要

法 人 名	社会福祉法人 南あわじ市社会福祉協議会
所 在 地	兵庫県南あわじ市広田広田 1 0 6 4 番地
設 立 年 月 日	平成 1 7 年 1 月 1 1 日 (緑町社会福祉協議会・西淡町社会福祉協議会・三原町社会福祉協議会・南淡町社会福祉協議会合併による設立日)
連 絡 先	電 話 0 7 9 9 - 4 4 - 3 0 0 7 F A X 0 7 9 9 - 4 4 - 3 0 3 7
代 表 者 氏 名	会 長 阿 部 昌 弘
訪問介護以外 に行っている サービス	居宅介護支援事業 (介護保険法 ケアプランの作成) 障害者居宅介護等事業 (障害者総合支援法 ホームヘルプサービス) 軽度生活援助事業 (南あわじ市委託 ホームヘルプサービス) 相談支援事業 (障がい者総合支援法) 多機能型施設(生活介護・児童発達支援 ・放課後等デイサービス)

3 当事業所の職員体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービス及び第1号訪問事業を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

職 種	業 務 内 容
管 理 者	当事業所の従業者の管理および業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	訪問介護または第1号訪問事業の利用の申し込みに関わる調整、訪問介護員等に対する技術指導、サービス計画の作成等を行います。
訪問介護員	訪問介護または介護予防訪問介護のサービス提供にあたります。

(勤務体制) ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	常 勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
管 理 者 (兼務)	1名		1名	0.5名	管理
サービス提供責任者 (訪問介護員兼務)	3名		3名	3名	調整
訪問介護員	4名	14名	6.79名	3名	サービス提供
介護福祉士	4名	11名			
ホームヘルパー養成研修修了者 (1・2級)	0名	3名			

○訪問介護員は、介護福祉士またはホームヘルパー養成研修1・2級課程を修了したものです。また、市が定める緩和したサービスの担い手養成研修を受講したものです

○介護福祉士は、身体上・精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある人の介護を行ったり、また家族介護者等の介護に関する指導を行います。

(介護福祉士養成施設を卒業するか、介護福祉士国家試験に合格することが必要)

○訪問介護員は、常に氏名、資格等を記した身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも提示を求めることができます。

4 介護保険で利用できるサービス内容

要介護度により提供できるサービス内容は「第1号訪問事業」「訪問介護」の2つに分けられます。また、具体的なサービス内容は、「身体介護」、「生活援助」になります。

4-1 「第1号訪問事業」と「訪問介護」について

(要支援1、2・・・第1号訪問事業)

要支援1、2の認定を受け、自力で家事等を行うことが困難な場合であって、家族や地域の支え合いや他の福祉施策等の代替サービスが利用できない方に対し、日常生活支援のサービスの提供を行います。

(要介護1～5・・・訪問介護)

要介護1～5の認定を受け、生活の部分的または全面的な介護を必要とされる方に対し、入浴、排泄、食事等の介助、調理、洗濯等の援助サービスの提供を行います。

4-2 「身体介護」と「生活援助」について

生活援助

要支援 1、2
要介護度 1～5

掃除、洗濯、調理等の日常生活の援助であり、利用者が単身のため、または家族が障害・疾病等のため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいいます。

掃除・ごみ出し



洗濯



調理



ベッドメイク



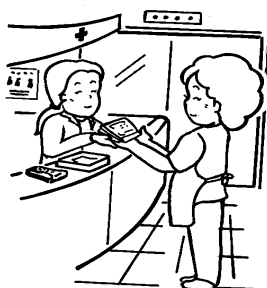
衣服の整理・被服の補修



買物



薬の受け取り



身体介護
要介護度 1～5

訪問介護員が、

- ①利用者の身体に直接接触して行う介助
- ②介助に必要な準備および後かたづけ
- ③利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助

起床介助



就寝介助



排泄介助



衣服の着脱



身体整容
(爪きり・耳かき・髪を梳く等)



身体の清拭・洗髪



(その2)

身体介護
要介護度 1～5

入浴介助



食事介助



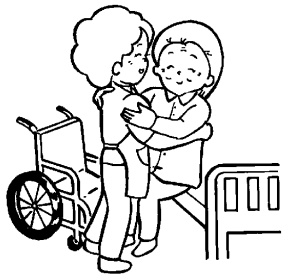
体位変換



服薬介助



通院・外出介助



移乗・移動介助



上記サービスより、ご利用者またはご家族の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、ケアプランに沿って訪問介護計画を作成します。それらを元にサービスの提供を行います。

5 介護保険で利用できないサービス内容 (要支援1・2 / 要介護1～5)



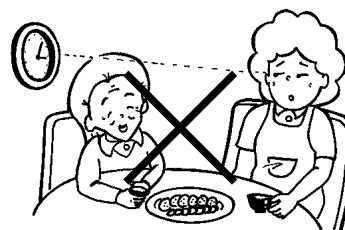
利用者本人以外の洗濯・調理
・買い物・布団干し



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)



話し相手のみ・留守番



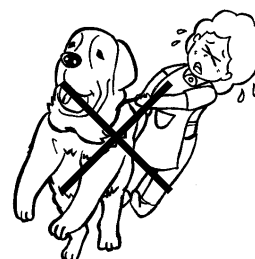
自家用車の洗車・清掃



草むしり



花木の水やり



ペットの世話
(犬の散歩等)

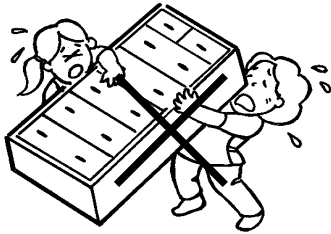
介護保険で利用できないサービス内容（つづき）



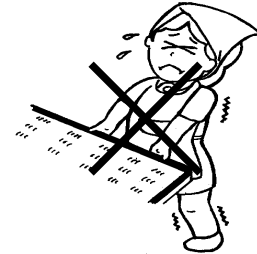
室内外家屋の修理、
ペンキ塗り



園芸
(植木の剪定等)



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



特別な手間をかけて行う
料理（おせち料理等）

6－利用料金について【別表Ⅰ・Ⅱ】

別表Ⅰ及び別表Ⅱの利用料については、介護保険法に定める報酬単位に基づき定めたものであり、介護保険法改正の都度、基準値に従い変更させていただきます。その際は、ご利用者様に事前にお知らせいたします。

第1号訪問事業利用料（対象：要支援1・2）については、別表Ⅰを参照下さい。

訪問介護利用料（対象：要介護1～5）については、別表Ⅱを参照下さい。

利用料は、サービスの内容・利用する時間帯・利用する時間の長さによって異なります。別表Ⅱ 訪問介護利用料金一覧が、ご利用者の自己負担していただく金額です。

○やむを得ない事情で、かつ、ご利用者の同意を得て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の例）

- ①比較的体重が重い方に対する入浴介助、外出介助等の重介護サービスを行う場合。
- ②暴力的な行為がみられる方へサービスを行う場合。
- ③エレベーターのない建物の2階以上の居室やバリア（障壁）の大きい場所から、歩行困難な方の外出介助をする場合。
- ④深夜帯・夜間帯等の訪問で、訪問地域の環境等から2人での対応が望ましい場合。

※加算対象サービス

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、加算額の1割を利用料と合わせて自己負担いただきます。

○南あわじ市社会福祉法人等による利用者負担の減額措置要綱（要綱第39号）に該当するご利用者は、利用料の半額を当事業所で負担します。

○以下の場合、利用料金の全額を自己負担していただきます。

- ①介護保険法（介護給付、予防給付）の支給限度額を超える訪問介護サービスを利用される場合
- ②介護保険法（介護給付、予防給付）の給付対象とならないサービス

7 交通費

○通常のサービス提供実施地域（南あわじ市全域）は無料です。それ以外の地域は、ご利用者の実費負担となります。なお、自動車を使用した場合の交通費は、事業所から片道5km未満は200円とし、片道5km以上については、5kmごとに200円を加算します。

○買い物時や薬の受け取り時の交通費は、別紙で示す無料地域以外は、ご利用者の自己負担となります。なお、自動車を利用した場合は、ご利用者の自宅から片道1kmごとに20円（単車は10円）とします。

8 サービスの中止およびキャンセル料

予約していたサービスの利用を中止することができます。その場合、当日までに申出てください。ご利用者の都合による場合は、キャンセル料を請求させていただくことがあります。詳しくは、表のとおりです。

訪問したが留守の場合	500円
訪問したがキャンセルをされた場合	
サービス提供の当日に連絡があった場合	300円
サービス提供の前日までに連絡があった場合	不要

○ただし、ご利用者の容態の急変等、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

○キャンセル料は、後日サービス利用料とは別に請求させていただきます。

9 サービス利用料の支払方法

1ヶ月ごとに計算し、サービス利用料金・交通費・キャンセル料を翌月に下記方法にて請求します。

方法	支払日
口座から自動引き落とし (契約時に指定)	<u>毎月26日</u> (銀行法第15条第1項に規定する休日のときは翌日)

○請求書には明細が付いていますので、必ず内容をご確認ください。

○お支払いいただきましたら領収証を発行しますので、大切に保管してください。

10 サービスの利用に関する留意事項

○自然災害によりサービスが遅れたり、中止する場合があります

豪雨、降雪、凍結、台風、地震等の自然災害により、サービス提供をやむを得なく中止、または遅れる場合があります。その場合には必ずご利用者に電話連絡し、了解を得ます。

○サービスの提供は複数の訪問介護員が交代して行います

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。訪問介護員が交代する場合は、サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

ご利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、管理者又はサービス提供責任者にご遠慮なく相談ください。

○定められた業務以外は禁止されています

(禁止されている行為)

- ① 医療行為
- ② ご利用者のご家族等への訪問介護
- ③ ご利用者の留守宅でのサービス
- ④ ご利用者やご家族からの贈り物や飲食のもてなしの授受

○サービス提供時、ご利用者宅の備品を使用させていただきます

サービス実施のために必要な備品（電気・ガス・水道を含む）や電話代（訪問介護員が事業者に連絡する場合）は、無償で使用させていただきます。

○緊急時及び事故発生時は、次の通り対応させていただきます。

ご利用者の病状の急変やその他必要な場合には、主治医(かかりつけ医)並びにご家族等へ直ちに連絡し、必要な措置を講じます。

また、事故等により、財産の破損等の際は速やかにご利用者及びご家族に連絡いたします。

1.1 緊急時の対応について

ご利用者、ご家族からの緊急の連絡を 24 時間体制で受けられるようにしています。

○緊急時連絡先

月～金 午前8時30分～午後5時15分	0799-44-3133
月～金の上記以外の時間、土・日・祝日	090-6901-4721

管理者 森 裕美 が対応します。

1.2 サービスに関して苦情や相談がある場合

(当事業所の苦情相談窓口)

南あわじ市 社会福祉協議会 訪問介護事業所	所在地	兵庫県南あわじ市広田広田 1064 番地
	苦情相談 受付担当者 氏名	森 裕美
	苦情解決 責任者	山口 勇樹
	連絡先	0799-44-3133
	受付時間	(平日) 午前8時30分～午後5時15分

表記時間以外でも可能な限りご相談に応じます。お気軽にご相談ください。

(当市の苦情相談窓口)

南あわじ市 市民福祉部 長寿・保険課	所在地	兵庫県南あわじ市市善光寺 22 番地 1
	連絡先	0799-43-5217
	受付時間	(平日) 午前8時30分～午後5時15分

(介護保険サービスの苦情について)

兵庫県国民健康 保険団体連合会 (介護サービス 苦情相談窓口)	所在地	神戸市中央区三宮町 1丁目9番1-1801号
	連絡先	078-332-5617
	受付時間	(平日)午前9時～午後5時15分

1 3 損害賠償

当事業所は、以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

当事業所が、ご利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、誠実に対応するとともに、当事業所の契約書第12条の規定に基づき、金銭等により賠償します。

加入保険名	社協あんしん保険
保険の内容	居宅サービス事業者 賠償補償制度
賠償できる 事項	・当事業所の訪問介護員が、ご利用者の家財等を壊してしまったとき ・当事業所の訪問介護員が、ご利用者にケガや食中毒を発生させたとき
当事業所の 担当者	氏名 山口 勇樹 連絡先 0799-44-3133

1 4 訴訟が生じた場合

苦情または賠償すべき事項等が発生し、上記12、13の対応で解決されない時は、訴訟が生じる場合があります。その場合には、ご利用者の住所を管轄する裁判所が第一審裁判所となります。

1 5 契約の終了と自動更新

契約の有効期間については、要介護認定の有効期間の満了日で一旦終了することとなります。ただし、有効期間の満了30日前までに、ご利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、この契約は次の要介護認定の有効期間（原則として6ヶ月程度）まで、自動的に更新します。

ただし、ご利用様が介護保険施設に3ヶ月以上入所（入院）した場合や自立（非該当）と認定された場合等は、契約は自動的に終了します。

16 解約

- 当事業所に7日前までに解約を申し出ていただきましたら、希望する日に解約することができます。
- ご利用者は、当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには、文書（様式第3号・訪問介護サービス解約届出書）で届け出を行い、直ちに契約を解約することができます。
- 当事業所が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約する場合があります。この場合は、1ヶ月前に文書（様式第4号・訪問介護サービス解約通知書）でお知らせします。

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込書又はそのご家族への重要事項説明書のために作成したものです。

訪問介護サービスの提供にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて、重要事項の説明を行いました。

説明年月日 令和 年 月 日

説明者氏名 ⑩

事業者 住所 兵庫県南あわじ市広田広田1064番地

名称 南あわじ市社会福祉協議会 訪問介護事業所

代表者 会長 阿部昌弘 ⑩

電話 0799-44-3133

私は、本書面により、事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護または第1号訪問事業サービスの提供開始に同意しました。

ご利用者（または代理人）住所 兵庫県南あわじ市

氏名 ⑩

電話

ご利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認の上、私が代わって、その署名を代筆します。

署名代筆者 住所

氏名 ⑩

電話

（ご利用者との関係）

〈重要事項説明書付属文書〉

1 当事業所の特徴

当事業所は、ご利用者により良いサービスを提供できるよう、提供する訪問介護または第1号訪問事業の質の評価を行い、常にその改善を図るよう以下のような取り組みを行っています。

項 目	取 組 内 容
職員の研修・教育	研修を年1回以上実施しています
苦情対応体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情相談窓口を設置しています (詳しくは、13～14ページをご覧ください) ・ ご利用者やご家族から苦情があった場合、速やかに対応することとしています
事故発生時の対応	事故が発生したときは、直ちに管理者に連絡します。14ページに記載の保険で賠償します
衛生管理	「感染症予防マニュアル」を作成し、感染予防に努めています
利用者への適切な連絡	担当訪問介護員の交代時・引継ぎ時には、サービス提供責任者から、ご利用者に必ず連絡をするようにしています
相 談	ご利用者やご家族からの相談に応じています (1ページに記載の窓口まで、お気軽にご相談ください)
介護技術 (コミュニケーション)	ご利用者の生活意欲を引き出すために、十分に配慮しています
介護技術 (排泄介助)	ご利用者の人権や安全等に配慮しています
介護技術 (入浴介助)	体調の事前確認や手際等に配慮しています
介護技術 (移動介助)	自立支援面や手際等に配慮しています
介護技術 (生活援助調理)	食材の衛生管理に努めるとともに、時間内に手際良く行う等の効率面に配慮しています
食事介助	ご利用者の食事中は目を離さないようにし、食べる速さ・咀嚼・姿勢等に気を付けています

2 認定前・ケアプラン作成前にサービスを利用した場合

- ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合、サービス利用料金の全額をお支払いしていただきますが、要支援または要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（「償還払い」といいます）。ただし、「暫定ケアプラン（暫定居宅サービス計画）」が作成されている場合は、現物給付となります。
- 要介護認定前にサービスを提供した場合には、要介護認定後にサービス内容を見直します。
- 認定が「自立」の場合は、全額自己負担となります。
- 要支援又は要介護の認定を受けていても、「ケアプラン（居宅サービス計画）」が作成されていない場合は償還払いとなり、全額料金をお支払いいただきます。
- 償還払いの場合は、ご利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した証明書（様式第6号・訪問介護サービス提供証明書）を交付します。
- 認定結果によって、利用限度額を超えた場合は、その超えた分をご負担していただくこととなります。

3 ケアマネジャーや関係機関との連携

- 当事業所は、サービスの提供にあたり、ご担当のケアマネジャーや関係機関との緊密な連携を図り、より良いサービスを提供します。
- ご利用者がケアプラン（居宅サービス計画）の変更を希望される場合は、速やかにご担当のケアマネジャーや関係機関へ連絡し、調整します。

4 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

- 当事業所は、ご利用者にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理や財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額

の金銭の管理以外は、取り扱いしません。

- ご利用者に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対するご利用者の権利擁護等の必要が生じた場合には、ご利用者のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

5 守秘義務

- 当事業所は、ご利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、決して第三者に漏らすことはありません。契約終了後または職員退職後も同様です。
- サービス担当者会議等で、ご利用者やそのご家族の情報を利用するには、ご利用者の同意が必要となりますので、同意書（様式第5号・訪問介護サービス契約における個人情報使用同意書）に記名押印いただくこととなります。

6 書類の管理

- 当事業所は、訪問介護または第1号訪問事業の提供に関する記録を作成し、ご利用者の要支援または要介護の認定の有効期間が満了する日から5年間保管し、ご利用者またはご家族が希望される場合には、その閲覧に応じます。