

「訪問介護サービス」重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、介護保険法に基づき、当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説明するものです。

本事業所では、利用者に対して指定訪問介護サービス・介護予防サービス・生活支援サービス事業（以下、「訪問介護等」という。）を提供します。当サービスの利用は、原則として要介護認定を受けた方が対象となります。

記載事項内容

1	事業者	2
2	事業所の概要	2
3	事業実施地域	2
4	営業時間	2
5	組織の体制	3
6	当事業所が提供するサービスと利用料金	3
7	サービスの利用に関する留意事項	4
8	サービス実施の記録について	5
9	ハラスメント防止について	5
10	虐待防止・虐待通報の受付について	6
11	業務継続に向けた取り組みについて	7
12	感染症対策について	7
13	損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）	7
14	苦情等の受付について（契約書第14条参照）	7
15	緊急時等における対応方法	8
16	契約の解約	8
17	個人情報の使用	9

特定非営利活動法人 らいと

1 事業者

名 称	特定非営利活動法人 らいと
所在地	山口県下関市秋根南町1丁目1-5
電話番号	083-263-2687
代表者氏名	理事長 河本 満幸
設立年月	平成14年1月21日

2 事業所の概要

事業所の種類	介護保険事業 3570101083
事業の目的	高齢者・障がい者に対し、適切な指定訪問介護を提供し。日常生活および社会参加の質的向上を目的とする。
事業所の名称	特定非営利活動法人 らいと
事業所の所在地	山口県下関市秋根南町1丁目1-5
電話番号	083-263-2687
管理者氏名	理事長 河本満幸（兼任）
事業所の運営方針について	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、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を要介護者等のニーズにもとづくエンパワーメントを中心にした支援を行う。
開設年月	平成14年3月15日
事業所が行っている他の業務	居宅介護 3513100580 重度訪問介護 行動援護 同行援護 移動支援事業 35000101020161 重度訪問介護利用者の大学等修学支援事業 重度障がい者等の就労支援特別事業

3 事業実施地域

下関市（離島を除く）

4 営業時間

営業日	月～金（国民の休日、夏季8月13日から15日、年末年始12月30日から1月3日までを除く） 営業日以外は転送電話での受付
受付時間	9時～17時 時間外は転送電話での受付
サービス提供時間帯	日曜日から土曜日まで24時間対応

5 組織の体制

<主な職員の配置状況>職員の配置については、指定基準を遵守しています。(2024.04 現在)

職種	常勤	非常勤	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名		1名	自立支援
2. サービス提供責任者	2名以上	0名以上	1名以上	コーディネーター
3. 訪問介護従事者	2名以上	1名以上	3名以上	訪問介護等

当事業所では、利用者に対して訪問介護事業を提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

6 当事業所が提供するサービス

この事業所で行う訪問介護等の内容は次のとおりとする。

- (1) 訪問介護計画の作成
- (2) 身体介護に関する内容
 - ① 食事の介護
 - ② 排泄の介護
 - ③ 衣類着脱の介護
 - ④ 入浴の介護
 - ⑤ 身体の清拭、洗髪の介護
 - ⑥ 通院・外出等の介護
 - ⑦ その他必要な身体の介護
- (3) 生活援助に関する内容
 - ① 調理
 - ② 衣類の洗濯、補修
 - ③ 住居等の掃除、整理整頓
 - ④ 生活必需品の買い物
 - ⑤ その他必要な家事

7 利用者負担額（契約書第5条参照および別紙参照）

(1) 訪問介護等の利用者負担額

訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該訪問介護が法定代理受領サービスである時は、利用料をその1割、2割または3割とする。利用料は別紙サービス利用料の通りとする。

➤ 2人の介助者により訪問を行った場合

1人の介助者による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の介助者でサービスを提供した場合は、2倍の額をいただきます。

(2) 利用の中止、変更、追加（契約書第6条参照）

サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡を頂いた時間に応じて、キャンセル料を請求させていただきます。24時間前までのご連絡の場合キャンセル料は不要です。12時間前までのご連絡の場合1提供あたり利用料の10%を請求いたします。12時間前までにご連絡のない場合1提供あたり利用料の30%を請求いたします。一円未満の端数に関してはすべて切り捨てとします。訪問後の場合1提供あたり利用料の全額を請求いたします。ただし、利用者の病状の急変や入院等の場合、キャンセル料は請求いたしません。

サービス利用の変更・追加は、事業所の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(3) 実費負担額（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則2ヶ月前までにご説明します。

8 サービスの利用に関する留意事項

(1) 介助者について

- ① 複数の訪問介護員等が交代して、サービスを提供します。
- ② 訪問する訪問介護員等は、毎月末に翌月の予定を利用者にお知らせします。
- ③ 決定後に訪問予定の訪問介護員等が交代する際には、事前に連絡します。
- ④ 担当する訪問介護員等の決定はすべて事業所が行ないます。
- ⑤ 利用者から特定の訪問介護員等を指名することはできません。
- ⑥ 訪問介護員等個人に直接連絡をとることはご遠慮ください。
- ⑦ 利用者およ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します。（すべてのご希望に沿うことはできかねます、ご了承ください。）
- ⑧ 訪問介護員等についてお気づきの点やご要望がありましたら、当事業所およびコーディネーターにご遠慮なくご相談ください。

(2) サービス提供について

- ① サービスは、「訪問介護等計画」もとづいて行います。
- ② サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。
- ③ 実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。（すべてのご希望に沿うことはできかねます、ご了承ください。）
- ④ 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。
- ⑤ 利用者の依頼により訪問前に買物を代行する場合、買物を開始した時刻よりサービス提供とさせていただきます。
- ⑥ 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、訪問介護等計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、訪問介護等計画の見直しを行いません。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由により訪問介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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。

(4) 受給資格の確認（契約書第3条参照）

内容に変更があった場合は速やかに事業所または訪問介護員等にお知らせください。また、受給資格が確認できない場合、サービスの提供ができないことがあります。

(5) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等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 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ 利用者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 利用者本人が不在宅でのサービス提供
- ⑥ 飲酒・喫煙および飲食（利用者の同意を得て一緒に行う場合の飲食は除く。）
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行為を制限する行為（利用者又は第三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く）
- ⑧ その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動およびその他迷惑行為

(6) 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者評価の実施はありません。

9 サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時および実施したサービス内容などを記録し、翌月に一月分のサービス実績記録一覧を利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、訪問介護等計画およびサービス提供ごとの記録は、契約終了日から5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第8条参照）

当事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

10 ハラスメント防止について

事業者は、従業員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

(1) ハラスメントの禁止

事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度により傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
 - ④ サービスの提供範囲を逸脱したサービスおよび理不尽なサービスの要求
 - ⑤ サービス提供時の監視
 - ⑥ 事業所の運営および人事への介入
 - ⑦ 禁止行為の強要
 - ⑧ その他すべてのハラスメント行為
- 上記は、当該法人従業者、取引先事業者の方、ご利用者およびその家族等が対象です。

(2) ハラスメントへの対応

- ① ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ② 従業者に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ③ 利用者およびその家族等にハラスメント防止の啓発・普及を図ります。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

11 虐待防止・虐待通報の受付について

事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- ① 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- ② 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。
- ③ 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し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ④ 従業者に対し、虐待防止に対する基本的な考え方について研修などを実施します。
- ⑤ 利用者およびその家族等に虐待防止の啓発・普及を図ります。
- ⑥ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑦ 虐待防止に関する責任者を選定しています。

(1) 当事業所における虐待に関する相談窓口

相談窓口	受付時間 営業日 9:00～17:00 電話 083-263-2687 虐待防止に関する責任者 [管理者] 河本満幸
------	--

(2) 行政機関

下関市役所 福祉部 長寿支援課 介護保険課	所在地 下関市南部町1丁目1番1号 受付時間 平日 8:30～17:15 電話 083-231-1340 (長寿支援課) 083-231-1371 (介護保険課)
-----------------------------	--

12 業務継続に向けた取り組みについて

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、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（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。

- ① 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的に行います。
- ② 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変更を行います。

13 感染症対策について

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、次に掲げる措置を講じます。

- ① 訪問介護員等の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 事業所の設備および備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③ 事業所における感染症の予防およ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、従業者に周知徹底しています。
- ④ 事業所における感染症の予防およびまん延防止のための指針を整備しています。
- ⑤ 従業者に対し感染症の予防およびまん延防止のための研修、訓練を定期的に行います。
- ⑥ 利用者およびその家族等に感染症対策の啓発・普及を図ります。

14 損害賠償保険への加入（契約書第9条参照）

本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：東京海上日動火災保険株式会社

保 険 名：居宅介護事業者・介護支援事業者賠償責任保険

保障の概要：賠償責任 対人・対物賠償2億円

15 苦情等の受付について（契約書第14条参照）

当事業所における苦情およびサービスに対するご意見、その他利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

- ① 当事業所はお客様相談係・苦情受付窓口を設置しています。
- ② お住まいの自治体に苦情を申し立てることもできます。
- ③ 第三者委員を選任しています。当事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

<お客様窓口および行政機関その他苦情受付機関等>

①	お客様相談係・苦情受付窓口担当 苦情解決責任者	サービス提供責任者 [コーディネーター] 入江 美里 電話番号：083-263-2687 管理者 [理事長] 河本 満幸 電話番号：090-8994-2980	営業日 9:00～17:00
②	下関市役所 福祉部 介護保険課事業者係 長寿支援課支援係	所在地：下関市南部町1番1号 下関市役所西棟2階 電話番号：083-231-1371(介護保険課) ：083-231-1340(長寿支援課)	平日 8:30～17:15
③	第三者委員	[理事会 監事] CIL 小平 新井智 所在地：東京都小平市花小金井南町 1-18-45-10 電話番号：042-467-7235	平日 9:00～17:00

16 緊急時等における対応方法

従業者は、指定訪問介護等の提供を行っているときに利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとする。

- ◆ 当事業所では転送電話により、サービス提供責任者に24時間連絡が繋がるようになっている。

17 契約の解約

(1) 利用者からの解約

利用者からの解約は一定の予告期間（1週間以上の期間とすることが望ましい）までに通知すれば自由に解約できることとし、この場合には、解約料は徴収しないこととする。

(2) 事業者からの解約

次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後、介護サービス契約を解除することができる。

- ① 事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合
- ② 利用者に支払能力があるにもかかわらずサービス利用料金の支払いが3カ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合
- ③ 利用者又はその家族等が、事業者やサービス従業者に対して心身に危害を生じさせる、または生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき、その被害が深刻で事業者が相当の努力を以てしても防ぐことができないような場合

上記により契約を解除する場合、事業者は訪問介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

17 個人情報の使用

個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用させていただきます。

① 使用する目的

事業者が、介護保険サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議、支援会議等およびサービス提供において必要な場合。

② 使用にあたっての条件

個人情報の提供は、上記①に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払う。

③ 個人情報の内容

- 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等、サービス提供記録等、事業者が介護保険サービス等を行うために最低限必要な利用者や家族個人に関する情報。
- その他の情報

※ 「個人情報」とは、利用者個人および家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

西暦 20 年 月 日

上記の契約を証するため、本書 2 通を作成し、利用者、事業者が記名捺印のうえ、各 1 通を保有するものとします。

訪問介護等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。

事業者名 特定非営利活動法人らいと
住所 下関市秋根南町 1 丁目 1 - 5
代表者氏名 河本 満幸

説明者職名 _____ 氏名 _____ 印 _____

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所 _____

利用者氏名 _____ 印 _____

代筆者氏名 _____ (続柄) _____