

重要事項説明書

(令和3年4月1日作成)

社福若訪発第 号
令和 年 月 日

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(訪問介護 青森県指定第0270500192号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供します。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とおりご説明申し上げます。

◆ 目 次 ◆

1. 事業所経営法人	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の配置状況	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3～4
6. サービスの利用にあたっての留意事項	4～5
7. 秘密の保持について	5
8. 個人情報保護に対する基本方針	5～6
9. 個人情報の利用目的	6
10. 事故発生時の対応について	6
11. 緊急時等における対処方法について	6
12. 虐待防止の為の措置について	7
13. 身体拘束の禁止について	7
14. 非常災害対策について	7
15. 認知症への理解を深める為の普及・啓発の促進など	7
16. 地域連携の拠点としての機能の充実	7
17. サービス提供等の記録・保管について	7
18. 苦情の受付について	7～8
19. 金銭の取り扱いについて	9

1. 事業所経営法人

- | | |
|-----------|----------------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人若菜会 |
| (2) 法人所在地 | 青森県五所川原市大字前田野目字長峰1 1 2番地 2 |
| (3) 電話番号 | 0 1 7 3 - 2 9 - 3 5 3 3 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 飛嶋 献 |
| (5) 設立年月日 | 昭和52年7月2日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|--------------|---|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業所・平成12年4月1日指定
(青森県0270500192号) |
| (2) 事業所の目的 | 要介護状態等になった場合においても、ご利用者が可能な限り自宅において、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことを目的とします。 |
| (3) 事業所の名称 | あかねホームヘルパー派遣センター |
| (4) 事業所の所在地 | 青森県五所川原市大字原子字山元3番地2 |
| (5) 電話番号 | 0 1 7 3 - 2 6 - 6 0 6 5 |
| (6) 管理者氏名 | 小山内 英子 |
| (7) 事業所の運営方針 | サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、介護技術の進歩に対応した適切な介護技術を持ってサービスの提供を行う。また、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ相談援助等の生活指導、機能訓練その他必要なサービスを利用者の希望にそって適切に提供する。 |
| (8) 開設年月日 | 平成7年1月4日 |

3. 事業実施地域及び営業時間

- | | |
|----------------|---|
| (1) 通常の事業の実施地域 | 五所川原市（金木、市浦地区を除く）。その他の地域については御相談に応じます。 |
| (2) 営業日及び営業時間 | ・営業日 年中無休です。
・営業時間 午前8時30分～午後5時30分まで
(サービス提供の時間については、ご相談に応じます。) |

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として以下の職種の職員を配置しています。

職 種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	備 考
1. 管理者	1名			1名	サービス提供責任者 訪問介護員と兼務
2. サービス提供責任者	1名			1名	管理者・訪問介護員と兼務
3. 訪問介護員	4名	3名	5.1名	2.5名	
内訳 (介護福祉士)	(3名)				管理者・サービス提供責任者と兼務 (1名) 介護保険外訪問介護員・ デイ介護職員と兼務 (2名)
(ヘルパー1級)					
(ヘルパー2級)	(1名)	(2名)			介護保険外訪問介護員・ デイ介護職員と兼務 (2名) 介護保険外訪問介護員・ あかね荘歯科衛生士と兼務 (1名) 介護保険外訪問介護員と兼務 (1名)
(准看護師)		(1名)			

・資質向上を目指し、個別の訪問介護員に対して年間を通して研修計画を策定し、実施する。

- 又、技術指導等を目的とした会議を定期的に行いさらなるサービスの質の向上に努める。
 ・サービス提供責任者と訪問介護等との情報伝達及び報告の為、毎日ミーティングを開催する。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

◆サービスの概要

【訪問介護 要介護度1～5の方】

- ①身体介護 入浴、排泄、食事等の介護をします。
 - ・入浴介助 入浴の介助又は入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などをします。
 - ・排泄介助 排泄の介助やおむつの交換を行います。
 - ・食事介助 食事の介助を行います。
 - ・体位交換 体位の交換を行います。
- ②生活援助 調理、洗濯、掃除、買い物等のお世話をします。
 - ・調理 ご契約者の食事の調理をします。
 - ・洗濯 ご契約者の衣類等の洗濯を行います。
 - ・掃除 ご契約者の居室の掃除を行います。
 - ・買い物 ご契約者の日常に必要な物品の買い物をを行います。（預金の引き出しや預け入は行いません。）
- ③通院等乗降介助
 - ・乗降介助 ご契約者が通院等で外出する際の送迎並びに乗降の際の介助をします。
 - ・移動介助 降車後の屋内外の移動介助を行います。また、通院先若しくは外出先での受診等の手続きや移動等の介助を行います。
- ④訪問リハビリテーションや通所リハビリテーションとの連携にて、生活機能の向上を目指したサービスを行います。

◆サービス利用料金

【訪問介護 要介護度1～5の方】

時間帯 サービスに要する時間		平常の勤務		
		8時30分から17時30分まで		
		基本料金	自己負担額	
1割負担額	2割負担額			
身体介護	20分未満	1,670円	167円	334円
	20分以上30分未満	2,500円	250円	500円
	30分以上1時間未満	3,960円	396円	792円
	1時間以上	5,790円	579円	1,158円
	1時間以降30分を増すごとに	840円	30分を増すごとに84円を加算	30分を増すごとに168円を加算
身体介護に引き続き行なわれる生活援助の場合	身体介護時間プラス20分以上45分未満	身体介護料金+670円	身体介護料金+67円	身体介護料金+134円
	身体介護時間プラス45分以上70分未満	身体介護料金+1340円	身体介護料金+134円	身体介護料金+268円
	身体介護時間プラス70分以上95分未満	身体介護料金+2010円	身体介護料金+201円	身体介護料金+402円
生活援助	20分以上45分未満	1,830円	183円	366円
	45分以上60分未満	2,250円	225円	450円
乗降介助	1回につき	990円	99円	198円
初回加算	1月につき	2,000円	200円	400円
生活機能向上連携加（Ⅰ）	1月につき	1,000円	100円	200円
生活機能向上連携加（Ⅱ）	1月につき	2,000円	200円	400円
緊急時訪問介護加算	1回につき	1,000円	100円	200円
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	1日につき	30円	3円	6円
認知症専門ケア加算（Ⅱ）	1日につき	40円	4円	8円
夜間若しくは早朝の場合 又は深夜の場合	深夜又は早朝の場合	25%加算		深夜の場合 50%加算

- ・上記料金のほかに特定事業所加算Ⅱ（所定単位数の10／100）
介護職員処遇改善加算Ⅰ（所定単位数×13.7％で算定した金額）
介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ（所定単位数×6.3％で算定した金額）が加算されます。
令和3年9月30日までの間は、新型コロナウイルス感染症に対応する為の特例的評価として、所定単位数の0.1％が加わります。
 - ・サービスに要する時間は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。
 - ・サービスの利用時間は、実際に要した時間ではなく、訪問介護計画等に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付体系により計算されます。
 - ・二人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合（厚生労働大臣が定める要件に該当する場合・注1参照）は、利用者の同意の上で、上記の通常の料金の2倍の料金をいただきます。
（注1）厚生労働大臣が定める要件
 1. ご利用者又はそのご家族の同意を得て行うものであること
 2. 次の各号のいずれかに該当するサービスであること
 - ア. 体重の重い利用者に対する入浴介助等の重介護のサービス
 - イ. 暴力行為などが見られる利用者に対するサービス
 - ウ. その他利用者の状況等から適当と認められるサービス
 - ・ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をご負担していただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます。（償還払い）また、居宅サービス計画等が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行うための必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
 - ・介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。
- (2) 介護保険の対象とならないサービス
以下のサービスは、利用金額が利用者の負担となります。
- ・介護保険の支給限度を超える訪問介護サービス
介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。
- (3) 交通費
通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際して要した交通費として通常の事業の実施地域を越えた地点から37円／kmの費用をご負担していただきます。
- (4) 利用料金のお支払い等
前記(1)～(3)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので翌月の末日までに次の方法によりお支払いください。
- ア. 金融機関からの引き落とし
ご利用できる金融機関：郵便局、ごしょがわら市農協、みちのく銀行、青森銀行、青森県信用組合
あおもり信用金庫
 - イ. 指定口座への振込み
郵便局の指定された口座へ振り込んでください。手数料無料の振替用紙を差し上げますのでお申し付けください。
- (5) 利用の中止、変更、追加
- ① 利用予定期間の前に、ご利用者の都合によりサービスの利用を中止又は変更若しくは新たなサービスを追加することができます。この場合にはできるだけサービスの実施日前日までに事業所に申し出てください。

6. サービス利用に当たっての留意事項

- (1) サービス提供を行う訪問介護職員
サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。
- (2) 訪問介護員の交代
 - ・ご利用者からの交代の申出
選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。

- ・事業者からの訪問介護員の交代
事業者からの都合により、訪問介護員を交代することがあります。
訪問介護員を交代する場合は、ご利用者及びそのご家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。
- (3) サービス実施時の留意事項
 - ・定められた業務以外の禁止
ご利用者は、「当該事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。
 - ・サービスの実施に関する指示・命令
サービスの実施に関する指示・命令は全て事業者が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたってご利用者の事情・意向に十分配慮するものとします。
 - ・備品等の使用
サービスの実施の為に必要な備品(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。
- (4) サービス内容の変更
サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービスの内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス料金を請求します。
- (5) 訪問介護員の禁止行為
訪問介護員は、ご利用者に対するサービスの提供にあたっては、次に該当する行為は行いません。

1. 医療行為
 2. ご利用者若しくはそのご家族等からの高価な物品の授受
 3. ご利用者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供
 4. 飲酒及ご利用者若しくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙
 5. ご利用者若しくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
 6. ご利用者若しくはそのご家族等に対して行う迷惑行為
- (6) サービスの終了
ご利用者及びご家族等による当事業所サービス従業者に対して、不適切行為やハラスメント行為等について利用継続し難い背信行為等についてはサービスを終了させていただく場合があります。

7. 秘密の保持について

- (1) 当事業所の従事者は、正当な理由がなくその業務上知りえたご利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当事業所の従事者であった者は、正当な理由がなくその業務上知りえたご利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (3) 事業者は、ご利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、必要な範囲内でご利用者又はご家族の個人情報を用います。

8. 個人情報保護に対する基本方針

1. 社会福祉法人若菜会は、当法人が扱う個人情報の重要性を認識し、その適正な保護のために、自主的なルール及び体制を確保し、個人情報保護に関する法令その他の関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、利用者の個人情報の保護を図ることを宣言いたします。
2. 個人情報の適切な収集、利用、提供の実施
 - (1) 個人情報の取得に際して、利用目的を特定して通知又は公表し、利用目的に従って、適切に個人情報の収集、利用、提供を行います。
 - (2) 個人情報の収集、利用、提供にあたっては、本人の同意を得るようにします。
 - (3) 個人情報の紛失、漏洩、改ざん及び不正なアクセス等のリスクに対して、必要な安全対策、予防措置等を講じて適切な管理を行います。
3. 安全性確保の実践
 - (1) 当法人は、個人情報保護の取り組みを全職員等に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規程類を明確にし、必要な教育を行います。
 - (2) 個人情報保護の取り組みが適切に実施されるよう、必要に応じ評価・見直しを行い継続的な改善に努めます。

4. 個人情報保護に関するお問い合わせ窓口

当法人が保有する個人情報についてのご質問やお問い合わせ、あるいは、開示、訂正、削除、利用停止などの依頼について、以下の窓口でお受付いたします。

お問い合わせ窓口 住所 五所川原市大字原子字山元3番地2
場所 あかねホームヘルパー派遣センター
電話 0173-26-6065
担当者 小山内 英子

9. 個人情報の利用目的

あかねホームヘルパー派遣センターでは、ご利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護の方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめご利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

【利用者への介護サービスの提供に必要な事項】

1. あかねホームヘルパー派遣センター内部での利用目的

- ①当事業所がご利用者等に提供する介護サービス
- ②介護保険事務
- ③介護サービスの利用にかかる当事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・入退所等の管理
 - ・会計、経理
 - ・事故等の報告
 - ・当該利用者の介護・医療サービスの向上

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ①当事業所がご利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ご利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・ご利用者の診療等に当たり外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・ご家族等への心身の状況説明
- ②介護保険事務のうち
 - ・審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出

【上記以外の利用目的】

1. あかねホームヘルパー派遣センター内部での利用に係る利用目的

- ①当事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・当事業所において行われる学生等の実習への協力
 - ・当事業所において行われる事例研究

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ①当事業所の管理運営業務のうち
 - ・外部監査機関への情報提供

10. 事故発生時の対応について

サービス提供中に病状の変化や事故が発生した場合は、直ちに応急処置を行うと同時に医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご家族、保険者、居宅介護支援事業所等に連絡を行います。又、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防止するための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償いたします。（当事業所は富士火災海上保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでいます。）

11. 緊急時等における対応方法について

職員は、現に訪問介護の提供を行っているときにご利用者に病状の急変が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずると共に、管理者・ご家族等に報告します。

お問い合わせ窓口 あかねホームヘルパー派遣センター 電話（24時間対応） 0173-26-6065

1 2. 虐待防止のための措置について

- (1) 虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、その早期発見に努めます。
- (2) 国及び地方公共団体が講ずる虐待防止のための啓発活動並びに虐待を受けた方の保護・支援の為に諸施策に積極的に協力します。
- (3) 虐待についての理解を深めるために、従事者に対する研修を行います。

1 3. 身体拘束の禁止について

原則として、ご利用者の自由を制限するような身体拘束を行わない事を約束いたします。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前にご利用者又はご家族への十分な説明をし、同意を得ると共に、その様態及び、その際の利用者の心身の状況に並びに緊急やむを得ない理由について記録する。

1 4. 非常災害対策について

管理者は、非常災害対策に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害に備えるため定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

1 5. 認知症への理解を深める為の普及・啓発の推進など

新オレンジプランの七つの柱からなる支援について、事業所として積極的に取り入れて住み慣れた地域で自分らしく暮らし続けられるようにご本人・ご家族に対して支援して行きます。

1 6. 地域連携の拠点としての機能の充実

ご利用者の地域での暮らしを支える為、関係機関と協力し地域包括ケアシステムの構築に努めます。又、地域の住民活動等とも連携し、訪問介護事業所を利用しない日でも利用者を支える地域連携の拠点としての機能を展開できるよう、事業所内に限った利用者を主体とした相談業務のみならず、サービス担当者会議・地域ケア会議等に参加します。

1 7. サービス提供等の記録・保管について

- (1) サービス提供記録について
当事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容などを記録しています。なお、ヘルパーサービス計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。
- (2) ご利用者の記録や情報の管理、開示について
当事業所では、個人情報保護法にもとづいて、ご利用者の記録や情報を適切に管理し、ご利用者の求めに応じてその内容を開示します。

1 8. 相談・苦情について

- (1) 当事業所の相談・苦情受付窓口
相談・苦情受付担当者 小山内 英子
電 話 0173-26-6065
F A X 0173-26-6065
Eメール qqxg6fr9k@wing.ocn.ne.jp
受付日 毎週月曜日から日曜日
受付時間 午前8時30分から午後5時30分まで
- (2) 行政機関その他の苦情受付機関
当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県運営適正化委員会、青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口にて苦情を伝えることができます。
 - ・五所川原市役所介護福祉課 0173-35-2111
(所在地 五所川原市布屋町41-1)
 - ・青森県運営適正化委員会 017-731-3039
(所在地 青森市中央3-20-30 県民福祉プラザ内)
 - ・青森県国民健康保険団体連合会 017-723-1336

(所在地 青森市新町2-4-1 青森県共同ビル3階)

(3) 第三者委員会 (西北五ふくしオンブズマンネットワーク)

当法人では西北五地方の他の事業所と共同で西北五ふくしオンブズマンネットワークに加入しております。福祉オンブズマンは第三者の立場からご利用者やご家族の方々の福祉サービスに対する苦情や意見、要望を受付して、それに対する調査を行ったうえで、よりよい方向に改善するよう、事業所に働きかける第三者機関です。定期的に事業所を訪問するほか、電話によるご相談も受付しておりますのでお気軽にご相談ください。

氏名	住 所	電 話 番 号
対馬 庸子	西津軽郡鰺ヶ沢町中村町上清水崎74-2	0173-72-5658
岩川 正美	つがる市柏稲盛岡本23-20	0173-25-2857
高木 しげ子	五所川原市大字長富字鎧石216-2	0173-36-3615
葛西 貢造	つがる市柏桑野木田鶴野62-3	0173-25-2833
佐藤 ナナ子	西津軽郡鰺ヶ沢町大字赤石町字家岸55-4	0173-72-4926
円山 純子	五所川原市大字神山字境山26-15	0173-29-3345
三橋 良臣	つがる市森田町下相野野田144-1	0173-42-2513
岩根 環	西津軽郡深浦町大字追良瀬字塩見崎32-39	0173-74-3920
安田 久美子	西津軽郡鰺ヶ沢町大字舞戸町字東禿155-1	0173-82-0432
成田 平内吉	五所川原市大字太刀内字早蕨123-4	0173-34-4304
小林 うめ子	つがる市木造字浮巢15-11	0173-42-2227
木村 武三郎	西津軽郡鰺ヶ沢町字建石町字雲雀野1	0173-72-1380
花田 勝彦	五所川原市東町17-5 五所川原商工会議所4F さくら総合法律事務所	0173-38-1511
鈴木 きやう子	北津軽郡鶴田町大字鶴田字前田131-16	0173-22-7197

(4) 苦情処理委員会

相談・苦情解決に向けての体制として苦情処理委員会を設置しております。全職員のスキルアップを図るために職員の苦情対応への教育・研修を委員会が計画・実施しサービスの質の向上に取り組みます。

(5) 苦情解決責任者

所長 横山尚登 電話 0173-29-3532

【苦情処理対応 フロー図】



