

訪問介護にかかる重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所の名称	社会福祉法人 ふくおか福祉サービス協会 中央支部
事業所の所在地	福岡市中央区荒戸 3-6-29 クリエイト西公園6階
電話番号	092-714-3399
FAX番号	092-738-3332
サービス提供地域	福岡市中央区・南区・早良区・西区
サービス提供日・時間帯	月曜日～土曜日 お盆(8月13日～15日) 年末年始(12月30日～翌1月3日)を除く8:00～20:00 ※それ以外の日時はご相談に応じます。
営業日・時間帯	月曜日～金曜日 8:30～18:30 ※お盆(8月13日～15日) 年末年始(12月30日～翌1月3日)を除く。 土曜日 8:30～18:00 ※サービス提供時間帯は、電話等により連絡可能です。

2. 事業所の職員体制等

別紙1 に記載します。

3. サービス提供責任者

担当のサービス提供責任者は、別紙1のとおりです。サービスについてのご相談、要望、苦情等なお気軽にお申し付けください。

4. サービスの内容

身 体 介 護	
①排せつ介助 (トイレへの移動、おむつ交換、失禁の後始末など)	
②食事介助	③特段の専門的配慮をもって行う調理 (嚥下(えんげ)困難な方のための流動食など)
④清 拭 (全身清拭)	⑤部分浴 (手浴、足浴、洗髪など)
⑥全身浴	⑦洗面等 (洗面、歯磨き、うがいなど)
⑧身体整容 (日常的な行為としての身体整容(爪きり、髪の手入れ、簡単な化粧など))	
⑨更衣介助	⑩体位変換
⑪移乗・移動介助 (車いす・歩行器の利用、手を引いての介助など)	
⑫通院・外出介助 (交通機関の利用、院内の移動など)	
⑬起床・就寝介助 (ベットへの移動、布団の出し入れなど)	
⑭服薬介助 (服薬の確認・介助)	
⑮自立生活支援のための見守りの援助(ご利用者と一緒に行う調理・整理等、声かけ、見守りなど)	
生 活 援 助	
①掃除 (ご利用者が使用される居室、トイレ、卓上等の清掃など)	
②洗濯 (洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納、アイロンがけなど)	
③ベットメイク (シーツ交換、布団カバーの交換など)	
④衣類の整理、被服の補修 (夏・冬物等の入替え、ボタン付けなど)	
⑤一般的な調理、配膳、後片づけ	
⑥買物、薬の受け取り (日用品等の買物など)	

【留意事項1】

次のようなサービスは、介護保険制度の訪問介護のサービスとして提供することはできませんので、ご了承ください。

- ①ご利用者の生業やボランティア活動の援助的な行為
 - ・商品の販売や農作業など
- ②同居のご家族等に対するサービス又はご家族等が行うことが適当であると判断される行為
 - ・ご利用者以外の方のための介護、洗濯、調理、買物、布団干しなど
 - ・ご利用者が使用される居室等以外の掃除
 - ・来客への応接 (お茶、食事の手配など)
 - ・自家用車の洗車・清掃など

③日常生活の援助に該当しない行為

- ・草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話
- ・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、ペンキぬり
- ・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など

④医療行為・・・服薬、塗布、座薬挿入、ストマ（人工肛門）の管理、浣腸、摘便、吸引など

⑤職業としての免許を必要とする行為・・・理美容行為、あんま、マッサージなど

⑥ご利用者の訪問介護計画書に記載のないサービス（ただし緊急時、やむを得ない事由がある場合を除く）

【留意事項2】

契約書第4条及び第5条に規定する「生命・心身・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行った」とは次のような行為をさします。

- ①身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為 ※回避したため危害を免れた場合も含む
(物をなげる、蹴る、たたく、つねる、ひっかく、刃物を見せる・振り回すなど)
- ②精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
(大声を発して威圧する、威圧的な態度で長時間話続ける、脅迫的な物言いをする、誹謗中傷するなど)
- ③セクシャルハラスメント 性的な誘いかけ・いやがらせ、好意的態度の要求
(不必要に体をさわる・裸を見せる、性的な話をする・画像を見せる、不必要な接触を求めるなど)
- ④留意事項1に記載する介護保険サービスでは提供できないサービスの提供を強要する、不当な金銭等の要求をする、不必要につきまとうなど

5. サービス提供方針

- (1)ご利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。
- (2)事業者自らその提供する訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図ります。
- (3)訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、ご利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行います。
- (4)訪問介護の提供に当たっては、ご利用者又はそのご家族等に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行います。
- (5)訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。
- (6)訪問介護は、常にご利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、ご利用者又はその家族等に対し、適切な相談及び助言を行います。
- (7)訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しないようにします。
- (8)運営にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス事業者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。
- (9)ご利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）の作成や変更に際し、介護支援専門員（ケアマネジャー）やご利用者に対し必要のないサービスを位置付けるよう求める等、不当な働きかけは行いません。

6. 料金等

(1)利用料金・利用者負担金 は **別紙2** 利用料金表をご参照ください。

(2)その他の費用

ご利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用します水道、ガス、電気、電話等の費用につきましては、ご利用者のご負担となります。

(3)キャンセル料

ご利用者の都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料を申し受けることになります。

ご連絡時刻	キャンセル料
利用予定日の前日18時まで	無料
利用予定日の前日18時以降	別紙利用料金表の10%

※キャンセル料は、料金の支払いに合わせてお支払いいただきます。

※キャンセルが必要になったときは至急前記の連絡先又はサービス提供責任者までご連絡ください。

7. 連帯債務

保護責任者はご利用者と連帯して、本契約に基づいて生じる契約者の債務全般についての責を負っていただきます。

8. 緊急時の対応

訪問介護の提供にあたり、事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、ご家族等、主治医、救急機関等に連絡します。

医療機関等	医療機関名等	
	主治医等の氏名	
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	
	連絡先	

9. 個人情報

事業者は、ご利用者及びそのご家族等の個人情報について下記のとおり取扱わせていただきます。

(1) 収集及び利用する目的

当協会の訪問介護サービス及びその他付随するサービス（以下、当該サービス）に関してご利用者へ、質の高いサービスを実施するために、個人情報を収集、利用させていただきます。

(2) 個人情報の範囲

〔ご利用者〕

氏名、性別、生年月日、住所、要介護等の介護保険被保険者証に記載された情報、及び訪問介護計画に記載された情報等、ご利用者を識別できる情報（他の情報と容易に照合することができ、それによりご利用者を識別することができることとなる場合を含む）。

〔ご家族等〕

ご利用者ご家族等の氏名、続柄、住所、連絡先、介護状況など、ご利用者を識別できる情報（他の情報と容易に照合することができ、それによりご利用者を識別することができることとなる場合を含む）。

(3) 個人情報を利用する範囲

当協会は、当該サービスの遂行に際し、介護支援専門員（ケアマネジャー）や他の居宅サービス事業者との連絡調整、医療機関や行政機関との会議、及び介護保険事務等、上記1に掲げる利用目的に限って、取得した個人情報を当該業務の遂行に必要な関係組織で共同利用させていただく場合があります。その場合は、その目的、内容などの経過を記録し、適切に管理いたします。

10. 相談窓口、苦情対応、虐待防止等担当者

(1) 訪問介護に関する相談や苦情、虐待について常設の窓口、相談担当者を設置し対応いたします。また、担当者が不在のときは、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、必ず担当者に引き継ぐようにします。

TEL 092-714-3399 FAX 092-738-3332 担当者：管理者 古賀 富美子

(2) 次の公的機関においても苦情申出等ができます。

行政サービスの 相談窓口	各区福祉・介護保険課 中央区 092-718-1102 南区 092-559-5125 西区 092-895-7066 早良区 092-833-4355
	住所 福岡市博多区吉塚本町13-47 電話番号 092-642-7859
福岡県国民健康保険 団体連合会	

11. その他の重要事項

事項	内容
訪問介護員等への研修	ご利用者に満足していただけるサービスを提供するため、定期的に研修を実施します。(虐待防止、身体拘束禁止、感染症予防・まん延防止、ハラスメント防止等)
秘密の保持	サービスを提供する上で知り得たご利用者とそのご家族等の秘密や個人情報を厳守します。

福祉サービス第三者評価の受審について	当事業所は第三者評価機関によるサービスについての評価（福祉サービス第三者評価）は受けておりません。
損害賠償保険への加入	サービスの提供にあたって、賠償すべき事故が発生した場合に、損害賠償をすみやかにを行うため、損害賠償保険に加入します。
人権の擁護・虐待の防止について	ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げる必要な措置を講じます。 ①虐待防止に関する担当者は、管理者を選定しています。 ②成年後見制度の利用を支援します。 ③従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。 ④苦情解決体制を整備しています。 ⑤虐待防止（再発防止含む）及び早期発見に組織的に取り組むため、指針を整備するとともに、虐待検討委員会を設置しています。
身体拘束禁止について	支援に際し、生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、ご利用者等への身体拘束はいたしません。緊急やむを得ない理由により、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際のご利用者の方の心身の状況並びにその理由を記録します。
業務継続計画の策定等について	感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する支援を継続的に実施するため、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じます。
感染症の予防及びまん延の防止について	事業所において感染症の発生、まん延防止のため、次の措置を講じます。 ①感染症の予防、まん延防止の対策を検討する委員会を実施します。 ②感染症の予防、まん延防止のための指針を整備します。 ③感染症の予防、まん延防止にかかる研修及び定期的な訓練を実施します。
その他	①サービス提供時での事故やトラブルを避けるため、訪問介護員は、カードや証書、印鑑等の取扱いをいたしかねますのでご了承ください。（ただし、生活援助サービスとして行う買物等に必要少額の金銭の取扱いをいたします。） ②職員に対する贈り物や飲食等のもてなしはご遠慮させていただきます。

12. 当協会の概要

事業者の名称	社会福祉法人 ふくおか福祉サービス協会
事業者の所在地	福岡市西区内浜一丁目7番1号
代表者の役職・氏名	理事長 袈裟丸 政憲
電話番号	092-894-5000
主な事業等	居宅介護支援 訪問介護 認知症対応型共同生活介護 通所介護 特別養護老人ホーム 短期入所生活介護 福岡市地域包括支援センター

令和 年 月 日

契約の締結にあたり、上記のとおり説明しました。

(事業者) 名称 社会福祉法人 ふくおか福祉サービス協会
所在地 福岡市西区内浜一丁目7番1号
代表者名 理事長 袈裟丸 政憲 印

契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け、了承しました。
(ご利用者)

氏 名 _____ 印

(保護責任者)

氏 名 _____ 印

(9. 個人情報に係るご家族同意欄)

氏 名 _____ (続柄) _____ 印