瑞穂の郷 訪問介護ステーション
重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して訪問介護サービス、介護予防訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

当サービスの利用は、原則として要介護認定申請の結果「要介護」「要支援」と認定された方が対象となります。要介護認定等をまだ受けていない方でも認定の見込みがある方については、サービスの利用が可能な場合があります。

1. 開設者

- (1) 法人名 株式会社 ヒューマン・ケア・プロジェクト
- (2) 所在地 鶴岡市羽黒町細谷字北田128-1
- (3) 電話番号 0235-29-1025
- (4) 代表者氏名 代表取締役 高橋 達也
- (5) 設立年月日 平成18年8月1日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 訪問介護、訪問型サービス(独自)A2・現行相当
平成26年2月8日 第0670701200号
- (2) 事業所の目的
要介護、要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護、鶴岡市訪問介護相当事業サービスを提供することを目的とします。
- (3) 事業所の名称
瑞穂の郷 訪問介護ステーション
- (4) 事業所の管理者 工藤 伸
- (5) 事業所の運営方針
 - ① 事業所の訪問介護員等は要介護、要支援者の心身の特性を踏まえて、より多くの利用者に対し、適切なアセスメントとケアマネジメントに基づき、そのニーズに応じたサービスを効率的に提供します。またその有する能力に応じ自立支援のサービス提供を促進するとともに、日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事等の介護及びその他の生活全般にわたる援助を行うものとします。
 - ② 事業の実施に当たっては、保険者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携し地域包括ケアシステムの基盤強化を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
- (6) 通常の事業の実施地域は鶴岡市とします。
- (7) 営業日及び営業時間等

営業日	年中無休
営業時間	8:30～17:30 ただし要望に応じて24時間対応します。

3. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供する職種として、以下の職員を配置しています。職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職員数	資格
管理者	1名	介護福祉士
サービス提供責任者	1名以上	介護福祉士
訪問介護員	2.5名以上	介護福祉士、ヘルパー2級

4. 事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の9割、8割もしくは7割が介護保険から給付されます。

サービスの概要

- ・身体介護 (入浴・排せつ・食事等の介護を行います。)
- ・生活援助 (調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。)

① 身体介護の具体例

- ・入浴介助・・・入浴の介助または入浴が困難な方は体を拭く(清拭)などをします。
- ・排せつ介助・・・排せつの介助、おむつ交換を行います。
- ・食事介助・・・食事の介助を行います。
- ・体位変換・・・身体機能の維持や床ずれの予防のため体位の変換を行います。

② 生活援助の具体例

- ・調理・・・ご利用者本人の食事の用意を行います。(ご家族様分の調理は行いません)
- ・洗濯・・・ご利用者本人の衣類等の洗濯を行います。(ご家族様分の洗濯は行いません)
- ・掃除・・・ご利用者本人の居室の掃除を行います。
(ご利用者本人の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除はおこないません。)
- ・買い物・・・ご利用者本人の日常生活に必要となる物品の買い物をします。
(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

*訪問介護には、次のような業務は含まれません。

- 1) 利用世帯の生産的活動に係る業務 例―田畑の耕作、商品の販売等
- 2) 直接的、平常でないと判断される業務 例―庭の草取り、家屋の補修、大掃除
- 3) 身の回りの世話に属しないと判断される外出業務

- ・ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日時及び実施回数は、居宅サービス計画(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。
- ・給付対象サービス利用料金(1回あたり)別紙利用料金参照

それぞれのサービスについて、その内容と平常の時間帯（午前8時から午後6時まで）の料金は別紙の利用料金表のとおりです。サービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担）をお支払いください。

- ・ サービスに要する時間は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。
- ・ 平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は介護保険の支給限度額の範囲であれば、介護保険給付の対象となります。

早朝 [午前6時から午前8時まで] 25%

夜間 [午後6時から午後10時まで] 25%

深夜 [午後10時から翌朝6時まで] 50%

- ・ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合には、ご契約者及びご利用者本人の同意の上で通常料金の2倍の料金をいただきます。

＊ 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

認知症等の症状により1人でのサービス提供が困難な場合

(2) 介護保険給付の対象とならないサービス（別紙利用料金参照）

① 介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

② 保険対象外サービス（別紙利用料金表参照）

③ 通常の事業実施区域外へのサービス

通常の事業実施区域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。（別紙利用料金参照）

5. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、訪問介護員を決定します。

実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① ご契約者及びご利用者本人からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業所から訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。また、訪問介護員を交替する場合はご契約者及びご利用者本人に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

サービスの利用にあたり、ご契約者及びご本人は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② サービスの実施に関する指示・命令

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。

ただし、事業所はサービスの実施にあたって、ご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要な、ご自宅の備品等（水道、ガス、電気含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する際、携帯電話の電波が届かない等の理由により使用できない場合は、電話等の使用をさせていただきます。

④ サービス利用にあたり、利用者様またはその家族様より職員に対するハラスメント行為が認められる場合、利用をお断りする場合がございます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日にご契約者の体調不良等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行う場合があります。その場合、事業者は変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為② ご利用者本人もしくはその家族等から高価な物品等の授受③ ご利用者本人の家族等に対するサービスの提供④ 飲酒及びご利用者本人もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙⑤ ご利用者本人、ご契約者等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動⑥ その他ご利用者本人、ご契約者等に行う迷惑行為

(6) サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申し込みに関する調整や訪問介護計画等の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点やサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。(担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません)

《サービス提供責任者の業務》

- ① サービスの利用の申し込みに関する調整
- ② 訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画の作成
- ③ 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ④ 居宅介護支援事業者との連携（サービス担当者会議への出席）
- ⑤ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑥ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑦ 訪問介護員の業務管理

- ⑧ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑨ その他サービスの内容の管理について必要な業務

(7) 利用料金のお支払方法(契約書第8条)

前項(1)、(2)の利用料金・費用は次のとおりお支払いください。

- ① 1ヶ月ごとに計算し、翌月ご請求いたします。お支払方法は当事業所では金融機関と自動引き落としの契約を結んでおります。契約時、事前にご契約者に所定の用紙でお申し込みいただきます。毎月20日に自動引き落としになります。
- ② 自動引き落としの申し込みをされていない方は下記の口座にお振り込みください。

お振り込み先： 荘内銀行 鶴岡営業部	
普通預金 1078554	
名義人：株式会社ヒューマン・ケア・プロジェクト	
指定訪問介護事業所 瑞穂の郷	
代表取締役 高橋 達也	

③ 現金での支払い

月曜日から金曜日の午前8時30分から午後5時30分まで事務室窓口でお願いします。

(8) 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、利用者ご本人の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービス利用を追加することができます。この場合、利用予定日の前日までに事業所に申し出てください。

- ① 予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご利用者本人の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)

- ② サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時をご利用者に提示して協議いたします。

6. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

- ① 当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けています。

苦情受付窓口	(担当者) 管理者 工藤 伸 受付時間 8:30~17:30 電話番号 0235-29-1025 Fax 0235-19-1026
苦情は口頭でも受け付けていますが、ロビーに苦情相談ボックスを設置しております。	

② 苦情処理の流れ

別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を参照願います。

(2) 行政機関その他苦情受付

鶴岡市長寿介護課	所在地 鶴岡市馬場町9-25 電話番号 0235-25-2111 F a x 0235-29-5658 受付時間 月曜日から金曜日 8:30~17:15 但し、祝日及び12月29日から1月3日までを除く
山形県国民健康保険 団体連合会 苦情処理室	所在地 山形県寒河江市大字寒河江字久保6 電話番号 0237-87-8006 受付時間 月曜日から金曜日 9:00~16:00 但し、祝日及び12月29日から1月3日までを除く

7. 緊急時における対応方法

- ① 訪問介護員は、サービスを実施中に、利用者の身体に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告することとします。
- ② 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録することとします。
- ③ 事業所は、利用者に対するサービス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うこととします。

緊急時連絡先

主治医	医院、医師名	
	所在地	
	電話番号	
ご家族	氏名	
	住所	
	電話番号	
	勤務先	

④ 日中、及び夜間、緊急時連絡先 (24時間対応)

瑞穂の郷 訪問介護ステーション

電話番号 0235-29-1025

FAX 0235-29-1026

- ⑤ 連絡があった場合の事業所の対応
- ・直ちに管理者、サービス提供責任者に連絡する。
(いつでも連絡が取れるようになっております。)
 - ・利用者宅を訪問し、状況に応じた適切な対応、確認します。
 - ・必要に応じて関係職種に連絡する。(介護支援専門員)

8.虐待防止について

事業所は利用者の人権の擁護、虐待の発生を防止するため、次の措置を講ずるよう努めます。

- ① 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するとともに、その結果について訪問介護員に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止及び身体拘束等のための指針の整備
- ③ 訪問介護員等に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施
- ④ 利用者及びその家族からの苦情解決体制の整備
- ⑤ その他虐待防止のために必要な措置
- ⑥ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所訪問介護員又は養護者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、速やかに市町村に通報するものとします。

9. 衛生管理

サービスの関する備品等を清潔保持し、定期的な消毒を施す等常に衛生管理に十分留意するものとします。

事業所は事業所における感染症が発生し、又はまん延しないように次の各号に掲げる措置を講ずるものとします。

- ① 事業所における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カ月に1回以上開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- ② 事業所における感染症の予防、まん延防止のための指針の整備
- ③ 事業所において訪問介護員等に対し感染症の予防及び訓練を定期的実施します。

10. 業務継続計画の策定

事業所は感染症や非常災害発生時において、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、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。

- ① 事業所は訪問介護員等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します。
- ② 事業所は、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ものとします。

11. 個人情報の保護について

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」及び厚生労働大臣が策定し

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為のガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

- ① 事業所が知り得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所で介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、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代理人の了解を得るものとします。
- ② 訪問介護員等が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。
- ③ 訪問介護員等であった者に、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、訪問介護員等でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を訪問介護員等との雇用契約の内容とします。

12.その他留意事項

ハラスメントについて

- ① 事業所は適切なサービス提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要価値相当な範囲を超えたものにより、訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるものとします。
- ② ハラスメントは、介護サービス提供を困難にし、関わった訪問介護員等の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によってはサービスの提供を停止させて頂く場合があります。
 - (1) 性的な話をする。必要もなく手を触るなどのセクシャルハラスメント行為
 - (2) 特定の訪問介護員に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
 - (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
 - (4) 長時間の電話や訪問介護員や事業所に対しての理不尽な苦情を申し立てる等のその他行為

令和6年4月1日変更

年 月 日

指定訪問介護サービス又は鶴岡市訪問介護相当事業サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

瑞穂の郷 訪問介護ステーション

説明者職名： _____ 氏名： _____

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービス又は鶴岡市訪問介護相当事業サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所 _____
(契約者)

氏 名 _____

（ 代理人（家族） 住 所 _____
氏 名 _____
続 柄 _____ ）

上記内容について説明を受け、同意し重要事項説明書の交付を受けました。

年 月 日

利用者 氏 名 _____
(契約者)

（ 代理人 氏 名 _____
（家族） _____
続 柄 _____ ）