

「指定訪問介護事業所：ケアステーションたんぽぽ」

重要事項説明書

2024年6月1日現在

ケアステーションたんぽぽ(以下「事業所」と略)は、ご契約者に対して指定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、契約上ご注意くださいことは、次の通りです。

1. 開設者について

- (1) 法人名 社会医療法人社団新都市医療研究会〔関越〕会
- (2) 所在地 埼玉県鶴ヶ島市大字脚折 145 番地 1
- (3) 電話番号 049-285-3161
- (4) 代表者名 理事長 安村 寛
- (5) 設立年月日 昭和51年7月1日
- (6) 事業の目的 要介護状態にあるご利用者の状況に応じた適切な指定訪問介護サービスを提供することにより、利用者が可能な限りその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支援することを目的とします。

2. サービス提供を実施する事業所について

- (1) 事業所名 ケアステーションたんぽぽ
- (2) 介護保険
事業所番号 1176001277
- (3) 事業所所在地 埼玉県坂戸市末広町6番地9
- (4) 電話番号 049-227-9650
- (5) 事業の運営方針 ご利用者の要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供します。当事業所は常に自己評価を行い、介護技術の進歩に対応しながらサービスの質向上に努めます。居宅介護支援事業者との密接な連携を図ります。

3. 事業所窓口の営業日と営業時間

営業日 月～土曜日(日曜日、祝日、12月31日～1月3日除く)
営業時間 8時30分～17時30分

4. サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日 月、火、水、木、金、土、日
サービス提供時間 6時00分～22時00分

5. 事業所の職員体制

当事業所は、ご契約者に対して指定訪問介護サービスおよび指定介護予防訪問介護サービスを提供する職員を配置しています。

| | 職務内容 | 人員数 |
|-----------|---|-----------------|
| 管理者 | 従業者および業務の管理を一元的に行います。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 | <p>利用者の状態や意向等を十分に把握した上で、居宅サービス計画(ケアプラン)に基づいた「訪問介護計画」を作成します。なお、作成に当っては、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。</p> <p>作成した訪問介護計画について、利用者等へ説明し、同意を得た上で交付します。</p> <p>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。居宅介護支援事業者と調整した上で必要に応じ訪問介護計画の変更を行います。</p> <p>訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容等のサービスに関する指示・指導を行います。また、利用者の状況についての情報を伝えます。</p> <p>訪問介護員等の能力や希望に応じた研修、技術指導等を行います。</p> | 常勤 1名 |
| 訪問介護員 | <p>訪問介護計画に基づいて訪問介護サービスを提供します。事業所や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、適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。</p> <p>サービス提供責任者から利用者の状況についての情報をうけ、適切に対応します。</p> | 常勤 7名 非常勤 1名 |

6. 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

| サービス区分と種類 | サービスの内容 | |
|-----------|---|------------------------------------|
| 訪問介護計画の作成 | 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把握を行い、目標を達成するための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(身体をふく)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。 |
| | 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、車いす等で移乗介助を行います。 |

| | | |
|------|---------------|--|
| | 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。 |
| | 自立支援のための見守り援助 | 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。 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。 排泄等の際の移動時、転倒しないように傍らについて歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る)車椅子等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。(買い物代行) 洗濯物を一緒に干したり畳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。 |
| 生活援助 | 買物 | 利用者の日常生活に必要な品物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。 |

(2) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適応する場合)については、別紙のとおりです。

(3) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当って、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の提供(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のぞく)
- 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

●保険給付として不適切な事例への対応について

(1)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

- ・利用者以外の者に係る洗濯、調理、買物、布団干し、利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・来客時の応接(お茶、食事の手配等)自家用車の洗車・掃除など

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・犬の散歩などペットの世話など

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、床ワックスがけ
・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2)保険給付の範囲外のサービス利用を希望される場合は、居宅介護支援事業者に連絡した上で、希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人(NPO 法人)等の住民参加型福祉サービス、ボランティア等の活用のための助言を行います。

(3)当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、ご利用者様の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います

7. ご利用料金等の請求及び支払い方法について

(1) ご利用料金その他の費用の請求方法等

利用料利用者負担額及びその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。

(2) お支払い方法等

サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合の上、請求月の28日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。

① 事業者指定の口座への振り込み

② 利用者指定口座からの自動振替

事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者へ領収書を発行します。

(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)

(3) 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ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除したうえで、未払い分をお支払いいただくことがあります。

8. サービス提供にあたって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。

(2) 要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう

必要な援助を行います。又、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前には、なされるよう、必要な援助を行います。

- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業所が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者および家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認ください。
- (4) サービス提供は、「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者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。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

9. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者およびその家族に関する秘密の保持について

- 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」およ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り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という)は、サービス提供するうえで知り得た利用者およ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。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供計画が終了したのちにも継続します。
- 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のちにおいても、その秘密を保持すべき旨を従業者と雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護について

- 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等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、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で利用者の家族の個人情報を用いません。
- 事業者は、利用者およ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。
- 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ご利用者様の負担となります。)

10. 業務継続計画の算定

- ① 感染症に関わる業務継続計画及び災害に関わる業務継続計画を作成します。
- ② 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致します
- ③ 地震、風雨水害などの自然災害発生、又は警報などが発令された場合には、サービスの提供を中止する場合があります。その場合は事務所から連絡致します。

●感染症対策の強化

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を開催いたします。

感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、研修及び訓練を実施致します。

従業者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

●虐待防止に関する事項

利用者への差別の禁止、人権擁護、虐待防止の為、虐待防止に関する責任者の設置、苦情解決対策などの必要な体制整備を行うと共に、従業者に対する虐待防止を啓発、普及するための研修を実施するなどの措置を講じます。

●ハラスメント対策

サービス利用契約中に、利用者・家族が暴力、ハラスメント行為を行なった場合は、サービスを中止し状況の改善や理解が得られない場合は、契約を解除する場合があります。(叩く、殴る、蹴る、暴言で威嚇する、怒鳴る、身体を押さえつける、性的な発言をする、叫ぶあるいは大声をだす、必要なく身体を触るなど)

11. 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、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

12. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護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、利用者様に係る居宅介護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。

また、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います。尚、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

13. 職員証携行義務

訪問介護員等は、常に職員証を携行し、初回訪問時及び利用者又はご家族から提示を求められた時は、いつでも職員証を呈示します。

14. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保険医療サービス又は福祉サービスの提供者との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。

15. サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を記録し、サービス提供の終了時に利用者の確認を受け、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (3) 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および複写物の交付を請求することができます。

16. 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持およ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。

17. 第三者による評価の実施は行っていません。

18. サービス提供に関する相談、苦情について

【苦情処置の体制、手順】

- (1) 利用者又は家族からの相談およ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等、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、利用者又は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利用者または家族へ報告します。
- (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者全員で検討します。

苦情・相談窓口

| | | |
|---------|-------|-----------------------------|
| 事業所の窓口 | 事業者 | ケアステーションたんぼぼ |
| | 電話番号 | 049-227-9650 |
| | 受付時間 | 8:30~17:30 |
| 保険者の窓口 | 保険者 | 坂戸市役所 高齢者福祉課 |
| | 電話番号 | 049-283-1331 |
| | 受付時間 | 8:30~17:15 |
| 保険者の窓口 | 保険者 | 鶴ヶ島市役所 高齢者福祉課 |
| | 電話番号 | 049-271-1111 |
| | 受付時間 | 8:30~17:15 |
| 保険者の窓口 | 保険者 | 鳩山町役場 長寿福祉課 |
| | 電話番号 | 049-296-1211 |
| | 受付時間 | 8:30~17:15 |
| 保険者の窓口 | 保険者 | 川越市役所 介護保険課 |
| | 電話番号 | 049-224-8811 |
| | 受付時間 | 8:30~17:15 |
| 保険者の窓口 | 保険者 | 東松山市役所 高齢介護課 |
| | 電話番号 | 0493-21-1460 |
| | 受付時間 | 8:30~17:15 |
| 公的団体の窓口 | 公的団体名 | 埼玉県国民健康保険団体連合会 介護福祉課(苦情対応係) |
| | 電話番号 | 048-824-2568 |
| | 受付時間 | 8:30~12:00 13:00~17:00 |

*上記の内容について、指定居宅サービス等の事業に関する内容について、ご利用者様に説明を行いました。