

「重度訪問介護」重要事項説明書

当事業所は障害福祉サービスの指定を受けています。
三重県：2411200344

当事業所は、ご契約者様に対して重度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の内容、契約上ご注意頂きたい事を次のとおり説明します。

(令和6年4月1日改訂)

目次

1. 重度訪問介護サービスを提供する事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 提供するサービスの内容と料金及び利用者負担額について	4
4. サービスの提供にあたっての留意事項	4
5. 事故発生時の対応方法について	5
6. 虐待の防止について	6
7. 秘密の保持と個人情報の保護について	6
8. 緊急時の対応方法について	6
9. 事故発生時の対応方法について	7
10. 本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。	7
11. 身分証携行義務	7
12. 心身の状況の把握	7
13. 連絡調整に対する協力	7
14. 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携	7
15. サービス提供の記録	8
16. 指定重度訪問介護サービス内容の見積もりについて	8
17. 苦情の受付について	8
18. 第三者評価の実施状況	8
19. 業務継続計画の策定等について	8
20. 重要事項説明の年月日	9

1. 重度訪問介護サービスを提供する事業者

事業者名称	有限会社伊賀家政婦紹介
代表者氏名	松浦 光志
本社所在地	三重県伊賀市高畑 747-1 Tell 0595-21-1030 Fax 0595-21-1057
設立年月日	平成2年10月6日

2. 事業所の概要

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	有限会社伊賀家政婦紹介所
サービスの主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 精神障がい者 難病等対象者
三重県指定事業所番号	重度訪問 2411200344 号（令和6年4月1日指定）
事業所所在地	三重県伊賀市高畑 747-1
連絡先 相談担当者名	Tell 0595-21-1030 Fax 0595-21-1057 管理者 松浦 光志
事業所の通常の事業実施地域	旧上野市（花垣地区、古山地区、神戸地区、比自岐地区を除く）の地域とする

(2) 事業の目的及び運営方針

事業の目的	障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に関連する法令の趣旨に従って居宅介護サービスを提供し、契約者がその居宅において日常生活を営むことができるように支援する
運営方針	利用者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、掃除、洗濯、調理等の日常生活の援助、その他生活全般にわたる援助を行う。 事業実施にあたっては関係市町村、地域の保険医療・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を行う。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ※夏期休暇 8月13日～8月15日 ※年末年始休暇 12月29日～1月3日
営業時間	9時～17時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～金曜日 ※夏期休暇 8月13日～8月15日 ※年末年始休暇 12月29日～1月3日
サービス提供時間	すべての時間帯

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	松浦 光志
---------	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。 	常勤 1人
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した重度訪問介護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に重度訪問介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 重度訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて重度訪問介護計画の変更を行います。 5 指定重度訪問介護事業所に対する指定重度訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 重度訪問介護従業者（以下ヘルパーという）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 7 ヘルパーに対して、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。 	常勤 5人
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> 1 重度訪問介護計画に基づき、重度訪問介護サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 	常勤 14人
事務	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 2人

3. 提供するサービスの内容と料金及び利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
重度訪問介護 計画の作成	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手順書を作成し、この手順書をもとに重度訪問介護計画を作成します。
重度訪問介護 サービスの提供	入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。また、病院、診療所、老人保健施設等、介護医療院（以下、病院等という）に入院、入所中に意思疎通の支援その他必要な支援を行います。

サービス利用料金については、別紙 1「重度訪問介護利用料金表（利用者負担金）」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、別紙 1 を差し替え、その都度ご説明します。

4. サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 重度訪問介護計画の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「重度訪問介護計画」を作成します。作成した「重度訪問介護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「重度訪問介護計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 重度訪問介護計画の変更等

「重度訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、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します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご

要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) 担当ヘルパーの交替

① ご契約者からの交替申し出

選任された担当ヘルパーの交替を希望する場合には、当該ヘルパー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、事業者に対して担当ヘルパーの交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者からの特定の担当ヘルパーの指名はできません。

② 事業者からの担当ヘルパーの交替

事業者の都合により、担当ヘルパーを交替することがあります。担当ヘルパーを交替する場合は、ご契約者様及びそのご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配慮するものとします。

(6) 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

ご契約者様は、「別紙 1「重度訪問介護利用料金表（利用者負担金）」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

② サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は、全て事業者が行います。但し、事業者は、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

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。

(7) 重度訪問介護従業者の禁止行為

重度訪問介護従業者は、契約者に対する重度訪問介護サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② 契約者もしくはその家族等からの、金銭、物品、飲食の授受③ 契約者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）④ 契約者の家族等に対するサービスの提供⑤ 飲酒及び喫煙⑥ 契約者もしくはその家族等に行う宗教活動、政治活動、営利活動⑦ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |
|--|

5. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する重度訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する訪問介護サービス・第 1 号訪問事業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、損害賠償を速やかに行います。

6. 虐待の防止について

事業者は、契約者等の人権の擁護・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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者：松浦 光志
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業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) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・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。

7. 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>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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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>○ 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>○ 事業者は、従業員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、従業員である期間及び従業員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、従業員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>○ 事業者は、利用者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で使用する等、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 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>○ 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、追加また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>

8. 緊急時の対応方法について

- (1) サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。
- (2) 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可

能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

○緊急時の連絡先（担当者）：松浦 光志 0595-21-1030

○対応時間：毎週月曜日～金曜日 9時～17時

※上記時間帯以外は担当者の携帯電話に転送するように切り替えています。

9. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する重度訪問介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する重度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います。

都道府県	都道府県名	三重県
	担当部・課名	子ども・福祉部 障がい福祉課
	電話番号	059-224-2266

市町村	市町村名	伊賀市
	担当部・課名	健康福祉部 障がい福祉課
	電話番号	0595-22-9657

10. 本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：東京海上日動火災保険株式会社

保険名：超ビジネス保険

補償の概要：賠償責任補償

11. 身分証携行義務

重度訪問介護従業者は、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。

12. 心身の状況の把握

指定重度訪問介護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。

13. 連絡調整に対する協力

重度訪問介護事業者は、指定重度訪問介護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。

14. 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定重度訪問介護の提供に当り、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

15. サービス提供の記録

- (1) 指定重度訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、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。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定重度訪問介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- (3) 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。）

16. 指定重度訪問介護サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

17. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

提供した指定重度訪問介護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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

【事業者の窓口】 担当者：松浦 光志	所在地：三重県伊賀市高畑 747-1 電話番号：0595-21-1030 受付時間：毎週月曜日～金曜日
【市町村の窓口】 伊賀市健康福祉部 障がい福祉課	所在地：三重県伊賀市四十九町 3184 番地 電話番号：0595-22-9656
【都道府県の窓口】 三重県子ども・福祉部 障がい福祉課	所在地：三重県津市広明町 13 番地 電話番号：059-224-2266

18. 第三者評価の実施状況

実施している	<input checked="" type="radio"/> 実施していない
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】
【結果の開示状況：	】

19. 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、利用者に対する重度訪問介護サービス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の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、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。

20.重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

以上、重度訪問介護サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者	〒518-0005 住所：三重県伊賀市高畑 747-1 事業者名：有限会社伊賀家政婦紹介所 代表者氏名：取締役 松浦 光志 事業所名：重度訪問介護さくらんぼ 説明者：
-----	--

上記内容の説明を事業者から受けました。

令和 年 月 日

利用者 住所 〒 ー

氏名

(代理人を選定した場合)

代理人 住所 〒 ー

氏名