

「訪問サポート 朝霧の園」重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護・介護予防訪問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。

1. 事業者

- 【1】法人名 社会福祉法人 和光会
【2】代表者氏名 理事長 志賀口 大輔

2. 事業所の概要

- 【1】事業所の種類 指定訪問介護・指定介護予防訪問サービス事業所・平成11年12月1日指定
【2】事業の目的 訪問介護サービス、介護予防訪問サービスを提供します。
【3】事業所の名称 訪問サポート 朝霧の園（静岡県指定 第2277100018号）
【4】事業所の所在地 浜松市中央区庄和町2476の1
【5】電話番号 053-487-2210
【6】管理者氏名 志賀口 裕輔
【7】当事業所の運営方針 この事業は、地域の要支援、要介護状態若しくは事業対象にある高齢者の自立した日常生活をサポートする為に対象者の個々の能力に応じ入浴、排泄、食事等の援助を行い、関係機関との連携を図りつつ、総合的なサービスの提供に努めるものである。
【8】開設年月 平成12年4月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- 【1】通常の事業の実施地域 浜松市中央区深萩町、呉松町、館山寺町、庄内町、庄和町、村櫛町、白洲町、平松町、協和町、雄踏町、志都呂町、舞阪町
【2】営業日及び営業時間

営業日	年中無休（ただし、1月1日～1月3日を除く）
サービス提供時間帯	7時00分～19時00分

（但し、利用者のニーズ等によりご相談に応じます。）

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護・介護予防訪問サービス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	常勤	非常勤
1. 管理者	1名（兼務）	
2. サービス提供責任者	1名（専従）	
3. 訪問介護員（介護職員初任者研修修了者以上）	2名（専従）	2名（専従）
	4名（兼務）	

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

- 当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。
- 当事業所が提供するサービスについては、利用料金が介護保険から給付される場合と、利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合があります。

【1】介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第6条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。

○ご契約者の負担の割合は、「介護保険負担割合証」の「適用期間」に応じた「利用者負担の割合」欄に記載された割合です。サービスに要した費用のうち割合分の金額をお支払いいただきます。

<サービスの概要>

- 身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護や自立支援のための見守りの援助を行います。
- 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。

◎ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、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・介護予防訪問サービス計画に定められます。

①身体介護

- 清拭・入浴・身体整容介助 ○排せつ介助 ○通院介助 又は 買物等の外出介助
- 食事介助、服薬介助 ○体位変換、移動・移乗介助 ○自立生活支援・重度化防止のための身守りの援助

②生活援助

- 調理 利用者分 （ご家族分の調理は行いません。）
- 洗濯 利用者分 （ご家族分の洗濯は行いません。）
- 掃除（ご契約者の居室以外や庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買い物（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

<サービス利用料金>（契約書第 10 条参照）

各サービスについて、平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は「別表 1. 訪問介護・介護予防訪問サービス単位表（利用料自己負担額のめやす）」の通りです。ただし、ご契約者の負担の割合は、「介護保険負担割合証」の「適用期間」に応じた「利用者負担の割合」欄に記載された割合です。サービスに要した費用のうち割合分の金額をお支払いいただきます。

「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。

「サービスの利用料金（自己負担額）」は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護・介護予防訪問サービス計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

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内であれば、介護保険給付の対象となります。

- 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25% ○早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%
- 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

(1) 初回加算

新規に訪問介護・介護予防訪問サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護・介護予防訪問サービスと同月内にサービス提供責任者が自ら訪問介護・介護予防訪問サービスを行う場合、または他の訪問介護員等が訪問介護・介護予防訪問サービスを行う際に同行訪問した場合に加算されます。

新規の他、過去二月に当事業所から訪問介護・介護予防訪問サービスの提供を受けていない場合に算定されます。但し、一体的に運用している指定介護予防訪問介護事業所（介護予防の場合は指定訪問介護事業所）の利用実績は問いません。

(2) 緊急時訪問介護加算

ご契約者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者またはその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を 24 時間以内に行った場合に加算されます。

(3) 生活機能向上連携加算（Ⅰ）（Ⅱ）

ご契約者の在宅における生活機能向上を図る観点から要件を満たす場合は加算されます。

(4) 認知症専門ケア加算 (I) (II)

認知症対応力を向上させていく観点から要件を満たす場合は加算されます。

(5) 口腔連携強化加算

訪問介護員によるご契約者の口腔の状態の確認によって、歯科専門職による適切な口腔管理の実施につなげる観点から要件を満たす場合は加算されます。

(6) 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は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の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
- 暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

(7) 特定事業所加算

サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護保険の活動環境の整備、重度要介護者への対応など要件を満たす場合は加算されます。厚生労働大臣が定める基準に適合している指定訪問介護事業所が、ご契約者に対し指定訪問介護をおこなった場合は当該基準に掲げる区分に従い1回につき次に掲げる単位数が所定単位数に加算されます。ただし、次に掲げるいずれかの加算を算定している場合においては、次に掲げるその他の加算は算定しません。

- ① 特定事業所加算 (I) 所定単位数の100分の20に相当する単位数
- ② 特定事業所加算 (II) 所定単位数の100分の10に相当する単位数
- ③ 特定事業所加算 (III) 所定単位数の100分の10に相当する単位数
- ④ 特定事業所加算 (IV) 所定単位数の100分の3に相当する単位数
- ⑤ 特定事業所加算 (V) 所定単位数の100分の3に相当する単位数

(8) 介護職員等処遇改善加算

- ① 介護職員等処遇改善加算 (I) 算定した単位数の1000分の245に相当する単位数
- ② 介護職員等処遇改善加算 (II) 算定した単位数の1000分の224に相当する単位数
- ③ 介護職員等処遇改善加算 (III) 算定した単位数の1000分の182に相当する単位数
- ④ 介護職員等処遇改善加算 (IV) 算定した単位数の1000分の145に相当する単位数

厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員等の賃金の改善等や資質の向上等の取組みを実施している指定訪問介護・介護予防訪問サービス事業所がご契約者に対し指定訪問介護・介護予防訪問サービスを行った場合には、当該基準に掲げる区分に従い、次に掲げる単位数が所定単位数に加算されます。ただし、いずれかの加算を算定している場合においては、その他の加算は算定しません。(区分支給限度基準額の算定対象外)

(9) 厚生労働大臣が定める介護報酬1単位当たりの単価について、地域区分の適用地域は、浜松市とする。

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

【2】介護保険の給付対象とならないサービス (契約書第7条)

①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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、サービス利用料金全額がご契約者の負担となります。

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。

- 夜間 (午後6時から午後10時まで) : 25%
- 早朝 (午前6時から8時まで) : 25%

○深夜(午後 10 時から午前 6 時まで) : 50%

【3】交通費 (契約書第 10 条参照)

○通常の事業実施地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、下記の実費をいただきます。

- ①事業実施地域を越えた距離の合計距離数 1 キロにつき 30 円
- ②有料道路通行料は実費

○自動車を利用したサービス (買物等) を行った場合、下記の実費をいただきます。

- ①ガソリン代として 1 キロにつき 30 円
- ②有料道路通行料は実費

【4】利用料金のお支払い方法 (契約書第 10 条参照)

前記【1】、【2】、【3】の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末までお支払い下さい。(1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

【5】利用の中止、変更、追加 (契約書第 11 条参照)

利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護・介護予防訪問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の利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。

利用予定日の前日 17 時までに申し出がなく、当日になって利用の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。但しご契約者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 17 時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日 17 時までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 100% (自己負担相当額)

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、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、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

6. 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

複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

【2】訪問介護員の交替等

①ご契約者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事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等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事業者からのサービス提供の中止、変更

事業者の都合により、サービス提供の中止、変更することがあります。サービス提供を中止、変更する場合は、契約者及びその家族等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。

○感染症が発生した場合、感染症対策を徹底し、事前に協議し安全にサービス提供ができるようにします。

○台風の接近などにより被害が想定できる場合は、事前に協議し安全にサービス提供ができるようにします。

○地震・噴火等の天災の場合 (予知情報などが発令された場合も含む) サービス提供は中止になります。

【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

契約者は「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訪問介護・介護予防訪問サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護・介護予防訪問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、事業者は訪問介護・介護予防訪問サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護・介護予防訪問サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）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場合の電話等も使用させていただきます。

【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います。その場合、事業者は、変更したサービスの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（契約書第15条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護・介護予防訪問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ご契約者もしくはその家族等からの金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ご契約者もしくはその家族等からの金銭、飲食、物品等の授受
- ④ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ご契約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ご契約者の居宅での飲酒、喫煙
- ⑦身体拘束その他ご契約者の行動を制限する行為（ご契約者又は第三者等の生命や身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動その他迷惑行為

7. 虐待の防止について

事業者は、ご契約者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じるものとします。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催し、その結果について訪問介護員に周知徹底を図るものとします。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 訪問介護員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 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。

8. 身体拘束について

- (1) 事業所は、サービスの提供に当たっては、ご契約者又は他のご契約者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、身体拘束その他ご契約者の行動を制限する行為（以下、「身体拘束等」という。）を行わないものとします。
- (2) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録するものとする。
- (3) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずる。
 - ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置及び委員会での検討結果についての訪問介護

員への周知徹底

- ② 身体拘束等の適正化のための指針の整備
- ③ 訪問介護員に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施

9. 業務継続計画の策定等について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご契約者に対する指定訪問介護・介護予防訪問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（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じるものとします。

- (1) 事業所は、訪問介護員に対し、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するものとします。
- (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。

10. 衛生管理等について

- (1) 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の衛生的な管理に努めるものとします。
- (2) 事業所は、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、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

○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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図るものとします。

○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するものとします。

○事業所において、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するものとします。

11. 秘密保持及び個人情報の保護

○事業者及びその従業者は、業務上知り得たご契約者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。

○事業者は、ご契約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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

○事業者は、ご契約者の個人情報についてはご契約者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、ご契約者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅介護支援事業者等との連絡調整等において、ご契約者又はその家族の個人情報を用いません。

12. 緊急時における対応方法

サービス提供中にご契約者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

13. 事故発生時の対応

指定訪問介護又は指定介護予防訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご契約者の家族、担当の居宅介護支援事業所等及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、ご契約者に対する指定訪問介護又は指定介護予防訪問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います。

14. ハラスメントについて

事業所は、適切な指定訪問介護・介護予防訪問サービスの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かつ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じるものとします。

ご契約者及びその家族からの、訪問介護員に対するハラスメント行為などによって、相互の信頼関係が損なわれ、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせその状況の改善が見込めない場合、事業の解除を行うものとします。

下記の行為はハラスメントに該当する可能性があり、サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- ① 定められたサービス以外の業務や、訪問介護員の禁止行為に対する過度な要望や要求
- ② 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- ③ 物を投げつける、叩く、手を払いのける、怒鳴る等の暴力又は乱暴な言動
- ④ 訪問介護員の自宅住所や電話番号を聞く、ストーカ行為、理不尽な苦情を申し立てる等のその他 行為

15. 苦情の受付について（契約書第24条参照）

【1】苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口でお受けします。

○苦情受付窓口

[職名] 老人介護センター朝霧の園 影山 理恵
 訪問サポート朝霧の園 鈴木 陽子

○受付時間 毎週月曜日～土曜日（8：30～17：30）

○電話番号 487-2210

【2】苦情解決第三者委員

浜松市社会福祉協議会 西地区センター	センター長 中谷 高久 電話番号 (053) 596-1730
浜松市社会福祉協議会 北地区センター	センター長 野本 英晴 電話番号 (053) 527-2941

【3】行政機関その他苦情受付機関

浜松市 西行政センター 長寿保険課	所在地 浜松市中央区雄踏一丁目 31 番 1 号 電話番号 (053) 597-1119
浜松市役所 健康福祉部 介護保険課	所在地 浜松市中央区元城町 103 番地の 2 電話番号 (053) 457-2875
国民健康保険団体連合会	所在地 静岡市葵区春日二丁目 4 番 34 号 電話番号 (054) 253-5590