

南三陸町ヘルパーセンターまごころ

「指定訪問介護及び第1号訪問事業」重要事項説明書

令和6年4月1日現在

当事業所は、介護保険の指定を受けています。
(宮城県指定事業所番号 0473600336)

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人南三陸町社会福祉協議会
- (2) 所在地 宮城県本吉郡南三陸町志津川字沼田14番地3
- (3) 代表者名 会長 佐藤 徳憲
- (4) 電話番号 0226-46-4516
- (5) 設立年月 平成17年10月1日

2 事業の目的及び運営方針

介護保険法令の趣旨に従い、利用者が可能な限り居宅においてその能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的として、訪問介護サービスを提供いたします。

3 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所 平成17年10月3日指定
指定介護予防訪問介護事業所 平成18年 4月1日指定
第1号訪問事業 平成28年 4月1日指定
宮城県指定事業所番号 0473600336
- (2) 事業所の名称 南三陸町ヘルパーセンター まごころ
- (3) 事業所の所在地 宮城県本吉郡南三陸町歌津字柘沢28番地1
- (4) 電話番号 0226-36-2955
- (5) 管理者氏名 阿部 和恵
- (6) 開設年月 平成17年10月3日
- (7) 事業者が行っている他の業務

種類	指定年月日	名称	指定番号
通所介護 及び第1号通所事業	平成17年10月3日 平成28年4月1日	南三陸町デイサービスセンター うたつ	0473600328
通所介護 及び第1号通所事業	令和6年 4月1日 令和6年 4月1日	南三陸町デイサービスセンター しづがわ	0473600492
地域密着型通所介護 及び第1号訪問事業	平成28年 4月1日 平成28年 4月1日	南三陸町デイサービスセンター いりや	0473600336
居宅介護支援	平成21年 4月1日	南三陸居宅介護支援センター	0473600435

4 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 南三陸町の区域
(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	月曜日から金曜日 8時30分～17時15分
サービス提供時間帯	午前8時00分～午後6時00分

5 職員体制

職種	配置人員
1・管理者	1名
2・サービス提供責任者	1名以上
3・訪問介護員	3名以上

6 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利用料金の（通常9割又は8割）が介護保険から給付されます。

サービス概要

ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画等（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画及び第1号訪問事業計画に定められます。

① 身体介護型 （入浴・排泄・食事等の介護を行います。）

- 入浴介助→ 入浴介助又は、入浴が困難な方は身体を拭く（清拭）などします。
排泄介助→ 排泄の介助、おむつ交換を行います。
食事介助→ 食事の介助を行います。
体位変換→ 体位の変換を行います。
通院介助→ 通院の介助を行います。

② 生活援助型 （調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上のお世話をを行います。）

- 調理→ ご利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
洗濯→ ご利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
掃除→ ご利用者の居室の掃除を行います。（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
買い物→ ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

サービス利用料金

それぞれのサービスについて平常の時間帯(午前8時から午後6時)での料金は次のとおりです。

サービス 利用時間	身体介護型				サービス利 用時間	生活援助型			
	利用料 金	利用負担額				利用料金	利用負担額		
		1割	2割	3割			1割	2割	3割
① 20分未満	1,630円	163円	326円	489円					
② 20分以上 30分未満	2,440円	244円	488円	732円	①20分以上 45分未満	1,790円	179円	358円	537円
③ 30分以上 60分未満	3,870円	387円	774円	1,161円	②45分以上	2,200円	220円	440円	660円
④ 60分以上 は567単 位に30分 増すごと に	820円	82円	164円	246円	③所要時間 が20分か ら起算して 25分を増す ごとに	650円 (1,950円 を限度)	65円	130円	195円

第1号訪問事業

サービス名称	サービスの内容	基本利用 (1月あたり)	利用者 負担 (1割)	利用者 負担 (2割)	利用者 負担 (3割)
訪問型サービスⅠ (1月につき)	週1回程度の訪問型サービス が必要とされた者 (事業対象者・要支援1・2)	11,760円/月	1,176円	2,352円	3,528円
訪問型サービスⅡ (1月につき)	週2回程度の訪問型サービス が必要とされた者 (事業対象者・要支援1・2)	23,490円/月	2,349円	4,698円	7,047円
訪問型サービスⅢ (1月につき)	週2回を超える程度の訪問型 サービスが必要とされたもの (事業対象者・要支援2)	37,270円/月	3,727円	7,454円	11,181円

*事業対象者の方は、上記要支援1相当で対応させていただきます。

◎介護職員処遇改善加算として、137/1000

◎介護職員等ベースアップ等支援加算として、24/1000に相当する単位数を加算

◎2人の訪問介護員でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意の上で、通常利用料金の2倍の料金をいただきます。

(例) 2人の訪問介護員でサービスを行う場合

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

◎ご契約者がまだ要介護認定等を受けていない場合には、原則としてサービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定等を受けた後、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。

◎介護保険からの給費額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

緊急時訪問介護加算

- ・利用者又はその家族からの要請に基づき、事業所のサービス提供責任者等が当該利用者の居宅サービス計画等において計画的に訪問することとなっていない指定訪問介護（身体介護が中心のものに限る。）を緊急に行った場合は、1回につき100単位の加算となります。尚この場合、要請のあった時間、要請の内容、当該訪問介護の提供時刻及び緊急時訪問介護加算の算定対象である旨等を記録します。

初回加算

- ・利用者が過去2ヶ月に、当該指定訪問介護事業所（第1号訪問事業所）から指定訪問介護（第1号訪問事業）の提供を受けていない場合に、事業所において、新規に訪問介護計画（第1号訪問事業計画）を作成した利用者に対し、サービス提供責任者等が初回の指定訪問介護（第1号訪問事業）を行った際にサービス提供責任者が同行した場合は、1月につき200単位の加算となります。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

① 保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合

サービス利用料金の全額がご契約者の負担となり、サービスの内容については身体介護型、生活援助型の内容と同じになります。

7 利用料金の支払方法

前期（1）、（2）の料金は1ヶ月ごとに計算して請求し、サービス利用月の翌々月の27日（27日が土日祝日の場合は、翌営業日）に、原則として指定金融機関からの自動引落とし（手数料は事業者で負担致します。）によりお支払い頂きます。（1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

利用できる金融機関	七十七銀行・仙台銀行・気仙沼信用金庫・ 南三陸農業協同組合・その他金融機関の本支店・郵便局
-----------	--

ご都合により、下記の方法でお支払いをしたい場合にはご相談ください。

- ① 指定金融機関への振込みの場合（振込み手数料はお客様の負担となります）
- ② 現金により支払う場合

8 利用の中止、変更、追加

利用予定日の前にご利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。

- ① 契約者の都合により訪問介護サービスの利用中止の場合には、利用取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご契約者の体調不良等正当な事由があると認められる場合には、取消料を無料とすることができます。

利用予定日の前日午後5時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日午後5時以降に申し出があった場合	当日の利用予定の介護報酬の10%

- ② サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、ほかの利用可能日時を契約者に提示して協議します。

9 サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービスの提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替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替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替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、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契約者及びその家族等に対してサービス利用上不利益が生じないよう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

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「6 当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へ依頼することはできません。

② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

10 事故発生時の対応

利用者に対する訪問介護サービスの提供に伴って事故が発生した場合や、訪問介護の実施中に利用者の病状の急変、その他緊急事態が発生した場合には、速やかに医療機関、緊急連絡先（家族等）に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者及び居宅サービス計画等を作成した居宅介護支援事業所等に報告いたします。

11 損害賠償について

(1) 事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、加入している保険の範囲内で事業者は速やかにその損害を賠償いたします。ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(2) 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り損害賠償責任を負わず、契約書第 18 条に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

12 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 事業所の従事者、事業所の従事者であった者は正当な理由なくその業務上知り得た利用者及び家族の秘密を漏らしません。

- (2) 事業所では、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、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。

1.3 虐待防止のための措置について

- (1) 虐待の防止に関する責任者は、事業所の管理者とします。
- (2) 虐待防止のための対策検討委員会の委員は、事業所管理者・本会第三者委員とします。
- (3) 虐待防止のための対策検討委員会は定期的開催し、その結果については、従事者に周知徹底します。
- (4) 年1回以上の研修を実施し、実施内容等については記録を残します。
- (5) 指針の整備を行います。
 - ① 事業所における虐待防止に関する基本的考え方
 - ② 委員会その他事業所内の組織に関する事項
 - ③ 虐待の防止のための職員研修に関する基本方針
 - ④ 虐待等が発生した場合の対応方法に関する基本方針
 - ⑤ 虐待等が発生した場合の相談・報告体制
 - ⑥ 成年後見制度の利用支援
 - ⑦ 虐待等に係る苦情解決方法
 - ⑧ 当該指針の閲覧に関する事項
 - ⑨ その他の虐待の防止の推進のために必要な事項
- (6) サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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村に通報します。

1.4 身体拘束等を行う場合について

- (1) 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- (2) 身体拘束等の適正化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。
- (3) 身体拘束等の適正化のための指針の整備を行います。
- (4) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

1.5 心身の状況の把握

指定訪問介護及び第1号通所事業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。

1.6 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護及び第1号通所事業の提供に当たり、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。

1.7 衛生管理等

- (1) 拠点となる事務所の指定訪問介護及び第1号通所事業に用いる設備及び備品について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生した場合、又はまん延の防止のために、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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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。

1.8 業務継続計画の策定等について

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護及び第1号通所事業の提供を継続的に実施するための計画、及び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。

1.9 苦情対応の体制

(1) 苦情の受付

各事業所は、苦情受付担当者を設置すること。

苦情受付担当者は、利用者や家族等からの苦情を随時受け付ける。また、苦情受付担当者の不在時には、他の全ての職員が受け付けることができる。その場合、速やかに苦情受付担当者へ連絡し、状況を正確に報告する。

苦情受付担当者は、苦情受付に際し、次の事項を「苦情受付・経過記録票」に記録し、その内容について申出人に確認する（この際は必ず2名以上の職員で対応すること）。

- ① 苦情の内容・希望等（何が、いつ、どこで、誰が、どのように）
- ② 第三者委員への報告の要否
- ③ 話し合い時の第三者委員の立会い

但し、申出人に対し、第三者委員への報告に関して、定期的に第三者委員への苦情の発生状況を報告すること、苦情解決責任者の判断により必要に応じて第三者委員へ報告・助言を求められることができることを伝える。

苦情受付担当者は、受付けた苦情を苦情解決責任者へ報告する。

(2) 苦情解決責任者

苦情解決責任者は、苦情内容を確認し、苦情の直接原因の調査、分析を行い、解決策を検討する。

苦情内容によっては、苦情解決責任者や第三者委員等による当事者や関係者への事実確認の調査を行うことがある。

苦情解決責任者（必要に応じて第三者委員の立会いのもと）は、申出人との話し合いによる原因報告、解決策の指示により苦情解決を行う。

(3) 第三者委員

法人は、苦情対応に係る第三者委員を設置し、第三者委員は申出人の希望によって、苦情内容の確認、事業所、申出人への助言、話し合いへの立会い、話し合い結果や改善事項等の書面での記録の確認、苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況の報告聴取、苦情の直接受付、苦情受付の事業所への連絡を担当する。

(4) 苦情解決の記録・報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実行あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

記録については、「苦情受付・経過記録票」に記録する。その記録は、完結の日から**5年間**保存しなければならない。

苦情解決責任者は、第三者委員に苦情の受付状況及び解決結果について報告する。

苦情解決責任者は、申出人に対し、提示、約束した改善事項の状況について、原則として話し合いを終了した日から**30日以内**に報告する。

(5) 苦情対応委員会の設置

苦情対応委員会を設置し、苦情に関する調査や解決策の検討を行う。委員会の構成は、苦情解決責任者、苦情受付担当者その他、複数の職種により構成する。

また、事業所は苦情となる前の適切な対応が求められる。苦情対応委員会は、「苦情」として挙がる前の段階で解決できる取組として、職員から苦情になる可能性のある事柄について報告してもらい「苦情ひやりはっと」を集計・分析し、迅速に対応するものとする。

(6) 各事業所の苦情対応体制

各事業所の苦情対応に関する窓口、委員会等については、「相談窓口、苦情対応」のとおりとする。

(7) 苦情解決結果の公表

利用者等によるサービスの選択や事業所によるサービスの質の信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」等に実績を掲載し、公表する。

(8) 苦情対応に対する評価

第三者委員の利用はない。

20 利用者等への周知

苦情解決責任者は、利用者や家族等に対して苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や苦情解決の仕組み、その他の機関による苦情受付窓口について、サービス開始時の重要事項説明及び施設内掲示し周知を図る。また、希望時には必要な記録等を開示します。

21 提供サービスの評価

第三者評価の実施状況は無

22 苦情受付記録様式

苦情に関する記録について、「苦情受付・経過記録票」を使用すること。記録の際には、様式の項目に基づき、具体的な内容で詳細に記録すること。

2.3 相談窓口、苦情対応

(1) サービスに関する相談や苦情については次の窓口で対応いたします。

事業所お客様相談コーナー	所在地	宮城県本吉郡南三陸町歌津字柁沢28番地1
	電話番号	0226-36-2955
	F A X	0226-36-2959
	受付時間	午前8時30分 から 午後5時15分
	担当者	阿部 和恵
法人設置の第三者委員 (社協独自)	氏名	鈴木 清美 (評議員) 阿部 和夫 (監事) 佐藤 秀一 (監事)

※第三者委員は、苦情に対する社会性、客観性を担保することをもって、法人の信頼や適正化の確保を図ることを目的として設置しています。

(2) 公的機関においても、次の機関において苦情や相談等の申し出が出来ます。

南三陸町保健福祉課	所在地	宮城県本吉郡南三陸町志津川字沼田14番地の3
	電話番号	0226-46-2601
	F A X	0226-46-4587
	受付時間	午前8時30分 から 午後5時15分
宮城県 国民健康保険団体連合会 (苦情相談窓口)	所在地	宮城県仙台市青葉区上杉1丁目2-3
	電話番号	022-222-7700
	F A X	022-222-7260
	受付時間	午前9時00分 から 午後4時00分

指定訪問介護及び第1号訪問事業の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づき重要事項を説明しました。

事業所	所在地	宮城県本吉郡南三陸町歌津字柁沢28番地1
	名称	南三陸町ヘルパーセンター まごころ
	説明者氏名	Ⓜ

私は、本書面により、事業所から訪問介護事業等についての重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

利用者	住所		
	氏名	Ⓜ	
緊急時の連絡先		連絡先	
		氏名	
署名代行者	所在地		
	氏名	Ⓜ	

個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記により必要最小限度の範囲内で使用する事に同意します。

記

1 使用目的

- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議等において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- (2) 上記（1）の他、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- (3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、体調等を崩し又は怪我等で病院へ行ったときに、医師・看護師等に説明する場合。

2 個人情報を提供する事業所

- (1) 居宅サービス計画等に掲載されている介護サービス事業所
- (2) 病院又は診療所（体調を崩し又は怪我等で診療することとなった場合）

3 使用する期間

サービスの提供を受けている期間

4 使用する条件

個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払う。

令和 年 月 日

南三陸町ヘルパーセンター まごころ 殿

利用者	住所	
	氏名	④

家族	住所	
	氏名	④