

重要事項説明書

桜の丘訪問介護事業所

当事業者は、介護保険の指定を受けています。(熊本県指定第4372800450)

当事業者は、利用者に対して、居宅での訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを、次の通り説明致します。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 綾友会
- (2) 法人所在地 熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野 1161番地
- (3) 電話番号 096-234-1191
- (4) 代表者氏名 理事長 谷田理一郎
- (5) 設立年月日 昭和59年9月29日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業 令和2年4月1日 指定 熊本県
介護保険事業所番号 4372800450号
- (2) 施設の名称 桜の丘訪問介護事業所
- (3) 施設の所在地 熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野1160番地1
- (4) 電話番号 096-237-6277
- (5) 事業所長(管理者)氏名 高見芳雄

3. 事業の目的

訪問介護サービス(以下「サービス」とします)は、要介護・要支援になった場合においても、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事を目的とします。

ご利用者様の目標を設定して入浴・排泄・食事等の介護、その他の日常生活全般にわたる援助・支援を計画的に行なうこととします。

4. 事業所の運営方針

ご利用者が住み慣れた地域で心豊かに安心して暮らし続けたいという気持ちに寄添って、日常的に介護を必要とする高齢者等の生活を支え、その家族や介護者を支援し、自立支援を目的としてサービスを提供します。

個人の情報に接する機会が多いことを自覚し、職務上知り得た個人の情報を漏らさぬことを厳守します。

5. 事業所の職員体制

(1) 管理者	1名	(兼務)
(2) サービス提供責任者	1名以上	(介護福祉士)
(1) 訪問介護員	3名以上	(有資格者)

6. 職員の職務内容

- (1) 管理者は、事業所と職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
- (2) サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申し込みにかかる調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画書の作成、変更等を行いません。
- (3) 訪問介護員は、訪問介護サービスの提供にあたります。
- (4) 訪問介護員は、介護福祉士、実務者研修修了者、介護職員基礎研修過程修了者、介護職員初任者研修修了者及び生活援助従事者研修修了者です。

7. 営業日及び営業時間

- (1) 営業日は通常月曜日から日曜日とします。年末年始12月31日～1月3日までは除きます。
- (2) 営業時間は、午前8時30分から午後5時30分までとします。
- (3) ただし、この時間以外でも、ご希望があれば訪問介護計画書の訪問日・訪問時間にて訪問いたします。

8. 訪問介護の内容

- (1) 事業所は利用者の日常生活の状況およびその意向を踏まえて、居宅介護支援事業所等が作成する利用者の居宅サービス計画等に沿って、訪問介護計画書を作成し、作成後は利用者にその内容を説明し、同意を得た上で交付します。
- (2) 事業所は、訪問介護計画書等に沿って計画的にサービスを提供するものとします。
- (3) 事業所は、居宅サービス計画に基づき介護保険法が定めるサービスを提供します。
- (4) 事業所は、居宅サービス計画等の期間に基づき利用者の状況の評価等を行い、必要に応じてサービスの内容を見直します。
- (5) 事業所は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望した場合、速やかに居宅介護事業所等への連絡調整や訪問介護計画書変更等の対応を行います。
- (6) 事業所は(5)の申し出に対し稼働状況等との連絡調整のもとで、他の提供可能な内容を利用者に提示して協議するものとします。

9. 事業所の実施地域

甲佐町・美里町

10. サービス提供等の記録

- (1) 事業者は、訪問介護の実施ごとに、サービス提供の内容等の記録を作成して、この契約の終了後5年間保存します。
- (2) 利用者及び利用者の後見人(必要に応じ利用者の家族を含む)は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する(1)のサービス実施の記録を閲覧できます。
- (3) 利用者は、当該利用者に関する(2)のサービス実施の記録の複写物の交付を受けることができます。ただし、複写に関しては、事業者は利用者に対して、実費相当の負担によりその写しを交付します。
- (4) 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、事業計画及び財務内容に関する資料を閲覧できます。

(5) 事業者は、契約の終了に当たって必要があると認められる場合は、利用者の同意を得た上で、利用者の指定する他の居宅介護支援事業者等へ、(1)の記録の写しを交付することができる物とします。

1 1. 利用料金

(1) サービス利用料金は、介護保険法令に定める介護報酬に準拠した金額となります。

(2) 事業者は、当月のサービス利用合計額記載の請求書に明細を付して、翌月の15日までにお届けいたします。

(3) 利用者は、当月の料金の合計額を翌月の20日までにお支払い願います。

お支払い方法は、口座引き落とし又は現金支払いの2通りの中からご契約の際に選べます。

(4) 事業者は、ご利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に対して領収書を発行いたします。

(5) 居宅においてサービス従事者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気電話の費用は、利用者の負担となります。

(6) 通常の実施区域外の地区にサービスを行う場合は、実施区域外より要した交通費を、1kmあたり30円頂きます。

1 2. 【 サービスの内容(身体介護) 】

・食事介助 ・排泄介助

・衣類着脱の介助

・入浴介助・足浴・手浴

・身体の清拭・洗髪(部分・全身)

・着替え ・歯磨き・つめ切り

・自立生活支援のための見守りの援助

・体位変換・室内移動の介助

【 生活援助 】

・掃除・洗濯・調理介助・配膳・下膳

・生活必需品の買い物・シーツ交換

・薬の受け取り

【 相談・助言等 】

・生活、身上、介護に関すること

・その他必要な相談や助言

13. サービスの利用方法

(1) サービス利用開始

ご契約時にお申し出ください。または、電話でお申し込みください。

(2) サービス終了

①利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の7日前までに文書にてお申し出ください。

②事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。

その場合は終了1ヶ月前までに文書にて通知いたします。利用者の希望により利用者の心身状況、生活の環境等を勘案し、円満な対処のために必要援助として居宅介護支援事業者の紹介をご利用者に対して速やかに行います。

③以下の場合には双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

利用者が施設サービスや地域密着型サービスの利用を開始された場合。

介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が要介護以外と認定された場合。

利用者がお亡くなりになった場合。

④その他

当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合

利用者や家族に対して社会理念を逸脱する行為を行った場合は、利用は文書で解約通知することによって即座にサービスを終了することができます。

利用者がサービス利用料金の支払いを3ヶ月以上延滞し、相当期間を定めた催促もかかわらずこれが支払われない場合、または利用者や家族等が当事業所や当事業所の訪問介護員にたいして本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

1 4. 秘密保持について

- (1) 事業者及びサービス事業者は、訪問介護サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する情報を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は本契約が終了した後も継続します。
- (2) 事業者は、利用者の医療上、緊急の必要性がある場合には、利用者に関する情報を医療機関等に提供できるものとします。
- (3) 事業所は、サービス担当者会議等において利用者、利用者家族の個人情報を用いる場合には、事前に利用者、利用者家族の同意を文章で得るものとします。

1 5. 個人情報の利用目的について

別紙の個人情報の利用目的の要領にて適切に対応いたします。

1 6. 賠償責任

事業者はサービスの提供に従って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には損害賠償責任を減じることができるものとします。

1 7. 虐待防止のための措置・身体拘束適正化について

- (1) 当事業所は、利用者の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。身体拘束も緊急やむ得ない場合を除き、原則として行いません。当事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ、県または町の福祉課へ報告します。
- (2) 当事業所は、虐待の防止のための対策を検討する、身体拘束適正化検討委員会・高齢者虐待防止対策委員会を定期的を開催しています。

- (3) 従業者に対して虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (4) 当事業所が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合は速やかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切に記録します。
- ① 切迫性：利用者本人または他の利用者等の生命また身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
 - ② 非代替性（ひだいたいせい）：身体拘束その他の行動制限に他に代わる対応方法がない。
 - ③ 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。

18. 衛生管理等

- (1) 事業所は、訪問介護等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。
- (2) 事業所は事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- ① 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会を年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を図る。
 - ② 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備する。
 - ③ 事業所において従業者に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

19. 事故発生および緊急時における対応方法

- (1) 事業者は、現に訪問介護サービスの提供を行っているときに利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合、速やかに利用者の主治医に連絡するとともに、救急隊、緊急連絡先（家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡します。

(2) サービス提供により事故が発生した場合は、当該利用者の家族、当該利用者に係わる主治医および居宅介護支援事業所の医療・福祉・介護・行政機関に必要な応じた報告と連絡を行なうとともに、事故の状況および事故に際してとった処置を記録し、その原因を解明し再発防止を講じます。また、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

(3) 緊急時対応可能時間

受付時間 8:30～17:30 (この時間以外は、ケアハウス桜の丘当直にて受付)

20. 苦情・相談受付について

(1) 当事業所における苦情の受付や相談は、以下の専門窓口で受け付けます。

苦情・相談受付窓口

桜の丘訪問介護事業所 電話 096-237-6277

特別養護老人ホーム桜の丘 電話 096-234-1191

相談窓口 サービス提供責任者 介護福祉士 吉田 沙紀

受付時間 8:30～17:30 (この時間以外は、ケアハウス桜の丘の当直にて受付)

(2) 第三者委員について

別紙「苦情解決の制度について」に基づき対応します。

(3) 行政機関その他の苦情受け付け機関

甲佐町役場 介護保険係	所在地 上益城郡甲佐町豊内 719-4 電話番号 096-234-1111 FAX 096-234-3964
国民健康保険団体連合会	所在地 熊本市健軍1丁目-18-7 電話番号 096-214-1101 FAX 096-214-1105
熊本県社会福祉協議会	所在地 熊本市南千反畑町 3-7 県総合福祉センター内 電話番号 096-324-5454 FAX 096-355-5440

2 1. 苦情処理の手順について

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」の要領にて迅速に対応いたします。

2 2. 第三者評価の実施について

当法人では第三者評価は実施していません。

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項の説明を致しました。

※文書簡略に鑑み、記名（印字・又はゴム印）の場合のみ要押印とし、署名の場合のみ省略とします。

令和 年 月 日

説明者職・氏名 桜の丘訪問介護事務所 サービス提供責任者

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

また、この文書が契約書の別紙となることについても同意します。

令和 年 月 日

利用者 住 所

氏 名

署名代行者(又は法定代理人)

住 所

本人との続柄

氏 名

重要事項説明書 5

別紙 訪問介護員の勤務体制

サービス提供時間	サービス提供責任者	訪問介護員
8:30～17:30	2人	3人以上
17:30～夜間	1人	0人

夜間は、電話による連絡受付となります。

重要事項説明書12(1)

別紙 サービス料金表

令和6年6月1日施行

下記の料金表によって、ご契約者様のサービス内容に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額(給付される金額)を除いた金額(利用者負担額)をお支払い願います。
介護保険負担割合証に記載の利用者負担の割合となります。

サービス内容		身体介護			生活援助	
サービス提供時間		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	20分以上 45分未満	45分以上
単位/回		244	387	567	179	220
1. サービス利用料金		2,440 円	3,870 円	5,670 円	1,790 円	2,200 円
負担割合						
2. 給付される金額	1割	2,196 円	3,483 円	5,103 円	1,611 円	1,980 円
	2割	1,952 円	3,096 円	4,536 円	1,432 円	1,760 円
	3割	1,708 円	2,709 円	3,969 円	1,253 円	1,540 円
3. 利用者負担額	1割	244 円	387 円	567 円	179 円	220 円
	2割	488 円	774 円	1,134 円	358 円	440 円
	3割	732 円	1,161 円	1,701 円	537 円	660 円
(注)						
身体介護を1時間30分以上行なった場合				以降30分を増すごとに、82単位算定		
身体介護に引き続き生活援助を行った場合				所要時間が20分から起算して25分を増すごとに 65単位加算、70分以上を限度とする 20分以上44分 65単位 45分以上69分 130単位 70分以上 195単位		
2人の訪問介護員等による場合				所定単位数の 200/100		
夜間若しくは早朝の場合				所定単位数の 25/100		
深夜の場合				所定単位数の 50/100		
特定事業所加算Ⅱ				所定単位数の 10/100		
事業所と同一建物の利用者				所定単位数の 90/100		
緊急時訪問介護加算				1回につき 100単位		
初回加算				1月につき 200単位		
生活機能向上連携加算(Ⅰ)				1月につき 100単位		
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)				1月につき 算定した単位数×245/1,000		

ご利用の皆様へ

苦情解決の制度について

●もしご不満に思うことがあるときは

桜の丘が提供する諸サービスについては、すべての皆様にご満足いただけるよう職員一同日々全力を尽くしております。

しかし、サービスご利用の方ならびにご家族の方で、桜の丘へのご不満や改善を望むことがありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

●第三者委員とは

第三者委員とは、サービス利用者と桜の丘の間に入って、問題を公平・中立な立場で円滑・円満に解決するために設けられた制度です。希望される場合は第三者委員を交えてお話し合いもできます。

当桜の丘の第三者委員は

関 輝明	氏	綾友会監事・行政書士
上村 美智子	氏	元甲佐町役場職員

●施設長に話を聞いてほしい場合

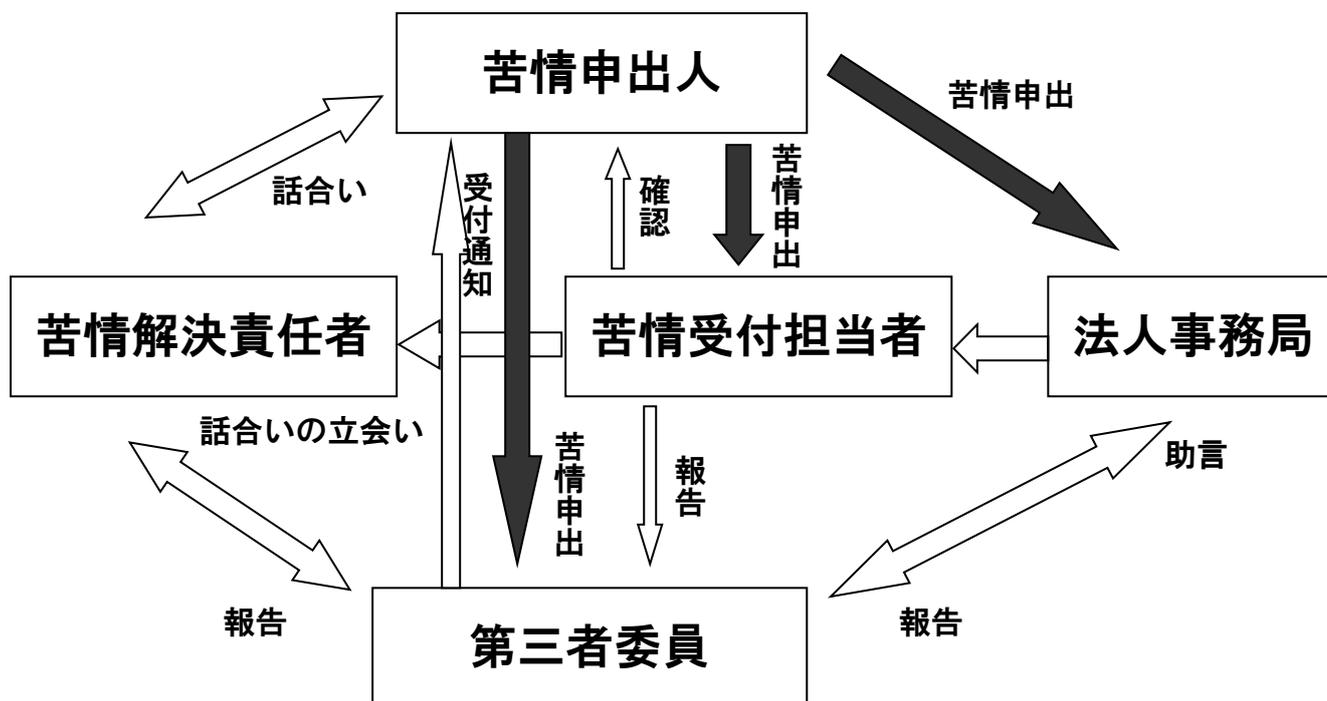
施設長は苦情解決責任者です。施設長に直接会って話し合いを希望する場合は桜の丘の苦情受付担当者の吉田沙紀までお申し出ください。

●名前を出したくないけれど・・・

匿名での苦情申し出もできますので、桜の丘に備え付けの苦情受付箱へ投函するか、切手を貼って郵送してください。

●費用は一切かかりません。

●苦情解決の仕組み



苦情の申し出先

〒861-4609

熊本県上益城郡甲佐町西寒野 1160-1

桜の丘訪問介護事業所 苦情受付担当者

吉田 沙紀

T E L 096-237-6277

F A X 096-235-3520

〒861-4609

熊本県上益城郡甲佐町西寒野 1161

社会福祉法人 綾友会 事務局

T E L 096-234-1191

F A X 096-234-1108

E メール info@sakuranooka.or.jp

〒869-0416

熊本県宇土市松山町 1408-1

介護老人福祉施設桜の丘 第三者委員

関 輝明

T E L 090-7384-3172

〒861-3243

熊本県上益城郡甲佐町白旗 1329

介護老人福祉施設桜の丘 第三者委員

上村 美智子

T E L 096-234-0176

利用者からの苦情を処理するために

講ずる措置の概要

事業所又は施設名	桜の丘訪問介護事業所
申請するサービスの種類	指定居宅サービス事業

1. 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野1160-1
桜の丘訪問介護事業所
Tel 096-237-6277
担当者 サービス提供責任者 吉田沙紀（介護福祉士）

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

- ・ 苦情処理台帳に記載。
- ・ 苦情処理についての事実確認を行う。
- ・ 苦情処理方法を記載し、管理者決議。
- ・ 苦情処理について、関係者との連携を行う。
- ・ 苦情処理の改善について、利用者に確認を行う。
- ・ 苦情処理は、1日以内に行われることを原則とする。
- ・ 苦情処理についての成果等を台帳に記録する。

3. 苦情についての居宅介護支援事業者に対する対応方針等

- ・ 居宅介護支援事業者に苦情報告と改善についての連絡を行う。

4. その他参考事項

当事業所の行う訪問介護に対する苦情処理については、以下のとおり対処する。

1. 訪問介護計画におけるサービス内容に対する苦情については、利用者、居宅介護支援事業者と協議し内容を確認のうえ見直しをする。
協議の上、解決しない苦情は、場合によっては県の処理機関への申し立ての援助をする。

2. 人間関係に基づく苦情については、利用者や家族、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保険者と話し合いのうえ、解決を図る。

5. 公共機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

- ・ 市町村介護保険相談窓口 電話番号 096-234-1111
- ・ 熊本県国民健康保険団体連合会（国保連） 電話番号 096-214-1101

個人情報に関する基本方針

社会福祉法人綾友会（以下、「法人」という）は、利用者及び家族の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、開示、委託

①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。

②個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。

③法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全性確保の措置

①法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行ないます。

②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話096-234-1191 高見芳雄）までお問い合わせください。

4. 苦情の対応

法人は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

社会福祉法人 綾友会
理事長 谷田理一郎
桜の丘訪問介護事業所
管理者 高見 芳雄

個人情報に関する同意書

社会福祉法人綾友会では、個人情報保護法及び利用者及び家族の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者等の個人情報の「利用目的」を公表します。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 事業所内部での利用目的

- ① 事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 利用開始終了等の管理
 - ・ 会計、経理
 - ・ 介護事故、緊急時等の報告
 - ・ 当該利用者の介護サービスの向上

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所、協力医療機関等との連携、照会への回答
 - ・ その他の業務委託
 - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・ 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
 - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 事業所内部での利用に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・ 事業所等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 事業所において行われる事例研究等

2. 他の事業所への情報提供に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人及び家族の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことは致しません。