

訪問介護等重要事項説明書

(指定訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス)

株式会社 さくら

当事業所は、利用者に対して訪問介護及び横浜市訪問介護相当サービスを提供するにあたり、契約締結前に確認していただく重要事項について、次のとおり説明します。

内容を確認のうえ、不明な点がある場合は、管理者又はサービス提供責任者へお申し出ください。

1 基本方針

- 指定訪問介護は、要介護状態となった利用者が、可能な限り居宅において、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、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行います。
- 横浜市訪問介護相当サービスは、利用者が可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行い、生活機能の維持又は向上を目指します。
- 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービスを提供します。

2 法人及び事業所の概要

法人名	株式会社 さくら
所在地	横浜市南区宿町一丁目 18 番地 野田ビル 2F
電話番号	045-716-0841
FAX 番号	045-330-5995
代表者氏名	代表取締役 道盛 恭代
管理者氏名	藤井 傳次郎
事業所番号	1470501634 号 (平成 20 年 10 月 1 日指定)
事業所の種類	訪問介護・横浜市訪問介護相当サービス
事業の概要	指定訪問介護事業及び横浜市訪問介護相当サービス事業
介護サービス第三者評価の実施状況	未実施
相談窓口	電話 045-716-0841 / FAX 045-330-5995

3 営業日、営業時間、サービス提供時間及び通常の事業の実施地域

営業日	月曜日から金曜日まで。祝日も営業します。ただし、12月29日から1月3日までを除きます。
営業時間	午前9時から午後6時まで
サービス提供日	月曜日から日曜日まで。祝日もサービス提供します。ただし、12月29日から1月3日までを除きます。
サービス提供時間	午前7時から午後8時まで。時間外及び休日のサービス提供は相談に応じません。電話等による連絡は24時間可能です。
通常の事業の実施地域	中区、南区、港南区、保土ヶ谷区、磯子区、西区、神奈川区、旭区

4 職員体制

職種	員数	業務内容
管理者	1名以上 (常勤)	事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行い、関係法令及び運営規程を遵守させるため必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	1名以上	利用申込みに係る調整、利用者の状態把握、訪問介護計画等の作成・説明・交付、訪問介護員等への指示・技術指導、サービス実施状況の把握、関係機関との連絡調整等を行います。
訪問介護員等	常勤換算で 2.5人以上	介護福祉士、介護職員初任者研修課程修了者その他関係法令に定める資格を有する者が、訪問介護計画等に基づきサービスを提供し、提供したサービス内容を記録し、必要事項をサービス提供責任者へ報告します。

※ 実際の勤務体制は、人員基準を満たす範囲において必要に応じて増減します。

5 サービス内容

身体介護	起床介助、就寝介助、排泄介助、衣服の着脱、整容介助、身体の清拭・洗髪、入浴介助、食事介助、体位変換、服薬介助、移動・移乗介助その他必要な身体介護を行います。
生活援助	調理、洗濯、住居の掃除・整理整頓、買い物、薬の受け取り、衣服の整理・被服の補修、ベッドメイクその他必要な生活援助を行います。
訪問介護計画等	居宅サービス計画、介護予防サービス・支援計画又は介護予防ケアマネジメントに係る計画に沿って作成し、説明、同意及び交付を行います。変更時も同様です。
記録	訪問介護計画等に従ったサービスの実施状況、利用者の状態、提供した具体的なサービス内容等を記録します。
計画変更の援助	利用者が居宅サービス計画等の変更を希望する場合又は状態変化等により計画変更が必要と考えられる場合は、居宅介護支援事業者等へ連絡し、必要な援助及び連絡調整に努めます。
支援の考え方	利用者が有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、特定の援助に偏らず、身体介護又は生活援助を総合的に提供します。

6 サービス開始前及び開始時の取扱い

- ・ サービス提供開始前に、本書及び別紙を交付して説明し、サービス提供開始について文書により同意を得ます。
- ・ 正当な理由なくサービス提供を拒みません。事業所の現員、通常の事業の実施地域、利用申込者の状況等により適切なサービス提供が困難な場合は、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センター等への連絡、他事業者の紹介その他必要な措置を講じます。
- ・ 介護保険被保険者証等により、被保険者資格、要介護認定又は要支援認定の有無、有効期間等を確認します。必要に応じて認定申請又は更新申請に関する援助を行います。
- ・ 心身の状況、置かれている環境、医療状況、他サービス利用状況等を把握したうえでサービスを開始します。

7 サービス提供時の留意事項

- ・居宅サービス計画、介護予防サービス・支援計画又は介護予防ケアマネジメントに係る計画に沿ってサービスを提供します。
- ・訪問介護員等は身分を証する書類を携行し、求めがあった場合は提示します。
- ・サービス提供の都度、提供日時、提供した具体的なサービス内容、利用者の状態等を記録し、確認を受けます。
- ・訪問介護員等に、その家族である利用者に対するサービス提供をさせません。
- ・利用者が正当な理由なくサービス利用に関する指示に従わず、要介護状態等の程度を増進させたと認められるとき、又は偽りその他不正の行為により保険給付を受け、若しくは受けようとしたときは、遅滞なく意見を付して市町村に通知します。

8 介護保険サービスとして提供できない内容

- ・訪問介護等は、訪問介護計画等に位置付けられた利用者本人への援助を行うものであり、利用者本人以外の家族等への調理、洗濯、掃除その他の家事援助は提供できません。
- ・利用者不在時のサービス、医療行為、金銭・預貯金の管理、契約書等への代理署名、日常生活の援助に該当しない大掃除、庭仕事、修繕、模様替え、ペットの世話、来客対応等は、原則として提供できません。
- ・介護保険外で希望される場合も、内容、安全性、職員体制、法令上の可否を確認したうえで、提供可否を判断します。すべての希望に応じられるものではありません。

9 利用料その他費用

- ・法定代理受領サービスであるときは、厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準により算定した額の1割、2割又は3割が利用者負担額となります。詳細は別紙2料金表を参照してください。
- ・初回加算、緊急時訪問介護加算、介護職員等処遇改善加算その他算定する加算は、別紙2料金表に記載します。
- ・通常の事業の実施地域を越えてサービスを提供する場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点からの実費を徴収します。自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1キロメートルあたり20円を徴収します。
- ・利用者の都合によりサービスを中止する場合、当日キャンセルのみ1,500円をお支払いいただきます。ただし、利用者の病気の急変など緊急やむを得ない場合は不要です。
- ・利用料等の支払いを受けたときは、利用料及びその他費用を区分して記載した領収書を交付します。法定代理受領サービスに該当しないサービスについて利用料の支払いを受けた場合は、提供したサービス内容、費用の額その他必要事項を記載したサービス提供証明書を交付します。

10 苦情処理の体制

10-1 当事業所の相談・苦情窓口

事業所の相談窓口	株式会社 さくら／横浜市南区宿町一丁目18番地 野田ビル2F 電話：045-716-0841 FAX：045-330-5995
管理者	藤井 傳次郎
苦情受付担当者	奈良 恵理、道盛 恭代
受付時間	午前9時から午後6時まで
担当者不在時	他のスタッフが対応し、相談内容を担当者へ引き継ぎ、速やかに対応します。
その他の窓口	別紙1「苦情・相談窓口一覧」を参照してください。

10-2 苦情処理の手順

- ・苦情を受け付けた場合は、苦情の内容、対応経過及び改善内容等を記録します。
- ・市町村又は神奈川県国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行い、求めがあった場合には改善内容を報告します。

11 緊急時及び事故発生時の対応

- ・サービス提供中に利用者の病状急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、家族、救急機関等へ連絡し、必要な措置を講じます。
- ・主治医への連絡が困難な場合又は生命・身体に危険がある場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。
- ・事故が発生した場合は、速やかに横浜市及び利用者の保険者市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センターその他関係機関へ連絡し、必要な措置を講じます。
- ・事故の状況及び事故に際して採った処置を記録し、原因を分析し、再発防止のために必要な対策を講じます。
- ・サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。

12 虐待の防止

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果を従業者に周知します。
- ・虐待防止のための指針を整備します。
- ・従業者に対し、虐待防止のための研修を年1回以上実施するとともに、新規採用時にも実施します。
- ・虐待又は虐待が疑われる事案を発見し、又はその疑いを把握した場合は、速やかに管理者及び虐待防止担当者へ報告する体制を整備します。
- ・虐待等が発生した場合又はその疑いがある場合は、利用者の生命及び身体の安全確保を最優先とし、必要な措置を講じるとともに、速やかに市町村の窓口へ通報します。
- ・市町村等が行う調査等に協力し、必要に応じて利用者の家族、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、地域包括支援センターその他関係機関と連携します。
- ・従業者が虐待等を市町村へ通報又は相談したことを理由として、不利益な取扱いを行いません。

虐待防止担当者	管理者 藤井 傳次郎
----------------	------------

13 身体的拘束等

- ・サービス提供に当たっては、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ・やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、その態様及び時間、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を記録します。
- ・やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、事前に利用者又はその家族へ説明します。事前説明が困難な場合は、実施後速やかに説明します。

14 衛生管理及び感染症対策

- ・訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等を衛生的に管理します。
- ・感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を、おおむね6か月に1回以上開催し、その結果を従業者に周知します。
- ・感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ・従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を年1回以上実施します。

15 業務継続計画

- ・感染症又は非常災害の発生時においても、利用者に対するサービス提供を継続的に実施し、非常時の体制で早期の業務再開を図るため、業務継続計画を策定し、必要な措置を講じます。
- ・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年1回以上実施します。
- ・業務継続計画について定期的に見直しを行い、必要に応じて変更します。

16 個人情報の保護及び秘密保持

- ・利用者又はその家族の個人情報について、個人情報保護法その他関係法令等を遵守し、適切に取り扱います。
- ・利用者又はその家族の個人情報は、介護サービスの提供及び関係法令に基づく場合を除き、原則として利用しません。外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその家族の同意を得ます。
- ・従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。従業者でなくなった後も同様です。
- ・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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ます。

17 記録の整備及び保存

- ・従業者、設備、備品及び会計に関する諸記録並びに利用者に対するサービス提供に関する記録を整備します。
- ・従業者の勤務の体制についての記録、介護給付費等の請求に関して国民健康保険団体連合会に提出したものの写し、提供した具体的なサービスの内容等の記録は、その完結の日から5年間保存します。
- ・訪問介護計画等、市町村への通知に係る記録、苦情の内容等の記録、事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録、身体的拘束等の態様等の記録は、その完結の日から2年間保存します。
- ・記録の保管に当たっては、利用者の人権及びプライバシーの保護に配慮し、施錠できる書庫又は適切にアクセス管理された電磁的記録により管理します。

18 重要事項の揭示等及び電磁的方法による交付等

- ・運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制、事故発生時の対応、苦情処理の体制、第三者評価の実施状況、利用料その他サービスの選択に資すると認められる重要事項を、事業所内の見やすい場所に掲示し、又はこれらを記載した書面を事業所に備え付け、利用申込者、利用者又はその家族等がいつでも自由に閲覧できる状態に置きます。
- ・原則として、当該重要事項をウェブサイトに掲載します。
- ・本書及び別紙は原則として書面により交付します。利用者又はその家族から申出があり、事前に承諾を得た場合に限り、書面に代えて電磁的方法により交付、説明、同意等を行うことがあります。

19 その他運営上の重要事項

- ・従業者の資質向上を図るため、採用時研修（採用後3か月以内）及び継続研修（年1回以上）を実施します。
- ・訪問介護等の事業の会計とその他の事業の会計を区分します。
- ・正当な理由なく、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又はその従業者に対し、利用者に特定の事業者によるサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しません。
- ・居宅サービス計画等の作成又は変更に関し、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求めることその他の不当な働きかけを行いません。