

訪問介護 重要事項説明書

利用者氏名 _____ 様

利用者様に対する訪問介護サービスの提供開始にあたり、厚生省令第37号第8条に基づいて、当事業者が利用者様に説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 事業者概要

事業者名称	医療法人徳洲会
主たる事務所の所在地	大阪府大阪市北区梅田1-3 1-1200号
代表者名	理事長 東上 震一
電話番号	06-6346-2888

2 サービス提供を担当する事業所

事業所の名称	石垣島徳洲会病院 訪問介護事業所
沖縄県指定事業者番号	第4710710650号
事業所所在地	沖縄県石垣市大浜字南大浜446-1
連絡先 管理 サービス提供責任者	TEL. 0980-88-0123 管理者：砂川 明美 サービス提供責任者：田本 美樹 豊里 弥生
通常の事業実施地域	石垣市

3 事業の目的と運営方針

事業の目的	この事業所は、介護保険制度下での訪問介護事業所であり介護及び援助の必要な利用者がそれぞれのおかれている環境等に応じて、利用者自身の選択にもとづく保険・福祉サービスを効率的に提供することを目的とします。
運営の方針	①この事業所が実施する事業は、利用者が要介護状態となった場合においても、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 ②事業に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供が出来るよう努めるものとする。 ③事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。 ④厚生省令第37号、指定居宅サービス等の事業の人員・設備及び運営に関する基準に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

4 サービス提供可能な日と時間

サービス提供日	月～日曜日
サービス提供時間	6:00～22:00

5 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日 (日曜日・祝祭日・年末年始(12月31日～1月3日)は除く)
営業時間	8:30～17:00

6 事業所の職員体制

職種	職務内容	勤務体制
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ①従業者及び業務の管理を一元的に行います。 ②従業者に、法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。 	常勤 1名 8:30～17:00
サービス提供責任者 (介護福祉士)	<ul style="list-style-type: none"> ①訪問介護計画の作成並びに利用者への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 ②指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 ③指定訪問介護の利用の申込に係る調整を行います。 ④訪問介護等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 ⑤利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 ⑥サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者との連携を図ります。 ⑦訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況について情報を伝達します。 ⑧訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ⑨訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理をします。 ⑩訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 ⑪その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 	常勤 1名以上 8:30～17:00
訪問介護員 (上記、サービス提供責任者も含む)	<ul style="list-style-type: none"> ①訪問介護計画に基づき、指定訪問介護サービスを提供します。 ②サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 ③サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 ④サービス提供責任者が行う研修、技術指導を受けます。 	常勤、非常勤 登録 3名以上 6:00～22:00 早朝、夜間、 深夜帯

7 サービスの内容および料金、利用料およびその他の費用について

(1) サービス内容

サービス区分と種類		サービスの内容
基本介護	状態観察	体調・病状の観察、観察後の適切な対処
	居室の整備	換気、室温・日あたり調整、ベッドまわりの簡単な整頓等
	その他	相談援助、情報収集、情報提供、記録等
身体介護	食事介助	食事の介助
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪等
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助
	身体整容	日常的な行為としての身体整容
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助
生活援助	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物
	調理	利用者の食事の用意
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯
自立生活支援のための見守りの援助		<ul style="list-style-type: none"> ○利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。 ○入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。 ○ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ○排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。

(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、別紙2「禁止行為」に記載事項の行為は行いません。

(3) サービスの料金・その他費用

料金・その他の費用については 別紙 1「料金表」に定めるとおりです。お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。

ただし、支払い方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当者窓口へ提出し、後日払い戻しを受けてください。

8 利用料、その他の費用の請求方法、支払方法について

請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日以降に利用者あてに手渡すか郵送します。支払いは利用開始時に指定された口座より毎月 27 日に振替させていただきます。ただし、その日が土・日・祝日にあたる場合は次

の平日に繰り延べされます

お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

※利用料、その他の費用の支払について、支払期日から2ヶ月以上遅延し、さらに催促から30日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払分をお支払いいただくことになります。

9 高齢者虐待の防止・権利擁護について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、必要な措置を講じます。

高齢者虐待防止に関する取り組み	① 虐待防止に関する責任者を選定します。 虐待防止に関する責任者 管理者・砂川 明美 ② 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識の向上や技術の向上に努めます。
権利擁護・その他に関する取り組み	① 必要時には成年後見制度の利用を支援します。 ② 従業者が支援に当たっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及び家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」およ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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。 ② 事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及び家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ 事業者は従業者に業務上知り得た利用者及び家族の秘密を保持させるために、従業者の守秘義務については業務を終了した後や従業者の退職後も継続するように雇用契約を結んでいます。
個人情報の保護について	① 事業者は、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利用いたしません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文章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利用いたしません。 ② 利用者、及び利用者の家族に関する個人情報が含まれる記録物については、管理者の注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 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の開示をすることとし、開示の結果、情報の訂正・追加又は修正を求められた場合は、遅延なく調査を行い、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。（開示に際しての複写料などが発生する場合は、利用者の負担となります）

11 担当ヘルパーの変更を希望される場合の窓口

利用者のご事情により、担当する訪問介護員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：田本 美樹（サービス提供責任者） 豊里 弥生（サービス提供責任者） TEL : 0980-88-0123 FAX : 0980-82-9511 受付時間 : 8:30～17:00（月曜日～土曜日）
---	--

※担当ヘルパーの変更に関しましては、ご利用者のご希望を尊重し調整を行いますが、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。

1.2 サービスの提供にあたって

- i) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険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。
- ii) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- iii) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- iv) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「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。
- v) 訪問介護員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ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

1.3 緊急時の対応方法

利用者の緊急連絡表（別紙）に従い、主治医、緊急連絡先に連絡を行い、医師の指示に従います。主治医に連絡が取れない場合は、事業者の協力医療機関に連絡し、指示を仰ぎます。

協力医療機関	名称	石垣島徳洲会病院
	所在地	石垣市大浜字南大浜446-1
	電話番号	0980-88-0123
	診療科	内科、禁煙外来、循環器内科、外科、消化器科、心臓血管外科、整形外科、呼吸器内科、泌尿器科、リハビリ、人工透析

1.4 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護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、利用者に対する指定訪問介護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。

1.5 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

1.6 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、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。

1.7 居宅介護支援事業者等との連携

- i) 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ii) 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「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へ速やかに送付します。

- iii) サービスの内容が変更された場合また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また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。

18 サービス提供の記録

- i) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等の記録を作成し、その完結日から2年間これを保存します。
- ii) 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自費による複写物を求めることができます。

19 衛生管理等

- i) 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。
- ii) 指定訪問介護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。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

i) 苦情処理の体制

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【苦情申し立の窓口】のとおり)

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

手順の概要

- ①苦情(クレーム)の受入れ
- ③事業所の苦情受付簿への記録、担当者・管理者に報告
(損害賠償が発生しうる場合は、受入れた場で管理者へ報告)
- ④担当者が事実の調査と対応方法の検討
- ⑤内容に応じた改善策を立て、必要ならば関係された方にお詫びし、全職員に周知し改善策を実行する。
- ⑥事業所の不手際ではない場合、関係された方に誤解である旨を説明し、誤解を生じたことをお詫びする。
- ⑦担当者が全過程を記録し、管理者に報告し、保険者等への報告・損害賠償の発生の有無を確認(判断)し、速やかに対処する。
- ⑧今後同様の問題が生じないよう対応策を検討し会議等を通じて、全職員に周知徹底する。
- ⑨苦情発生から処理終了までの過程を、全職員に周知し、再発防止に努める。

ii) 苦情申し立の窓口

事業所 サービス提供責任者 田本 美樹 豊里 弥生	所在地 沖縄県石垣市大浜字南大浜446-1 電話番号 0980-88-0123 受付時間 月～土(日・祝日・年末年始を除く) 午前8時30分～午後5時
石垣市 地域包括支援センター	所在地 沖縄県石垣市真栄里672番地 電話番号 0980-84-3333(代表) 受付時間 月～金(祝日・年末年始を除く) 午前8時30分～午後5時15分
石垣市 介護長寿課	所在地 沖縄県石垣市真栄里672番地 電話番号 0980-82-7158(代表) 受付時間 月～金(祝日・年末年始を除く)午前8時30分～午後5時15分

沖縄県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 電話番号 098-882-5704 (代表) 受付時間 月～金 (祝日・年末年始を除く) 午前9時～午後5時
沖縄県国民健康保険団体連合会	所在地 沖縄県那覇市西3-14-18 (国保会館) 電話番号 098-860-9026 (代表) 受付時間 月～金 (祝日・年末年始を除く) 午前9時～午後5時

令和 年 月 日

事業所は、利用者へのサービス提供開始に当たり、上記の通り重要事項を説明しました。

説明者 所在地 沖縄県石垣市大浜字南大浜 446-1
事業所名 石垣島徳洲会病院 訪問介護事業所 印
職・氏名 サービス提供責任者

私は、事業所より上記の重要事項について説明を受け、サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所 〒

氏名

署名代理 住所 〒
(選任した場合)

氏名

続柄 ()