訪問介護及び津山市介護予防訪問サービス重要事項説明書

＜　令和８年　10月　１日　改定　＞

この訪問介護及び介護保険法に基づく第１号訪問事業（津山市介護予防訪問サービス）（以下「津山市介護予防訪問サービス」という。）の重要事項説明書は、ご契約者が訪問介護サービスを受けられる際に、ご契約者やその家族に対し、当社の運営規定の概要や訪問介護従事者などの勤務体制等、ご契約者のサービス選択に資すると認められる重要事項を記したものです。

（１）事業の目的

訪問介護事業の適正な運営を確保するために人及び管理運営に関する事項を定め、事業所におくべき従業者が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。

（２）運営の方針

事業所の指定訪問介護の従業者は、その利用者が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、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。

事業所の津山市介護予防訪問サービスの従業者は、その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護の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、排泄、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ために必要な援助行う。

（３）サービス利用のために

①訪問介護員の交替

・ご利用者様が、選任された訪問介護員の交替を希望される場合には、理由を明らかにし、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。可能な限り対応させて頂きます。

・事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、ご利用者様及びご家族様に対して、サービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮致します。

②サービスマニュアルの作成

１．　相談窓口

電話番号	（ＴＥＬ）0868-20-1977（ＦＡＸ）0868-20-1630
担当者	清水礼子

※ご不明な点は、何でもお尋ね下さい。

２．　当社の概要

（１）本社及びサービス提供事業所

①本社

法人名	株式会社メイトホールディングス
本社の所在地	岡山県和気郡和気町米沢６５２－２
代表者名	赤岩　達重

②サービス提供事業所

事業所名	ヘルパーステーション愛さんさん
所在地	津山市高野山西２１５１-３
電話番号	０８６８－２０－１９７７
介護保険事業者番号	３３７０３０１８４２
サービスを提供する地域	津山市（旧津山市、旧勝北町に限る）

（２）当事業所の職員体制

職名	業務内容	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１名
サービス提供責任者	1　指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2　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。 3　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。 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。 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。	１名以上
訪問介護員	1　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。 2　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。 3　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。	2.5 名以上

（3）営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日（祝日を含む）
営業時間	８時３０分から１７時３０分
その他	２４時間電話等により常時連絡可能な体制とする

３．　サービス内容

（1）訪問介護（要介護の方）

＜身体介護＞

体位変換	安楽な姿勢保持・体位の変換等
入浴介助	清拭・部分浴・全身浴等
排泄介助	トイレ誘導及び介助・おむつ交換等
食事介助	食事の介助等

＜生活援助＞

洗濯	衣類の洗濯・乾燥・アイロンがけ等
掃除	居室、トイレ、卓上等の清掃及びゴミだし等
調理	一般的な調理・配膳及び後片付け等
買物	日用品等の買物・薬の受け取り等

（2）介護予防訪問介護（要支援の方）

自立支援を目的とした「身体介護」や「生活援助」等を行います。

４．　利用料金

（1）利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として【料金表別紙①及び②】の基本利用料の１割～３割です。また、前述の介護保険には介護職員等処遇改善加算として 24.9%が総額に加算されます。

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

（2）交通費

前記２の(１)の②のサービスを提供する地域にお住まいのご利用者様は無料ですが、

それ以外の地域にお住まいのご利用者様は、サービス従業者が訪問するための交通費の実費を頂きます。

①当事業の実施地の境界から起算して片道１Ｋｍあたり、５０円。

②交通費の支払いに関しては、事前に文書で説明し、支払いに同意する旨の文書に署名（記入押印）をして頂いた上で、徴収させて頂きます。

（３）その他

①サービス提供に関わる光熱水道費等

ご利用者様の居宅でサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気などの費用はご利用者様のご負担となります。

②利用料金のお支払方法

当該月利用分を翌月１５日頃までに請求をいたしますので、翌々月の１０日若しくは１１日に口座自動引き落としにてお支払い下さい。お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。

５．　サービスの利用方法

（１）サービス利用開始

○利用申し込みを受け付ける。

○ご利用者様の居宅を訪問し、事業内容の説明をした後、契約を締結する。

○担当介護支援専門員等より居宅サービス計画案等の提供を受ける。

○サービス担当者会議に参加する。

○居宅サービス計画に基づき訪問介護計画を作成し、ご利用者様やご家族様に同意を得る。

○訪問介護計画に基づいてサービスの提供を開始する。

○定期的・継続的にモニタリング（経過管理）を実施し、訪問介護計画の継続変更などについて検討する。

○定期的あるいは必要に応じて訪問介護計画の変更などを行う。

（２）サービスの終了

①ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の１週間前までに文書でお申し出下さい。

③当事業所の都合でサービスを終了する場合

事業所は、人員不足や事業縮小等のやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了１ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合は、双方に通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

・ご利用者様が介護保険施設に入所した場合

・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

・ご利用者様がお亡くなりになった場合

④その他

・当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者様やご家族様などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が倒産した場合は、ご利用者様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

・ご利用者様がサービス利用料金の支払が３ヶ月以上遅滞し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず１５日以内に支払わない場合、またはご利用者様やご家族様などが当事業所や当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

６．　緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業所等へ連絡いたします。

７．　事故は発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、ご利用者様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業所等に連絡いたします。

また、当事業所の介護サービス提供中に賠償すべき事故が発生した場合は、すみやかに損害賠償いたします。なお、当事業所は、株式会社損害保険ジャパンと損害賠償保険契約を結んでおります。

８．　サービス内容に関する苦情

①	当事業所の窓口	住　　所 電話・ＦＡＸ 受付時間 担　当　者	津山市高野山西２１５１－３ ０８６８－２０－１９７７ 月曜日～金曜日 9：00～17：00 清水礼子
②	市町村の窓口	住　　所 電話・ＦＡＸ 受付時間 担　当　者	津山市山北５２０ ０８６８－３２－２０７０ 月曜日～金曜日（祝日除く）8：30～17：15 津山市役所　社会福祉事務所　高齢介護課
③	公的団体の窓口	住　　所 電話・ＦＡＸ 受付時間 担　当　者	岡山市桑田町１７－１５ ０８６－２２３－８８１１ 月曜日～金曜日（祝日除く）8：30～17：00 岡山県国民健康保険団体連合会

９．第三者評価の実施状況

実施なし、ただし、今後必要に応じて実施します。

１０．個人情報の保護
事業所は、サービスを提供する上で知りえた利用者及びそのご家族に関する秘密及び個人情報は 正当な理由なく第三者に漏らしません。 但し、サービス担当者会議等、介護サービスの円滑な提供に必要な最小限度の個人情報を、市町 村、居宅介護支援事業者その他の介護保険事業者等に提供することがあります。 この秘密を保持する義務は、契約終了後も継続します。
１１.虐待防止に関して
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虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
②虐待防止のための指針を整備しています。
③ 虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
④ 上記に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置（管理者）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。

１２.衛生管理に関して
訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行い衛生的な管理に努めます。
また、事業所内において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
①事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
③従業者に対し､感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１３.業務継続計画の策定等
事業者は、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等の提供を継続的に実施するとともに、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
２ 事業者は、訪問介護員等に対し、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実施するものとする。
３ 事業者は、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うものとする。

１４.サービス利用にあたっての禁止事項(利用者・訪問介護員)
次に掲げる行為を禁止します。
①暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
②パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
③サービス利用中の写真や動画撮影、録音等を無断でＳＮＳ等に掲載すること

１５．カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

訪問介護及び津山市介護予防訪問サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

説明日　　令和　　年　　月　　日

事業者

＜事業者名＞　　株式会社メイトホールディングス

＜住　　所＞　　岡山県和気郡和気町米沢６５２－２

＜代 表 者＞　　代表取締役　　赤岩　達重

事業所

＜事業所名＞　　ヘルパーステーション愛さんさん

＜住　　所＞　　岡山県津山市高野山西２１５１－３

＜事業責任者＞　　施設長　　早瀬　久美子　　印

＜介護保険事業所番号＞　　３３７０３０１８４２

＜説 明 者＞

私は、契約書及び本書面により、事業者から訪問介護及び津山市介護予防訪問サービスについての重要事項の説明を受け、その内容について同意します。

同意日　　令和　　年　　月　　日

利用者

＜住　　所＞

＜氏　　名＞　　印

（保証人）

＜住　　所＞

＜氏　　名＞　　印