

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている保険外訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、利用者様に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者が利用者様へ説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 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	社会福祉法人 茅野市社会福祉協議会
代表者氏名	会長
法人所在地 (連絡先及び電話番号等)	茅野市塚原二丁目5番45号 生活支援サービス係 電話：0266(73)4431 ファックス：0266(73)8030
法人設立年月日	昭和47年5月18日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	茅野市社会福祉協議会 訪問介護事業所
事業所所在地	茅野市宮川3975番地 茅野市西部保健福祉サービスセンター内
連絡先 相談担当者名	電話：0266(82)1415 ファックス：0266(82)1107 生活支援サービス
事業所の通常の 事業の実施地域	茅野市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人茅野市社会福祉協議会が開設する訪問介護事業所（以下「事業所」という。）が行う訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保し、事業所の訪問介護員等が、要介護状態又は要支援状態等にある利用者等に対し、適正な保険外訪問介護サービス（以下「自費介護サービス」といいます。）を提供することを目的とします。
-------	---

運 営 の 方 針	<p>1 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。</p> <p>2 自費介護サービスは、利用者が要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限りその居宅において、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとします。</p> <p>3 自費介護サービスの事業は、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態等の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。</p> <p>4 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。</p>
-----------	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	365日、24時間対応が可能な体制とします。ただし、受付日は、月曜日から金曜日までとし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までは除きます。
営 業 時 間	365日、24時間対応が可能な体制とします。ただし、受付時間は、午前8時30分から午後5時15分までとします。

(4) 事業所の職員体制

管理者	
-----	--

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、職員に事業に関する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。	常 勤 1名 他の事業所の責任者と兼務
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画（介護予防訪問介護相当サービス計画）の作成等を行います。	常 勤 2名 非常勤 1名 ※訪問介護員と兼務
訪 問 介 護 員	訪問介護等の提供に当たります。 なお、訪問介護員等は、介護福祉士及び介護職員初任者研修課程修了者としてします。	常 勤 2名 非常勤 17名
事 務 職 員	事務職員は、必要な事務を行います。	常 勤 1名 他の事業所の請求事務と兼務

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

① 身体介護

食事介助、入浴介助、清拭、排泄介助、服薬介助など

② 家事支援

ゴミ出し、調理、後片付け、掃除、洗濯、布団干し、買い物代行など

③ 付き添い介助

散歩、墓参り、病院見舞い、美容院・病院の付き添いなど

④ 入退院時支援

入院時・退院時の準備や付添い、入院中の見守りなど

⑤ 見守り支援

ご自宅に伺い様子確認や見守りなど

(2) 訪問介護員の禁止行為

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、雪かき など）

⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦ 身体的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（2時間以上省略）

区分	サービス提供時間数	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 2時間未満
	サービス提供時間帯				
身体介護	昼間（午前8時～午後6時）	2,930円	4,640円	6,800円	7,790円
	早朝（午前6時～午前8時） 夜間（午後6時～午後10時）	3,660円	5,810円	8,510円	9,730円
	深夜（午後10時～午前6時）	4,390円	6,970円	10,210円	11,690円
生活援助	昼間（午前8時～午後6時）		2,640円	3,960円	5,280円

生活援助	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時)	3,300円	4,950円	6,600円
------	---------------------------------	--------	--------	--------

※身体介護と生活支援が複合する場合は介護保険の報酬単価（特定事業所加算あり）に応じた全額を請求します。

4 その他の費用について

① 交通費	通常の事業の実施地域は、茅野市とします。通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護等に要した交通費は、その実費を徴収します。 なお、自動車を使用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を超えた地点から、1キロメートルにつき37円を乗じて得た額を徴収するものとします。		
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、下記によりキャンセル料を請求いたします。		
	ご利用日当日のそのサービスを開始する前までにご連絡をいただいた場合	キャンセル料は不要です。	
	ご利用日当日までにご連絡が無く訪問をした場合	当該基本料金の50%を請求いたします。	
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。			
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の負担となります。		
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。		

5 利用料その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日以降に利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 口座振替の場合は、取扱金融機関（八十二銀行、ゆうちょ銀行、JAバンク、諏訪信用金庫）の利用者指定口座より請求月の25日に振替（休日の場合は翌営業日）となります。</p> <p>イ 現金支払いの場合は、請求月の翌月25日までにお支払いください。</p> <p>ウ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。</p>

※ 利用料及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から3か月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内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いただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等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。	相談担当者氏名	
	連絡先電話番号	0266(82)1415
	同ファックス番号	0266(82)1107
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日までとします。 ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日までを除きます。 午前8時30分から午後5時15分までとします。

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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。

7 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、住所などを確認させていただきます。利用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) 利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問介護等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「(介護予防)訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「(介護予防)訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (3) サービス提供は「(介護予防)訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「(介護予防)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) 訪問介護員等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います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (5) サービス利用にあたっての禁止事項について
事業者は、次に掲げるハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、相当な期間の経過後、契約を解除することもあります。
 - ① 職員に対する身体的暴力(身体的な力を使って危害を及ぼす行為)
 - ② 職員に対する精神的暴力(個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)
 - ③ 職員に対するセクシュアルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為)
 - ④ 職員に対するカスタマーハラスメント(理不尽なクレームや暴言を繰り返す、度を越えた謝罪や対価を要求する、暴言や暴行に及ぶ威圧的な行為)
- (6) 訪問介護サービスの提供にあたり、訪問介護員は、利用者の立場に立って、普段の言動を振り返り、ハラスメントのない、快適な職場作りに努めます。
- (7) 訪問介護員は、茅野市社会福祉協議会が実施するハラスメント防止研修・講習に、積極的に参加します。

8 虐待の防止について

事業者は、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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	生活支援サービス 係長 電話：73-4431
-------------	---------------------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は介護者（現に介護している家族・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。

9 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者・家族に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 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。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ 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、追加又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。）</p>

11 緊急時の対応について

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。

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護等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、利用者に対する訪問介護等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	損害保険ジャパン株式会社（社会福祉法人全国社会福祉協議会）
保険名	社協の保険

補償の概要	社協およびその職員などが業務遂行上の事故により第三者の身体または財物に損害を与えたり、経済的な損害を与えたりしたことにより、法律上の損害賠償責任を負われた場合に補償します。
-------	--

13 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

14 心身の状況の把握

訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

15 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「(介護予防)訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

16 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、提供時間及び内容等を、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) 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提供が終了した日から2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。

17 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。

サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地	茅野市塚原二丁目5番45号 茅野市社会福祉協議会 生活支援サービス係
	電話番号	0266(73)4431
	ファックス番号	0266(73)8030
	受付時間	8:30~17:30(土日祝は休み)

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

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	事業所名	茅野市社会福祉協議会 訪問介護事業所
	説明者氏名	サービス責任者

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	