

重要事項説明書

第1号訪問事業(訪問介護相当サービス)

事業者	株式会社 メルフィス
事業所	優愛介護狭山
利用者	様

介護予防・日常生活支援総合事業 重要事項説明書

令和 6 年 6 月 1 日現在

1. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	株式会社メルフィス
主たる事務所の所在地	〒350-1306 埼玉県狭山市富士見二丁目 18 番 35 号
代表者(職名・氏名)	代表取締役 藤田 忠昭
設 立 年 月	平成19年5月
電 話 番 号	04-2950-3012

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	優愛介護 狭山	
サービスの種類	第1号訪問事業(訪問介護相当サービス)	
事業所の所在地	〒350-1306 埼玉県狭山市富士見 2-22-32 サンヴェール富士見 202	
電 話 番 号	04-2950-3010	
指定年月日・事業所番号	平成19年7月1日指定	1172701128
管理者の氏名	田中 裕之	
事業の実施地域	狭山市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態又は事業対象者である利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、第1号訪問事業(訪問介護相当サービス)を提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者が要支援状態となることの予防、要支援状態の維持若しくは改善又は要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

第1号訪問事業(訪問介護相当サービス)は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

生活援助	家事を行うことが困難な者に対して、家事の援助を行います。 例)調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受け取り、衣服の整理など
身体介護	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を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例)起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日(振り替え休日を含む)及び年末年始(12月31日から1月3日)を除きます。
営業時間	午前9時から午後6時まで ただし、利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとします。

6. 事業所の職員体制

職種	業務内容	勤務形態 人数
管理者	1 従業者と業務の管理を行います。 2 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1人
サービス提供責任者	1 指定介護予防訪問サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 3 サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業者と連携を図ります。 4 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 7 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 9 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護予防訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した介護予防訪問サービス計画を作成します。 10 介護予防訪問サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 11 介護予防訪問サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防訪問サービス計画書を利用者に交付します。	3人以上

	12 介護予防訪問サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該介護予防訪問サービス計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該介護予防訪問計画の実施状況の把握(「モニタリング」という。)を行います。 13 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防訪問サービス計画の変更を行います。	
訪問介護員	1 介護予防訪問サービス計画に基づき、指定介護予防訪問サービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供者に報告を行います。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	2.5人以上

7. 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に記載のとりの額です。ただし、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。

(1)第1号訪問事業(訪問介護相当サービス)の利用料 ※狭山市の定める基準

【基本利用料】 ※地域区分別1単位の単価:6級地 10.42円

※(イ)1週当たりの標準的な回数を定める場合の料金

区分	対象者	利用料(10割)	利用者負担		
			1割	2割	3割
週1回程度の場合	・要支援1 ・要支援2	月額 12,253円 (1,176単位)	1,226円	2,451円	3,676円
週2回程度の場合	・要支援1 ・要支援2	月額 24,476円 (2,349単位)	2,448円	4,896円	7,343円
週3回程度の場合	・要支援1 ・要支援2	月額 38,835円 (3,727単位)	3,884円	7,767円	11,651円

上記は狭山市が定める金額であり、その金額が改定された場合は基本利用料も改定されます。なお、利用者様にお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として、上記金額のうち負担割合証に記載の本人負担分となります。ただし、介護保険の区分支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の10割をご負担いただきます。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額			
		基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
初回加算	新規の利用者に対してサービス提供責任者(訪問事業責任者)が初回にサービスを提供した場合等	2,084円	209円	417円	626円
訪問型独自サービス処遇改善加算I		24.5%			

※加算ごとに金額を出すのではなく、全体の金額に加算ののち負担分を算出するため、目安となります。

(2)キャンセル料急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要になった場合は、至急ご連絡ください。

(連絡先 電話 04-2950-3010)

ご利用の前日 18:00 までにご連絡頂いた場合	無料
当日ご利用の3時間前までにご連絡頂いた場合	880円(税込)
当日ご利用の3時間前までにご連絡頂けなかった場合	1,320円(税込)

(3)支払い方法

上記(1)から(2)までの利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求します。なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、15日前後に発送します。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌27日(祝休日の場合は翌営業日直後の平日)に、指定する下記の口座より引き落とします。

お支払いを確認しましたら、領収証をお渡しますので、必ず保管してください。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります)

8 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>エ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>ア 事業者は、利用者から予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、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)について</p>

	<p>は、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)</p>
--	---

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

主治の医師	医療機関の名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名	
	電話番号	

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター(又は介護支援専門員)及び狭山市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

なお、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損保保険ジャパン株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

11. 苦情相談窓口

< 苦情処理の体制、手順 >

- (1) ご利用者様またはご家族様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。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者(対応者)は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

担当者	【苦情受付担当者】サービス提供責任者 増田由美子 【苦情解決責任者】管理者 田中裕之
連絡先	04-2950-3010
受付時間	事業所の営業日及び営業時間に同じ
受付日	月曜日から金曜日まで(祝日、12月29日から1月3日までを除く。)

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	狭山市 介護保険課	電話 04-2953-1111
	埼玉県国民健康保険団体連合会	電話 048-824-2568

12. 福祉サービス第三者評価の実施状況

実施の有無	無
-------	---

13. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 田中裕之
-------------	----------

- (2) 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ものとする。)を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る。
- (3) 虐待防止のための指針を整備する。
- (4) 虐待を防止するための研修を定期的実施する。
- (5) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(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、これを市に通報するものとする。

12 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、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考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等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	身体拘束以外に、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。

13 身分証携行義務

居宅介護従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14 心身の状況の把握

指定居宅介護等サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

15 連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、指定居宅介護等サービスの利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

16 地域包括支援センター等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、地域包括支援センター又は居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と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 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作成します。
- (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変更を行います。

18 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を実施します。
- (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) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

19 サービス提供の記録

- ① サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。
- ② これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

20 ハラスメント対策について

- ① 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- ② 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。
 - (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
 - (2) ヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
 - (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
 - (4) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の行為

14. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用に当たってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) 備品等の使用について

サービスの実施のために必要な備品等(電気、ガス、水道等を含む)は、無償で使用させていただきます。また、事業所及び医療機関に連絡する場合の電話等も無償で使用させていただきます。

(2) 訪問介護員はサービス提供の際、次の業務を行うことができません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書の預かりなど、金銭に関する取扱い
- ③ 利用者以外の家族のためのサービス提供
 - ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
 - ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
 - ・ 来客の応接(お茶、食事の手配等)
 - ・ 自家用車の洗車・清掃等
- ④ 日常生活を営むのに支障がないもの(草むしり、花木の水やり、犬の散歩等)
 - ・ 草むしり
 - ・ 花木の水やり
 - ・ 犬の散歩等ペットの世話等
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供
 - ・ 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、ペンキ塗り
 - ・ 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等
- ⑥ 金品や飲食物の提供などはお断りいたします。
- ⑦ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑧ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑨ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(4) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又は当事業所の担当者へご連絡ください。

