

訪問介護（訪問型サービス）重要事項説明書

訪問介護のサービス提供にあたり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次の通り説明します。

1. 当事業所（ホームヘルパー）が提供するサービスについての相談窓口

電話 4 3 - 2 5 3 7 ※不明な点は何でもお尋ね下さい。

2. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人網走市社会福祉協議会
事務所の所在地	〒093-0061 網走市北 11 条東 1 丁目 10 番地
代表者（職名・氏名）	会長 鬼塚 勝安
設立年月日	昭和 2 7 年 8 月 2 7 日
電話番号	0 1 5 2 - 4 3 - 2 4 7 2

3. 利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	社会福祉法人網走市社会福祉協議会訪問介護事業所
サービスの種類	訪問介護、訪問型サービス（第 1 号訪問事業）
事業所の所在地	〒093-0061 網走市北 11 条東 1 丁目 10 番地
管理者（職名・氏名）	事務局長 山崎 徹
電話番号	0 1 5 2 - 4 3 - 2 5 3 7
当事業の事業所番号	0 1 7 5 3 0 0 0 2 9
通常の事業の実施地域	網走市内

4. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	訪問介護及び訪問型サービス（以下、「訪問介護等」という。）は、介護保険法令等に従い、利用者がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように、支援することを目的として、訪問介護等のサービスを提供します。
運営の方針	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ます。

5. 提供するサービスの内容

サービス提供は「訪問介護計画」（訪問型サービス計画）（以下、「サービス計画」という。）に基づいて提供されるもので、「サービス計画」に無いサービスは提供できません。

利用者がサービスの内容等変更を希望する場合「居宅サービス計画」（介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメント）（以下、「ケアプラン等」という。）の範囲内で可能であれば、「サービス計画」の変更をします。

「ケアプラン等」の変更については、担当のケアマネジャー（包括支援センター）にご相談ください。

	サービス種類	サービスの内容
身体介護	訪問介護計画の作成	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定めた訪問介護計画を作成します。
	食事介助	食事摂取時の準備や介助・見守り等を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換等を行います。
	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、糖尿病、胃潰瘍食、貧血食、脾臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者の為の流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	着替えの準備や促し、衣類の着脱をします。
	身体整容	髭剃り・整髪・洗顔・口腔ケア等の準備や促しを行います。
	体位変換	床ずれ（褥瘡）予防の為、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車椅子への移乗や外出時の移動を介助します。
	服薬介助	医師の処方に基づき正しく服用できるよう薬の確認や服薬の促し介助をします。
	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。
	通院・外出介助	受診時の付き添いや、必需品の買い出しなど外出時の同行を行います。

	<p>自立支援の為 の見守りの 援助</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者と一緒に手助けしながら行う調理や手助けや声かけ及び見守りしながら行う掃除、整理整頓（安全確認の声掛け、疲労の確認を含みます）を行います。 ・入浴、更衣時等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防の為の声掛け、体調の確認なども含みます。） ・移動時、転倒しないように側について歩く（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ・利用者と共に冷蔵庫内の確認や整理を行い、生活歴の喚起を促します。 ・利用者と共にゴミの分別を行い、分別のルールを理解を促します。 <p>○ 上記のほか、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うもの等であって、利用者と訪問介護員等がともに日常生活に関する動作を行う事が、ADL・IADL・QOL向上の観点から、利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置付けられたもの。</p>
生活援助（買物）		日常生活に必要な物品の購入を代行します。（市販薬・嗜好品を除く）
生活援助（調理）		利用者の食事の用意を行います。
生活援助（掃除）		利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。（客室・仏間等を除く）
生活援助（洗濯）		利用者の衣類等の洗濯を行います。

6. 営業日時

営業日	<p>月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月29日から1月3日）を除きます。</p>
営業時間	午前8時45分から午後5時30分まで
サービス提供時間	<p>月～日 午前8時から午後6時まで ※ ただし、緊急の場合には適宜対応いたします。</p>

7. 事業所の職員体制

当事業所では、利用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。

<主な職員の配置状況>※指定基準を遵守しています。 (令和6年4月1日現在)

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長 (管理者)	1				従業者・業務の管理
2. 在宅福祉課長	1				管理者補佐 (サ責兼務)
3. サービス提供責任者	4			2	利用調整・計画作成・訪問介護員指導
4. 訪問介護員	2	8	7.2		指定訪問介護提供
(1)介護福祉士	2	5			
(2)実務者研修					
(3)介護職員初任者研修修了者		3			

※ 常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 37.5 時間）で除した数です。

8. 管理者・サービス提供の担当者

利用者へのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理者・虐待防止責任者氏名	山崎 徹
サービス提供責任者の氏名	高橋 政美・松野 千歩 藤谷 亜裕子・新井 きよ美

9. 利用料

(1) 基本利用料及び利用者負担金

利用者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は別表のとおりであり、利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料に加算を加えた額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

また、通常の事業実施地域(網走市)以外にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、以下の交通費をいただきます。

* 網走市の区域以外で 25 km未満 500 円 ・ 25 km以上 800 円

(2) 取消料

利用予定日の当日にサービス提供を取消した場合は、以下のとおり取消料をいただきます。ただし、利用者の体調の急変、入院等、やむを得ない事情がある場合は、取消料は不要とします。また、訪問型サービスは、利用料が月単位の定額のため、取消料は不要とします。

利用予定日前日までの連絡	取消料不要
利用予定日当日に連絡、 もしくは連絡が無かった場合	利用予定時間が29分以内の場合 500円 30分以上の場合 1,000円

(3) 支払い方法

上記(1)及び(2)の利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、速やかに差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日(休業日の場合は直前の営業日)までに、現金でお支払いください。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日(祝休日の場合は直前の平日)までに、事業者が指定する口座にお振り込みください。なお、振込の際の手数料は、ご負担下さい。 指定口座 【網走市信用金庫 本店 普通口座 0504115】 口座名義人 <u>社会福祉法人 網走市社会福祉協議会</u>
網走信金 口座振替	サービスを利用した月の翌月の20日(銀行が休業日の場合は、その翌営業日)に、利用者が指定された網走信用金庫の口座から自動的に引き落とされます。なお、口座振替の手数料(110円)は、利用料と同時に引き落とされます。

10. 緊急時における対応方法

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに関係機関に連絡を行う等の必要な措置を講じます。

11. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当ケアマネジャー又は地域包括支援センターに連絡を行うとともに、重大な事故についてはオホーツク総合振興局又は網走市にも報告し、必要な措置を講じます。

12. 損害賠償について

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

1.3. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情相談は、当事業所の下記窓口でお受けします。

苦情受付窓口	電話番号 0152-43-2472
	○ 苦情受付窓口 [職名] (担当者) 網走市社会福祉協議会 総務課長 庭山 貴充
	○ 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時45分～午後5時30分
	○ 苦情受付ボックスを、網走市社会福祉協議会に設置しています

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

網走市役所 介護福祉課介護保険係	所在地 〒093-8555 網走市南6条東4丁目 電話番号 0152-44-6111 (内線 391・403) 受付時間 午前8時45分～午後5時30分
北海道社会福祉協議会	所在地 〒060-0002 札幌市中央区北2条西7丁目 北海道立道民活動センター 3階 電話番号 011-204-6310 受付時間 午前9時～午後5時
北海道 国民健康保険団体連合会	所在地 〒060-0062 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5175 受付時間 午前9時～午後5時

1.4. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交代

① 利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交代

事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。訪問介護員を交代する場合は契約者及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程度に配慮するものとします。

(3) 訪問介護員はサービス提供の際、次の業務を行うことができません。

- ① 医療行為
- ② 利用者もしくはその家族の金銭、預貯金通帳等、金銭に関する取扱い
- ③ 利用者の家族等に対するサービスの提供
- ④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービスの提供
- ⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 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）
- ⑦ 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、その他迷惑行為

※ 保険給付として不適切な事例への対応について。

次にあげるように、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には、サービスの提供をお断りする場合があります。

- ① 「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事が適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外の物に係る洗濯、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） 等

- ② 「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

- ・ 畑の手入れ、花木の水やり
- ・ 犬の散歩、排せつ物の処理等ペットの世話 等

日常的に行われる家事等の範囲を超える行為

- ・ 大掃除、窓のガラス拭き、床のワックスがけ
- ・ 家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 正月、節句等の為に特別な手間をかけて行う調理 等

- (4) 訪問介護等の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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。
- (5) サービス利用にあたっての禁止行為
- ① サービス利用中の飲酒。
 - ② 訪問介護員及び事業者の職員に対して行う暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。（パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等）
 - ③ サービス利用中に訪問介護員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、またはその画像や動画、録音などをインターネットなどに掲載すること。
- (6) 訪問介護員等に対し金品等の贈り物、飲食物の提供等はお断りいたします。
- (7) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなった場合は、できる限り早めに担当のケアマネ（又は地域包括支援センター）又は当事業所の担当者へご連絡ください。
- (8) 地震や集中豪雨、台風、大雪などの自然災害が発生した場合、訪問時間の遅延やサービス提供が休止となる場合があります。その際可能な限りご連絡を差し上げるよう努力いたしますが、被災状況や通信が麻痺した場合には、ご連絡が出来ない場合もあります。
また、サービス提供中に発生した場合はサービスを中止し、利用者の安全確保等出来る限りの措置を講じた上、退室させていただき事をご理解下さい。

15. 福祉サービス第三者評価実施の有無

実施の有無	無	実施年月日	
評価機関		評価結果の開示状況	

※第三者評価は、福祉サービスを提供する事業者のサービスの質について、第三者機関が客観的かつ専門的な立場から評価します。

