

# 重要事項説明書

## （訪問介護事業所 花温）

### 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	株式会社 プルティーノ
代表者氏名	代表取締役 今村 時雄
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	宮崎県宮崎市大字小松200番地1 電話 0985-47-7887 F A X 0985-47-0880
法人設立年月日	平成22年7月13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	訪問介護事業所 花温
介護保険指定 事業者番号	(指定事業者番号 4570105579)
事業所所在地	宮崎県宮崎市大字小松200番地1
連絡先 管理者 相談担当者名	電話 0985-47-7887 今村 仁亮 サービス提供責任者 原口千代子
事業所の通常の 事業の実施地域	宮崎市内（佐土原、田野、高岡、清武地域を除く）

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、適正な運営を確保する。
運営の方針	利用者の人権を尊重し、常に利用者の立場に立ち、利用者の心身の状況やおかれている環境等に考慮し、可能な限りその居宅におい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配慮して、身体介護等のサービスを行うものである。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日（12月30日から1月3日は除く）
営業時間	午前8時から午後5時とする。

#### (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日とする
サービス提供時間	ケアプランの定める時間帯であれば、いつでも対応するものとする。

## (5) 事業所の職員体制

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤兼務 1 名
サービス提供責任者	1 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 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。 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連携を図ります。 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の情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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。	常勤専従 1 名 非常勤 1 名
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 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。 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。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常勤兼務 13 名 非常勤兼務 5 名
管理者・サービス提供責任者・訪問介護員 職員総数（ 21 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。
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、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	自立生活支援のための見守りの援助	○ 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みます。）を行います。 ○ 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に必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。
	買い物	○ 日常品等の買い物・薬の受け取り等を行います。
	調理	○ 一般的な調理・配膳・後片付けを行います。
	掃除	○ 室内やトイレの清掃・ごみ出し等を行います。
	洗濯	○ 洗濯機及び手洗いによる洗濯・乾燥（物干し）・取り入れ・収納・アイロンがけ等を行います。

#### (2) 訪問介護員の禁止行為

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なう宗教活動、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（介護保険を適用する場合）について

区分	サービス 提供時間数	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 60 分未満	60 分以上 90 分未満	1 時間 30 分以上 30 分を 増すごと
	サービス 提供時間帯	利用料	利用料	利用料	利用料	利用料
身体 介護	昼間	1,630 円	2,440 円	3,870 円	5,670 円	5,670 円に 820 円を加算

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで

- ※ 利用料の 1 割が、利用者負担額となります。
- ※ 早朝・夜間は、昼間の 25% 増となります。
- ※ 深夜は、昼間の 50% 増となります。

## （介護職員等処遇改善加算Ⅱについて）

加算	利用額	1 割負担額(利用者様負担額)
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定単位数 × (224/100) 円/1 月	所定単位数 × (224 × 1000) 円/1 月
※ 介護職員等処遇改善加算は、介護保険限度額とは別に利用者様の負担となります。		

## （同一建物減算について）

減算	利用額	1 割負担額(利用者様負担額)
同一建物減算	所定単位数 × 88/10 円	所定単位数 × 88/100 円
※ 訪問介護事業所の所在する建物と同一敷地内、若しくは隣接する敷地内の建物内の建物、若しくは訪問介護事業所と同一建物に居住する利用者又は訪問介護事業所における 1 月当たりの利用者が同一の建物に 20 名以上居住する建物の利用者が対象となります。		

## （自己負担 2、3 割について）

平成 27 年 8 月より介護保険自己負担 2 割の対象者の方は、上記の料金表の 2、3 倍となります。

- ※ 利用者の心身の状況等により、1 人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て 2 人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の 2 倍になります。
- ※ 緊急時訪問介護加算は利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

## 4 その他の費用について

① キャンセル料	利用者様のご都合でサービスを中止する場合であっても、原則的にキャンセル料は頂きませんができるだけ訪問予定時間の 24 時間前にご連絡をお願いします。
----------	--

## 5 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

① 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方法等	<p>ア 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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者もしくは、ご家族様あてお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア 請求書と利用明細を確認の上、請求月の 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）利用者指定口座からの自動振替 （イ）現金支払い</p> <p>イ 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となることがあります。）</p>

※ 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支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

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>ア 相談担当者氏名 原口千代子</p> <p>イ 連絡先電話番号 0985-47-7887 同ファックス番号 0985-47-0880</p> <p>ウ 受付日及び受付時間 月～金曜日 午前 8 時から午後 5 時</p>
---	--

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ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。

## 7 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者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いたします。
- 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 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、すべて当事業者が行ないますが、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。

## 8 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。

虐待防止に関する責任者	今村 真紀
-------------	-------

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。

⑤ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

## 9 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	<p>① 事業者は、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「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るものとします。</p> <p>⑥ 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。</p> <p>⑦ 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。</p> <p>⑧ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>① 事業者は、利用者から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用いませぬ。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で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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。）</p>

## 10 緊急時の対応について

① 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。

## 11 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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険（事業活動包括保険）
保障の概要	対人・対物事故・人格権侵害事故・受託物事故・純粹経済事故

## 12 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。

## 13 心身の状況の把握

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。

## 14 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当り、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。
- 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。

## 15 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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。
- ② 指定訪問介護の実施ごとに、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の日から2年間保存します。
- ③ 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。

## 16 衛生管理等

- ① 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。
- ② 指定訪問介護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。

## 17 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

- ア 提供した指定訪問介護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【事業者の窓口】のとおり）
- ィ 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※別紙1に定めるものとします。

## (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署・相談窓口）	所 在 地 宮崎市大字小松 2 0 0 番地 1 電話番号 0985-47-7887 ファックス番号 0985-47-0880 受付時間 午前 8 : 00～午後 5 : 00
【市町村（保険者）の窓口】 宮崎市役所福祉部介護保険課	所 在 地 宮崎県宮崎市橘通西 1 － 1 － 1 電話番号 0985-21-1777
【公的団体の窓口】 宮崎県国民健康保険団体連合会	所 在 地 宮崎市下原町 2 3 1 番地 1 電話番号 0985-35-5301

## 18 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和          年          月          日
-----------------	-------------------------------------

※別紙 1

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	訪問介護事業所 花温
申請するサービス種類	訪問介護事業

## 措 置 の 概 要

## 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けている。また、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応シートを作成し、担当者確実に引き継ぐ体制を敷いている。  
※ 利用者には、この内容を印刷物で配布し、周知している。

常設窓口（電話番号） 0 9 8 5 - 4 7 - 7 8 8 7

F A X 0 9 8 5 - 4 7 - 0 8 8 0

苦情解決責任者：管理者 今村 仁亮

苦情受付担当者： サービス提供責任者 原口 千代子

- ・毎月末にアンケート用紙を配布し、利用者やご家族からの苦情や相談等を書面にて受け付けている。アンケートの回収は、専用の箱を用意し、気軽に投函しやすい工夫を行っている。
- ・その他、行政機関でも、常設窓口があり、相談や苦情等に対応する役割をはたしてもらっている。  
「行政窓口」 宮崎市役所福祉部介護保険課 電話番号 0985-21-1777

## 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・相談、苦情やアンケートを受け付けた職員は、苦情受付担当者に報告し、苦情受付担当者は、苦情解決責任者に全てを報告するものとする。
- ・苦情解決責任者・苦情受付担当者は、円滑な苦情処理を行う為に、利用者やご家族への聞き取りを十分に実施確認した上で問題解決を行う。
- ・苦情解決責任者は、必要な職員を集めミーティングを行い、責任を持って相談・苦情の問題解決を行う。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。）
- ・苦情処理後、1 月以内に改善があったか、新たな問題が生じていないかの確認を行い、ご家族に報告するものとする。
- ・相談、苦情の内容は、帳簿に記録し再発防止に努め、2 年間は保存するものとする。

## 3 その他参考事項

- ・当事業所において、処理し得ない内容についても、行政窓口等関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

以上内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	宮崎県宮崎市大字小松 200 番地 1
	法人名	株式会社 プルティーノ
	代表者名	今村 時雄 印
	事業所名	訪問介護事業所 花温
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印

保証人 (ご家族代表)	住所	
	氏名	印

緊急連絡先：氏 名： (続柄： )

住 所： \_\_\_\_\_

電話番号： \_\_\_\_\_

※自宅、勤務先及び携帯

対応可能時間： \_\_\_\_\_