

グローバルウォーク重要事項説明書
(訪問介護サービス)

訪問介護の提供にあたり、事業所の概要や提供されるサービスの内容
 利用上の留意事項等の重要事項について次の通り説明致します。

1 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 グローバルウォーク
代表者氏名	幸地 伸哉
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県西宮市甲子園口北町 12-5-206 TEL:0798-63-5213 FAX:0798-63-5913
法人設立年月日	平成 21 年 2 月 15 日

2 利用者に対して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	グローバルウォーク
介護保険指定 事業所番号	西宮市指定 2870904097
事業所所在地	兵庫県西宮市甲子園口 3 丁目 23—16- 1F
相談担当者名 連絡先	大谷 将之 TEL : 0798-63-5213 FAX : 0798-63-5913
事業所の通常の 事業の実施地域	西宮市 (山口町は除く) 尼崎市 芦屋市
事業所開設日	平成 29 年 5 月 1 日

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	訪問介護員等は、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、その他生活全般にわたる援助を行う。

事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 (12/30～1/3 は休みとする)
営業時間	9:00 ～ 17:00

(3) 事業所の職員体制

管理者	大谷 将之
-----	-------

職	主な職務内容	人員数
管理者	従業者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、訪問介護サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	常勤 1名
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護サービス計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整を行います。 ・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、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等、ケアマネージャー等との連携に努めます。 ・訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握します。 ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施します。 	常勤 4名
訪問介護員	訪問介護サービス計画に基づき訪問介護サービスの提供に当たります。	常勤 7名 非常勤 5名

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

サービス区分と種類	サービスの内容
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。
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"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。） ○ 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。 ○ 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。 ○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
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。

(2) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等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 医師の指示のない医療品の購入
- ③ 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
- ④ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ⑤ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑥ 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）
- ⑦ 利用者の居宅及び居宅外等における飲酒、喫煙、飲食
- ⑧ 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）。なお、身体拘束等を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- ⑨ 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

ビスを行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護サービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。

- ※ 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。
- ※ 表中の利用者負担額は利用者負担が 1 割の場合となります。利用者負担割合は介護保険負担割合証に記載された額となります。
- ※ (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第 1 号事業支給費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

4 その他の費用について

① 交通費	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、交通費を請求いたします。
② 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、水道の費用	利用者の別途負担となります。
③ 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	実費を請求いたします。

サービス延長等で自費になった場合は 30 分 ¥1500 60 分 ¥3300 となります。
(15 分毎に ¥900 加算)

5 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及び支払い方法について

① 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>ア 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>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け(郵送)します。</p>
② 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>ア 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うえ、請求月の 20 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>イ 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いたします。</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 ヶ月以上遅延し、さら

◇ 第1号事業支給費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、第1号事業支給費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

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）
料金表は別紙に記載致します。

※ 主に以下に該当する場合は、月ごとの定額制ではなく日割りで利用料を計算します。

- ・ 月途中で要介護から要支援に変更になった場合
- ・ 月途中で要支援から要介護に変更になった場合
- ・ 月途中で事業対象者から要支援（要介護）に変更になった場合
- ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合
- ・ 月途中で契約を開始（解除）した場合 など

(4) キャンセル

サービス予定日前に利用者の都合によりサービスの利用を中止する場合は必ずサービス前日の17:00までにご連絡ください。

17:00以降のキャンセルにつきましてはキャンセル料として¥3300を頂きます。

※ 初回加算は、新規に訪問介護サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護サー

に支払いの督促から 30 日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。

6 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、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	大谷 将之
	連絡先電話番号	0798-63-5213
	同ファックス番号	0798-63-5913
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 9:00～17:00

※ 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が、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。

7 サービスの提供に当たって

- (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（被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間、事業対象者の該当の有無及び事業対象者の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者に係るケアマネージャー等が作成する「介護サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問介護サービスの目標、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「訪問介護サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明し、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (3) サービス提供は「訪問介護サービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護サービス計画」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。
- (4) 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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 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」及び個人情報保護委員会・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。</p> <p>イ 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>ウ 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>エ 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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 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ん。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ん。</p> <p>イ 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>ウ 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。（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>

9 緊急時の対応方法について

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。

主治医名	(主治医名)
所属医療機関名	(所属医療機関名)
所在地	(所在地)
電話番号	(電話番号)
家族等連絡先	(家族等連絡先)

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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、利用者に係るケアマネージャー等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問介護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。なお、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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	介護社会福祉施設・賠償特約
補償の概要	事故により他人の生命・身体を害し、被保険者の方が法律上の損害賠償責任を負担する事によって被る損害に対しお支払いします。

11 虐待防止のための取り組みについて

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じています。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果については訪問介護員等に周知します。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施しています。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を定めています。

12 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

13 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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。また利用者の希望があれば記録を発行致します。
- (2) 事業者は、利用者の訪問介護サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

15 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した訪問介護サービス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)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の介護支援専門員、また苦情の内容がサービス事業者に係る分については、サービス事業者のサービス担当者からも事情を確認する。
 - 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
 - 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする(利用者に謝罪に行く等改善の取り組みの報告等)。
 - 記録を台帳(パソコンのデータベース)に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ((所在地) 西宮市甲子園口3丁目23-16-1F (電話番号) 0798-63-5213 (担当者) 大谷 将之 (受付時間) 月～金 9:00～17:00
【市町村(保険者)の窓口】 西宮市役所 法人指導課	(所在地) 兵庫県西宮市六湛寺町10-3 (電話番号) 0798-35-3082 (ファックス番号) 0798-34-5465 (受付時間) 9:00～17:30

16 重要事項説明書の内容変更について

重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、郵送あるいは口頭での説明によって、利用者に変更内容を通知したうえで、当該変更内容について利用者に同意確認を行います。

17 重要事項説明の年月日

上記内容について、西宮市指定訪問介護サービス事業の人員、設備及び運営並びに訪問介護サービスに係る効果的な支援の方法に関する基準等を定める要綱の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
重要事項を説明した場所	

事業者	所在地	西宮市甲子園口3丁目23-26-1F
	法人名	株式会社 グローバルウォーク
	代表者名	幸地 伸哉
	事業所名	グローバルウォーク
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	

