

医療法人社団 城南会
もなみヘルパーステーション
指定訪問介護
重要事項説明書

1. 事業の目的と運営方針

要介護状態にある利用者が、可能な限りその居宅において日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、サービスを提供することを目的とします。

事業所は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態等の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

2. 事業者（法人）の概要

(1) 事業者（法人）の名所

所 在 地	医療法人社団 城南会 富山市太郎丸本町一丁目8-1（〒939-8272）
電 話 番 号	076-491-3366
代表名氏名	理 事 長 飴谷 博
設 立 年 月 日	昭和57年3月23日

(2) ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	もなみヘルパーステーション
指 定 番 号	富山市 1670115508号 指定訪問介護事業（平成6年8月1日指定 富山市）
事業所の所在地	富山市太郎丸本町一丁目10番23号（〒939-8272）
管理者の氏名	塚田 優子
電 話 番 号	076-481-6363
F A X 番 号	076-495-6668
通常の事業の実施地域	堀川・光陽 ※地域外でも利用可能

(3) 従業者の職種、員数及び職務内容

事業者における事業者の職種、人員及び職務の内容は下記のとおりです。

管理者	1名（兼務）
サービス提供責任者	1名以上（適切数配置）
訪問介護員等	2.5名以上
事務	1名（兼務）

(4) 営業日時

営 業 日

月曜日から金曜日まで

*ただし、祝日、年末年始12月30日から1月3日を除きます。

営業時間

午前8時20分から午後5時20分まで

*利用者から希望がありそれに対応可能な場合はこの限りでない。

3. 提供するサービスの内容

(1) 身体介護

①食事介助

食事の介助で、全面介助、一部介助又は見守りを行います。配膳から下膳まで含まれます。

②入浴介助

浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身等を行います。ただし、本人が全く自力で移動ができない場合等には、訪問入浴サービス等の他のサービスが必要です。

③排泄介助

おむつ交換、採尿器や差し込み便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助又は見守り、誘導を行います。

④清拭

身体を清潔に保つため、全身又は部分的に身体を拭きます。

⑤体位交換

褥創の防止のために、一日何回か体位変換を行う際の介助を行います。

⑥着脱介助

衣服の着脱の介助を行います。利用者が自分で行えるように配慮しながら行います。

⑦整容介助

身繕いを介助します。整髪、美容、爪切り等が含まれます。

(2) 生活援助

①買物

日用品や食料品など生活必需品の買物を行います。買物に伴う金銭管理には十分注意し、常に利用者の確認を得ながら行います。利用者宅から買物に出かけることが原則ですが、派遣時間との関係等により訪問前に買物を行う場合は、利用者やサービス提供責任者等と十分相談し、買物の内容や金銭管理について確認のうえ行います。

②調理

利用者のための食事の調理、配膳、食後の後片づけ、食品の管理を行います。利用者以外の家族等の食事の調理は提供できません。

③掃除

居室等の掃除、布団干し、日常生活用品等の整理整頓等を行います。居室等とは、利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場等です。

④洗濯

日常的な衣類の洗濯、乾燥、洗濯物の取り込み整理、小物のアイロンがけのほか、ボタン付けや衣類のほつれの修繕など、専門的技術が必要なく、短時間でできる範囲内の補修です。

⑤衣類の入れ替え

季節の変わり目における衣服の入れ替え、寝具の交換等を行います。

- (3) サービスの提供については「個別サービス計画書」(以下「計画書」という。)を作成し計画書に沿って行います。計画書は2部作成し利用者に説明後、同意を得たものを交付、1部を事業所が保管します。居宅支援事業所には写しを交付します。

- (4) 提供内容については予め定めた「サービス実施表」に記録し、利用者に援助内容を確認していただきます。

4. 利用料金

サービスを利用した場合、お支払いいただく「利用料」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割、2割または3割の額です。ただし、区分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。

利用者にお支払いいただく利用料負担額は、別表のとおりです。

- * 介護保険からの給付額に変更があった場合は、変更された額にあわせて、利用者の負担額を変更します。

5. 利用料金のお支払方法

利用料は、1ヶ月ごとに計算し請求いたしますので、次のいずれかの方法でお支払いください。

i 金融機関口座からの自動振替

<利用できる金融機関> 全国の金融機関

* 自動振替の日は、利用月の翌の27日となります。

(当日が休日の場合は翌営業日)

* 自動振替の手数料は一回につき200円、利用者の負担とします。

ii 下記指定口座への振込み

<口座> 富山第一銀行 富山南センター支店 普通預金 No.221800

名義 : 医療法人社団 城南会

もなみヘルパーステーション

* 口座振込み手数料は利用者の負担とします。

6. サービスの中止、変更、追加

- (1) 利用予定日の前に、利用者及びその代理人の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業所に申し出てください。
- (2) 利用予定日の前日までに申し出が無く、当日訪問した際に利用中止の申し出をされた場合、キャンセル料として、下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

7. サービス提供における事業所の義務

当事業所は、利用者に対してサービスを提供するに当たって、次のことを守ります。

- (1) 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- (2) 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、利用者から聴取、確認します。
- (3) 利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、利用者本人又は他の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- (4) 感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のため、衛生管理の徹底や衛生的な介護に努めます。
- (5) 事業所及びサービス従業者又は従業員は、サービスを提供するに当たって知り得た利用者及びその代理人や家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。(守秘義務)ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。
- (6) 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、利用者及びその代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- (7) 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに定期的に必要な訓練を行います。

8. サービス利用に当たっての留意事項

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) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
 - ①医療行為及び医療補助行為。
 - ②各種支払いや年金等の管理、金銭の貸し借り等金銭に関する取扱い。
 - ③他の家族の方に対する食事の準備など。
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 掃除は予め決めた内容・場所に限ります。なお、窓ふきや屋外は介護保険対象外です。
- (4) 体調や容体の急変等によりサービスを利用できなくなった時は、できる限り早めに担当の居宅介護支援事業所又は当事業所の担当者へご連絡下さい。
- (5) 自然災害等により訪問を中止する場合があります。
- (6) 利用者又はその同居家族等は、体調の変化があった際には当事業所又は担当者にご連絡下さい。
- (7) 身上に関する重要な事項に変更が生じた時は速やかに所定の手続きによりサービス提供責任者または当事業所に連絡をして下さい。

9. 損害賠償について

当事業所において、事業所の責任により利用者に生じた損害については、事業所は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

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、かつ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場合には、事業所の損害賠償責任を減じる場合があります、また事故の発生において事業所の責任がないと認められる場合、事業所は損害賠償責任を負わないものとします。

事業所はそのための義務履行を確保するため、損害賠償保険に加入しています。賠償に相当する可能性がある場合は、利用者及びその代理人又はご家族等に当該保険の調査等の手続きにご協力いただく場合があります。

10. 契約の終了事由

契約の有効期間は契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までに利用者及びその代理人から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、継続してサービスを利用することができますが、次の事由に該当するに至った場合には、事業者との契約は終了します。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定により利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
(要支援認定を受けた場合は、あらためて指定介護予防訪問介護サービスの契約を要します)
- ③ 事業者である法人が解散命令を受けた場合、破産した場合
- ④ 事業所の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ 利用者及びその代理人から契約終了の申し出があった場合 (詳細は以下をご参照下さい)
- ⑦ 事業者から契約終了の申し出を行った場合 (詳細は以下をご参照下さい)

- (1) 利用者及びその代理人からの契約終了の申し出 (中途解約・契約解除)

契約の有効期間であっても、利用者及びその代理人は当事業所との契約を解約することができます。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合② 事業所の運営規程の変更に同意できない場合③ 利用者が入院した場合④ 利用者の「居宅サービス計画」が変更された場合⑤ 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める指定訪問介護サービスを実施しない場合⑥ 事業者もしくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合⑦ 事業者もしくはサービス従業者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合 |
|---|

(2) 事業者からの申し出により契約を終了していただく場合

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 利用者及びその代理人等が、契約締結時及びサービスの実施に当たって、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合② 利用者及びその代理人によるサービス利用料金の支払いが遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合③ 利用者が、故意又は重大な過失により事業所又はサービス従業者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合④ 利用者及びその代理人や家族等が、事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続しがたいほどの背信行為（「介護現場におけるハラスメント対応マニュアル」に定義する、身体暴力（たたく等）及び精神的暴力（大声を発する、怒鳴る等）並びにセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕をさわる等）のハラスメント行為を含む）を行い、その状態が改善されない場合⑤ 利用者が介護保険施設に入所した場合もしくは介護医療院に入院した場合 |
|---|

(3) 契約の終了に伴う援助

利用者及びその代理人が本契約を解除する場合には、利用者及びその代理人の希望により事業者は利用者の円滑なサービス利用継続のために、必要とする保険医療サービス又は福祉サービスの提供者等への情報提供を行います。

1 1. 身元引受人について

- (1) 事業者では、契約締結にあたり、身元引受人の設定をお願いしております。
- (2) 身元引受人は、本重要事項説明書及び契約書における「代理人」とし、「代理人」とは、家族又は縁故者もしくは成年後見人等とします。

1 2. 連帯保証人について

連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額10万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その債務の元本は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。

連帯保証人からの請求があった場合には、事業者は、連帯保証人に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

1 3. 虐待の防止について

当事業所では、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(ア) 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 塚田 優子
-------------	-----------

(イ) 苦情解決体制を整備します。

(ウ) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(エ) サービス提供中に、当該事業所サービス従業者又は養護者（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。

<事業所外の高齢者虐待相談窓口>

富山県厚生部高齢福祉課	富山県富山市総曲輪1の7	電話 076-444-3205
富山市長寿福祉課養護支援係	富山県富山市新桜町7の38	電話 076-443-2044
堀川光陽地域包括支援センター	富山県富山市今泉西部町1番地3	電話 076-493-9111

14. 個人情報の使用に係る同意について

当事業所において、利用者及びその代理人や家族等の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意をお願いします。

(1) 利用目的

当事業所では、利用者から提供された利用者及びその代理人、家族等に関する個人情報を、下記の目的以外に使用致しません。

- ① 利用者に提供する介護サービス等
- ② 介護保険事務
- ③ 利用者のために行う管理運営業務（会計、経理、事故報告、介護・医療サービスの向上等）
- ④ 事業所のために行う管理運営業務（介護サービスや業務の維持、改善の基礎資料の作成、施設等において行われる学生等の実習への協力、職員の教育のために行う事例研究等）

(2) 第三者への提供

当事業所では、下記の利用目的のために利用者及びその代理人、家族等の個人情報を第三者に提供することがあります。

- ① 介護保険事務などの施設業務の一部を外部事業者へ業務委託を行う場合
- ② 他の介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）及び連絡調整が必要な場合
- ③ 利用者の受診等に当たり、外部の医師の意見・助言を求めるため会議記録やケアプラン等を提供する場合
- ④ 利用者の代理人や家族等の心身状態や生活状況の説明が必要な場合
- ⑤ 研修等の実習生やボランティアの受け入れにおいて必要な場合
- ⑥ 損害賠償保険などの請求に係る保険会社等への相談又は届出等
- ⑦ 保険者等、行政機関や他の関係機関からの照会への回答
- ⑧ 外部監査機関、評価機関等への情報提供
- ⑨ 介護保険審査支払機関へのレセプト請求及び介護保険審査支払機関から照会への回答

(3) 利用者に関するお問い合わせへの対応

当事業所では、利用者に関する来苑や電話でのお問い合わせに対し、慎重に対応させていただいており、利用者のプライバシーに関わる個人情報につきましては（2）の場合を除き外部に対し情

報提供致しません。お問い合わせに対し回答して欲しくない方のご指定や、情報提供範囲についての希望がある場合は遠慮無くお申し出下さい。

1 5. 緊急時の対応

利用期間中において、病状の急変が生じた場合その他必要な場合は速やかに利用者の第一連絡先へ連絡すると共に、かかりつけ医又は各関係機関へ連絡を行うなどの必要な措置を講じます。（第一連絡先につながらない場合は第二連絡先に連絡いたします。）緊急連絡先・主治医等に関する連絡先は、計画作成時にお聞きします。

1 6. 事故発生時の対応について

- （１）当事業所では、サービスの提供により事故が発生した場合は、すみやかに県、市町村、代理人等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際してとった措置を記録することと致します。
- （２）事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとします。

1 7. 非常災害時の対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置について具体的計画を策定し、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

1 8. 業務継続計画の策定等について

- （１）当事業所では、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護サービスの提供を継続的に実施するため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。
- （２）職員に対し、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に行います。
- （３）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。

1 9. 苦情申し立て先

当事業所の利用に関するご相談・苦情および介護サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。これを理由として利用者に対し、何らの差別待遇もいたしません。利用者及びその代理人や家族等の苦情申立てがあった場合は、事業所は迅速かつ適切に対処しサービスの向上および改善に努めます。

<事業所内>

シニアライフもなみ もなみヘルパーステーション 苦情受付窓口

〒939-8281 富山市太郎丸本町一丁目 10 番 23

TEL 076 - 481 - 6363 FAX 076 - 495 - 6668

苦情相談対応窓口担当者 サービス提供責任者 塚田 優子

苦情相談対応責任者 酒井 昭子

苦情受付時間 平日 9：00～17：00

*シニアライフもなみ 一階ロビーに「ご意見箱」を設置しています。

*苦情処理のための第三者機関については施設内に掲示してあります。

<事業所外>

富山市役所 介護保険課

〒930-0094 富山市桜町 7 番 38 号

TEL 076 - 443 - 2041～2043

富山県福祉サービス運営適正化委員会（富山県社会福祉協議会内）

〒930-0094 富山市安住町 5 番 21 号

TEL 076 - 432 - 3280

富山県国民健康保険団体連合会（県市町村会館内）

〒930-0871 富山市下野字豆田 995 - 3

TEL 076 - 431 - 9827

2 0．身体的拘束等の適正化について

- （１）当事業所は、当該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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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を記録します。
- （２）当事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、必要な措置を講じます。

2 1．ハラスメント対策について

- （１）当事業所では、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、従業員の就業環境が害されることを防止するために次の措置を講じます。
 - ①「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」に定義されるハラスメント（身体的暴力、精神的暴力及びセクシュアルハラスメント）防止のための方針・窓口を定め、事業所職員に対して周知・徹底を図ります。
 - ②ハラスメント防止のための定期的な研修を実施します。
 - ③その他ハラスメント防止のための必要な措置を講じます。
- （２）利用者及びその代理人や家族からの事業所職員に対するハラスメント行為が認められる場合には、提供サービスの中断や契約を解除する場合があります。

2 2．利用に際して（高齢者の特性について）

当事業所は介護サービスを通して日常生活の支援を行い、活動性のある生活をお過ごしいただくための事業所です。常日頃の状態観察や介助の工夫に努めておりますが、利用者皆様の全ての行為を管理・予測できるものではありませんので、以下の事柄に関しましては事前にご理解をいただきたくお願い申し上げます。

- ① 高齢者は、下肢筋力や認知能力の低下により、歩行時の転倒、ベッドや車いすからの転落等による骨折、外傷、頭蓋内損傷の恐れがあります。
- ② 高齢者は、骨密度も低下しており、日常生活内の動作（起き上がる、寝返る、座る）や通常の対応でも容易に骨折する恐れがあります。
- ③ 高齢者の皮膚は弱く、皮膚血管はもろいので、軽い打撲であっても、表皮剥離や皮下出血がでやすい状態にあります。
- ④ 加齢や認知症の症状により、水分や食物を飲み込む力が低下します。誤嚥・異食・窒息の危険性が高い状態にあります。
- ⑤ 体調不良であっても、認知能力の低下により自ら訴えることが困難となることがあります。
また、加齢により、免疫力の低下や体調の変化が表れにくくなり、病状が進行している場合があります。
- ⑥ 認知症の症状により、外出され、事故等に巻き込まれる危険性があります。
- ⑦ 感染性胃腸炎やインフルエンザ等の感染症に感染する可能性もあり、重篤な症状をもたらすことがあります。

※要介護認定を受けている高齢者は、身体状況及び服用されている薬の影響等により、上記の

ようなリスク（危険性）が起こりやすいと考えられます。十分ご留意いただきますようお願い申し上げます。なお、わからないことがあれば、遠慮なくお尋ねください。

令和 年 月 日

私は、利用者へのサービスの提供開始にあたり、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。
また、14 に定める利用者の個人情報の使用について、同意します。

事業所 もなみヘルパーステーション

説明者	職 名	サービス提供責任者
-----	-----	-----------

氏 名 (印)

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービス提供開始並びに個人情報の使用について同意いたしました。

利用者 住 所

氏 名

代理人及び
身元引受人

住 所

利用者との関係

氏 名 (印) ()

連帯保証人 住 所

利用者との関係

氏 名 (印) ()

家族代表	住 所
------	-----

氏 名 利用者との関係
(印) ()