

訪問サービス 重要事項説明書

1. 事業者（法人）

事業者名称	ひろしま農業協同組合
代表者氏名	代表理事組合長 田中 義彦
事業者所在地	広島県東広島市西条栄町 10 番 35 号
法人連絡先	生活支援部 TEL082-422-9578 FAX082-421-8601
法人設立日	令和 5 年 4 月 1 日

2. 事業の目的と運営方針

介護保険法の理念に基づき、高齢者が自立した生活を送れるよう、介護福祉士又は訪問介護員が要介護・要支援状態にある高齢者に対し、適正なサービスを提供することを目的とします。

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、排せつ、食事の介護、その他生活全般にわたる援助を行います。また、生活援助などの支援により利用者の身心機能の維持回復、生活機能の維持向上を目指します。

事業の運営に当たっては、市、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービス事業者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 概 要

(1) 事業所の種類・指定番号及びサービス提供地域

事業所名	JAひろしま庄原訪問介護事業所
所在地	広島県庄原市西本町二丁目 14 番 1 号（JA ひろしま庄原支店 1 階） （出張所）庄原市東城町川東 1346 番地（JA ひろしま東城支店） 庄原市西城町大佐 750 番地 1（JA ひろしま比婆西城支店） 庄原市高野町新市 715 番地 2（JA ひろしま高野支店） 庄原市比和町比和 787 番地（JA ひろしま比和支店） 庄原市口和町永田 761 番地 1（JA ひろしま口和支店）
連絡先	TEL 0 8 2 4 — 7 2 — 4 2 8 4 FAX 0 8 2 4 - 7 2 - 2 6 1 0
管理者氏名	毛利 千恵子
介護保険事業所番号	3 4 7 2 1 0 0 6 3 9
サービス提供地域	庄原市

(2) 当法人の併せて実施する事業

庄原福祉センター

	事業所名	介護保険事業所番号
居宅介護支援	J Aひろしま庄原居宅介護支援事業所	3 4 7 2 1 0 0 6 5 4
通所介護	J Aひろしま庄原ケア・サービスセンターひまわり	3 4 7 2 1 0 0 6 4 7

(3) 職員体制

	職員数
管 理 者	1 人 (兼務)
サービス提供責任者	3 人 (兼務)
訪 問 介 護 員	1 5 人

(4) 勤務体制

サービス種類	平日	土曜日	日曜日
訪問介護サービス	2 4 時間	2 4 時間	2 4 時間
介護予防訪問サービス	8 : 30 ~ 17 : 00	8 : 30 ~ 17 : 00	
生活援助訪問サービス	8 : 30 ~ 17 : 00		
窓 口 開 設 時 間	月～金曜の午前 8 時 30 分～午後 5 時まで		
緊 急 連 絡 先	TEL 0 8 2 4 - 7 2 - 4 2 8 4 転送電話等により 2 4 時間連絡可能		

(5) サービス内容

身 体 介 護	食事介助・清拭・入浴介助・排せつ介助・衣類着脱介助・通院介助等を行います
生 活 援 助	買物・調理・洗濯・居室の掃除等を行います

- ① 事業者は、居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画」「介護予防サービス支援計画」に基づき、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「訪問介護計画書」「介護予防訪問サービス計画書」「生活援助訪問サービス計画書」を作成し、利用者又はその家族等に説明し、同意を得て利用者に交付します。
- ② サービスの提供に当たっては、「訪問介護計画書」「介護予防訪問サービス計画書」「生活援助訪問サービス計画書」に沿って、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助を提供します。
- ③ 「訪問介護計画書」「介護予防訪問サービス計画書」「生活援助訪問サービス計画書」作成後、実施状況の把握を行い、利用者又はその家族等の同意を得て必要に応じて計画の変更を行います。
- ④ サービス内容の変更については、担当の介護支援専門員に相談します。
- ⑤ 複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。
- ⑥ 買物支援を行う場合は、「ホームヘルプサービス提供記録票」に記入し、確認のサイン等を頂きます。

(6) 記録の整備

- ① 事業所はサービスを提供した際、あらかじめ定めた「ホームヘルプサービス提供記録票」等の書面に必要事項を記入し、利用者の確認を受けます。
- ② 事業所は「ホームヘルプサービス提供記録票」、又その他の記録について、サービス完結の日から2年間は適正に保管し、利用者又はその家族等の求めに応じて閲覧に供し、また実費負担によりその写しを交付します。
- ③ 事業者は、苦情や事故の記録等を作成し保管します。

(7) 日用品等の使用

サービスの提供のために必要な食材、調味料、電気、水道、ガス等は、無償で使用させていただきます。また、訪問介護員が事業所や病院・関係機関に連絡する場合や、緊急やむを得ない場合には、電話も使用させていただきます。

4. サービス利用料金

- (1) 利用者にお支払いいただく利用者負担金は、別紙「利用料金表」のとおりです。
利用者負担金は法改正等により変更になることがあります。変更時には別途お知らせいたします。
- (2) サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合は全額自己負担となります。
その場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ます。
- (3) 利用料金は月末締切で、口座振替依頼書により翌月引落をさせていただきます。
当 J A 口座・・・21 日引落
(指定日が金融機関の休業日の場合は翌営業日の引落となります。)

5. キャンセル

- (1) 利用者がサービスの利用を中止する場合は、出来るだけ利用日前日の17時までに連絡してください。

キャンセルの連絡先	電話番号 0824-72-4284
-----------	-------------------

- (2) 利用者の都合でサービスを中止する場合にはキャンセル料を申し受ける場合があります。キャンセル料は下記のとおりです。

利用日の前日17時までの連絡	無料
利用日前日17時以降・当日の連絡	利用料100% (介護保険の対象外)

※ 利用者の容態の急変等、緊急やむを得ない場合にはキャンセル料は不要です。

6. 交通費

通常の事業実施地域以外にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合にはサービスの提供に際し、実施地域を超えた地点から1km当たり20円を負担していただきます。

7. 利用者からの相談または苦情への対応

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	J Aひろしま庄原訪問介護事業所
担当者	管理者：毛利 千恵子
電話番号	0824-72-4284
対応時間	月曜から金曜 午前8時30分から午後5時まで

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う対応方法

苦情があった場合は、苦情主訴者から詳しい事情を聞くとともに、管理者が事実確認を行います。また、管理者が必要と判断した場合は、管理者等を含み検討会議を実施し検討の結果及び具体的な回答を苦情主訴者に伝え、納得を得られるよう努めます。

(3) 苦情に対する再発防止の対応

従業者は苦情内容を正確に確認するとともに、内部研修を実施し再発防止に努めます。

(4) 外部苦情相談窓口

庄原市高齢者福祉課 (介護保険係)	電話番号	0824-73-1167
	利用時間	月～金曜日（祝日を除く）8:30～17:15
庄原地域包括 支援センター	電話番号	0824-73-1165
	利用時間	月～金曜日（祝日を除く）8:30～17:15
広島県国民健康 保険団体連合会	電話番号	082-554-0783
	利用時間	月～金曜日（祝日を除く）8:30～17:15

8. 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

内 容	有・無	実施の時期	結果の開示
利用者アンケート調査、利用者及びその 家族の意見を把握する取り組みの状況	有	年1回	有
第三者による評価の状況	無	無	無

9. 事故発生時の対応

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、利用者の家族等、介護支援専門員、市、地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

- (1) 利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償の対応に当たります。
- (2) 事業者の責めに帰すべき事由に寄らない場合には、この限りではありません。
- (3) 事故についての検証を行い、再発防止に努めます。

10. 緊急時の対応

事業者はサービスの提供中に、利用者の身体に急変が生じた際や、その他必要な場合には速やかに主治の医師、利用者の家族、介護支援専門員等へ連絡を行う等の必要な措置を講じ

ます。

1 1. 秘密の保持

事業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じます。

- (1) 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。この守秘義務は契約終了後も継続します。
- (2) 利用者又はその家族等からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者及びその家族等の個人情報を用いません。

1 2. 業務継続計画の策定

事業者は、感染症や自然災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- (1) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (2) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

1 3. 自然災害時における従業者の安全確保

事業者は、自然災害時における従業者の安全確保のため、事業を休止する場合があります。

- (1) 業務継続計画に基づき管理者の指示を仰ぎます。
- (2) 利用者の居住地に警戒レベル4「避難指示」が発令された場合には、状況により自宅への訪問を中止させていただく場合があります。
- (3) 事業所のサービス提供地域の自然災害（台風・大雨・洪水・大雪・地震等）の状況により、大きな被害が予測される場合は、やむを得ずサービスを中止させていただく場合があります。また、上記以外の場合においても事業を休止する場合があります。

1 4. 衛生管理・感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業者は、従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、感染症が発生した際の予防及びまん延防止のために、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができる）をおおむね6ヶ月に1回以上開催します。また、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。
- (4) 従業者又は利用者及びその家族等が感染症等を発症し（または発症する可能性がある場合）、伝染する恐れがある等、利用者に不利な状況を与えると思われる場合には、相談により訪問予定を変更させて頂くか、訪問を中止させて頂く場合があります。

15. 虐待の防止

事業者は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができる）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 従業者又は擁護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には、速やかに市等へ通報します。
- (6) 虐待防止の措置を講じるための担当者を配置します。

虐待の防止に関する担当者	管理者：毛利 千恵子
--------------	------------

16. 身体的拘束等の禁止

事業者は、緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。

17. ハラスメントの防止

事業者の従業者間及び利用者又はその家族等と従業者間におけるハラスメントの防止等のため、下記の対策を講じます。

- (1) 従業者に対し、J Aひろしまハラスメント防止要領の周知・啓発を行います。
- (2) ハラスメントを行わない・被害にあわないための研修を実施します。
- (3) 利用者及びその家族等、又は従業者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制を整備します。
- (4) ハラスメント被害者への配慮のための取り組み（メンタルヘルス不調への相談対応、ハラスメント行為者に対して1人で対応させない等）を行います。
- (5) 利用者又はその家族等から当事業者の従業者に対し、カスタマーハラスメント等の著しい不信行為が認められた場合には利用契約を解除する場合があります。（J Aひろしまカスタマーハラスメント対応要領による。）

- 例
- * 暴言・・・大声で怒鳴る・侮辱的な発言・人格を否定する発言等
 - * 暴力・・・殴る・蹴る・たたく・物を投げる等
 - * セクシャルハラスメント・・・必要もなく身体に触る・待ち伏せする
意に沿わず執拗に誘う・性的な内容の発言等
 - * その他、時間的拘束・威嚇・脅迫・理不尽な要求・誹謗中傷等

18. 従業者の禁止行為

サービスの提供に当たり、事業者は「訪問介護計画書」「介護予防訪問サービス計画書」「生活援助訪問サービス計画書」に沿ってサービスを提供します。利用者は計画以外の業務や、従業者として適当でない業務を事業所に依頼することはできません。また、次のような行為は行うことができません。

- (1) 医療行為
- (2) 利用者及びその家族等との金品等の授受
- (3) 利用者及びその家族等の年金等預貯金の取扱い
- (4) 利用者の家族等（同居者含む）に対するサービスの提供
- (5) 日常生活を営むのに支障がないと判断される行為
- (6) 日常的に行われる家事の範囲を超えた行為

19. 利用に当たっての注意事項

サービス提供の際、事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- (1) 従業者が調理したものは長時間保存せず、出来るだけ早めにお召し上がりください。
- (2) サービスの提供中は貴重品等収納していただくようお願いいたします。
- (3) 宗教・政治・営利等の活動を含め、迷惑と判断される行為は禁止とさせていただきます。
- (4) 事業者・従業者に対する贈り物や飲食物等のもてなしは遠慮させていただきます。

	主治の医師 (かかりつけ医)	病 院 名	
		電話番号	
第一通報	家族等 続柄 ()	住 所	
		氏 名	
		電話番号	
第二通報	家族等 続柄 ()	住 所	
		氏 名	
		電話番号	

令和	年	月	日
事業所名	J Aひろしま庄原訪問介護事業所		
所在地	広島県庄原市西本町二丁目 14 番 1 号		
管理者	毛利 千恵子		
説明者			

令和 年 月 日
(利用者)
住 所
氏 名
(代理人)
住 所
氏 名
(続柄：)

別紙

料金表（各センターのものを使用）