

重要事項説明書

第1号訪問事業（生活支援訪問サービス）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている第1号訪問事業（生活支援訪問サービス）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。

1 第1号訪問事業（生活支援訪問サービス）を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 青松園
代表者氏名	理事長 杉本 郁夫
所在地 (連絡先及び電話番号等)	三重県津市高洲町 15 番 43 号 TEL: 059-228-2661 FAX: 059-223-0431
法人設立年月日	昭和 34 年 6 月 2 日

2 利用者に対する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	青松園ホームヘルパー事業所
介護保険指定 事業所番号	津市 第 24A0501726 号
事業所所在地	三重県津市高洲町 15 番 43 号
連絡先 相談担当者名	三重県津市高洲町 15 番 43 号 養護老人ホーム青松園 副施設長 澤木康宏
事業所の通常の 事業の実施地域	津市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の円滑な運営管理を図るとともに、要支援状態等の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とする
運営の方針	利用者が可能な限りその居宅において、状態等を踏まえながら、住民主体による支援等の多様なサービスの利用を促進し、生活援助等の支援を行うものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで (土曜日・日曜日・祝日、12月31日～1月3日は休み)
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日まで
サービス提供時間	午前 7 時 30 分から午後 6 時 30 分まで

なお、掃除のサービスにつきましては、次の時間帯をお勧めしております。

火曜日 午前 10 時 30 分から午前 11 時 15 分まで	掃 除
----------------------------------	-----

(5) 事業所の職員体制

管理者	センター長 杉本 郁夫
-----	-------------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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 人
訪問事業責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 生活支援訪問サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 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。 3 サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業者等と連携を図ります。 4 従事者に対し、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。 5 従事者の業務の実施状況を把握します。 6 従事者の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 7 従事者に対する研修、技術指導等を実施します。 8 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した生活支援訪問サービス提供予定表を作成します。 9 生活支援訪問サービス提供予定表の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 10 生活支援訪問サービス提供予定表の内容について、利用者の同意を得たときは、生活支援訪問サービス提供予定表を利用者に交付します。 11 生活支援訪問サービス提供予定表に基づくサービスの提供の開始から、少なくとも 1 月に 1 回は、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画等を作成した指定介護予防支援事業者等に報告します。 12 サービス提供状況等を踏まえ、必要に応じて生活支援訪問サービス提供予定表の変更を行います。 13 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 人以上 (うち 1 人以上は常勤職員を配する。)
従事者	<ol style="list-style-type: none"> 1 生活支援訪問サービス提供予定表に基づき、日常生活を営むのに必要な生活援助のサービスを提供します。 2 訪問事業責任者が行う研修、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を提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、訪問事業責任者に報告を行います。 4 訪問事業責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	1 人以上

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
生活支援訪問サービス提供予定表の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）等に基づき、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した生活支援訪問サービス提供予定表を作成します。
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	利用者の衣類等の選択を行います。

(2) 従事者の禁止行為

従事者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、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）及びその他費用について

別紙の「サービス利用料金について」のとおり

◇ 第1号事業支給費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、第1号事業支給費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

従事者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

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり

- ・ 犬の散歩等ペットの世話 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) 第1号事業支給費の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、介護予防支援事業者等又は市に連絡した上で、ご希望内容に応じて、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。

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

<p>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>	<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、利用明細を添えて原則として利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
<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>	<p>ア 利用月の翌月に、次のいずれかの方法によりお支払いください。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み 利用月の翌月20日までに下記口座に振り込みをお願いします。 三十三銀行 津中央支店 普通口座 2834781 社会福祉法人青松園 ホームヘルパー事業所 管理者 杉本郁夫</p> <p>(イ) 入所者指定口座からの自動振替 利用月の翌月16日（当該日が金融機関の非営業日にあたる場合は、原則としてその直後の金融機関営業日）に自動振替させていただきます。</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。</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カ月以上遅延し、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。

5 サービスの提供に当たって

- (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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間等）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) 利用者が要支援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、介護予防支援等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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援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) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した「生活支援訪問サービス提供予定表」を作成します。なお、作成した「生活支援訪問サービス提供予定表」は、利用者又は家族にその内容を説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「生活支援訪問サービス提供予定表」に基づいて行います。なお、「生活支援訪問サービス提供予定表」は、サービス提供状況等を踏まえ、必要に応じて変更することができます。
- (5) 従事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、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	養護老人ホーム青松園 副施設長 澤木康宏
-------------	----------------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な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（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、これを市町に通報します。

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、理由及び態様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 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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>ウ 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>エ 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>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 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ん。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ん。</p> <p>イ 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>ウ 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、追加又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>

9 緊急時の対応について

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。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 氏 名 電 話 番 号</p>

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する生活支援訪問サービス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、利用者に対する生活支援訪問サービス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。

【市町村（保険者）の窓口】 津市役所健康福祉部介護保険課	所在地 津市西丸之内 23-1 電話番号 059-229-3149 ファックス番号 059-229-3334 受付時間 8:30～17:15
【居宅介護支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	損保保険ジャパン株式会社
	保 険 名	社会福祉施設総合損害補償「しせつの損害補償」
	補償の概要	施設業務の補償、施設利用者の補償
自動車保険	保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
	保 険 名	グッドライフ
	補償の概要	対人・対物 無制限 車両保険

11 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又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。

12 心身の状況の把握

生活支援訪問サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等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。

13 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 生活支援訪問サービスの提供に当たり、介護予防支援事業者等及び保健医療サービス又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「生活支援訪問サービス提供表」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等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又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又はその写しを速やかに介護予防支援事業者等に送付します。

14 サービス提供の記録

- (1) 生活支援訪問サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、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。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 上記のサービス提供記録は、提供の日から5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。

15 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する生活支援訪問サービスの提供を継続的に実施するための、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) 従業者に対し、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実施します。
- (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。

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) 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。
- (3) 事業所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の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - 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ています。
 - 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実施します。

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

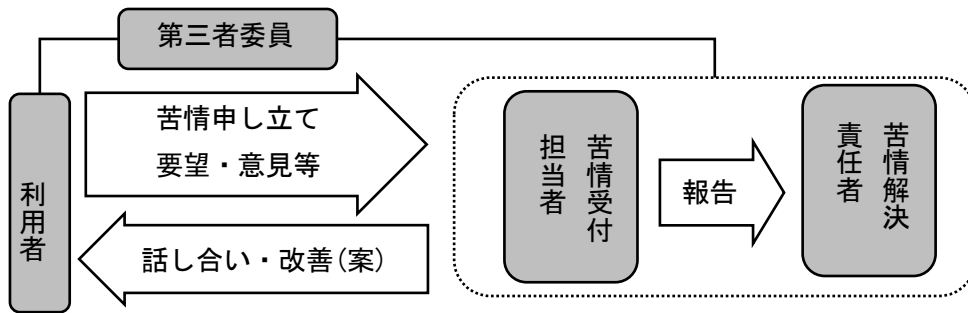
ア 苦情対応マニュアルを定めて提供したサービスに係る入所者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

また、「ご意見箱」を法人事務局前に設置しておりますので、お気軽にご意見等をお聞かせ願います。

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制は以下のとおりです。

【苦情解決の仕組みと流れ】



苦情申立の窓口

【事業者の窓口】（苦情受付担当者） 養護老人ホーム青松園 副施設長 澤木康宏	所在地 三重県津市高洲町 15 番 43 号 電話番号 059-228-2661
【事業者の窓口】（苦情解決責任者） センター長 杉本 郁夫	所在地 三重県津市高洲町 15 番 43 号 電話番号 059-228-2661
【事業者の窓口】（第三者委員）	社会福祉法人青松園 監事 渥美 秀人 社会福祉法人青松園 監事 朝倉 敬博
津市役所 健康福祉部 介護保険課	所在地 津市西丸之内 23-1 電話番号 059-229-3149 ファックス番号 059-229-3334 メールアドレス 229-3149@city.tsu.lg.jp 受付時間 8:30~17:15
三重県国民健康保険団体連合会 保険介護福祉課	所在地 津市桜橋 2 丁目 96 番地 電話番号 059-222-4165 ファックス番号 059-222-4166 メールアドレス hokenkaigo@kokuhoren-mie.or.jp 受付時間 9:00~17:00
三重県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 津市桜橋 2 丁目 131 三重県社会福祉会館内 電話番号 059-224-8111 ファックス番号 059-213-1222 メールアドレス ansin@miewel.or.jp 受付時間 9:00~17:00

第1号訪問事業（生活支援訪問サービス）の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明をいたしました。

事業者 社会福祉法人 青松園
事業所 青松園ホームヘルパー事業所

説明者氏名（職種） _____ 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、第1号訪問事業（生活支援訪問サービス）の提供開始及び各事項全てについて同意しました。

利用者住所

氏 名 _____ 印

署名代行について（該当する場合のみ記載）

（代行理由： _____ ）

署名者住所

氏 名 _____（続柄： _____）印

身元引受人

住所

氏 名 _____（続柄： _____）印

代理人（委任状の受任者・後見人）

氏 名 _____（続柄： _____）印