

「名護厚生園指定訪問介護事業所」重要事項説明書

当事業所はご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供します。当事業所の概要や提供されるサービスの内容等について、指定訪問介護サービスの提供の開始に際し知っていただきたい内容を次のとおり説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

1, 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 沖縄県社会福祉事業団
(2) 法人所在地 沖縄県那覇市首里石嶺町4丁目373番地の1
沖縄県総合福祉センター内 西棟311
(3) 電話番号 098-884-3173
(4) 代表者氏名 理事長 金城 敏彦
(5) 設立年月 昭和47年2月17日

2, 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所
(2) 事業の目的
介護保険法の理念に基づき、事業所の介護福祉士又は介護員養成研修の終了者（以下「訪問介護員」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
(3) 事業所の名称 名護厚生園指定訪問介護事業所
(4) 事業所の所在地 沖縄県名護市宮里5丁目4番地の29
(5) 電話番号 0980-51-1644
(6) 事業所長（管理者） 山入端 千春
(7) 当事業所の運営方針
指定訪問介護事業は、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ものとする。
(8) 開設年月 平成19年5月1日
(9) 事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
指定介護老人福祉施設 平成18年3月31日指定 沖縄県第4770900381号
指定短期入所生活介護 平成18年3月31日指定 沖縄県第4770900381号
介護予防短期入所生活介護 平成18年3月31日指定 沖縄県第4770900381号
指定居宅介護支援事業所 平成19年5月1日指定 沖縄県第4770900381号

3, 通常の事業の実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 名護市
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日
受付時間	8時30分～17時
サービス提供時間帯	日～土 7時～22時※暴風域発令時は営業停止になります

4. 職員の体制

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。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1 （兼務）			1名	事業所の管理
2. サービス提供責任者	1 （兼務）			1名	指定訪問介護計画作成等
3. 訪問介護員	2	5			指定介護訪問介護の提供
(1)介護福祉士	3	4			
(2)訪問介護養成研修1級 （ヘルパー1級）課程修了者					
(3)訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者	1	1			
(4)訪問介護養成研修3級 （ヘルパー3級）課程修了者					

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- （1）利用料金が介護保険から給付される場合
- （2）利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合

があります。

（1）介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

①身体介護に関すること。

ア、食事の介護 イ、排泄の介護 ウ、衣類着脱の介護 エ、入浴の介護
オ、身体の清拭、洗髪等 カ、その他必要な身体介護

②家事に関すること

ア、調理（配膳、片付けを含む） イ、衣類の洗濯、補修
ウ、住居等の掃除、整理整頓 エ、生活必需品の買い物 オ、その他必要な家事

③相談、助言に関すること

ア、生活、身の上、介護に関する相談、助言
イ、住宅改良に関する相談、助言 ウ、その他必要な相談、助言

☆ ご利用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、介護サービス計画がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

<サービス料金>

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。

サービス名称	サービスの内容	基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
身体介護中心型	20分未満	1,630円/回	163円	326円	489円
	20分以上30分未満	2,440円/回	244円	488円	732円
	30分以上1時間未満	3,870円/回	387円	774円	1,161円
	1時間以上1時間30分未満	5,670円/回	567円	1,134円	1,701円
	以降30分を増すごとに算定	820円/回	82円	164円	246円
	生活援助加算 ※引き続き生活援助を行なった場合の加算	650円/回	65円	130円	195円
生活援助中心型	20分以上45分未満	1,790円/回	179円	358円	537円
	45分以上	2,200円/回	220円	440円	660円
介護職員等処遇改善加算Ⅱ		22.4%			

☆上記利用料金は1回あたりの料金です。

☆初回加算

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合、サービス利用開始月に限り200単位/回が加算されます。

☆緊急時訪問介護加算

利用者や家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めた時に、サービス提供責任者又はその他の訪問介護職員等が居宅サービス計画に無い訪問介護（身体介護）を行った場合、100単位/回が加算されます。

☆介護職員等処遇改善加算

介護職員の処遇改善のために、所定単位数に訪問介護加算率22.4%を乗じた単位数分の料金が加算されます。

☆「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。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づいて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。

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割り増し料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆2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には、ご契約者の同意の上で、通常の料金の2倍の料金を頂きます。

例：身体の大きな方で1人でのサービス提供が困難だと判断された場合等

☆介護保険から給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

（2）交通費

通常の事業の実施地域を越えて行う訪問サービスの要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額を徴収します。

事業所又はヘルパー宅から利用者の居宅まで片道10km以上を超えた場合1kmにつき20円。

（3）キャンセルについて

サービスをキャンセルする場合は、予定日の前日15時までにお申し出下さい。

（4）利用料金のお支払い方法

前記（1）の料金・費用は1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月25日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

- | |
|---------------------------------|
| ア. 口座引き落とし
イ. 当園事務所窓口での現金支払い |
|---------------------------------|

前記（2）の交通費は、サービス利用終了時に、その都度お支払い下さい。

6. 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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。但し、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ご利用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、ご利用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利用者及びその家族等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「5. (1) 介護保険の給付の対象となるサービス」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。

②指定訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

指定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、事業者は指定訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

指定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頂く場合もあります。

(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、サービス内容の変更を行います。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する指定訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為

②ご利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③ご利用者の家族等に対する指定訪問介護サービスの提供

④ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑤その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業所の従業者は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。また事業所の従業者でなくなった後においてもこれら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。事業所は、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ることとします。(守秘義務)ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

7. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所は、自ら提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの苦情に対して、苦情の内容を調査した上で改善の措置を講じ、利用者及びその家族に説明するものとします。

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 担当者 : 山入端 千春 (管理者)
- 受付時間 : 毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00
- 電話番号 : 0980-51-1644
- FAX番号 : 0980-51-0434

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

① 相談及び苦情の対応

相談又は電話があった場合、原則として事業所管理者が対応し、詳しい事情を聴く。事業所管理者が不在の場合、他の職員で対応を行い、その旨を事業所管理者に直ちに報告する。

② 確認事項

相談及び苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者が分かる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事。

③ 相談及び苦情処理

事業所内において、事業所管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を行い、問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について話し合う。

上記、記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

3 その他参考事項

- ① 接遇などについて、適宜研修を実施し、職員の資質向上を図る。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

名護市役所 介護保険担当課	所在地 : 沖縄県名護市港1-1-1 電話番号 : 0980-53-1212 FAX : 0980-54-3613 受付時間 : 8:30~17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 : 沖縄県那覇市西3-14-18 (国保会館) 電話番号 : 098-860-9026 FAX : 098-860-9026 受付時間 : 8:30~17:00
沖縄県社会福祉協議会	所在地 : 沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター内 西棟408 電話番号 : 098-887-2000 FAX : 098-887-2024 受付時間 : 8:30~17:00
沖縄県介護保険広域連合	所在地 : 沖縄県中頭郡北谷町北谷2-6-2 電話番号 : 098-921-7800 (代表) FAX : 098-921-7806 受付時間 : 8:30~17:00

8, 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

9, 緊急時における対応方法

訪問介護員は、指定訪問介護の実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が発生したときは、速やかに救急搬送する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。

指定訪問介護の実施中に、天災その他災害が発生した場合、訪問介護員等は必要に応じてサービス利用者の避難等の措置を講じる他、管理者に連絡の上その指示に従います

<重要事項説明書付属文書>

1. サービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、「訪問介護計画」に定めま
す。サービス提供までの流れは次の通りです。

①訪問介護計画の原案について、ご契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

②訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくはご契約者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、ご契約者及びその家族等と協議して、訪問介護計画を変更します。

③訪問介護計画が変更された場合には、ご契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

②要介護認定を受けていない場合

- 要介護認定の申請に必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払い頂きます。
(償還払い)

要支援、要介護と認定された場合

- 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していただきます。必要に応じて、居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

自立と認定された場合

- 契約は終了します。
- 既に行われたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づきご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険対象サービスについては、介護保険の給付費用額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。