

指定訪問介護重要事項説明書

※ 当説明書は2025年8月1日時点のものであり、今後変更することもあります。

目的

富山医療生活協同組合在宅福祉総合センターひまわりヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行なう指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が要介護状態にある利用者に対し、適切な指定訪問介護を提供することを目的とします。

基本方針

利用者が可能な限りその居宅において、自立した生活を営むことができるよう、心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービスの提供と共に、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行い、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。

運営方針

- （１） 事業所の訪問介護員は、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ないます。
- （２） 事業の実施にあたっては、関係市町村、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します。
- （３） 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の為、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。
- （４） 事業所は、指定訪問介護の提供に当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとします。

訪問介護の概要

（１） 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	富山医療生活協同組合 在宅福祉総合センター ひまわりヘルパーステーション
所在地	富山市栗島町2丁目2-1
介護保険指定番号	富山県 1660190016号
サービスの種類	訪問介護
サービスを提供する地域	富山市

* 上記地域以外の方でもご希望の方は相談下さい。

(2) 同事業所の職員体制と営業時間

職 員 体 制	営 業 時 間
管理者 1名 サービス提供責任者 5名以上 (介護福祉士) ヘルパー 15名以上 (介護福祉士・1級・2級ヘルパー ・初任者研修課程修了者)	月～土 午前7時～午後10時 (但し、8月15日・16日 12月29日～1月3日を除く) * 日祝日については、ご要望があれば応じます。 * 電話などにより、24時間常時連絡が可能な体制に します。

連絡相談窓口

電話 076-433-2592

担当 鶴見 恭子

訪問介護の内容

- (1) 訪問介護計画書等の作成
- (2) 日常生活上の援助・身体介護
- (3) 健康状態の確認
- (4) 生活援助サービス
- (5) 相談、助言等に関する事

訪問介護計画の作成等

- (1) 指定訪問介護サービスの提供を開始する際は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている状況並びに家族等介護者の状況を十分に把握し、個別に訪問介護計画を作成します。また、すでに居宅サービス計画が作成されている場合は、その内容に沿った訪問介護計画書を作成します。
- (2) 訪問介護計画の作成、変更の際には、利用者又は家族に対し、当該計画の内容を説明し、同意を頂きます。
- (3) 利用者に対し、訪問介護計画に基づいて各種サービスを提供するとともに、継続的なサービスの管理、評価を行います

訪問介護の基本報酬と利用料について

- (1) 本事業所が提供する訪問介護サービスの利用料は「重要事項説明書別紙」のとおりです。
- (2) その他
 - ① 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。
 - ② 料金のお支払い方法
口座引き落としでのお支払いをお願いします。毎月、10日付で前月分の請求を致しますので、銀行等で手続きをされた方は22日に引き落としされます。
お支払いいただきますと、領収証を発行します。
 - ③ 予定の日時を変更する場合は、事前に相談し、双方了解の上変更します。

緊急時における対応方法

サービス提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡いたします。

虐待の防止について

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。
- (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するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (4) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- (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します。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、市町村に通報します。

身体拘束について

事業所は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし自傷他害等の恐れがある時等、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る時は、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行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び状態等について記録を行います。また事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

衛生管理について

- (1) 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
- (2) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における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 従業者に対し、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に行います。
- (4) インフルエンザや新型コロナウイルス感染症、食中毒、疥癬などの感染症に対してマニュアルに基づいた対策を行っています。明らかに感染症の診断を受けた方は集団感染を防止するために、サービスを控えさせていただく場合や感染状況によっては、事業自体をやむなく、縮小もしくは休止する場合がありますのでご協力をよろしくお願い致します。

業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期に業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に

従って必要な措置を講じます。

- (2) 従業者に対して、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。
- (3) 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。

地域との連携

事業所は、指定訪問介護の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行うように努めます。

苦情処理・事故発生時の対応

- (1) 提供した指定訪問介護に係わる利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するために、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者又は家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じます。
- (2) 利用者に対する指定訪問介護の提供により発生した場合は、市町村、当該利用の家族に連絡を行ない、必要な措置を講ずるとともに、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行ないます。

加入損害賠償保険	保険会社	日新火災海上保険（株）
	保険名	居宅サービス事業者賠償責任保険

- (3) お客様相談・苦情・事故担当

①苦情解決責任者	施設長	徳堂 栄
②苦情受付担当者	ヘルパーステーション管理者	鶴見 恭子
	電話	076-433-2592

- (4) その他上記以外に、市町村の相談、苦情窓口などに苦情を伝えることが出来ます。

富山市介護保険課	電話	076-443-2041
富山県国民健康保険団体連合会	電話	076-431-9833
富山県福祉サービス運営適正化委員会	電話	076-432-3280

事故防止に関する事項

当事業所では、介護保険法令に基づいて、要介護状態の軽減や悪化防止、要介護状態の予防を目的として、利用者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように配慮した介護計画（ケアプラン）に沿ってサービスを提供しております。また事故のない安全で快適なサービスを提供するために、安全管理委員会を設置し、介護の現場で起こりうる事故を予測し、利用者の危険度を集団的に評価しながら事故防止に努めております。しかしながら、加齢や疾患により様々な機能低下や体調不良が重なり、事前に策を講じても防げない事故（不可抗力）が発生する可能性は否めません。具体的には以下のような危険が考えられます。

- (1) 転倒・転落について

入浴やトイレ使用時、歩行不安定な利用者には付き添い、移動や立ち上がり等必要に応じた介助をしています。また歩行時に見守りを行っておりますが、予期せぬ転倒の危険性は充分に考えられます。また、めまい・発熱・下痢など普段より体調が悪い時は、さらに転倒の危険性が高くなり、確実に転倒や

転落を防止するのは困難です。

(2) 誤嚥・窒息について

誤嚥予防として利用者の嚥下能力に応じた食事形態の調整に努めております。食事中は様子を観察し、異常の早期発見に努めていますが、嚥下能力は体調と共に変化するため、完全に防ぐことはできません。

(3) 故障について

居室や寝室等の掃除でご自宅の掃除機等を使用させて頂くことがあります。その際、注意して取り扱いますが、その使用方法を事前に教えていただきますよう、お願いいたします。また、経年劣化に伴う故障も想定されます。この場合の修理等は利用者の負担となります。

(4) 室内外ペットに関するトラブル

訪問中に起こるペットに関するトラブルも増えています。ご利用者にとっては、家族同様のペットですが、職員が安全にケアを行うために、居室以外の場所に移動していただくか、ケージに入れるまたはリードにつないでもらう事のご協力をお願い致します。職員が訪問中、ペットから被害をうけた場合は第三者行為とみなされ、その治療費はペットの飼い主であるご利用者やご家族の負担（自費10割）となります。

ハラスメントの防止

(1) 事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、訪問介護員等が働きやすい職場づくりを目指します。

(2) 利用者及びその家族等から事業所や訪問介護員等に対して次のような行為があった場合はサービスを中止することもあります。

①身体的暴力（暴力又は乱暴な言動、殴る、蹴る、物を投げつける等）

②精神的暴力（能力がないと言う、威圧的態度、嫌がらせ、長時間の電話等）

③ハラスメント行為（不必要に体を触る、卑猥な言動、抱きしめる等）

④ その他 過大な要求・理不尽な要求・職員等の個人情報を求める・ストーカー行為・SNS への書き込み・宗教への勧誘・営利行為等

秘密保持

(1) 事業所及び訪問介護員等は、サービス提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。

(2) 従業員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を厳守させるため、従業員でなくなった後についてもこれらの秘密を厳守すべき旨を、従業員との雇用契約とします。

(3) 事業所は、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、当該家族の個人情報を用いません。

提供するサービスの評価

(1) 提供するサービス内容について、利用者及びご家族・居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに定期的にアンケートを実施し、サービスの内容の評価を行い、ホームページで公開しています。

(2) 当事業所では、外部評価機関を活用し、第三者の視点から事業者の提供するサービス内容を評価する審査を受審しています。

- | | |
|----------|--------------------|
| ・受審評価機関 | NQA—Japan |
| ・適用規格 | ISO9001：2015 |
| ・審査月 | 2024年8月 |
| ・評価結果の開示 | 未実施（適用認証を事業所入口に掲示） |

その他運営についての留意事項

(1) 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修を設けるものとし、また業務体制を整備します。

- (2) サービスを提供する訪問介護員は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者又は家族から求められたときはこれを提示します。
- (3) 訪問介護員の交代について
- ①選任された訪問介護員の交代を希望する場合は、当該訪問介護員が業務上不適切と認められる事情その他、交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対して交代を申し出ることができます。ただし利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。
- ③ 事業所の都合により、訪問介護員を変更することがあります。その場合は利用者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。

個人情報の取り扱いについて

(1) 使用目的

事業所が、介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画書に基づき、訪問介護サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合に使用する。

(2) 使用にあたっての条件

- ①個人情報の提供は1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ②事業所は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

(3) 個人情報の内容 (例示)

- ・氏名、生年月日、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業所が訪問介護サービスを行うために必要最低限度の家庭個人に関する情報
- ・その他の情報

※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものを指します。

(4) 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの期間

(但し、契約書第2条の規定に基づき、自動更新された場合は、更新後の期間とします)

富山医療生協介護事業所の概要

名称	富山医療生活協同組合	代表者	理事長	火爪 健一	
所在地	富山市豊田町1丁目1-8		電話番号	076-441-8351	
事業所数等	病院 1ヶ所	／	診療所 2ヶ所	／	訪問リハビリ 2カ所
	訪問介護	1ヶ所	／	居宅介護支援	3ヶ所
	訪問看護	1ヶ所	／	訪問看護サテライト	1ヶ所
	通所介護	4ヶ所	／	通所リハビリ	1ヶ所
	看護小規模多機能型居宅介護 1ヶ所				
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護／1ヶ所				

