

## 訪問介護 重要事項説明書

ほっとあんしんケアセンター

電話 072-757-2456

ファックス 072-757-2457

令和 年 月 日 ご利用者名：

## 重要事項説明書

(指定訪問介護)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成 11 年厚生省令 37 号)」第 8 条の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1. 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社さわやかライフ
代表者氏名	代表取締役 大島 博秀
本社所在地 (電話番号等)	〒666-0013 兵庫県川西市美園町 1 番 26 号 電話番号 072-757-2456 FAX 番号 072-757-2457
法人設立年月日	平成 15 年 5 月 20 日

### 2. 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ほっとあんしんケアセンター
介護保険指定事業所番号	兵庫県指定事業者番号 2873100685
事業所所在地	兵庫県川西市美園町 1 番 26 号
連絡先 相談担当者名	電話 072-757-2456 FAX 番号 072-757-2457 担当者 大島 澄子
事業所の通常の事業の実施地域	川西市・池田市・猪名川町・宝塚市・伊丹市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社さわやかライフが開設する、ほっとあんしんケアセンター（以下「事業所」という）が行う指定訪問介護の事業は、高齢者が要介護状態となった場合においても、入浴、排泄、食事の介護その他の日常生活
-------	--

	にわたる援助を行うことにより、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ように支援することを目的とする。
運営の方針	<p>利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行う。</p> <p>自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図る。</p> <p>指定訪問介護の提供にあたっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。また、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。</p> <p>常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。</p> <p>利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、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ずる。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 （但し、12月30日～1月3日を除きます）
営業時間	午前9時～午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間対応

(5) 事業所の職員体制

管理者氏名	大島 澄子	
職	職務内容	人員数
管理者	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名 サービス提供責任者と兼務

サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>② 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。</li> <li>③ 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li> <li>④ 訪問介護員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。</li> <li>⑤ 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。</li> <li>⑥ サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。</li> <li>⑦ 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。</li> <li>⑧ 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>⑨ 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。</li> <li>⑩ 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>⑪ 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</li> </ul>	<p>常勤 5 名以上 常勤専従または常勤兼務 うち 1 名は管理者と兼務</p>
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。</li> <li>② サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。</li> <li>③ サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</li> <li>④ 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。</li> </ul>	<p>20 名以上 常勤兼務または非常勤 ただし、業務の状況により増減員することがあります。</p>

### 3. 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

訪問介護計画の作成	
利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、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訪問介護計画を作成します。	
身 体 介 護	
食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
特 段 の 専 門 的 配 慮 を も っ て 行 う 調 理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立生活支援の ための見守りの 援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</li> <li>○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。</li> <li>○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。）</li> <li>○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</li> <li>○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</li> </ul>

生 活 援 助	
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
看取り期における介護サービスの提供	
別紙に掲げる「看取り期における対応方針」をご参照ください。	

## (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用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）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的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）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

身体介護				
区分	利用料	利用者負担額		
		1 割負担	2 割負担	3 割負担
(1) 20 分未満	1,744 円	175 円	349 円	524 円
(2) 20 分以上 30 分未満	2,610 円	261 円	522 円	783 円
(3) 30 分以上 1 時間未満	4,140 円	414 円	828 円	1,242 円
(4) 1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,066 円	607 円	1,214 円	1,820 円
1 時間 30 分以上 30 分を増すごとに	+ 877 円	+ 88 円	+ 176 円	+ 264 円

生活援助				
区分	利用料	利用者負担額		
		1 割負担	2 割負担	3 割負担
20 分以上 45 分未満	1,915 円	192 円	383 円	575 円
45 分以上	2,354 円	236 円	471 円	707 円
身体介護の(2)～(4)に引き続き生活援助を行った場合、20 分から起算して25 分を増すごとに(70 分を限度)	+695 円	+70 円	+139 円	+209 円

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1 人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2 人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2 倍になります。

#### (4) 加算料金

サービス開始の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 翌朝 6 時まで
加算割合	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。  
川西市の地域区分は 5 級地ですので、単価は 10.70 円です。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1 割 負担	2 割 負担	3 割 負担	
特定事業所加算(1)	所定単位数 の 20/100	左記の単位数 × 単価	左記 の 1 割	左記 の 2 割	左記 の 3 割	1 回につき

緊急時 訪問介護加算	100	1,070 円	107 円	214 円	321 円	1 回の要請に対して 1 回
初回加算	200	2,140 円	214 円	428 円	642 円	初回利用のみ 1 月につき
口腔連携 強化加算	50	535 円	54 円	107 円	161 円	1 回につき 1 月に 1 回を限度
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)		加算率 245/1000		基本サービス費に各種加算減算を加えた 一月当たりの総単位数に、加算率を乗じ て単位数を算定します。		

- ※ 特定事業所加算（Ⅰ）は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、看取り期の利用者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に算定します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に算定します。
- ※ 口腔連携強化加算は、利用者の口腔健康状態の評価を実施し、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に算定します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。



◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 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

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 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

(5) 介護保険の適用を受けないサービス

① 介護保険の支給限度額を超えるサービス

利用料は利用者の全額自己負担となります。

② その他のサービス

当事業所では、**さわやかサービス**という介護保険外のサービスを行っております。

利用料は**さわやかサービス**の料金となります。

料金を変更する場合は、1 ヶ月以上前に文章で連絡いたします。

(6) その他の費用について

① 交通費	<p>利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。</p> <p>なお、自動車を使用した場合の交通費は次のとおり請求いたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 10km あたり 100 円</li> </ul>
② キャンセル料	<p>前日 18 時までのご連絡の場合、キャンセル料は不要です。</p> <p>前日 18 時までにご連絡のない場合、キャンセル料としてサービス毎に 1,000 円を請求いたします。</p> <p>二人対応の場合は、2,000 円になります。</p>
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道、必要な備品（調理材料、掃除道具、洗剤、タオル、紙おむつ等）の費用及び業務に必要な電話代	利用者の別途負担となります。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。

4. 利用料、利用者負担額及びその他の費用の請求と支払い方法について

<p>利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合) その他の費用の請求方法等</p>	<p>① 利用料利用者負担額 (介護保険を適用する場合) 及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>② 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日頃に利用者あてにお届け (郵送) します。</p>
<p>利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合) その他の費用の支払い方法等</p>	<p>① 請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い</p> <p>② お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。(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。)</p>

※ 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合) 及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払

いの督促から1ヶ月以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

#### 5. 居宅サービス計画変更の援助

事業者は、利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望する場合は、速やかに介護支援専門員に連絡するなど必要な援助を行います。

#### 6. サービス内容の変更

利用者は、いつでも訪問介護サービスの内容を変更するよう申し出ることができます。

事業者は、利用者からの申し出があった場合、訪問介護サービス契約の目的に反する等変更を拒む正当な理由がない限り、速やかに訪問介護サービスの内容を変更します。

#### 7. 利用料の変更

事業者は、介護保険法その他関係法令の改正により、利用料の利用者負担分に変更が生じた場合は、変更後の利用者負担分を請求することができるものとします。この場合は、事業者は、利用者に対し、速やかに、変更の時期、変更後の金額を説明します。

ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、解約を申し出ることができます。

#### 8. 利用者の解約権

利用者は、事業者に対し、いつでもこの契約の解約を申し入れることができます。この場合には、7日以上の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

#### 9. 利用者の解除権

利用者は、以下の場合には、直ちにこの契約を解除できます。

- ① 事業者が、正当な理由なく、本契約に定める訪問介護サービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとししない場合。
- ② 事業者が、16.（秘密の保持と個人情報の保護について）に定める守秘義務に違反した場合。
- ③ 事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められるとき。

## 10. 事業者の解除権

事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、この訪問介護サービス利用契約の目的を達することが著しく困難となったときは、文書により、1 ヶ月以上の予告期間をもって、この契約を解除します。

事業者は、前項によりこの契約を解除する場合には、担当の介護支援専門員又は利用者が住所を有する市町村に連絡を取り、必要な措置を講じます。

## 11. 利用料の滞納

- ① 利用者が、正当な理由なく事業者に支払うべき利用料の自己負担分を2 ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は利用者に対し、1 ヶ月以上の期間を定めて、期間内に滞納額の全額の支払いがないときは、この契約を解除する旨の催告をすることができます。
- ② 事業者は、前項の催告をした場合には、利用者担当の介護支援専門員、事業者が住所を有する市町村等と連絡を取り、解除後も利用者の健康・生命に支障のないように、必要な措置を講じます。
- ③ 事業者は、前項の措置を講じた上で、利用者が①の期間内に滞納額の支払いをしなかったときは、文書をもってこの契約を解除することができます。

## 12. 契約の終了

次の各項のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- ① 利用者が死亡したとき。
- ② 8. (利用者の解約権) に基づき利用者から解約の意思表示がなされたとき。
- ③ 9. (利用者の解除権) に基づき利用者から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- ④ 10. (事業者の解除権) に基づき、事業者から契約の解除の意思表示がなされたとき。
- ⑤ 利用者が介護保険施設へ入所した場合。
- ⑥ 利用者の要介護状態区分が、自立とされた場合。

## 13. 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、 担当する訪問介護員等の変更 を希望される場合は、 右のご相談担当者までご相談 ください。	相談担当者氏名	大島 澄子
	連絡先電話番号	072-757-2456
	同ファックス番号	072-757-2457
	受付日及び受付時間	月曜～金曜 午前9時～午後6時

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行います。但し、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

#### 14. 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。

虐待防止に関する担当者	( 大島 澄子 )
-------------	-----------

- (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し、その結果について従業者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) 従業者に対して、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、当該事業所従業者又は養護者（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。

以上の措置が講じられていない場合は、所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数が減算されます。

#### 15. 身体拘束について

事業者は、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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、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、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、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。

- (1) 緊急性……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。

## 16. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業者は、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</li> <li>② 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又は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。</li> <li>③ 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。</li> <li>④ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ul>
<p>個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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。</li> <li>② 事業者は、利用者又は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。</li> <li>③ 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。なお、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。</li> </ul>

## 17. サービス内容等の記録作成・保存

- ① 事業者は、利用者に対してサービスを提供するごとに、各サービスに関する具体的な記録を作成します。
- ② 事業者は、サービスの提供に関する記録を整備し、その記録はサービス提供した日から5年間保存します。
- ③ 利用者からの申出があった場合には、適切な方法により、その情報を利用者に対して提供します。

## 18. 緊急時の対応について

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、現場にいる訪問介護員が救急車を要請するかどうかを判断します。

救急車を要請した場合は、必要な応急手当をしてから、事業所に電話連絡し、事業所から、緊急連絡先への連絡、利用者担当の介護支援専門員への連絡等を行います。

救急車の要請が不要と判断した場合、または判断を迷う場合も、すぐに事業所に連絡し、状況を報告し、必要な措置を講じます。

## 19. 身分証携帯の義務

サービス従業者は常に身分証を携帯し、利用者または利用者の家族から提示を求められたときはいつでも身分証を提示します。

## 20. 損害賠償

事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、利用者に損害が発生した場合は、速やかに利用者に対して損害を賠償します。ただし、利用者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

## 21. 損害賠償保険の加入について

当事業所ではサービス業務中の事故、器物破損に備えて対人・対物の損害保険に加入しています。

## 22. 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地域密着型通所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。
- (4) 業務継続計画が未策定の場合は所定単位数の100分の1に相当する単位数が減算されます。

## 23. サービス提供に関する相談、苦情について

### 【事業者の窓口】

ほっとあんしんケアセンター 担当者 大島 澄子	所 在 地	川西市美園町 1 番 26 号
	電話番号	072-757-2456
	受付時間	9：00～18：00（日曜は除く）

### 【市町村の窓口】

川西市役所 介護保険課	所 在 地	川西市中央町 12-1
	電話番号	072-740-1149
	受付時間	9：00～17：00（土曜・日曜・祝祭日は除く）
宝塚市役所 介護保険課	所 在 地	宝塚市東洋町 1-1
	電話番号	0797-77-2162
	受付時間	9：00～17：30（土曜・日曜・祝祭日は除く）
猪名川町役場 生活部福祉課	所 在 地	川辺郡猪名川町上野字北畑 11-1
	電話番号	072-766-8701
	受付時間	8：45～17：30（土曜・日曜・祝祭日は除く）
伊丹市役所 介護福祉課	所 在 地	伊丹市千僧 1-1
	電話番号	072-784-8037
	受付時間	9：00～17：30（土曜・日曜・祝祭日は除く）
池田市役所 介護保険課	所 在 地	池田市城南 1-1-1
	電話番号	072-752-1111
	受付時間	8：45～17：15（土曜・日曜・祝祭日は除く）

※ 利用者が居住されている市町村にお問い合わせ下さい。

### 【公的団体の窓口】

兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所 在 地	神戸市中央区三宮町 1-9-1-1801
	電話番号	078-332-5617
	受付時間	8：45～17：15（土日祝祭日は除く）
大阪府国民健康保険団体 連合会苦情相談担当	所 在 地	大阪市中央区常磐町 1 丁目 3-8
	電話番号	06-6949-5418
	受付時間	9：00～17：00（土日祝祭日は除く）



## (別紙) 看取り期における対応方針

### 1. 看取り期における介護サービスの在り方

医師等の医療従事者からの情報の提供に基づいて、利用者と医療・介護従事者から構成される医療・ケアチームで十分な話し合いを行い、利用者による意思決定を基本としたうえで、看取り期における介護サービスを進める。

また、利用者の意思は変化しうるものであることを踏まえ、利用者が自らの意思をその都度示し、伝えられるような支援を医療・ケアチームで行い、利用者との話し合いを繰り返す。

さらに、利用者が自らの意思を伝えられない状態になる可能性があることから、家族等も含めて、利用者との話し合いを繰り返す。

看取り期における介護サービスについて、介護サービスの開始・不開始、内容の変更、行為の中止等は、医療・ケアチームによって、医学的妥当性と適切性を基に慎重に判断する。

医療・ケアチームにより、可能な限り疼痛やその他の不快な症状を十分に緩和し、利用者・家族等の精神的・社会的な援助も含めた総合的な医療・ケアを行う。

生命を短縮させる意図をもつ積極的安楽死は、本対応方針では対象としない。

### 2. 看取り期における対応方針の決定手続

看取り期における対応方針の決定は次によるものとする。

#### A) 利用者の意思の確認ができる場合

- ① 方針の決定は、利用者の状態に応じた専門的な医学的検討を経て、医師等の医療従事者から適切な情報の提供と説明がなされることが前提である。そのうえで、利用者と医療・ケアチームとの合意形成に向けた十分な話し合いを踏まえた利用者による意思決定を基本とし、多専門職種から構成される医療・ケアチームとして方針の決定を行う。
- ② 時間の経過、心身の状態の変化、医学的評価の変更等に応じて利用者の意思が変化しうるものであることから、医療・ケアチームにより、適切な情報の提供と説明がなされ、利用者が自らの意思をその都度示し、伝えることができるような支援を行う。この際、利用者が自らの意思を伝えられない状態になる可能性があることから、家族等も含めて話し合いを繰り返す。

- ③ このプロセスにおいて話し合った内容は、その都度、文書にまとめておくものとする。

B) 利用者の意思の確認ができない場合

利用者の意思確認ができない場合には、次のような手順により、医療・ケアチームの中で慎重な判断を行う。

- ① 家族等が利用者の意思を推定できる場合には、その推定意思を尊重し、利用者にとっての最善の方針をとることを基本とする。
- ② 家族等が利用者の意思を推定できない場合には、利用者にとって何が最善であるかについて、利用者に代わる者として家族等と十分に話し合い、利用者にとっての最善の方針をとることを基本とする。時間の経過、心身の状態の変化、医学的評価の変更等に応じて、このプロセスを繰り返し行う。
- ③ 家族等がいない場合及び家族等が判断を医療・ケアチームに委ねる場合には、利用者にとっての最善の方針をとることを基本とする。
- ④ このプロセスにおいて話し合った内容は、その都度、文書にまとめておくものとする。

C) 複数の専門家からなる話し合いの場の設置

上記 A) 及び B) の場合において、方針の決定に際し、

・医療・ケアチームの中で心身の状態等により医療・ケアの内容の決定が困難な場合

・利用者と医療・ケアチームとの話し合いの中で、妥当で適切な医療・ケアの内容についての合意が得られない場合

・家族等の中で意見がまとまらない場合や、医療・ケアチームとの話し合いの中で、妥当で適切な医療・ケアの内容についての合意が得られない場合

等については、複数の専門家からなる話し合いの場を別途設置し、医療・ケアチーム以外の者を加えて、方針等についての検討及び助言を行う。

## この重要事項説明書の説明・交付の時間と場所

[illegible]

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)第8条の規定に基づき利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	兵庫県川西市美園町 1 番 26 号
	法人名	株式会社さわやかライフ
	代表者氏名	代表取締役 大島 博秀 印
	所在地	兵庫県川西市美園町 1 番 26 号
	事業所名	ほっとあんしんケアセンター
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印