

重要事項説明書（訪問介護）

あなたに対する訪問介護サービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 事業者概要

事業者名称	有限会社まめ
主たる事務所の所在地	福島市上野寺字西原42-3
法人種別	有限会社
代表者名	取締役 佐藤孝治
電話番号	024-591-4250

介護保険法令に基づき福島市長から指定を受けている事業所名称（指定番号）	各事業所につき介護保険法令に基づき福島市長から指定を受けている居宅介護サービスの種類
有限会社まめ（0770102127）	訪問介護
有限会社まめ（0770102127）	第1号訪問事業

2 ご利用事業所

ご利用事業所の名称	有限会社まめ
指定番号	0770102127号
所在地	福島市上野寺字西原42-3
電話番号	024-591-4250
通常の事業の実施地域	福島市全域(他の地域の場合はご相談ください)

3 事業の目的と運営方針

運営の方針	当事業所は、利用者の心身その他の状況に応じ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、次の援助を行います。 (1) 身体介護 (2) 生活援助 (3) 通院等乗降介助 (4) 介護予防・日常生活支援総合事業 その他の生活全般にわたる援助
-------	--

4 ご利用事業所の職員体制

職種	人数	職務内容
管理者	1	従業者および業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する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。
サービス提供責任者	4以上	利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画又は総合事業にあつては第1号訪問事業計画の作成・変更等を行います。

ヘルパー	20以上	訪問介護計画に基づき訪問介護の提供に当たります。
------	------	--------------------------

5 営業時間

営業日	月曜日から金曜日とします。ただし、国民の祝日及び12月29日から1月3日までは除きます。ただし介護業務は営業日を問いません。
営業時間	午前9時00分から午後5時。

6 サービスの概要

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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、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、車いす等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	○ 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。 ○ 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。） ○ 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。
	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。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

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

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）について別紙のとおり

◇ 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

7 交通費実費

利用者の居宅が当該事業所の通常の事業実施地域以外にある時は、キロあたり 15 円の交通費の実費をいただきます。

8 キャンセル料

利用者の都合により、サービス実施予定の24時間以内にサービス中止(キャンセル)の申し出があったときは、キャンセル料として重要事項説明書別紙介護報酬の3割の額をいただきます。(3割の額が500円意満たない場合は500円、要支援の方は1回あたり500円)。ただし、利用者の容態の急変等必要かつやむをえない事情がある場合にはキャンセル料はいただきません。

9 苦情申立窓口

ご利用者ご相談窓口	ご利用時間	平日	午前 9 時～午後 5 時
	ご利用方法	電話	024-591-4250 担当者 佐藤 隆迪
		場所	事務所内相談室

※ 当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。
福島市介護保険課介護給付係(電話 024-525-6587) 国保連(電話 024-528-0040)

1 0 緊急時の対応方法

- (1) 利用者の主治医への連絡を行い医師の指示に従います。緊急連絡先に連絡いたします。

利用者の主治医	医療機関名	
	住所	
	電話番号	
	主治医氏名	
緊急連絡先	氏名（続柄）	
	住所	
	電話番号	

- (2) 事業の提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、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するとともに、必要な措置を講じるものとします。
- (3) 利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

1 1 秘密保持

- (1)事業者は、その業務上知り得た利用者又は家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱うものとします。
- (2)事業所の職員及び従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を漏らしません。職員及び従業者でなくなった後も同様とします。
- (3)事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により同意を得るものとします。

1 2 虐待防止

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のための責任者を佐藤孝治とし、従業者に研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。
- (2) 事業所は、利用者に対し、成年後見制度の利用を支援します。
- (3) サービス提供中に、当該事業所従業者及び擁護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。
- (4) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (5) 虐待防止のための指針を整備します。

1 3 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、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。

1 4 福祉サービス第三者評価の実施状況

実施の有無 有 ☒ 無

令和 年 月 日

(乙) 当事業者は、甲 1 に対する居宅介護サービスの提供開始に当たり、甲 1、甲 2 に対して本書面に基づいて上記重要事項を説明し、写しを交付しました。

(乙) 居宅サービス事業者

主たる事務所所在地 福島市上野寺字西原42-3

名称 有限会社まめ 印

説明者
氏名 印

(甲) 私は、本書面に基づいて甲から上記重要の事項の説明を受け、本書面の交付を受けました。
私は、居宅介護サービスの提供開始に同意します。

(甲 1) 利用者 住所
氏名 印

(甲 2) 利用者の家族 住所
続柄 () 氏名 印