

訪問介護事業重要事項説明書

(利用者) _____ 様

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(香川県指定 第3770500472号)

当事業所は、ご契約者に訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことは次のとおりです。

※ 本サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

1 事業者

- (1)法人名 社会福祉法人 観音寺市社会福祉協議会
- (2)法人所在地 香川県観音寺市坂本町一丁目1番6号
- (3)電話番号 0875-25-7773
- (4)代表者名 会長 白川 晴司
- (5)設立年月日 平成17年10月11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17年10月11日指定
平成29年10月11日更新
- (2)事業の目的 要介護状態にある高齢者等の方々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、適正で質の良いサービスを提供することを目的とします。
- (3)事業所の名称 社会福祉法人 観音寺市社会福祉協議会
- (4)事業所の所在地 香川県観音寺市坂本町一丁目1番6号
- (5)事業所電話番号 0875-57-6016
- (6)管理者氏名 常務理事(兼)事務局長 高橋 守
- (7)当事業所の運営方針 要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう行われるとともに、医療サービスとの連携を十分配慮して行い、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ることを運営の方針としています。
- (8)開設年月日 平成17年10月11日
- (9)事業所が行っている他の業務
本事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
 - [介護予防訪問事業] 平成18年 4月 1日指定、平成30年 4月 1日更新
 - [生活支援訪問事業] 平成28年 4月 1日指定
 - [訪問入浴介護事業] 平成17年10月11日指定、平成29年10月11日更新
 - [居宅介護支援事業所] 平成17年10月11日指定、平成29年10月11日更新

3 事業実施地域及び営業時間

- (1)通常の事業の実施地域 観音寺市及び三豊市内
- (2)営業日及び営業時間

- ①営業日 毎日（天災等業務が遂行できない日及び12月29日から1月3日を除く）
- ②受付時間 月～金（祝日及び年末年始を除く）午前8時30分～午後5時15分
- ③サービス提供時間帯 午前7時～午後10時

4 職員の体制

本事業所では、ご契約者に対して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。

- (1)管理者 1名（常勤兼務）
- (2)サービス提供責任者 7名
- (3)訪問介護員 常勤 7名（サービス提供責任者兼務）
非常勤 55名
- 内資格取得者 介護福祉士 24名（常勤7名、非常勤17名）
看護師 2名（非常勤）
准看護師 1名（非常勤）
ヘルパー1級課程修了者 3名（非常勤）
ヘルパー2級課程修了者 30名（非常勤）
初任者研修修了者 7名（非常勤）
- (4)事務担当職員 1名（常勤兼務）

5 サービス利用料及び利用者負担

利用者負担額は、介護保険の摘要となる場合、原則として介護報酬の告示上の額の1割又は2割又は3割です。（利用者負担額が割引の対象となる方もあります。）

介護保険法令に基づいて、利用者の方が保険給付を償還払い（一旦利用者の方が全額を支払い、その後市町村から利用者負担分を除いた額を請求する方法）で受ける場合は全額自己負担となります。介護保険の適用を受けない場合（制度上の支給限度額を超える場合）にも全額自己負担となります。

償還払いの場合、利用者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。

介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。

(1) 訪問介護

①介護保険の対象となるサービス

・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、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……体位の変換を行います。
- 通院介助……通院の介助を行います。

・生活援助

- 調理…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…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…利用者の居室の掃除を行います。
（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

②【基本料金—午前8時～午後6時】

身体介護	20分未満	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30分未満	1時間30分以上 (30分増すごとに)
	1, 660円	2, 490円	3, 950円	5, 770円	830円を加算
生活援助	20分以上45分未満			45分以上	
	1, 820円			2, 240円	

- ③ 身体介護が中心である訪問介護を行った後、引き続き生活援助が中心である訪問介護を20分以上45分未満、45分以上70分未満、70分以上行ったときは、各660円ずつを加算します。
- ④ やむを得ない事情により、利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- ⑤ 早朝・夜間は25%、深夜は50%加算します。
・早朝は午前6時～午前8時、夜間は午後6時～午後10時
・深夜は午後10時～翌朝午前6時
- ⑥ 新規に訪問介護計画を作成した利用者の方に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合、初回加算として2,000円を加算します。
- ⑦ 利用者やそのご家族等の方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又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）を行った場合、緊急時訪問介護加算として1,000円を加算します。
- ⑧ 自立支援型のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合は生活機能向上連携加算Ⅱとして2,000円、リハビリテーション専門職の助言に基づき生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合は生活機能向上連携加算Ⅰとして1,000円を加算します。
- ⑨ 介護職員の処遇改善に資するため、基本サービス費に各種加算を加えた総単位数に13.7%を乗じた額、及び特定処遇改善加算として4.2%を乗じた額を加算します。（一単位未満端数四捨五入、利用者負担1円未満切り捨て）なお、当該加算は、区分支給限度基準額の算定対象からは除外されます。

(2)その他

①交通費

通常の事業の実施地域内を訪問する場合であれば交通費は必要ありませんが、船賃等の交通費実費が必要な場合、その実費の支払が必要となることがあります。

また、通常の事業の実施地域を越える地域に訪問・出張する必要がある場合にはその実費（旅費）の支払いが必要となることがありますので担当職員にご相談下さい。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を実費としていただくことがあります。

ア 通常の事業の実施地域を超える地点から片道おおむね5キロメートル未満は、200円です。

イ 通常の事業の実施地域を超える地点から片道おおむね5キロメートル以上は、1キロメートル増すごとに20円を加算します。

②自己負担金は、次のいずれかの方法によりお支払いをお願いします。

利用者負担金は、毎月20日までに前月分の請求をいたしますので、月末までにお支払

い下さい。

A 自動口座引落（指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。）

B 現金払（サービス提供時に毎回又は月1回定められた日に支払ってください。）

③上記の利用者負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。

居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料を支払い、その後市町村に対して保険給付分を請求します。

6 キャンセル

（1）利用者がサービスの利用を中止する際は、すみやかに下記の連絡先までご連絡ください。

（連絡先）訪問介護事業所（電話）：57-6016

（2）利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけ早くご連絡ください。

当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けますので、ご了承ください（ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。）

（3）キャンセル料は、利用者負担額に合算してお支払いいただきます。

サービス利用日の訪問時間前までは無料、訪問時間後は600円です。

7 居宅介護支援事業者との連携（サービス提供の終了に際して）

（1）本事業所は、サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

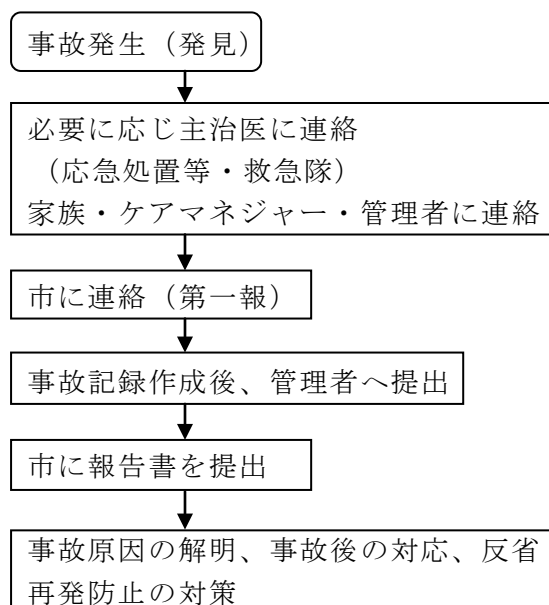
（2）本事業所は、サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な相談又は援助を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

8 事故発生時の対応

（1）本事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

（2）本事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

（3）事故発生時連絡マニュアル



救急告示のある主な医療機関 (主な診療科目)
医療法人社団力正会小林整形外科医院 (整形外科・麻酔科、25-7311)
医療法人社団寿愛会羽崎病院 (内科・消化器科・外科、25-3382)
医療法人ブルースカイ松井病院 (内科・外科・脳神経外科、23-2111)
医療法人社団豊南会香川井下病院 (内科、外科、循環器科、52-2215)
三豊総合病院 (内科、外科、呼吸器科、52-3366)

9 相談窓口、苦情対応

○ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

お客様相談窓口	電話番号	25-7773
	ファックス番号	25-7736
	責任者	管理者 高橋 守
	対応時間	午前8時30分～午後5時 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

また、別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」により対応します。

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

観音寺市 介護保険相談窓口	所在地	観音寺市坂本町一丁目1番1号
	電話番号	23-3968
	ファックス番号	23-3993
	対応時間	午前8時30分～午後5時 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）
香川県国民健康保険 団体連合会相談窓口	所在地	高松市福岡町二丁目3番2号
	電話番号	(087) 822-7431
	ファックス番号	(087) 822-7455
	対応時間	午前9時～午後5時 月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

10 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡します。

利用者の主治医	氏 名			
	医療機関名			
	所在地			
	電話番号			
緊急連絡先Ⅰ	氏 名			
	住 所			
	連絡先①		連絡先②	
緊急連絡先Ⅱ	氏 名			
	住 所			
	連絡先①		連絡先②	

令和 年 月 日

サービス提供開始にあたり、本書面に基づいて重要な事項の説明を行いました。

説明者 事業所名称 社会福祉法人観音寺市社会福祉協議会
氏 名 印

私は、事業者からサービスについての重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所 _____

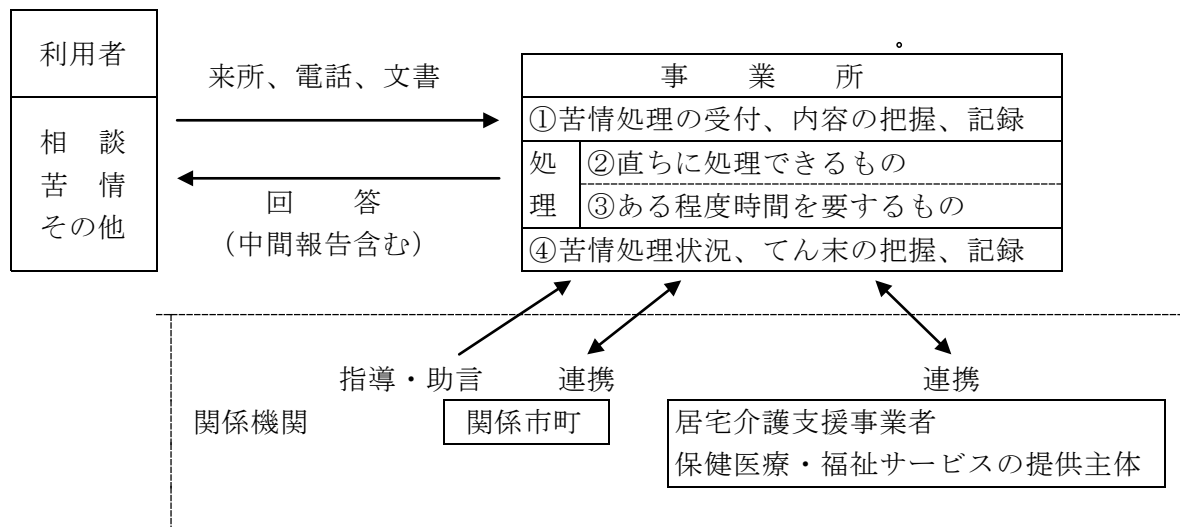
氏 名 _____ 印

(代理人) 住 所 _____

氏 名 _____ 印

「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
 - ・来所者には、総合受付（常勤事務員）による利用者からの相談又は苦情の受付を行い、担当者が不在でも基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。
 - ・相談又は苦情に対する相談用電話、ファックスの設置。
 （電話番号） 0875-25-7773 （F A X） 0875-25-7736
 （担 当 者） 総務課長 鈴木 正美
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



【苦情処理を行うにあたっての留意事項】

(1) 苦情相談内容の把握

- | | |
|---------------|---------------------|
| ① 問題の発生した時期 | ⑤ 関係資料等の提出の可否 |
| ② 問題の発生した場所 | ⑥ 現在、苦情相談者が置かれている状況 |
| ③ 問題の発生に係る関係者 | ⑦ 苦情相談者が要求している措置 |
| ④ 問題の発生原因 | ⑧ 苦情相談者に係る秘密保持の可否 |

(2) 苦情申出者に対する回答

- ① 即応できる事案については、その場で速やかに回答する。
- ② 関係者からの事実確認又は関係機関への照会等が必要なため日時が必要な場合は、その旨及び今後の見通しを説明するとともに、おおむね1週間以内には、それまでの進捗状況を説明する等適宜中間報告を行う。また、苦情解決後速やかにその概要を最終報告する。
- ③ 解決後は、相談票等に処理状況等を記録する。

(3) 関係機関等の連携

- ① 問題事案によっては、事業所のみで解決できない場合には、その問題の把握により関係機関に照会する等の確に対応する。
- ② 事業所の業務運営上の問題であって、かつ、制度上の問題にかかわるような場合には各関係機関と連携を図り解決にあたる。