

訪問介護事業重要事項説明書

(利用者)

様

当事業者は、利用者に訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上留意いただきたいことは次のとおりです。

※ 本サービスの利用は、原則として（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 事業者の概要

事業者名称	社会福祉法人 観音寺市社会福祉協議会
主たる事務所の所在地	観音寺市坂本町一丁目 1 番 6 号
代表者（職名・氏名）	会長 佐伯 明浩
設立年月日	平成 17 年 10 月 11 日
電話番号	0875-25-7773（代）
FAX 番号	0875-25-7736

2 事業所の概要

事業所の名称	社会福祉法人観音寺市社会福祉協議会	
サービスの種類	訪問介護事業	
事業所の所在地	観音寺市坂本町一丁目 1 番 6 号	
電話番号	0875-57-6016	
FAX 番号	0875-25-7790	
指定更新年月日・事業所番号	令和 6 年 4 月 1 日	香川県 3770500472 号
管理者の氏名	田中 靖	
通常の事業の実施地域	観音寺市（伊吹島、五郷村、旧豊浜町を除く） 三豊市（栗島、志々島、旧詫間町、旧仁尾町、旧財田町、 二の宮村、麻村、長野、入樋上、箱、別所を除く）	
事業所が行っている他の業務	介護予防訪問事業 平成 18 年 4 月 1 日指定、令和 6 年 4 月 1 日更新 居宅介護支援事業 平成 17 年 10 月 11 日指定、令和 5 年 10 月 11 日更新	

3 当事業所の運営方針

事業の目的	要介護状態にある高齢者等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、適正で質の良いサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、排せつ、食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行います。また、事業の実施に当たっては、関係市、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く
営業時間	午前7時00分から午後10時00分まで

上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能です。

5 職員の体制

令和7年8月1日現在

従業者の職種	勤務の形態・人数
管理者	1名
サービス提供責任者	10名
訪問介護員	30名以上（介護福祉士、初任者研修修了者等）
事務員	1名

6 サービス利用料及び利用者負担

利用者負担額は、介護保険の適用となる場合、原則として介護報酬の告示上の額の1割、2割又は3割です。（利用者負担額が割引の対象となる方もあります。）

介護保険法令に基づいて、利用者が保険給付を償還払い（一旦利用者の方が全額を支払い、その後、市から利用者負担分を除いた額を請求する方法）で受ける場合は全額自己負担となります。介護保険の適用を受けない場合（制度上の支給限度額を超える場合）にも全額自己負担となります。

償還払いの場合、利用者が保険給付の申請を行うために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。

介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に居宅介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。

(1) 介護保険の対象となるサービス

身体介護	入浴介助	入浴の介助又は清拭
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換
	食事介助	食事の介助
	体位交換	床ずれ予防のための体位交換
生活援助	調理	利用者の食事の用意（家族分の調理は行いません）
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯（家族分の洗濯は行いません）
	掃除	利用者の居室の掃除 （利用者以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません）
	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物
	生活援助を提供できる家族が居る場合、サービスは提供できません	

(2) 【基本料金—午前8時～午後6時】

身体介護	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 (30分増すごとに)
	1, 630円	2, 440円	3, 870円	5, 670円	820円を加算
生活援助	20分以上45分未満			45分以上	
	1, 790円			2, 200円	

- (3) 身体介護が中心である訪問介護を行った後、引き続き生活援助が中心である訪問介護を20分以上45分未満、45分以上70分未満、70分以上行ったときは、各650円ずつを加算します。
- (4) やむを得ない事情により、利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- (5) 早朝・夜間は25%、深夜は50%加算します。
(早朝は午前7時～午前8時、夜間は午後6時～午後10時)
- (6) 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、初回加算として2,000円を加算します。
- (7) 利用者やそのご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ときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合、緊急時訪問介護加算として1,000円を加算します。
- (8) 自立支援型のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合は生活機能向上連携加算Ⅱとして2,000円、リハビリテーション専門職の助言に基づき生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合は生活機能向上連携加算Ⅰとして1,000円を加算します。
- (9) 介護職員の処遇改善に資するため、基本サービス費に各種加算を加えた総単位数に処遇改善加算として28.7%を乗じた額を加算します。なお、当該加算は、区分支給限度基準額の算定対象からは除外されます。
- (10) 特定事業所加算として、基本サービス費の総単位数に10.0%を乗じた額を加算します。
- (11) 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算として、観音寺市(伊吹島、五郷村、旧豊浜町)または三豊市(栗島、志々島、旧詫間町、旧仁尾町、旧財田町、二の宮村、麻村、長野、入樋上、箱、別所)でサービス提供を行った場合、基本サービス費の総単位数に5.0%を乗じた額を加算します。
なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。

7 交通費

通常の事業の実施地域を越えてサービス提供をする場合、要した交通費の実費の支払いが必要になります。自動車を使用した場合の交通費は次の額を実費として徴収します。

- (1) 通常の事業の実施地域を越える地点から、片道おおむね5キロメートル未満は200円
- (2) 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道おおむね5キロメートル以上は1キロメートル増すごとに20円加算

8 キャンセル

- (1) 利用者がサービスの利用を中止する際は、速やかに下記の連絡先までご連絡ください。当日のサービス開始1時間前までに中止の連絡がない場合は、キャンセル料として600円を申し受けます。(ただし、利用者の容体の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。)

(連絡先) 訪問介護事業所 (電話) 0875-57-6016

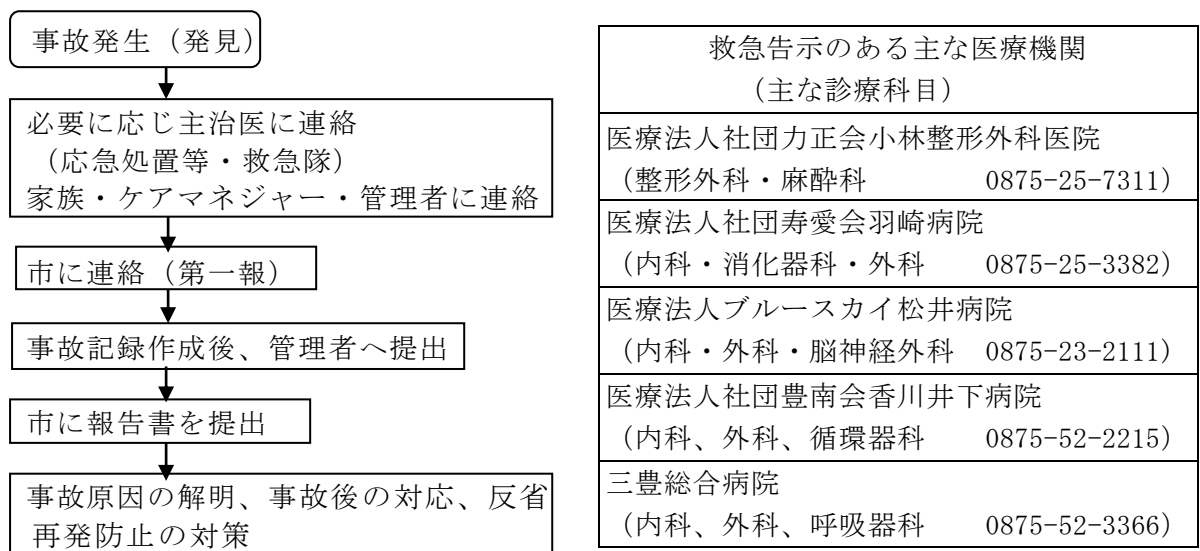
- (2) キャンセル料は、利用者負担額に合算してお支払いいただきます。

9 居宅介護支援事業者との連携

本事業所は、サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との綿密な連携に努めます。

10 事故発生時の対応

- (1) 本事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- (2) 本事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 事故発生時連絡マニュアル



11 相談窓口、苦情対応

- サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

苦情相談窓口	電話番号	0875-25-7773
	FAX番号	0875-25-7736
	苦情解決責任者	田中 靖
	苦情受付担当者	後藤 洋平
	サービス提供責任者	岡崎 優子
	対応時間	午前8時30分から午後5時まで 月曜日から金曜日まで（祝日、年末年始を除く）

また、別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」により対応します。

- 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

観音寺市 介護保険相談窓口	所在地	観音寺市坂本町一丁目1番1号
	電話番号	0875-23-3968
	FAX番号	0875-23-3993
	対応時間	午前8時30分から午後5時まで 月曜日から金曜日まで（祝日、年末年始を除く）
香川県国民健康保険 団体連合会相談窓口	所在地	高松市福岡町二丁目3番2号
	電話番号	087-822-7431
	FAX番号	087-822-7455
	対応時間	午前9時から午後5時まで 月曜日から金曜日まで（祝日、年末年始を除く）

1.2 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡します。

利用者の主治医	医療機関名			
	氏 名			
	所 在 地			
	電 話 番 号			
緊急連絡先Ⅰ	氏 名			
	住 所			
	連 絡 先 ①		連絡先②	
緊急連絡先Ⅱ	氏 名			
	住 所			
	連 絡 先 ①		連絡先②	

1.3 サービス提供に関わるお願い

下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますのでご了承ください。

<ul style="list-style-type: none"> ■ 暴力又は乱暴な言動、無理な要求 <ul style="list-style-type: none"> ・物を投げつける ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける ・怒鳴る、奇声、大声を発する ・対象範囲外のサービスの強要 ■ セクシャルハラスメント <ul style="list-style-type: none"> ・介護従事者の体を触る、手を握る ・腕を引っ張り抱きしめる ・ヌード写真を見せる ・性的な話や卑猥な言動をするなど ■ その他 <ul style="list-style-type: none"> ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く ・ストーカー行為など

1.4 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市に通報します。

1 5 身体拘束について

事業所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、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることにより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、理由及び様態等についての記録を行います。また事業所として、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) 切迫性・・・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します。
- (2) 非代替性・・・身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・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します。
- (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。

1 6 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を策定します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 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改定を行います。

1 7 衛生管理等

- (1) 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概ね6カ月に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します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。
- (4) 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。
- (5) 事務所の設備及備品等について、衛生的な管理に努めます。

令和 年 月 日

サービス提供開始にあたり、本書面に基づいて重要事項を説明しました。

説明者 事業所名称 社会福祉法人観音寺市社会福祉協議会
氏 名 _____ 印

私は、事業者からサービスについての重要事項の説明を受け同意しました。

利用者 住 所 _____
氏 名 _____ 印

代筆者 住 所 _____
氏 名 _____ 印

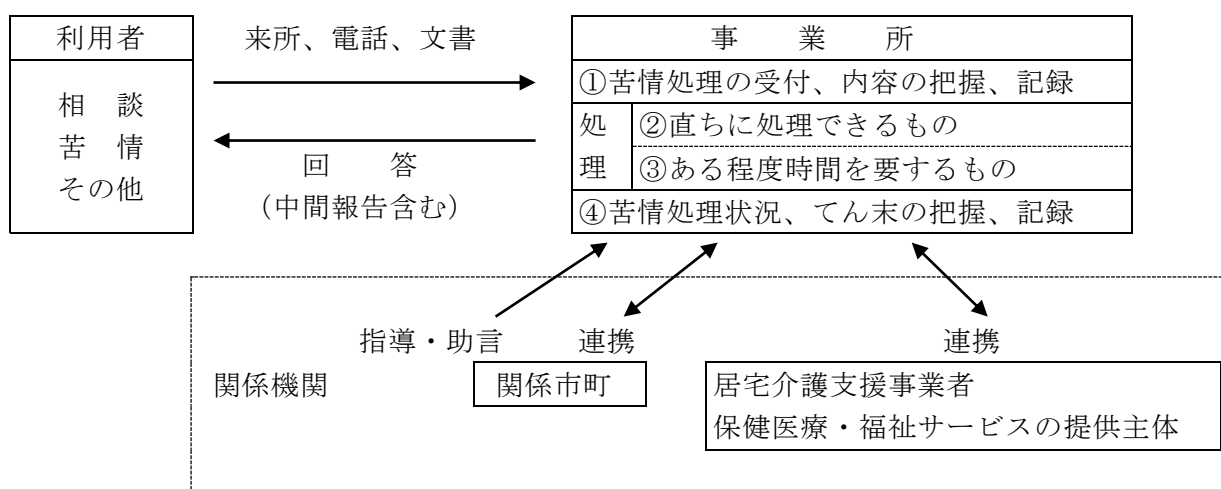
電話番号 _____

(利用者との続柄) _____

「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
- ・来所者には、総合受付（常勤事務員）による利用者からの相談又は苦情の受付を行い、担当者が不在でも基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。
 - ・相談又は苦情に対する相談用電話、FAXの設置。
 （電話番号） 0875-25-7773 （FAX） 0875-25-7736
 （担当者） 苦情解決責任者 田中 靖
 苦情受付担当者 後藤 洋平
 サービス提供責任者 岡崎 優子

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



【苦情処理を行うに当たっての留意事項】

(1) 苦情相談内容の把握

- | | |
|---------------|---------------------|
| ア 問題の発生した時期 | オ 関係資料等の提出の可否 |
| イ 問題の発生した場所 | カ 現在、苦情相談者が置かれている状況 |
| ウ 問題の発生に係る関係者 | キ 苦情相談者が要求している措置 |
| エ 問題の発生原因 | ク 苦情相談者に係る秘密保持の要否 |

(2) 苦情申出者に対する回答

- ア 即応できる事案については、その場で速やかに回答する。
- イ 関係者からの事実確認又は関係機関への照会等が必要なため日時が必要な場合は、その旨及び今後の見通しを説明するとともに、おおむね1週間以内には、それまでの進捗状況を説明する等適宜中間報告を行う。また、苦情解決後速やかにその概要を最終報告する。
- ウ 解決後は、相談票等に処理状況等を記録する。

(3) 関係機関等の連携

- ア 問題事案によっては、事業所のみで解決できない場合には、その問題の把握により関係機関に照会する等の確に対応する。
- イ 事業所の業務運営上の問題であって、かつ、制度上の問題に関わるような場合には、各関係機関と連携を図り解決に当たる。