

指定訪問介護（ホームヘルプ）重要事項説明書

社会福祉法人 邦知会 ハーモニー広沢

当事業所はご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供致します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通りご説明申し上げます。

1. 事業者

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 邦知会 |
| (2) 法人所在地 | 群馬県桐生市広沢町6丁目307-3 |
| (3) 電話番号 | 0277-53-1150 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 祖父江啓子 |
| (5) 設立年月 | 平成9年7月31日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|---------------|---|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業所・平成16年4月1日群馬県指定
介護保険事業所番号1070300833 |
| (2) 事業所の目的 | 社会福祉法人邦知会が開設するハーモニー広沢（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適切な運営を保持する為に人員及び管理規定に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護者（以下「要介護者」という。）に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。 |
| (3) 事業所の名称 | 社会福祉法人 邦知会 ハーモニー広沢 |
| (4) 事業所の所在地 | 群馬県桐生市広沢町6丁目332-1 |
| (5) 電話番号 | 0277-53-1120 |
| (6) 施設長（管理者） | 古谷 忠之 |
| (7) 当事業所の運営方針 | 1. 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえてその有する能力に応じ、自立した日常生活が営むことが出来るよう、入浴、排泄、医療、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。
2. 事業の実施に当たっては関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めるものとする。 |
| (8) 開設年月 | 平成16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 桐生市（新里町、黒保根町を除く）の区域とする

- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～土 (日曜日・国民の休日・12月29日から1月3日についてはご相談に応じます)
営業時間	月～土 8:30～17:30 (電話等により24時間常時連絡が可能です。)
サービス提供時間帯	月～日 24時間

4. 職員の体制

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。職員の配置については、指定基準を遵守しています。

- 一 管理者 1名
管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- 二 サービス提供責任者 2名以上
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術的指導、訪問介護計画の作成等を行う。
- 三 訪問介護員 7名以上
訪問介護員は、指定訪問介護事業の提供に当たります。

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、ご利用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、

- | |
|---------------------------|
| (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利用者側にご負担頂く場合 |

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

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。

<サービスの概要と利用料金>

ご利用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計画に定められます

①身体介護

入浴介助	入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします
排せつ介助	排せつの介助（トイレ誘導）、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	床ずれを防止する介助や痛みの緩和の為の体位変換業務を行います
通院介助	通院の介助を行います（詳細については別途ご相談を承ります）

②生活援助

調理	ご利用者の食事の用意を行います（ご家族分の調理は行いません）
洗濯	ご利用者の衣類等の洗濯を行います（ご家族分の洗濯は行いません）
掃除	ご利用者の居室の掃除を行います（ <u>ご利用者の居室以外、庭等の敷地の掃除は行いません</u> ）

買物	ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います（金融機関への引出しの代行は別途料金を頂きます）
----	--

③通院等のための乗車又は降車の介助

ご利用は要介護者に限られます。（要支援の方はご利用頂けません）

<サービス利用料金>

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（8：00～18：00）での料金は次の通りです。（上記サービスの利用料金は、ご利用者の負担割合や要介護度に応じて異なります。）ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

1. 訪問介護費基本部分（1日につき） 単位：単位数

身体介護が中心である場合	20分～30分未満	244 単位/回
	30分～1時間未満	387 単位/回
	1時間以上	567 単位/回
	1時間以上 30分増すごとに	プラス 82 単位/回
生活援助が中心である場合	25分～45分未満	179 単位/回
	45分以上	220 単位/回
身体介護後に引き続き生活援助を行なう場合	20分から起算して 25分ごとに	プラス 65 単位/回
通院等のための乗降介助	片道あたり	97 単位/回

2. 訪問介護費加算部分

加算名	自己負担額	加算条件
介護職員処遇改善加算 I	所定単位数に 13.7%を乗じた単位数	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場合

3. 訪問介護費加算部分 対象者のみ 単位：単位数

加算名	自己負担額	加算条件
初回加算	200 単位/月	新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、サービス提供責任者が、初回もしくは初回訪問の属する月に、自ら訪問介護を行った場合、又は他の訪問介護員等が初回もしくは初回訪問の属する月に訪問介護を行った際にサービス

		提供責任者が同行した場合
緊急時訪問介護 加算	100 単位／回	ご利用者又はその家族からの要請に基づき、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携し、介護支援専門員が必要と認めた場合に、訪問介護員等が居宅サービスにない訪問介護（身体介護）を緊急に行った場合。
生活機能向上連携 加算（Ⅰ）	100 単位／月	サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーションまたは、リハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士の助言に基づき、ご利用者の訪問計画を作成、サービス提供を実施した場合
生活機能向上連携 加算（Ⅱ）	200 単位／月	サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション、通所リハビリテーションの理学療法士、作業療法士、言語聴覚士がご利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士が居宅訪問に際し同行等し、共同したアセスメント結果に基づき、ご利用者の訪問計画を作成、サービス提供を実施した場合

☆「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。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護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（8：00～18：00）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（18：00～22：00まで）：25%
- ・早朝（6：00～8：00まで）：25%
- ・深夜（22：00～6：00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は、ご利用者側同意の上で、通常利用の2倍の料金を頂きます。

例*2人の訪問介護員でサービスを行う場合**

- ・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

☆通院等のための乗降介助をご利用の場合、送迎距離に応じた運賃が別途かかります。

☆ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又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）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者側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「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者側の負担額を変更します。

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、事業者は、ご利用者に対

して当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、当事業所よりご説明致します。

(2) 利用料金のお支払い方法

上記の料金は、1か月ごとに計算し、ご利用期間分の合計金額をご請求致しますので、翌月以降に以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(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。)

- ア・ 下期指定金融機関口座からの自動引き落とし・・・手数料 無料
足利銀行(支店は問わず) 引き落とし日・・・7日
郵便局(どこの場所でも可) // ...7日
- イ・ ア以外の金融機関口座からの自動引き落とし・・・12日
※手数料154円がご利用者側負担となります。

(3) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、ご利用者側の都合により、訪問介護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下さい。
- 利用予定日の前日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頂く場合があります。但しご利用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	キャンセル料1,000円

- 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ご利用者側の希望する期間にサービスの提供ができない場合、当事業所の介護支援専門員(ケアマネージャー)が他の利用可能日時をご利用者側に提示して協議させていただきます。

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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。
ただし、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ご利用者側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、ご利用者側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ご利用者側に対してサービス利用上の不利益が生じないように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

<定められた業務以外の禁止>

ご利用者側は「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へ依頼することはできません。

①訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護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、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご利用者側の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

②備品等の使用

訪問介護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頂きます。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頂く場合もあります。

（４）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用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

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護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ご利用者側からの物品等の授受
- ③ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④飲酒及び喫煙
- ⑤ご利用者側に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他ご利用者側に行うハラスメント、迷惑行為

（６）利用者及び家族等の禁止行為

利用者及びその家族等は、訪問介護員に対する次の行為は許されません。

- ① セクシャルハラスメント、飲酒の強要、暴力行為、その他迷惑行為
- ② 身体及び財物の損傷、または損壊すること

※利用者が酒酔い状態の場合は、サービスの提供を行いません

7. 個人情報の取り扱い

（１）利用目的

当施設では、ご利用者から提供されたご利用者およびご家族に関する個人情報を、下記の目的以外に使用致しません。

- ① ご利用者に提供する介護サービス等
- ② 介護保険事務
- ③ ご利用者のために行う管理運営業務（入退所等の管理、会計、事故報告、介護・医療サービスの向上等）
- ④ 施設のために行う管理運営業務（介護サービスや業務の維持、改善の基礎資料の作成、施設等において行われる学生等の実習への協力、職員の教育のために行う事例研究等）

（２）第三者への提供

当施設では、下記の利用目的のためにご利用者およびご家族の個人情報を第三者に提供することがあります。

- ① 介護保険事務などの施設業務の一部を外部事業者へ業務委託を行う場合
- ② 他の介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）及び連絡調整が必要な場合
- ③ ご利用者の受診等にあたり、外部の医師の意見・助言を求めるため会議記録やケアプラン等を提供する場合

- ④ ご家族への心身状態や生活状況の説明
- ⑤ 研修等の実習生やボランティアの受け入れにおいて必要な場合
- ⑥ 保険事務の委託（一部委託含む）
- ⑦ 損害賠償保険などの請求に係る保険会社等への相談又は届出等
- ⑧ 保険者等、行政機関や他の関係機関からの照会への回答
- ⑨ 外部監査機関、評価機関等への情報提供
- ⑩ 介護保険審査支払機関へのレセプト請求及び介護保険審査支払機関からの照会への回答

（３）ご利用者に関するお問い合わせへの対応

当施設では、ご利用者に関する来園やお電話でのお問い合わせに対し、慎重に対応させて頂いており、ご利用者のプライバシーに関わる個人情報につきましては（２）の場合を除き外部に対し情報提供致しませんが、ご利用者が施設を利用されているかどうかについてのみ、お問い合わせに対して情報提供させていただきます。お問い合わせに対し回答して欲しくない方のご指定や、情報提供範囲についてのご希望がごありの場合は遠慮無くお申し出下さい。

（４）施設内での写真の掲示及び施設報等でのお名前、写真の掲示

当施設では、外出やお祭り行事等の楽しい思い出を、参加されたご利用者に楽しんで頂くため、できるだけたくさん掲示するようにしております。またご利用者およびご家族、施設外の方々へ施設への理解を深め、施設での様子を知っていただくため、施設報にお名前やお写真を掲載することがあります。

施設内での写真の掲示、施設報等へのお名前・お写真の掲載について希望されない場合は遠慮無くお申し出下さい。

8. 事故発生時の対応について

- （１）当施設では、サービスの提供により事故が発生した場合は、すみやかに市町村、ご家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じさせていただきます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置を記録することと致します。
- （２）事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものと致します。
- （３）当施設において、施設の責任によりご利用者に対して生じた損害については、すみやかに損害賠償をさせていただきます。ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、施設の損害賠償額を減じる場合があります。
- （４）事故の発生において、施設の責任がないと認められる場合、施設は損害賠償責任を負わないものとします

9. 緊急時の対応について

- （１）訪問の際の緊急時には、ご家族、介護支援専門員等関係者との連絡を図り、迅速な対応をいたします。また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。
- （２）利用者又はその家族からの緊急な訪問の要請に関しては、介護支援専門員と連携を図り、適切な対応を致します。
*当事業所では緊急連絡体制を確保していますので、緊急の場合は下記の連絡先にお問い合わせ致します。

○緊急連絡先

社会福祉法人 邦知会 ハーモニー広沢
Tel 0277-53-1120
対応時間 8:30~17:30

10. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口

社会福祉法人 邦知会 ハーモニー広沢 受付担当者 サービス提供責任者

Tel 0277-53-1120

または

邦知会ご利用案内センター

Tel 0120-80-4165

○ 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30まで

☆受付時間以外及び担当者不在の場合でも常時対応できる体制になっております。また、ご意見受付箱をラウンジに設置しておりますのでご利用下さい。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

桐生市役所保健福祉部健康長寿課 桐生市織姫町1-1	電話番号 0277-46-1111 受付時間 8:30~17:15
群馬県国民健康保険団体連合会 前橋市元総社町335-8	電話番号 027-290-1323 受付時間 9:00~16:30
群馬県社会福祉協議会 運営適正化委員会 前橋市新前橋町13-12	電話番号 027-255-6669 受付時間 9:00~17:00

11. 虐待の防止についてと身体拘束等の原則禁止について

当施設では、ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する専任の担当者を選定しています。

虐待防止受付担当者	地域サービス部長
-----------	----------

② 身体拘束廃止に関する専任の担当者を選定しています。

身体的拘束等適正化担当者	地域サービス部長
--------------	----------

② 虐待防止委員会・身体拘束対策委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知します。

④ 虐待防止のための指針・身体拘束等適正化のための指針を整備します

⑤ 従業者に対し、虐待防止、身体拘束廃止・改善のための研修を定期的に行います。

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）による虐待を受けたと思われるご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。

1 2. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価の実施状況	未実施
------------	-----

1 3. ハラスメント対策について

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい職場づくりを目指します。
- (2) 利用者及び家族が事業者の職員に対しておこなう、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

1 4. 衛生管理等

施設において感染症が発生、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 施設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概ね3か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底します。
- (2) 施設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ます。
- (3) 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

1 5. 感染症や災害の対応力強化について

- (1) 感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定介護予防支援の提供を受けられるよう、指定介護予防支援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。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、介護支援専門員その他の従業員に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施します。
- (2) 業務継続計画の定期的かつ必要に応じての見直しを行います。

1 6. 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、利用者に対する指定訪問介護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を実施します。
- (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。

1 7. サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 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。