

訪問介護重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービス「以下訪問介護という」を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、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。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	近鉄スマイルライフ株式会社
代表者氏名	代表取締役社長 植 西 啓 之
本社所在地・連絡先	大阪府東大阪市瓜生堂3丁目1番13号 06-6732-7101
法人設立年月日	平成12年1月26日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1)事業所の所在地等

事業所名称	近鉄スマイルあやめ池ケアセンター
介護保険指定・事業所番号	第2970101123号
事業所所在地・連絡先	奈良県奈良市あやめ池北2丁目4番17号 0742-49-1265
相談担当者	管理者：加納 咲美
事業所の通常の事業実施地域	五条町、六条町、左京、朱雀、右京、神功、法華寺町、佐紀町、七条東町、押熊町、中山町、秋篠町、秋篠新町、秋篠三和町、西大寺本町、西大寺栄町、若葉台、宝来、平松、五条、六条、朝日町、敷島町、あやめ池北、あやめ池南、疋田町、五条畑、六条緑町、学園朝日元町、学園朝日町、中山町西、鶴舞東町、学園北、学園南、大倭町、藤ノ木台、松陽台、学園緑ヶ丘、百楽園、学園中、学園大和町、千代ヶ丘、中町、富雄泉ヶ丘、富雄北、富雄元町、三碓、帝塚山、帝塚山南、帝塚山中町、鳥見町、尼辻町、尼辻北町、尼辻西町、西ノ京町、尼辻中町、尼辻南町、菅原町、二条町、五条西、六条西、三碓町、石木町

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員および運営に関する事項を定め、本事業所のサービス提供責任者または訪問介護員(以下「訪問介護員等」という。)が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護事業を提供することを目的とする。
運営方針	- 本事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、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ものとする。 - 本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。。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日 ～ 土曜日 (12月31日、1月1日、2日、3日を除く)
営業時間	午前8:30 ～ 午後5:30

(4)サービス提供時間

サービス提供日	月曜日 ～ 土曜日（12月31日、1月1日、2日を除く）
サービス提供時間	午前8：00 ～ 午後7：00

(5)事業所の職員体制

管理者	加 納 咲 美
-----	---------

職	職務内容	人員数
管理者	・管理者は、サービス提供責任者および訪問介護員等を管理し、あわせて利用者の申し込みに係わる業務の調整、業務の実施状況の把握、およびその他の管理を一元的に行う。 ・管理者は、本事業の円滑な運営を行うために、サービス提供責任者および訪問介護員等に対して必要な指揮命令を行います。	常勤1名
サービス提供責任者	サービス提供責任者は、本事業の利用申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。	常勤4名以上
訪問介護員	・訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 ・サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 ・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。 ・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。	非常勤40名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤1名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1)提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
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を定めた訪問介護計画を作成します。
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(からだを拭く)、洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつの交換を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣介助を行います。
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。
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。
移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
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。
自立生活支援のための見守りの援助	利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。

自立生活支援のための見守りの援助	ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 排泄等の際の移動時、転倒しないように傍について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活の喚起を促します。
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。

（2）訪問介護従事者の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行ないません。

- ①医療行為
- ②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
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤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）
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦身体的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）
- ⑧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）提供するサービスの利用料

利用者負担額(介護保険を適応する場合)について、別紙「サービス料金表」をご参照ください

◆ 保険給付として不適切な事例への対応について

（1）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。

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

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ないと判断される行為
・草むしり ・花木の水やり ・犬の散歩、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

- (2)保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- (3)上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4. 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)その他の費用の請求及び支払い方法について

費用の請求方法等	・利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ・上記に係る請求書は利用明細を添えて利用月の翌月20日までに利用者あてにお届けします。
費用の支払い方法等	・支払い方法は、指定口座からの自動引き落としとなります。 ・お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

5. サービスの提供にあたって

- (1)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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)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。
- (2)利用者が要介護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、必要な援助を行なうものとします。
- (3)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」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」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。
- (4)サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」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。
- (5)介護従業者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ないますが、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ないます。

6. 虐待の防止について

事業者は、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。

- (1)虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2)成年後見制度の利用を支援します。
- (3)苦情解決体制を整備しています。
- (4)従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5)介護相談員を受入れます。
- (6)サービス提供中に、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。

虐待防止に関する責任者	加 納 咲 美
-------------	---------

7. 身体拘束について

事業者は、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、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1)緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2)非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

(3)一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

8. 緊急時の対応方法について

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、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

9. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護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。また利用者に対する指定訪問介護の提供により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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名/保険名	東京海上日動火災保険株式会社/超ビジネス保険(事業活動包括保険)
補償の概要	施設事業活動遂行事故 10、000万円

10. 身分証携行義務

訪問介護員等は、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。

11. 心身状況の把握

指定訪問介護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。

12. 居宅介護支援事業者との連携

(1)指定訪問介護の提供に当たり、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。

(2)サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」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。

(3)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。

13. サービス提供の記録

(1)指定訪問介護の実施ごとにサービス提供の記録を行い、その記録は、提供の日から5年間保存します。

(2)利用者は、事業者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。

14. 管理等

(1)訪問介護員等の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2)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。

15. 守秘義務

訪問介護員等が在職中のみならず退職後においても、業務上知り得た利用者及び家族の秘密はもらすことがないよう、事業所は必要な措置を講じます。

16. サービス提供に関する相談、苦情について

(1)苦情処理の体制及び手順

処理体制	事務所に窓口を設置し、事業所の管理者及び従業者等(以下「管理者等」という。)の職員が苦情相談等の対応にあたる。
対応方法	(1)窓口に管理者等がいる場合は、直接対応する。 ① 苦情・相談等については内容をよく聞き、社内ルールに沿って誠意をもって対応する。提供する従業員の資質に係るものについては、管理者が当該従業者を指導する。 ②他の居宅サービス事業者が提供するサービスに関する苦情・相談等については、内容をよく聞き、必要に応じて居宅介護支援事業者及び当該サービス事業者へ連絡し、事実を確認の上、事業者との協同により社内ルールに沿って誠意をもって対応する。 (2)窓口に管理者等がいない場合は、他の職員にて対応する。 ① 苦情・相談等の内容がその場で解決できる事については、他の職員が対応を行う。 ②苦情・相談の内容が、管理者等でなければ対応できないものである時は、受け付けた職員から管理者等に連絡し、速やかに必要に応じた対応を行い、利用者に対応する。なお、管理者等は携帯電話等にて連絡が取れる体制をとる事とする。

対応手順	(1)苦情処理台帳を置き、受付順に記載する。 (2)苦情についての事実確認を行う。 (3)苦情の処理方法を記載し、管理者に決裁を受ける。 (4)処遇、処理については、関係者と調整連絡を行う。 (5)苦情処理の改善について、利用者に確認を行う。 (6)苦情処理は、できるだけ短期間に行う。 (7)苦情処理についての結果等を台帳に記載し、再発防止に役立てる。
------	---

(2)苦情申立の窓口	
事業所	所在地：奈良市あやめ池北2丁目4-17 電話番号：0742-49-1265 受付時間：9:00～17:00
奈良市役所福祉部 介護福祉課	所在地：奈良市二条大路南1丁目1-1 電話番号：0742-34-5422 受付時間：8:30～17:15(平日)
奈良県国民健康保険団体 連合会苦情処理係	所在地：奈良県橿原市大久保町302番1 電話番号：0744-29-8311 受付時間：9:00～17:00(平日)

17. 第三者による評価の実施状況

☐ あり	実施日		
	評価機関名称		
	結果の開示	☐ あり	☐ なし
☒ なし			

当事業所は、居宅サービス提供の開始にあたり、利用者及び利用者の家族に対して、サービス内容及び重要事項説明書に基づいて説明をいたしました。

法人名	近鉄スマイルライフ株式会社
法人番号	7122001014687
事業所名	近鉄スマイルあやめ池ケアセンター
代表者名	管理者 加納 咲美
事業所番号	2970101123号
住所	奈良市あやめ池北2丁目4番17号
電話番号	0742-49-1265

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。	年 月 日
------------------------	-------

<利用者>
住所

氏名

利用者は身体の状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

<署名代筆者>
住所

氏名