

# 訪問介護サービス利用重要事項説明書（訪問介護、 介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービス）

利用者氏名 \_\_\_\_\_ 様（以下「利用者」と略します。）に対する訪問介護サービスの提供開始にあたり、新潟県条例第4条に基づいて、「山北徳新会介護センター」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

事業者の名称	医療法人 徳新会
主たる事務所の所在地	三重県四日市市久保田二丁目1番2号
代表者名	理事長 豊田 國彦
電話番号	059-355-2980
ファックス番号	059-355-2983

## 2 サービス提供を担当する事業所の概要

事業所の名称	医療法人徳新会 山北徳新会介護センター
新潟県指定事業者番号	第1571200516号
新潟県指定年月日	平成11年11月30日
事業所所在地	新潟県村上市勝木1340番地1
連絡先 管理者 サービス提供責任者	TEL. 0254-60-5555（山北徳新会病院代表） 0254-60-5432（事業所直通） FAX. 0254-60-5556 管理者：本間 明弘 サービス提供責任者：奥山 美和子
通常の事業実施地域	村上市山北地区 村上市朝日地区 葡萄集落 鶴岡市温海地区 鼠ヶ関集落 早田集落 小岩川集落 大岩川集落 温海集落 湯温海集落

### 3 事業の目的と運営方針

事業の目的	<p>医療法人徳新会が開設する「山北徳新会介護センター」（以下「事業所」と略します。）が行う指定訪問介護の事業、介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービスの事業（以下「事業」と略します。）の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者等（以下「訪問介護員等」と略します。）が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービスを提供することを目的とする。</p>
運営の方針	<p><b>【指定訪問介護】</b></p> <p>①利用者が可能な限りその居宅において、要介護状態となった場合においても、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、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。</p> <p>②事業の実施にあたっては、各居宅介護支援事業者、各保険医療機関、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス事業者などとの連携を図り、協力と理解のもとに総合的なサービスの提供に努めるものとする。</p> <p>③事業の実施にあたっては、緊急の事態にも柔軟に対応できる体制を整備する。</p> <p>④訪問介護事業所を他の事業から独立して位置づけ、人事・財務・物品等の管理については、管理者の責任において実施することとする。</p> <p><b>【介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービス】</b></p> <p>① 利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持もしくは改善を図り、また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する。</p> <p>② 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、他の介護予防サービス事業者その他の保健・医療・福祉サービスとの連携に努めるものとする。</p> <p>③介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービス（以下「訪問型」または「訪問型サービス」と略します。）事業所を他の事業から独立して位置づけ、人事・財務・物品等の管理については、管理者の責任において実施することとする。</p>

### 4 サービス提供可能な日と営業時間

営業日	<p>年末年始（12月31日～1月3日）を除く日          (但し、営業日以外であっても利用者の要望がある場合、別途検討を行う)</p>
営業時間	<p>8：30～17：00          (但し、営業時間以外であっても利用者の要望がある場合は、別途検討を行う)</p>

## 5 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	年末年始（12月31日～1月3日）を除く日
営業時間	8：30～17：00

## 6 事業所の職員体制

職種	人数	職務内容	勤務体制
管理者	1人	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ul>	常勤 8：30～ 17：00
サービス提供責任者 (介護福祉士)	1人	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 訪問介護計画〔訪問型サービス計画〕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書〔訪問型サービス計画書〕を交付します。</li> <li>② 指定訪問介護〔訪問型サービス〕の実施状況の把握及び訪問介護計画〔訪問型サービス計画〕の変更を行います。</li> <li>③ 指定訪問介護〔訪問型サービス〕の利用の申込に係る調整を行います。</li> <li>④ 訪問介護等に対する技術指導等サービス内容の管理を行います。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>⑧ 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>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。</li> <li>⑩ 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>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。</li> </ul>	常勤 8：30～ 17：00
訪問介護員 (介護福祉士または介護職員初任者研修課程修了者等)	2.5人以上 (サービス提供責任者を含む)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 訪問介護計画〔訪問型サービス計画〕に基づき、指定訪問介護サービス〔訪問型サービス〕を提供します。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>④ サービス提供責任者が行う研修、技術指導を受けます。</li> </ul>	常勤・非常勤 8：30～ 17：00

## 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
訪問介護計画〔訪問型サービス計画〕の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画〔訪問型サービス計画〕を作成します。
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	戸締り、火気の確認、室温調整、寝具等の整備、居室内の整頓
	その他	相談・コミュニケーション、その他日常生活を快適に過ごされる為の介護
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、送迎時の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	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を行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
訪問型サービス	自立生活支援のための見守りの援助	訪問型サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。そのため、前項のサービスは、利用者ができることは訪問介護員等が見守りながら一緒に行い、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような援助を行います。

## (2) 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当たって、次の行為は行いません。

- i) 医療行為
- ii) 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（生活援助として行う買物等に伴う小額の金銭の取り扱いは可能）
- iii) 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- iv) 利用者の同居家族に対するサービス提供
- v) 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- vi) 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- vii) 身体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）
- viii) 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) サービスの料金

### i) 保険給付金額

#### i-1) 訪問介護

提供時間	援助内容	身体介護中心	
		単位数	基本利用料
20分未満		163	1,630円
20分以上30分未満		244	2,440円
30分以上1時間未満		387	3,870円
1時間以上1時間30分未満		567	5,670円
以後30分を増す毎に加算		82	820円

提供時間	援助内容	生活援助中心	
		単位数	基本利用料
20分以上45分未満		179	1,790円
45分以上		220	2,200円

身体介護の後に生活援助を行った場合（身体介護・生活援助混在型）

援 助 内 容	単位数	基本利用料
身体介護 20 分以上 30 分未満の後に、生活援助 20 分以上 45 分未満の場合	309	3,090 円
身体介護 30 分以上 1 時間未満の後に、生活援助 20 分以上 45 分未満の場合	452	4,520 円
身体介護 1 時間以上 1 時間 30 分未満の後に、生活援助 20 分以上 45 分未満の場合	632	6,320 円
以降、身体援助が 30 分を増すごとに右記単位数を加算	82	820 円
以降、生活援助が 25 分を増すごとに右記単位数を加算	65	650 円

- ★ 1 単位あたりの単価は、当事業所所在地の地域当り単価により 10 円になります。
- ★ 当事業所は、厚生労働大臣が定める地域に所在し、かつ、施設基準に適合するものとして県知事に届出をおこなっている為、小規模事業所加算として 1 回につき、所定単位数の 10% 加算となります。
- ★ 早朝（午前 6 時～午前 8 時）・夜間（午後 6 時～午後 10 時）に訪問介護を行った場合は、1 回につき所定単位数の 25% 加算になります。
- ★ 深夜（午後 10 時～午前 6 時）に訪問介護を行った場合は、1 回につき所定単位数の 50% 加算になります。
- ★ 同時に 2 人の介護員が訪問介護を行った場合は、所定単位数の 100% 加算となりますが、法令で認められた場合（利用者の身体的理由や暴力行為等が認められる場合等）に限ります。
- ★ 新規に訪問介護計画を作成した利用者に対し、サービス提供責任者が初回利用月に訪問介護を行った場合又は同行した場合に初回利用月に 200 単位加算となります。2 ヶ月以上の期間が空いて利用を再開した場合も加算の対象になります。
- ★ 身体介護中心の利用者について、利用者又は家族等から緊急要請を受け訪問介護を行った場合、1 回につき所定単位数に 100 単位加算となります。
- ★ 指定訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等と連携し、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成し、計画に基づくサービスの提供を行った場合、初回の当該指定訪問介護が行われた日の属する月以降 3 月の間、1 月につき 200 単位加算となります。
- ★ 当該事業所は、厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の処遇改善を実施しているものとして県知事へ届出をおこなっている為、上記所定単位数に加算となります。

介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）・・・・・・・・・・所定単位数に 22.4% 加算

## i - 2) 訪問型サービス

援助内容	対象	訪問回数	単位数	基本利用料
訪問型独自サービス (I)	要支援1・2	週1回程度	1,176	11,760円
訪問型独自サービス (II)	要支援1・2	週2回程度	2,349	23,490円
訪問型独自サービス (III)	要支援2	週2回を超える程度	3,727	37,270円

- ★ 新規に訪問型サービス計画を作成した利用者に対し、サービス提供責任者が初回利用月に訪問介護を行った場合又は同行した場合に初回利用月に200単位加算となります。2ヶ月以上の期間が空いて利用を再開した場合も加算の対象となります。
- ★ 当事業所は、厚生労働大臣が定める地域に所在し、かつ、施設基準に適合するものとして市長に届出をおこなっている為、小規模事業所加算として1回につき、所定単位数の10%加算となります。
- ★ 指定訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等と連携し、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成し、計画に基づくサービスの提供を行った場合、初回の当該指定訪問介護が行われた日の属する月以降3月の間、1月につき200単位加算となります。
- ★ 当該事業所は、厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の処遇改善を実施しているものとして市長へ届出をおこなっている為、上記所定単位数に加算となります。

介護職員等処遇改善加算 (II) . . . . . 所定単位数に22.4%加算

## ii) 利用料

保険給付金額の1割(10%)または2割(20%)・3割(30%)が利用料となり、利用者の負担金額となります。早朝・夜間・深夜・緊急の訪問介護、2人により訪問介護を実施した場合等は、上記記載の通り、利用料も加算されます。但し、居宅サービス計画以外の緊急訪問介護等を利用された場合等、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。尚、利用料については、厚生労働大臣は告示で定める額であり、これが改定された場合は、利用者に対し変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用料を請求することができるものとします。

## ii - 1) 訪問介護

援助内容 提供時間	身体介護中心			
	略称	利用料		
		1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	身体介護0	163円	326円	489円
20分以上30分未満	身体介護1	244円	488円	732円
30分以上1時間未満	身体介護2	387円	774円	1,161円
1時間以上1時間30分未満	身体介護3	567円	1,134円	1,701円
以後30分を増す毎に加算		82円	164円	246円

援助内容 提供時間	生活援助中心			
	略称	利用料		
		1割負担	2割負担	3割負担
20分以上45分未満	生活援助2	179円	358円	537円
45分以上	生活援助3	220円	440円	660円

身体介護の後に生活援助を行った場合（身体介護・生活援助混在型）

介護内容	略称	利用料		
		1割負担	2割負担	3割負担
身体介護20分以上30分未満の後に、生活援助20分以上45分未満の場合	身体1生活1	309円	618円	927円
身体介護30分以上1時間未満の後に、生活援助20分以上45分未満の場合	身体2生活1	452円	904円	1,356円
身体介護1時間以上1時間30分未満の後に、生活援助20分以上45分未満の場合	身体3生活1	632円	1,264円	1,896円
以降、身体援助が30分増すごとに右記利用料を加算		82円	164円	246円
以降、生活援助が25分増すごとに右記利用料を加算		65円	130円	195円

## ii - 2) 訪問型サービス

援助内容	対象	訪問回数	利用料		
			1割負担	2割負担	3割負担
訪問型独自サービス（Ⅰ）	要支援1・2	週1回程度	1,176円	2,352円	3,528円
訪問型独自サービス（Ⅱ）	要支援1・2	週2回程度	2,349円	4,698円	7,047円
訪問型独自サービス（Ⅲ）	要支援2	週2回を超える程度	3,727円	7,454円	11,181円



## (4) その他の費用

### i) 交通費

利用者の居宅が、当該事業所の**通常の事業実施地域以外**にある時は、以下の交通費を頂きます。

訪問介護 1回につき所定単位数に5%加算

訪問型サービス 1回につき所定単位数に5%加算

### ii) キャンセル料

利用者の都合によりサービスの利用をキャンセルしたい場合、事業所へ出来るだけ早めにご連絡下さい。キャンセル料は頂きません。

### iii) 水光熱費・消耗品費等

サービスの提供に伴い、利用者の居宅で使用する電気・ガス・水道・消耗品等は利用者の別途負担となります。

## (5) 保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

### 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- 自家用車の洗車・清掃 等

### 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- 草むしり、花木の水やり
- 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- 植木の剪定等の園芸
- 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

## 8 利用料、その他の費用の請求および支払方法について

費用の請求方法	<p>利用料、その他の費用はサービス提供毎に計算し、利用月毎の合計金額により請求します。</p> <p>請求書は、利用月の翌月10日以降に利用者あてにお届けします。</p>
費用の支払い方法	<p>サービス提供のお渡しする利用者控えと内容を照合のうえ、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 口座振替（金融機関口座よりの自動引落）</p> <p>(イ) 病院窓口にての現金支払（利用者様、利用者様ご家族様にての窓口支払い）</p> <p>(ウ) 事業所指定口座への振込（振込みに係る費用は利用者の負担となります。）</p> <p>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。</p>

※ 利用料、その他の費用の支払について、利用者が正当な理由無く、支払期日から2ヶ月以上遅延したときは、事業所は一ヶ月以上の猶予期間を置いた上で支払の期限を定め、この期間までに支払いがない場合、事業所は契約を解約する旨通告することができます。尚、通告を行った場合は、事業所は居宅介護支援事業者へその旨を連絡します。

事業所が、調整の努力を行い、かつ調整の期間（通告から1ヵ月）を経過した場合、契約を文書により解約することができることとし、解約した上で利用者は未払分をお支払いいただくこととなります。

## 9 高齢者虐待の防止・権利擁護について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、必要な措置を講じることとし、サービス提供中に、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村へ通報します。

高齢者虐待防止に関する取り組み	<p>① 虐待防止に関する責任者を選定します。</p> <p>虐待防止に関する責任者 管理者：本間 明弘</p> <p>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。</p> <p>③ 必要時には「個別支援計画」の作成など適切な支援の実施に努めます。</p>
権利擁護・その他に関する取り組み	<p>① 必要時には成年後見制度の利用を支援します。</p> <p>② 従業者が支援に当たっての悩みや苦勞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。</p>

## 10 身体拘束等の適正化の推進について

事業所は、利用者又は他の利用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き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならないこととし、やむを得ず身体拘束を行う場合はその態様及び時間、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その他必要な事項を記録します。

## 1 1 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	<p>① 事業所は、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。</p> <p>② 事業所及び従業者は、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。</p> <p>③ 事業所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。</p> <p>④ 上記規定にかかわらず、事業所は、高齢者虐待の防止、高齢者の擁護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律 124 号）に定める通報ができるものとし、その場合は、事業所は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。</p>
個人情報の保護について	<p>① 事業所は、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、利用者の家族の個人情報を利用いたしません。</p> <p>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、善良な管理者の注意を以って管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業所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。）</p>

## 1 2 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。	<p>相談担当者：本間 明弘（管理者）</p> <p>TEL : 0254-60-5555</p> <p>FAX : 0254-60-5556</p> <p>受付時間 : 8:30～17:00</p>
---	--

※ 担当ヘルパーの変更に関しましては、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 3 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〔要支援〕認定の有無及び要介護〔要支援〕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所にお知らせください。
- ii) 利用者が要介護〔要支援〕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〔要支援〕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〔要支援〕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〔訪問型サービス計画〕」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画書〔訪問型サービス計画書〕」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します。
- iv) サービス提供は「訪問介護計画書〔訪問型サービス計画書〕」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画書〔訪問型サービス計画書〕」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、すべて当事業所が行いますが、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います。

### 1 4 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、事業所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	医療法人徳新会 山北徳新会病院
	所 在 地	村上市勝木1340-1
	電話番号	0254-60-5555
	診 療 科	内科、循環器科、外科、整形外科、脳神経外科、泌尿器科、皮膚科、歯科口腔外科、眼科、リハビリテーション科

### 1 5 事故発生時の対応方法及び損害賠償について

利用者に対する指定訪問介護〔訪問型サービス〕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、事業所の責めに帰する事由により、賠償すべき事故が発生した場合は、その責任の範囲において損害賠償を速やかに行います。

## 1 6 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 7 心身の状況の把握

指定訪問介護〔訪問型サービス〕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。

## 1 8 居宅介護支援事業者等との連携

- i) 指定訪問介護〔訪問型サービス〕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、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画書〔訪問型サービス計画書〕」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。
- 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。

## 1 9 サービス提供の記録

- i) 指定訪問介護〔訪問型サービス〕の実施ごとに、そのサービスの提供日、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。
- ii) 指定訪問介護〔訪問型サービス〕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完結の日から5年間保存します。
- iii) 利用者は、事業所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。但し、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。
- iv) 事業所は、契約書に定めた契約の終了にあたって必要と認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する居宅介護支援事業者などへサービスの提供記録などの写しを交付できるものとします。

## 20 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〔訪問型サービス事業所〕の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

## 21 訪問介護サービス内容の見積もりについて

- ・ サービス内容の見積もりは、利用者の居宅サービス計画に沿って、事前にお聞きした日常生活の状況や利用意向をもとに作成したものです。
- ・ 契約締結後のサービス提供は、この内容に基づく訪問介護計画書〔訪問型サービス計画書〕を作成の上で実施しますが、状況の変化、意向の変動などにより、内容変更を行うことも可能です。

### i) サービス提供責任者名

(訪問介護計画書〔訪問型サービス計画書〕を作成する者) : 奥山 美和子

- ii) 提供予定の指定訪問介護〔訪問型サービス〕の内容と保険給付額と利用者負担額(介護保険を適用する場合)

曜日	訪問時間	サービス 区分・種類	主なサービス内容	保険給付額	利用者 負担額
1週当りの利用料、利用者負担額(見積もり)合計額(注)					

(注) 訪問型サービスの場合は1ヶ月分となります。

iii) その他の費用

① 交通費の有無	無・有 (有の場合サービス提供1回当たり)	円)
② サービス提供に当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	重要事項説明書7-(4)-iii)記載のとおりです。	

iv) 1か月当りのお支払い額(利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)とその他の費用の合計)の目安

お支払い額の目安	円
----------	---

ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヵ月以内とします。

## 2.2 サービス提供に関する相談、苦情について

i) 苦情処理の体制及び手順

提供した指定訪問介護〔訪問型サービス〕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【事業所の窓口】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
- ② 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)
- ③ 担当者が事実の調査と対応方法の検討
- ④ 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。
- ⑤ 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。
- ⑥ 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。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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) 苦情申立の窓口

事業所 苦情受付責任者 管理者 本間 明弘	所在地 新潟県村上市勝木1340-1 電話番号 0254-60-5555 FAX 番号 0254-60-5556 受付時間 平日 午前8時30分~午後5時
村上市役所 山北支所 地域福祉課介護保険係	所在地 新潟県村上市府屋232 電話番号 0254-77-3113
新潟県国民健康保険 団体連合会	所在地 新潟県新潟市中央区新光町7-1 電話番号 025-285-3022
鶴岡市役所 温海庁舎 市民福祉課	所在地 山形県鶴岡市温海戊577-1 電話番号 0235-43-4613
山形県国民健康保険 団体連合会	所在地 山形県寒河江市大字寒河江字久保6 電話番号 0237-87-8006

iii) 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組			なし
新潟県福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
山形県福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
その他機関による第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし



医療法人徳新会 山北徳新会介護センター

(訪問介護・訪問型サービス) 重要事項説明書

説明年月日		年 月 日
説明者	職種	サービス提供責任者
	氏名	Ⓜ

訪問介護・訪問型サービス利用同意書

私は、「医療法人徳新会 山北徳新会介護センター」からの居宅介護サービスの提供開始に当り、利用者又は家族に対して新潟県条例第4条の規定に基づき作成された、本書面により事業所の重要事項の説明をうけ、重要事項説明書の交付を受けました。

説明日	年 月 日
事業所法人名	医療法人 徳新会
事業所住所	新潟県村上市勝木1340-1
事業所名	医療法人徳新会 山北徳新会介護センター 理事長 豊田 國彦 Ⓜ
説明者名	Ⓜ

私は、本書面に基づいて貴事業所より、重要事項の説明を受けました。

今後、貴事業所からの居宅介護サービスの提供開始に同意します。

記入日	年 月 日
利用者名	Ⓜ
利用者住所	
署名代理人名	Ⓜ
署名代理人住所	

作成者：医療法人徳新会 山北徳新会介護センター  
作成日：2024年10月1日改定（第20版）