

# 万葉苑指定居宅介護事業、指定重度訪問介護事業 指定同行援護事業及び指定行動援護事業重要事項説明書

令和5年9月1日現在

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条に基づき、当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

※ 当事業所では、ご契約者に対して指定障害福祉サービス（居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護）を提供します。

当サービスの利用は、原則として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（障害者総合支援法）における介護給付費等の支給決定を受けた方が対象となります。

## ◇◆目次◆◇

1. 施設経営法人	2
2. ご利用事業所	2
3. 職員の配置状況	3
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
5. 利用の中止・変更等について	5
6. サービス利用（契約締結）及び契約終了の手続き等について	5
7. サービス利用に当たっての留意事項	7
8. ご家族(代理人)について	8
9. 個人情報の使用及び管理、守秘義務について	8
10. ご利用者の記録や情報管理、開示について	8
11. 虐待防止・身体拘束廃止のための措置に関する事項	8
12. 事故発生の防止と発生時対応	8
13. 緊急時の対応について	8
14. 非常災害対策について	8
15. 業務継続計画（BCP）について	9
16. 衛生管理について	9
17. 苦情解決体制について	9
18. 第三者評価の実施状況	10
19. 損害賠償について	10

社会福祉法人 梅寿会

万葉苑

当事業所は下記のとおり、島根県の指定を受けています。

(指定事業所番号：島根県 第 号)

指定年月日：令和5年9月1日

## 1. サービスを提供する事業者（施設経営法人）

法人名称	社会福祉法人 梅寿会
法人所在地	島根県益田市高津四丁目 6 番 40 号
電話番号	0856-22-8588
代表者氏名	理事長 大畑 國男
設立年月	昭和 53 年 12 月 23 日
経営理念	私たちは、人権が尊重され、「笑顔、やさしさ、思いやり」のある豊かな地域社会づくりに貢献します。

## 2. ご利用事業所

事業所の名称	万 葉 苑
事業所の所在地	島根県益田市高津四丁目 6 番 40 号 「ますだ」ハイツ内
電話番号	0856-22-2023
管理者	吉岡 裕美
事業の種類	居宅介護事業 重度訪問介護事業 同行援護事業 行動援護事業 : 令和 5 年 9 月 1 日指定 島根県 第 号
主たる対象者	障害の種類は、特定しないものとします。
事業の目的	事業所の職員が、障害者総合支援法に係る支給決定を受けた利用者に対し、適正な居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護のサービスを提供することを目的とします。
事業の運営方針	1 ご利用者の人権を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。 2 サービスの提供にあたっては、ご家族、関係市町村、相談支援事業者、その他地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、常にご利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて適切に行います。 3 前項の規定に基づき提供したサービスについては、常にその質の評価を行い、その改善を図ります。
開設年月日	平成 5 年 9 月 1 日
通常の事業の実施地域	益田市
営業日	毎週日曜日から土曜日（但し 12 月 31 日から 1 月 3 日を除く。）

サービス提供時間	6時00分～22時00分
受付時間	9時00分～18時00分

### 3. 職員の配置状況

#### (1) 主な職員の配置状況

(単位：名)

職 種	常 勤	非常勤	備 考
1. 施設長	(1)		通所、居宅、包括施設長と兼務
2. 管理者	(1)		サービス提供責任者、訪問介護員と兼務
3. サービス提供責任者	(1)		訪問介護員(介護職員)と兼務
4. 訪問介護員(介護職員)	3以上	必要数	常勤換算

#### (2) 主な職種の業務内容

職 種	業務内容
施設長	在宅事業所の全般を統括します。
管理者	事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	居宅介護計画等の作成に関する業務のほか、利用の申込みに係る調整、ご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、サービス担当者会議への出席等により相談支援事業者等との連携、訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容の指示、ご利用者の情報の伝達、訪問介護員の業務の実施状況の把握、訪問介護員の能力・希望を踏まえた業務管理、訪問介護員への研修、技術指導等の業務を行います。
訪問介護員(介護職員)	居宅介護、重度訪問介護、同行援護、行動援護のサービスの提供を行います。 また、都度サービス提供責任者への連絡・報告を行います。

### 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

#### (1) 介護給付費対象となるサービス

##### ①サービス内容

居宅介護	内 容
①身体介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>○入浴介助 入浴の介助又は清拭等を行います。</li> <li>○排泄介助 排泄の介助、オムツ交換を行います。</li> <li>○食事介助 食事の介助を行います。</li> <li>○体位変換 体位の変換を行います。</li> </ul>
②家事援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○調理 ご利用者の食事の用意を行います。(ご家族の調理は行えません。)</li> <li>○洗濯 ご利用者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族の洗濯は行えません。)</li> <li>○掃除 ご利用者の居室の掃除を行います。(ご利用者の居室以外の居室、庭等の掃除は行えません。)</li> <li>○買物 ご利用者の日常生活に必要となる物品の買物を行います。 (預金・貯金の引き出し、預け入れは行えません。)</li> </ul>

③通院等介助	通院等又は官公署並びに指定地域移行支援事業所、指定地域定着支援事業所、指定特定相談支援事業所及び指定障害児相談支援事業所への移動（公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る）のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
重度訪問介護	入浴、排泄及び食事等の介護、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。
同行援護	外出時において、移動に必要な情報提供（声かけ、代筆、代読等）を行うとともに、利用者がヘルパーの肩やひじを持つなどして移動の支援を行います。また外出時の移乗、移動、排尿、排便及び食事等において必要な介助を行います。
行動援護	利用者が行動する際に生じ得る危険を回避するために必要な援護、外出時における移動中の介護、排泄及び食事等の介護、その他行動する際に必要な援助を行います。

\* ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、サービス等利用計画を踏まえて居宅介護計画等に定められます。

#### ②サービス利用料金（1回あたり）

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価（別表）による利用料が発生します。

利用者負担は、原則利用料の1割となっていますが、所得に応じて市町村が定めた利用者負担上限額を上限としています。ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

\* 負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合わせください。

<2人の訪問介護員により訪問を行った場合>

1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の訪問介護員でサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額となります。

<利用者負担額の上限等について>

介護給付費対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。

利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

<償還払い>

事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

#### ③サービスに関する注意事項

○「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

○サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、居宅介護計画等に基づき決定されたサービスを行うために、標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系に

より計算されます。

## (2) 介護給付費対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の自己負担となります。

サービス名	内 容	利用料金
通常の事業の実施地域を超えての交通費	当事業所の、通常の事業の実施地域は益田市です。益田市以外の訪問等が発生した場合は、益田市を超えた距離について右記の交通費をいただきます。	1ヶ <sub>こ</sub> 当り 20円
利用中止等のキャンセル料	ご利用者の都合により、サービス利用の中止又は変更をされる場合は、前日までにご連絡ください。	無料

\*一覧表にないサービスで費用負担していただくことが適当と思われるものが発生した場合はご本人、ご家族等と協議いたします。

## (3) 利用料金・費用のお支払い方法

前記 (1)、(2) の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算しサービス提供月の翌月 10 日までに請求しますので、以下のいずれかの方法で所定期日までにお支払い下さい。

1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額といたします。

ア. 窓口での現金支払（「ますだ」ハイツ事務所）

サービス提供月の翌月 25 日までにお支払願います。

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

サービス提供月の翌月 15 日（金融機関が休業日の場合は翌営業日）に引落とし

いたします。ご利用できる金融機関は山陰合同銀行、ゆうちょ銀行、島根県農業協同組合、島根益田信用組合です。

\*自動引き落としに係る手数料は事業者が負担します。

## 5. 利用の中止・変更等について

利用予定日の前に、ご利用者等の都合により、サービスの中止又は変更等を行うことができます。この場合、利用予定日の前日までに事業者にご連絡をさせていただきますようお願いいたします。キャンセル料はいただいておりません。

サービス利用の変更等の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、ご利用者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時を提示して協議します。

## 6. サービス利用（契約締結）及び契約終了の手続き等について

### (1) サービス利用の手続き

サービス利用に当っては、「指定居宅介護事業、指定重度訪問介護事業、指定同行援護事業及び指定行動援護事業サービス利用契約」を結んでいただきます。ご利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、サービス等利用計画に沿って、居宅介護計画等に定め、ご利用者並びにご家族に説明をし、同意を得た上で決定します。

サービス等利用計画が変更された場合、もしくはご利用者及びご家族から変更の要請がある場合は、協議の上、ご利用者並びにご家族の同意を得て変更、見直しをいたします。

以上の手続き等は、事業所のサービス提供責任者が詳しくご説明いたします。

## (2) 契約終了の手続き

契約の有効期間は、契約締結日からご利用者の障害福祉サービス受給者証に記載された支給期間の満了日までですが、ご利用者から契約終了の申し入れが事前がない場合は、契約は更新されます。

ただし、下記事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

1. 障害支援区分認定において、ご利用者が自立と認定された場合
2. 当法人が解散あるいは破産した場合、又はやむを得ない事情により、当事業所を閉鎖・縮小した場合
3. 当施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービス提供が不可能になった場合
4. 当事業所が障害者総合支援法の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
5. ご利用者が死亡された場合又は契約解約の申し出をされた場合（詳細は以下①参照）
6. 事業者から契約解約の申し出を行った場合（詳細は次ページ②参照）

### ①ご利用者からの契約解約の申し出の場合

ご利用者は契約期間中であっても、利用契約の解約を申し出ることができます。

その場合には、解約を希望される日の7日前までに文書又は口頭でお知らせください。

ただし、以下の場合には即時に契約を解約することができます。

- ア 介護給付費サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- イ ご利用者が病院等に入院された場合
- ウ ご利用者のサービス等利用計画が変更された場合
- エ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- オ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- カ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により、ご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- キ 他のご利用者が、本ご利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

### ②事業者からの契約解約の申し出の場合

- ア ご利用者が契約時に、心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず又は不実の告知を行い、結果本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- イ ご利用者のサービス利用料金が3ヶ月以上遅延し、催告にも関わらず30日以内に支払われない場合
- ウ ご利用者が故意又は重大な過失により、事業者又はサービス従事者もしくは他のご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

### ③契約終了に伴う援助

ご利用者が契約を終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

## 7. サービス利用に当たっての留意事項

サービス提供を行う 訪問介護員	サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。 ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数の訪問介護員が 交替してサービスを提供します。
訪問介護員の交替	<p>①ご利用者からの交替の申し出 選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員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、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。</p> <p>②事業所からの訪問介護員の交替 事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、ご利用者及びご家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分配慮いたします。</p>
サービス実施時の 留意事項	<p>①サービスの実施に関する指示・命令 居宅介護サービス等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、ご利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。</p> <p>②備品等の使用 居宅介護サービス等の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。 緊急時に訪問介護員が事業所等に連絡する場合は電話等を使用させていただく場合があります。</p> <p>③利用者、家族から職員への暴言、暴力、ハラスメント又は嫌がらせ行為はお控えください。</p>
サービス内容の変更	サービス利用当日に、ご利用者等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。
訪問介護員の禁止行為	<p>訪問介護員は、ご利用者に対する居宅介護サービス等の提供に当たって、次に該当する行為は行いません。</p> <p>①医療行為 ②ご利用者若しくはご家族からの物品等の授受 ③ご利用者のご家族等に対する居宅介護サービス等の提供 ④飲酒及びご利用者若しくはご家族等の同意なしに行う喫煙 ⑤ご利用者若しくはご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 ⑥その他ご利用者若しくはご家族等に行う迷惑行為</p>

## 8. ご家族(代理人)について

サービス利用契約時には、原則としてご家族(代理人)の署名をお願いいたします。

これは、日常あるいは緊急時の連絡等に備えてお願いするものです。

\*契約時にご家族(代理人)が定められていない場合でもサービス利用契約の締結は可能です。

## 9. 個人情報の使用及び管理、守秘義務について

個人情報保護法に基づき、個人の権利、利益を保護するために、ご利用者及びご家族の個人情報は適切に管理いたします。当法人の定める個人情報に関する規則により、「個人情報保護方針」と「個人情報の利用目的」は明確にして、施設に掲示します。

個人情報の収集、利用、提供に当っては、「個人情報の使用に係る同意書」で同意を得ます。

また、当法人の全ての事業者並びに全ての職員は、サービスを提供する上で知り得たご利用者及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。

この守秘義務は、契約終了後も同様です。

## 10. ご利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所は、関係法令に基づいてご利用者の記録や情報を適切に管理し、ご利用者等の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要なコピーなどの諸費用は、ご請求者のご負担となります。)

- ◇ 閲覧・複写ができる窓口 「ますだ」ハイツ内ホームヘルプセンター万葉苑事務室
- ◇ 業務日時 毎週月曜日～金曜日(祝日を除く。) 9:00～18:00
- ◇ 閲覧場所 「ますだ」ハイツ内ホームヘルプセンター万葉苑事務室

## 11. 虐待防止・身体拘束廃止のための措置に関する事項

当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生・再発を防止するための措置として、委員会の開催、指針の整備、研修の実施及び担当者を配置します。

2 身体拘束廃止に向けた取り組みとして、職員一人ひとりが身体拘束の弊害を認識(問題意識を共有)し事故の起きない環境の整備に努める。やむを得ず拘束を行う場合は、その必要性等を明確にし、利用者または家族の同意を得て実施します。

## 12. 事故発生の防止と発生時対応

当事業所における利用者に対する介護・医療事故等を防止し、安全かつ適切で質の高い介護・医療を提供するため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施及び安全対策担当者を配置します。

## 13. 緊急時の対応について

サービスを提供するに当たり、あらかじめ利用者の心身の状況を把握いたします。事故、利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医又は予め定められた協力医療機関及び利用者家族へ連絡等の対応をいたします。

## 14. 非常災害対策について

当事業所は、非常災害時の関連機関への通報および連携をとり、ご利用者の安全を第一に必要な対応を行います。また、非常災害に備えるため、想定される災害に係る避難訓練等を



実施しています。

(1)通報訓練	年1回以上	(2)消火訓練	年1回以上
(3)避難誘導訓練	年2回以上	(4)救出救護訓練	年1回以上
(5)インフラ不全訓練	年2回以上		

#### 1 5. 業務継続期計画(BCP)について

災害又は感染症が発生した場合であっても、利用者及び職員の生命を守り、事業を継続的・安定的に実施するために事業継続計画を策定し、研修・訓練を実施します。

2 訓練の実施に当たっては地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

#### 1 6. 衛生管理について

当事業所は、下記に掲げる衛生管理の項目について、指針の整備、委員会の設置及び定期的開催、職員研修等を実施し、予防並びに拡散防止に取り組みます。

(1) 感染症・食中毒対策 (2) 褥瘡対策

2 医薬品及び医療機器の管理を適正に行います。

#### 1 7. 苦情解決体制について

##### (1) 当事業所における苦情解決体制

当事業所における苦情やご相談は下記の窓口で受け付けます。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。

事業所の設備又はサービスに関する苦情・要望等に対し、当法人の苦情解決実施要綱に基づき、速やかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の必要性の有無及び改善について、ご利用者又はご家族等に報告いたします。

苦情受付担当者 (苦情受付窓口)	[職名] 介護主任 サービス提供責任者 吉岡 裕美 [職名] 介護リーダー サービス提供責任者 久保 奈美
受付時間	毎週月曜日～金曜日(祝日を除く。) 9:00～18:00
受付電話番号	0856-22-2023 (FAX 0856-22-2024)
苦情解決責任者	[職名] 施設長 坂本みゆき
第三者委員	福原 昌子 益田市七尾町 9-35 電話 090-7504-0303 藤下由美子 益田市高津三丁目 3-7 電話 090-4142-8447

##### (2) 行政機関その他苦情受付機関 (土日祝日を除きます。)

益田市役所障がい者福祉課	所在地 電話番号 受付時間	益田市常盤町 1-1 0856-31-0251 8:30～12:00 13:00～17:15
島根県国民健康保険 団体連合会	所在地 電話番号 受付時間	松江市学園 1-7-14 0852-21-2811 8:30～12:00 13:00～17:00
島根県運営適正化委員会	所在地 電話番号 受付時間	松江市東津田町 1741-3 0852-32-5913 8:30～12:00 13:00～17:00

## 18. 第三者評価の実施状況

当事業所において、福祉サービス第三者評価制度による第三者評価は実施していません。

## 19. 損害賠償について

当事業所において、サービスの提供に伴って、事業所の責任によりご利用者の生命・身体・財産等に生じた損害については、速やかにその損害を賠償いたします。ただし、ご利用者の故意又は過失等が認められる場合はこの限りではありません。

個人情報管理・守秘義務に違反した場合も同様とします。

当事業所を含む梅寿会の全ての施設は、万一の事故に備えて、下記の賠償責任保険に加入しております。

保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
保険会社	あいおい損害保険株式会社
加入内容	対人・対物賠償補償（対人1名1億、対物1事故1,000万） 対人見舞い費用（見舞金支払）、個人情報漏洩賠償 管理財物、人格権侵害他

\*当法人の所有・使用する全ての車両について、任意自動車保険に加入しています。