

## 〈重要事項説明書〉

### (訪問介護・訪問介護サービス・生活援助特化型訪問サービス)

#### 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	株式会社マーガレット
代表者氏名	中島 とも子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	広島市東区中山西2丁目25-4 電話 082-824-8612 FAX 082-824-8613
法人設立年月日	平成25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

事業所名称	マーガレット訪問介護事業所
介護保険指定 事業者番号	3470107750
事業所所在地	広島市東区温品7丁目4-24-103
連絡先 相談担当者名	電話 082-824-8612 FAX 082-824-8613 担当者：中島 とも子
事業所の通常の 事業の実施地域	広島市、安芸郡府中町(似島、金輪島除く)

#### (1) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護・要支援状態にある方・事業対象者に対し適正な訪問介護・訪問サービスを提供することにより、要介護・要支援状態の維持、改善・日常生活の維持を目的とします。
運営の方針	目的を設定し計画的にサービスを提供し、関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスと連携をはかり、総合的なサービスの提供に努めます。

#### (2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日(土日祝、8/13～8/15、12/30～1/3は休日)
営業時間	午前8時半～午後5時半(電話は24時間対応)

#### (3) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～金曜日(土日祝、8/13～8/15、12/30～1/3は休日)
サービス提供時間	午前8時半～午後5時半

(4) 事業所の職員体制

管理者	松田 智香
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li><li>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。</li></ol>	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 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。</li><li>2 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。</li><li>3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li><li>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。</li><li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>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。</li></ol>	1名以上 (利用者40名につき1名)
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。</li><li>2 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。</li><li>3 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。</li><li>4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。</li></ol>	常勤換算 2.5名以上
事務員	事務の処理を行います。	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（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、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"> <li>○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。</li> <li>○ 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みます。）を行います。</li> <li>○ 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に必要な時だけ介助）を行います。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、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）</li> <li>○ 車イス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。</li> <li>○ 洗濯物をいっしょ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。</li> </ul>
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。
通院等のための乗降又は降車の介助		通院等に際して、ヘルパー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・生活援助員の禁止行為

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なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 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

\*利用者負担額は、所得に応じて、利用料の1割・2割・3割のいずれかの負担割合となりますが、下表は1割負担の場合の額です。

①身体介護

サービス所要時間	単位数	利用者負担額
30分未満	244	261円
30分以上1時間未満	387	414円
1時間以上1時間30分未満	567	607円

②生活援助

	単位数	利用者負担額
20分以上45分未満	179	192円
45分以上60分未満	220	235円

③訪問介護サービス（現行相当型）

	単位数	利用者負担額
週1回(1か月につき)60分程度	1176	1258円
週2回(1か月につき)60分程度	2349	2513円
週2回超(要支援2のみ)	3727	3988円

④生活援助特化型訪問サービス（基準緩和型）

	単位数	利用者負担額
週1回(1か月につき)60分程度	990	1059円
週2回(1か月につき)60分程度	1977	2115円
週2回超(要支援2のみ)	3136	3355円

※介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として1割（又は2割又は3割）負担ですが、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は自己負担となります。

※サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行いません。

⑤加算料金等

夜間加算(午後6時から午後10時まで)	所定単位数×25%		
早朝加算(午前6時から午前8時まで)	所定単位数×25%		
深夜加算(午後10時から午前6時まで)	所定単位数×50%		
初回加算	200単位	利用者負担額	214円
緊急時訪問加算	100単位	利用者負担額	107円

◎初回加算・・・初回に実施した訪問介護と同月にサービス提供責任者が同行又は訪問介護を行う場合、加算致します。

◎緊急時訪問加算・・・利用者、家族から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り認められた場合に24時間以内に訪問介護を提供した場合、加算致します。

◎特定事業所加算(要介護1～5)

当事業所が以下条件に合致した場合、加算致します。

項目	加算割合	条件
特定事業所加算Ⅰ	20%	体制要件、人的要件、重度対応要件のいずれも適合する場合
特定事業所加算Ⅱ	10%	体制要件、人的要件に適合する場合
特定事業所加算Ⅲ	10%	体制要件、重度対応要件に適合する場合

※特定事業所加算算定要件

〈体制要件〉

- ・全ての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定している事。
- ・利用者に関する情報、サービスの提供にあたっての留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催する事。
- ・サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報やサービス提供にあたっての留意事項を文書等の確実な対応方法により伝達してから開始し、終了後適宜報告を受けている事。
- ・全ての訪問介護員に対し、定期的に健康診断を実施している事。
- ・緊急時における対応方法が利用者に明示されている事。

〈人材要件〉

- ・訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上である事。
- ・全てのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員である事。

〈重度介護者等対応要件〉

前年度又は前3月の利用者のうち、要介護4～5 認知症日常生活自立度Ⅲ以上の利用者の総数が20%以上である事。

◎処遇改善加算

厚生労働省が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た指定訪問介護事業所が、利用者に対して指定訪問介護を行った場合に、以下の加算があります。

加算名	加算額	利用者負担額
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	①～⑤により算定した額の24.5%にあたる額	左記金額の1割(又は2割又は3割)

※介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算であり、区分支給限度基準額の対象外となります。

⑥通常の事業の実施地域を超える場合は、下記の交通費をいただきます。

交通費	1 kmにつき	30 円
-----	---------	------

⑦キャンセル料金

予定訪問時間の2時間前以降に連絡があった場合・・・50%

ご連絡なく訪問した場合・・・全額 (総合事業の場合一律1,000円)

ご利用者様の都合でサービスを中止する場合は、上記のキャンセル料金を頂戴いたします。

キャンセルされる場合は、至急事業所までご連絡ください。

⑧利用料金などのお支払方法

毎月月末締めとし、当該月分のご利用料金を翌月20日までに請求しますので、25日までに、あらかじめ指定された方法でお支払いください。

※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、正当な理由が無いにも関わらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日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頂くことがあります。

◇ 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

4 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、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。

5 サービスの提供にあたって

利用者のご事情により、担当する訪問介護員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。	ア	相談担当者氏名	松田 智香
	イ	連絡先電話番号	082-824-8612
		同ファックス番号	082-824-8613
	ウ	受付日及び受付時間	平日 8時半～17時半

(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、「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を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします
- (3) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。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
- (4) 訪問介護員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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

## 6 緊急時の対応について

対応方法：サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、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。

※ 緊急の場合は下記の連絡先に連絡します。

主治医	医療機関名	
	主治医氏名	
	連絡先	
緊急時	希望医療機関	
ご家族	氏名(続柄)	
	連絡先	
居宅支援事業所	ケアマネージャー	
	連絡先	

### 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	株式会社ジャパン保険サービス広島支店
保険名	賠償責任保険
保障の概要	管理財物の事故、業務遂行中の事故

## 7 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	<ul style="list-style-type: none"><li>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」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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ul>
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"><li>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等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</li><li>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。</li><li>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。）</li></ul>

## 8 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。

## 9 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間等の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ② 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（複写等にかかる費用は実費を負担いただきます）。

## 10 虐待防止及び身体拘束の禁止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生又はその防止のために、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	松田 智香
-------------	-------

- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を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。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施します。
- (5) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 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）による虐待等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。
- (7) 事業者は、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、身体的拘束等を行いません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、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致します。

## 11 衛生管理等

- (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、又はまん延しないように、次に掲げる必要な措置を講じます。
- ① 事業所における感染症の予防及びまん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ます。
  - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
  - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 12 業務継続計画の策定等について

- (1) 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）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知をするとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (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います。

※ 災害発生時には、下記の対応について、ご理解ご協力をお願いします。

- ① 地震・噴火等の天災、その他事業者の責めに帰すべからざる事由により、サービスの実施ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスを提供すべき義務を負いません。
- ② 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。

### 1.3 サービス提供に関する相談、苦情について

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)

【苦情受付担当者】 管理者 松田智香	所在地 広島市東区温品7丁目4-24-103 電話番号 082-824-8612 受付時間 午前8時半～午後5時半
【市町村(保険者)の窓口】 (利用者の居宅がある市町村(広域連合)の介護保険担当部署の名称)	所在地 広島市中区国泰寺町1-6-34 電話番号 082-504-2183 受付時間 午前8時半～午後5時15分

### 1.4 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	広島市東区温品7丁目4-24-103	
	法人名	株式会社マーガレット	
	代表者名	中島 とも子	印
	事業所名	マーガレット訪問介護事業所	
	説明者氏名		印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印