

## 居宅介護等重要事項説明書

(令和6年4月1日改訂)

## 1 事業者の概要

名称	株式会社 PRO
法人種別	株式会社
法人設立年月日	平成21年05月25日
法人所在地	鹿児島県西之表市西町36
電話番号	0997-23-0723
代表者氏名	服部 真
法人が所有する事業の種類	介護保険:居宅介護支援事業 訪問介護事業 訪問看護事業 地域密着通所介護事業 障害福祉:居宅介護事業 重度訪問介護事業

## 2 事業所の概要

事業所の名称	ありがとう
事業所の開設年月	平成25年10月01日
事業所の所在地	鹿児島県西之表市西町36
事業所の電話番号	0997-28-3747
事業所の緊急連絡先	080-1761-3141
管理者の氏名	松元 まゆみ
サービス提供地域	西之表市・中種子町・南種子町
サービス提供時間	24時間年中無休
事業所番号	4611300130
運営方針	株式会社PROが開設するありがとうにおいて実施する指定居宅介護等の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、利用者に対し、適正な指定居宅介護等を提供することを目的とする。 事業所の従業者は、利用者の心身の特性や状況を踏まえて、その有する能力に応じた自立した生活を営む事が出来るよう、身体介護や生活援助を行う。事業の実施にあたっては、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。
職員への研修の実施状況	採用後2週間以内・年1回以上

### 3 事業所の職員体制

職種	体制人数
管理者	1名(常勤1名)
サービス提供責任者	1名以上(常勤・専従・うち管理者兼務1名)
従業者	2.5名以上(常勤・非常勤)

### 4 サービスの内容

#### ① 身体介護

食事介護	配膳・食事量チェック・水分補給・摂取介助・下膳・流動食等の調理
排泄介助	トイレ介助・オムツ交換・陰部の清潔介助
入浴介護・清拭	入浴準備・更衣介助・全身浴・部分浴(手浴・足浴・洗髪)・身体整容・入浴後清掃
身体整容・更衣介助	清拭・洗面介助・洗髪・寝衣交換・シーツ交換・布団干し・うがい・歯磨き・爪きり・髭剃りの介助・衣類・寝具の交換・義歯洗浄
移動介助	トイレ誘導・車椅子・歩行・座位移動時介助・体位交換・通院・外出介助
健康管理	薬の受理・整理・服薬介助
特定行為	口腔・鼻腔・気管カニューレ内の喀痰吸引 胃瘻・腸瘻による経管栄養・経鼻経管栄養

#### ② 家事援助

買い物	献立作成
調理	調理・温め・きざみ・盛り付け・配膳・下膳
掃除	住居の清掃・換気・室温調整・後片付け・食器洗い
洗濯	衣類管理・アイロンがけ・ベットメイク

#### ③ 通院等乗降介助

自らが運転する車両への乗車、降車の介助・乗車前、降車後の屋内外における移動介助・通院先若しくは外出先での受診等の手続き、移動等の介助

#### ④ 重度訪問介護

入浴排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切且つ効果的に行います。

### 5 利用料金

#### (1)介護給付費支給対象サービス利用者負担額

別紙記載のサービスに要した費用の原則1割。ただし、区市町村から居宅介護等利用者負担減額の決定を受けている場合は、減額後の額、ただし、利用者の身体的理由により1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に2人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2人分

の料金をいただきます。

※事業者が利用者に代わり区市町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知します。

#### (2)算定加算について

・処遇改善加算(Ⅰ)・・・介護職員の安定的な処遇改善を図るための環境整備を行うと共に、介護職員の賃金改善に充てることを目的に創設された加算です。

賃金体系の整備・資質向上のための研修・人事考課などを整備しています。

・福祉・介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)・・・介護人材確保のための取組をより一層進めるべく、経験・技能のある介護職員に重点化を図りながら介護職員のさらなる処遇改善を進めることを目的に創設された加算です。

・居宅介護特定事業所加算(Ⅱ)・重度訪問介護特定事業所加算(Ⅱ)・・・専門性の高い人材を確保し、介護度の高い利用者や支援が困難な場合に対しても積極的に提供するといった、質の高い介護サービスを実施している事業所を評価する加算です。

訪問介護員等個別の研修要件・会議の定期的開催要件・サービス提供責任者と訪問介護員との綿密な連絡体制要件・定期健康診断実施要件・緊急時における対応方法の明示件・訪問介護員所持資格要件・サービス提供責任者実務経験要件などの算定要件を整備しています。

#### (3)交通費

上記で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。

それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

#### (4)キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

- ・ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合 →無料
- ・ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合 →市町村の定める金額の50%
- ・ご利用の12時間前までにご連絡いただかなかった場合 →市町村の定める金額の100%

#### (5)その他

利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

#### (6)支払方法

利用料金は、下記の方法によりお支払いいただきますようお願いします。

- ・ 訪問による集金
- ・ 口座引き落としによる集金

## 6 サービスの利用方法

### (1)サービスの利用開始

①居宅介護について介護給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。

②サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護計画等を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、

利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

- ③居宅介護の提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) サービスの終了

- ①利用者が当事業者に対し7日間の予告期間において文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。
- ③当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。
- ③利用者がサービス利用料金の支払いを 2 か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、10日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。
- ④当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

(3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

- ①利用者が施設に入所した場合
- ②居宅介護の介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）
- ③利用者が亡くなった場合

7 担当者の変更

担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業所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」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに務めるものとします。

○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。

○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。

○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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

② 個人情報の保護について

○事業者は、利用者からあらかじめ文章で同意を得ない限り、担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。

○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。

○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、追加また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。）

9 サービス提供の記録

- ① 居宅介護等の実施ごとに、サービス提供実績記録等を記入し、利用者の確認を受けます。
- ② これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者は事業者に対して保存されるサービス提供記録等の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。  
（複写等にかかる費用は実費でご負担いただきます。）

10 緊急時の対応について

- ① 連絡先：訪問介護ありがとう携帯（080-1761-3141）
- ② 対応可能時間：24時間対応可能な体制を確保しております。
- ③ 対応方針：援助中、援助外に関わらず、利用者様の病状に急変、その他、緊急事態が生じた場合、必要に応じて速やかに下記の対応を行います。

- ・ 緊急連絡先へ連絡します（ご家族からの連絡の場合省略します）。

緊急時連絡先① \_\_\_\_\_ 電話番号： \_\_\_\_\_ （続柄） \_\_\_\_\_

緊急時連絡先② \_\_\_\_\_ 電話番号： \_\_\_\_\_ （続柄） \_\_\_\_\_

- ・ かかりつけ医、その他、訪問看護（訪問看護利用中の方）へ連絡します。

かかりつけ医： \_\_\_\_\_

訪問看護事業所： \_\_\_\_\_

- ・ 担当の相談支援専門員へ連絡します。

相談支援事業所： \_\_\_\_\_

相談支援専門員： \_\_\_\_\_

- ・ 必要時応じて、消防署（救急）へ連絡します。

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護の提供により損害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。

## 12. ハラスメントへの対応について

事業者は、介護現場で働く職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。

・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って傷つけたり、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

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

- ・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。
- ・職員に対し、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、定期的に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。
- ・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。

## 13. 虐待防止について

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。

- ・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。
- ・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。
- ・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。
- ・事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。

役職：代表取締役

氏名：服部 真

## 14. 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。

- ・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。

- ・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。
- ・事業所における感染症の予防及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。
- ・事業所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ています・従業者に対し、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実施します。

#### 15. 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。
- ・従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ・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。

#### 16. 身体拘束の禁止について

- ・事業者は、「訪問介護サービス」の提供にあたっては、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、利用者本人または他人の生命・身体を保護するために緊急やむを得ない場合には「身体拘束に関する説明書」に利用者・家族の同意を得た時のみ、その条件と期間内にて必要最小限の範囲で身体拘束等を行うことがあります。
- ・事業者は、やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由など必要な事項を記録することとします。
- ・事業者は身体拘束等の適正化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、訪問介護員等に周知徹底を図ることとします。
- ・身体拘束等の適正化のための指針については、身体拘束防止に関する指針に記載の通りとします。
- ・訪問介護員に対して、身体拘束等の適正化のための研修会を定期的実施することとします。

### 12 この契約に関する苦情・相談窓口

#### 当事業所ご利用相談・苦情窓口

①

担当者	松元 まゆみ
電話番号	0997-28-3747
営業日	月曜日～金曜日、祝日
受付時間	9:00～18:00

②

担当者	西之表市 福祉事務所 社会福祉係
電話番号	0997-22-1111
営業日	月曜日～金曜日
受付時間	8:30～17:15

(契約をする場合は、以下の確認をすること)

令和 年 月 日

居宅介護等利用にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業者 (所在地) 鹿児島県西之表市西町36  
(名称) ありがとう 印  
(説明者) 氏名 \_\_\_\_\_

私は契約書及び本書面により、これからサービスを受ける居宅介護等の重要な事項について、事業者から説明を受け、内容に同意し交付を受けました。

利用者

(住所) \_\_\_\_\_

(氏名) \_\_\_\_\_ 印

署名代行者

(住所) \_\_\_\_\_

(氏名) \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 ( \_\_\_\_\_ )