介護予防･日常生活支援総合事業(第1号訪問事業)
重要事項説明書

１．事業者

（１）　法人名　　社会福祉法人　北見睦会
（２）　法人所在地　　北見市北８条西１丁目
（３）　電話番号　　２３－３５８１
（４）　代表者氏名　　理事長　　新田　洋子
（５）　設立年月　　昭和４４年７月
（６）　事　業　　第一種・第二種社会福祉事業・公共事業

２．事業所の概要

（１）　事業所の種類　　介護予防・日常生活支援総合事業
（２）　事業所の番号　　０１７５０００６４５
（３）　事業所の名称　　北見睦会訪問介護事業所
（４）　事業所の所在地　　北見市美芳町１０丁目１番８号
（５）　電話番号　　電話　２６－３５８８　　FAX　２４－７６１１
（６）　事業所長（管理者）　　森田　和美
（７）　指定年月日　　平成１６年３月１２日

３．運営方針

（１）　当事業所において提供する事業は、介護保険法並びに関係する厚生省、告示の趣旨及び内容に沿ったものとします。
（２）　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、排泄、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。
（３）利用者の意思及び人格を尊重し、先に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、利用者及び家族のニーズを的確に捉え、個別に訪問介護計画を作成することにより、利用者が必要とする適切なサービスを提供する。
（４）利用者またはその家族に対し、サービスの内容及び提供について分かりやすく説明する。
（５）事業の実施にあたっては、関係市町村、居宅介護支援事業所、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るものとする。

４．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域

北見市（但し常呂自治区、留辺蘂自治区、端野自治区は除く）

（２）営業日及び営業時間

営　業　日	月曜日～金曜日（但し、１２月３０日～１月３日を除く）
定　休　日	土曜日、日曜日
サービス提供時間帯	８時３０分～１７時３０分

※　但し、電話等により、２４時間常時連絡が可能な体制をとります。また、営業日及び営業時間外については、状況に応じて調整を図り対応を検討します。

５．職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して介護予防・日常生活支援総合事業の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〉

（１） 管理者　　１名　（兼務）

（２） サービス提供責任者　　利用者数により配置する

（３） 訪問介護員　　常勤換算方法による２．５名 以上（専従）

６．当事業所が提供できるサービス

当事業所は、ご契約者のご家庭を訪問し、介護保険で定められたサービスを提供します。

〈サービスの内容〉

提供するサービスの内容について

<table>
<tr><th colspan="2">サービス区分と種類</th><th>サービスの内容</th></tr>
<tr><td colspan="2">介護予防サービス
・支援計画書の作成</td><td>利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した介護予防サービス・支援計画書（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介護予防サービス支援計画書を作成します。</td></tr>
<tr><td rowspan="2">身体介護</td><td colspan="2">利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能や意欲を高めるために利用者と共に行う援助や専門的な援助を行います。
○ 食事介助、入浴介助、排泄介助、更衣介助、身体整容、体位変換、移動・移乗介助、服薬介助、起床・就寝介助、清拭等</td></tr>
<tr><td colspan="2">自立生活支援の為の見守り的援助
○ 自立生活支援・重度防止のための見守り的援助（日常生活を営む機能を高める観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）を行う。</td></tr>
<tr><td>生活援助</td><td colspan="2">家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。
○ 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣類の整理等</td></tr>
</table>

７．　利用料金等について

（１）利用料金については、別表（１）介護予防・日常生活支援総合事業利用料金表記載のとおりです。

（２）サービスを利用した場合の「基本利用料」は別紙（１）のとおりであり、「利用者負担金」は、原則として利用者負担割合証に応じた額です。但し、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

☆　ご利用者様が要支援認定を受けていない場合及び介護予防サービス・支援計画書が作成されていない場合は、利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援の認定後または介護予防サービス・支援計画書作成後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻し
されます。（償還払い）

（３）その他の費用について

交通費について、利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程（第７条２項）に定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。

(1) 事業所から、片道　１０km未満　徴収なし

(2) 事業所から、片道　１０km以上　３０円／km

（４）利用料金のお支払い方法（契約書第６条参照）

(1) 当月の利用料金の請求は合計額（実費分も含む。）に明細書を添付して、翌月の１０日までに通知します。

(2) 当月の利用料金合計額は、翌月の２５日までに現金、翌月２５日の銀行引落しまたは、口座振込みにてお支払いいただきます。

８．利用の中止、変更、追加（契約書第７条参照）

（１）利用予定日前日営業時間中に、ご契約者の都合により、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。

（２）利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、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。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前営業時間中までに申し出があった場合	無　料
利用予定日の前営業日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金（自己負担相当額）の１００％

（３）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、他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。但し、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。但し、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

契約者は「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に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・意向等に十分に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。

（４）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約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。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する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。

・医療行為
・ご契約者もしくはその家族等からの金品等の授受
・ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
・支援中の飲食・喫煙等
・ご契約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
・その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

１０．苦情・相談の受付について

（１）苦情処理の体制及び手順

①提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下記に記す事業者の窓口のとおり）

②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は下記のとおりにとします。

①苦情受付担当者は、苦情があった場合、苦情の内容等を記録します。

②苦情受付担当者は、苦情を管理者に直ちに報告します。

③管理者は、苦情の事実関係を確認、苦情内容を把握し、法人本部に報告します。

④対応について決定したら、直ちに苦情を申し出た人に説明し、謝罪を含め、理解を得る様に努めます。

⑤管理者は、事業所内会議等を開き、再発防止等について話し合います。

⑥北見市等の関係機関に報告します。

⑦苦情記録簿を法人職員等で確認し、再発防止に理解を深めます。

〇苦情の受付

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。

☆　事業者の窓口

管理者　　電話　２６－３５８８　FAX　２４－７６１１

北見睦会事務局
睦会本部　局長　　電話　２３－３５８１　FAX　２３－４１８８

〇その他の苦情窓口

☆　北見市役所　介護福祉課　　電話　２５－１１４４　FAX　２６－６３２３

☆　北海道国民健康保険団体連合会　　電話　０１１－２３１－５１６１
FAX　０１１－２３３－２１７８

１１．契約の終了について

契約者は、事業者に対して３０日間の予告期間をおいて文書で通知することにより、こ

の契約を解除することができます。ただし、契約者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

（２）契約者は、次の事由に該当した場合は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。

1. 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
2. 事業者が守秘義務に反した場合
3. 事業者が契約者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

（３）事業者は、次の事由に該当した場合は文書で通知することのより、直ちにこの契約を解除することができます。

1. 契約者の利用料金の支払いが正当な理由なく２ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、３０日以内にお支払いいただけない場合
2. 契約者やご家族が事業者やサービス事業所に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合契約者の居宅介護等についての介護給付費の支給決定が取り消された場合

（４）事業所は、事業所の廃止・縮小等、やむを得ない事情がある場合、契約者に対して、３０日間の予告期間をおいて、理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができる。

（５）次の、事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了いたします。

1. 契約者が施設に入所した場合。
2. 利用者が死亡した場合。

１２．守秘義務及び個人情報の取扱い

事業者、訪問介護員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らしません。又、この守秘義務は、就業中はもとより退職後、本契約の終了した後も継続します。

（２）事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。

（３） 前２項にかかわらず、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上でで、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

（４） 第１項の規定にかかわらず、事業者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等の法律（平成１７年法律１２４号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

１３．虐待防止のための措置に関する事項

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するために、次にあげるとおり必要な措置を講じます。

（１） 虐待防止に関する担当者を選定しています。

（２） 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について訪問介護員に周知徹底を図っています。

（３） 虐待防止のための指針の整備をしています。

（４） 訪問介護員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実地しています。

（５） サービス提供中に、当該訪問介護員又は擁護者（現に擁護している家族・親戚・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。

１４．事故発生時の対応・損害賠償について

事業者の提供した指定訪問介護により事故が発生した場合、市町村、ご契約者の家族等、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

また、事業者の責任によりご契約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。

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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

１５．身分証携行義務

従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び契約者又は契約者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

１６．連　携

事業者は、居宅介護等の提供に当たっては、他の指定居宅介護事業者その他保健・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又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又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。

１７．サービス提供の記録

事業者は、毎回のサービス終了時に、契約者から書面によりサービス提供の確認を受けます。

（２）　事業者は、訪問介護等の提供に関する諸記録を作成し、契約終了後５年間保存します。

（３）　契約者は、事業所の営業時間内にその事業所において、当該契約者に関する第２項の諸記録を閲覧することができます。

（４）　契約者は、当該利用者に関する第２項の諸記録の複写物の交付を受けることができます。

１８．第三者評価の実地状況

提供するサービスの第三者評価の実施状況（実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況）を公表します。

直近では第三者評価の実施はしていません。

介護予防・日常生活支援総合事業（第１号訪問事業）サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

年　　月　　日

事　業　者　　住　　所　　北見市美芳町１０丁目１番８号
事業所名　　北見睦会訪問介護事業所
説明者氏名　　サービス提供責任者

私は本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け介護予防・日常生活支援総合事業サービスの提供開始に同意します。また、契約書第９条２項・３項の個人情報の使用に同意します。

契約者（利用者）　　住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

上記代理人・家族　　住　　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

契約者との関係（　　）