重度訪問介護重要事項説明書

１　事業者の概要

名称	東京ふれあい医療生活協同組合
法人の種別	医療生協
法人の所在地	東京都北区堀船 3-31-15
法人の電話番号	０３－３９１１－３６８４
代表者氏名	百瀬　文也
法人の沿革・特色	医療生活協同組合とは、よりよい医療をもとめる住民の方とよりよい医療を実践したいという医療専門家が手をむすんで設立した非営利団体の医療機関です。「ひとりがみんなのために、みんながひとりのために」をモットーに地域に根ざした医療福祉をつくりあげようとしています。利用者は出資金（一口千円から）を出し、組合員になることによって、様々なサービスの特典を得られる他、医療生協に対して組合員として医療生協の活動に意見を出し、参画することができます。医療生協は組合員の皆様からの出資金により、必要な医療器機を購入したり、非営利的な活動でも住民に必要なサービスであればそれを提供することができるのです。
法人が所有する 営業所の種類・数	梶原診療所／地域医療連携室／梶原診療所介護相談センター／ ほほえみヘルパーステーション／宮の前診療所／ふれあい訪問看護ステーション／ふれあいファミリークリニック／オレンジほっとクリニック

２　本事業所の概要

事業所の名称	東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーシ
事業所の所在地	東京都北区堀船 3-31-15　ふれあいセンタービル 2 階
事業所番号	居宅介護・重度訪問介護　　１３１１７００４７８ 移動支援事業　　１３６１７００４７８
営業日、営業時間	月～土　午前８時４５分～午後５時１５分
サービス提供日、時間	月～土　午前８時４５分～午後５時１５分
サービス提供地域	北区　滝野川１～５丁目、西ヶ原１～４丁目、上中里１～３丁目、中里１～３丁目、昭和町１～３丁目、東田端１～２丁目、田端１～６丁目、田端新町１～３丁目、堀船１～４丁目、栄町、王子１～６丁目、豊島１～８丁目 荒川区　西尾久１～８丁目、東尾久１丁目～８丁目 足立区　宮城１丁目、小台１～２丁目

3　事業所の職員体制

職種	常勤(人)	非常勤(人)	資格等
管理者	1		介護福祉士・サ責と兼務
サービス提供責任者	2		介護福祉士
ヘルパー		23	介護福祉士・2 級ヘルパー
事務員	1		

4　提供する重度訪問介護サービス

（1）重度訪問介護サービスの内容

①身体介護

食事介助	食事の介助、見守り、配膳下膳、後片付け等
入浴介助・清拭	入浴介助、部分浴、清拭等
更衣介助	着替えの準備、衣服の着脱等
排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
移動・移乗介助	車椅子への移動・移乗介助等
体位交換	ベット上での体位交換、安楽
服薬介助	一包化された薬を口へ運ぶ、飲み忘れの確認、服薬の為の水の用意

②家事援助

調理	一般的な調理、嚥下状態や疾患等に合わせた特別食の調理（刻み食やトロミ食など）
洗濯	利用者の衣類等の洗濯、アイロンがけなど
買物	生活圏内の店舗での日用品や食料品の買い物、生活家電の購入、スーパーのポイントカードの預かり等
掃除	居室、寝室、トイレ、浴室など日曜生活における通常範囲内の掃除
育児支援	育児支援の観点から行う沐浴や授乳、保育所・学校等からの連絡帳の手話代読・助言、保育所・学校等への連絡援助、子供が通院する場合の付き添い等

③外出支援

社会生活上外出が必要不可欠な外出	官公署への手続き・相談などの為の外出、郵便局・銀行などの金融機関利用の為の外出、医療機関への通院　等
余暇活動などの社会参加促進のための外出	公的施設利用の為の外出、買い物・理美容の為の外出、カラオケなどの余暇を目的とした外出　等

④見守り

利用者からの指示、あるいは定期的な排泄介助や体位交換、水分補給などに備える 急なてんかん発作や不随意運動による危険回避のために備える 重度行動障害による突発的な他人への暴言や暴行、多動、パニック、自傷行為などの危険行動を回避抑制するために備える

⑤医療ケア

医療行為、つまり「医師の医学的判断および技術を持ってするのでなければ人体に危害を及ぼし、または危害を及ぼす恐れのある行為」に該当しないケア

爪切り	爪切り、爪やすり
耳掃除	耳垢の除去
口腔ケア	歯ブラシや綿棒、巻き綿糸などを使用した口腔ケア
医薬品関連	一包化された内服薬の内服介助、湿布の貼り付け、点眼薬の点眼、肛門への座薬挿入、鼻腔粘膜への薬剤噴霧、インスリン注射の見守り・確認、皮膚への軟膏塗布
測定	水銀体温計、電子体温計による体温測定、自動血圧測定器での血圧測定、パルスオキシメーターの装着
処置	軽微な切り傷、擦り傷、やけどなどによる汚れたガーゼの交換、ストーマのパウチに溜まった排泄物を捨てる、自己導尿の補助のためのカテーテル準備・姿勢保持、市販のグリセリン浣腸による浣腸、血糖値測定の声がけ・数値の確認
喀痰吸引	鼻やのどに溜まった痰を吸い出す
経管栄養	胃ろう・腸ろうに栄養剤を注入する

（２）ヘルパーの禁止行為

①利用者に対する暴力等の虐待行為

②身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（緊急やむを得ない場合を除く。）

③利用者の同居家族に対するサービス

④利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（庭の手入れやペットの世話等）

５　利用料金

⑴　介護給付費支給対象サービスに係る利用者負担額

重度訪問介護サービスに係る利用者負担額は、区市町村が定める利用者負担上限月額となります。また、重度訪問介護サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者が受領します。

重度訪問介護サービス提供に要した総費用額は、「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基づく指定障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する費用の額の算定に関する基準(平成１８年厚生労働省告示第５２３号)」別表介護給付費等単位数表により算定する単位数（下記表）に「厚生労働大臣が定める一単位の単価（平成１８年厚生労働省告示第５３９号)」を乗じて得た額となります。

月合計給付単位数（①基本サービス単位数＋②加算単位数）×１単位の単価＝サービスに要した総費用

※重度訪問介護サービスに要した費用と利用者負担額の目安は、下記表のとおりです。

①　基本サービス単位数表　日中時間帯（午前８時～午後６時までの間）

・下記表の利用料（重度訪問介護サービスに要した費用）は、本事業所の所在地（１級地；特別区）の１単位単価（11.20 円）で算定しています。また、利用者負担額は利用料の１割相当額を記載しています（１円未満の端数は、端数金額を切り捨てて算定しています。）

	単位数	利用料	利用者負担額
1時間未満	１８６	２，０８３円	２０９円
１時間以上１時間30分未満	２７７	３，１０２円	３１１円
１時間30分以上2時間未満	３６９	４，１３２円	４１４円
2時間以上2時間30分未満	４６１	５，１６３円	５１７円
2時間30分以上3時間未満	５５３	６，１９３円	６２０円
3時間以上3時間30分未満	６４４	７，２１２円	７２２円
3時間30分以上4時間未満	７３６	８，２４３円	８２５円
4時間以上8時間未満	821単位に30分を増すごとに85単位を加算した単位数		
8時間以上12時間未満	1505単位に30分を増すごとに85単位を加算した単位数		
12時間以上16時間未満	2184単位に30分を増すごとに81単位を加算した単位数		
16時間以上20時間未満	2834単位に30分を増すごとに86単位を加算した単位数		
20時間以上24時間未満	3520単位に30分を増すごとに80単位を加算した単位数		

移動介護加算

1時間未満	１００単位を加算
1時間以上1時間30分未満	１２５単位を加算
1時間30分以上2時間未満	１５０単位を加算
2時間以上2時間30分未満	１７５単位を加算
2時間30分以上3時間未満	２００単位を加算
3時間以上	２５０単位を加算

※２人の従業者により重度訪問介護を行う場合は、２人の従業者について区市町村が認める場合、所定単位数の200%で算定。

② 加算単位数

下記に該当する場合は、①の基本単位数に加算を算定します。

〇夜間早朝加算

夜間（１８時～２２時）早朝（６時～８時）の場合は、所定単位数の２５%増

〇深夜加算

２２時～６時の場合は、所定単位数の５０%増

〇緊急時対応加算　　１００単位／回

重度訪問介護計画に位置づけられていない重度訪問介護を利用者の要請を受けて、２４時間以内に行った場合に算定します。

〇初回加算　２００単位／月

新規に重度訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回又は初回の属する月にサービス提供責任者が居宅介護サービスを提供した場合、又は従業者のサービスに同行した場合に算定します。

〇喀痰吸引等支援体制加算　１００単位／日

喀痰吸引等に関する認定特定行為業務従事者である介護職員等がたんの吸引等を実施した場合に算定します。

〇利用者負担上限額管理加算　１５０単位／月
　利用者の負担額合計額の管理を行った場合に算定します。

〇重度障害者等の場合　所定単数の 15%を加算／回

〇熟練従業者が同行して支援を行う場合　所定単位数の 180%で算定／回

〇障害支援区分６に該当する者の場合　所定単位数の 8.5%を算定／回

〇移動介護緊急時支援加算　２４０単位／日

〇福祉・介護職員処遇改善加算（Ⅲ）　所定単位数の 30.2%を算定／月
　当該事業所では、職員の処遇（賃金等）改善を図っています。

事業者は、区市町村から法定代理受領により、重度訪問介護に係る介護給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、利用者に係る介護給付費の額をお知らせいたします。
法定代理受領を行わない重度訪問介護に係る費用の支払を受けた場合は、サービス証明書を利用者に交付します。

⑵　その他、居宅介護サービスに係る費用について
①交通費
「サービス提供地域」として定める地域における重度訪問介護サービス利用については、交通費が無料となります。
それ以外の地域への重度訪問介護サービス提供につきましては、当事業所の従業者がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

②同行するヘルパーの公共交通機関等の交通費
利用者の実費負担となります。

⑶　その他
利用者のお住まいで重度訪問介護サービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

⑷　支払方法
利用料金の支払いは銀行口座からの引き落としとします。サービス開始時に引き落としの手続きをおとりください。基本的には当月分の利用料等の請求書を翌月 20 日までに発行し、当月分の合計額を翌月中に引き落としを行います。引き落としを確認した後、領収証を発行します。

６　重度訪問介護サービスの利用方法

⑴　　重度訪問介護サービス利用開始

①重度訪問介護について介護給付費の支給決定を受けた方で、当事業者の重度訪問介護サース利用を希望される方は電話等でご連絡ください。
当事業者の重度訪問介護サービス提供に係る重要事項についてご説明します。

②重度訪問介護サービス利用が決定した場合は契約を締結し、重度訪問介護計画を作成して、重度訪問介護計画の基づき重度訪問介護サービスの提供を開始します。
契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。
ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

③重度訪問介護の提供に当たっては、適切な重度訪問介護サービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

⑵　　重度訪問介護サービスの終了

①利用者が当事業者に対し 7 日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。
ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

②当事業者が正当な理由なく重度訪問介護サービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。

③利用者が重度訪問介護サービス利用料金の支払いを 2 か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、7 日以内にお支払いいただけない場合、又は利用者や利用者の家族等が事業者や従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより直ちに契約を解除し、重度訪問介護サービス提供を終了させていただくことがあります。

④当事業所を廃止又は縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、重度訪問介護サービス提供を終了させていただくことがあります。この場合、契約を解除する日の３０日前までに文書で通知します。

⑶　契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

②　利用者が施設に入所した場合

②重度訪問介護の介護給付費支給期間が満了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）

③　利用者が死亡した場合

7　緊急時の対応方法

重度訪問介護サービス提供中に利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じ下記の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族等緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

8 この契約に関する相談・苦情の窓口等

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	鈴木　道子
電話番号	０３―５９０２－７８００
受付時間	月～土　午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分

なお、当事業所では苦情対応について独自の取り組みを行っています。

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

北区役所・福祉サービス課	０３－３９０８－１１１１　（代）
荒川区役所福祉部介護保険準備担当	０３－３８０２－３１１１　（代）
足立区役所福祉部介護保険課	０３－３８８０－５１１１　（代）

また、東京都社会福祉協議会に設置された「福祉サービス運営適正化委員会」においても区市町村や都と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	東京都社会福祉協議会　福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	０３－５２８３－７０２０
受付時間	月～金曜日　９～１７時

９ 虐待の防止のための措置

① 指定居宅介護等事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。
② 虐待の防止に関する責任者を選定する
③ 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用に当たって必要となる支援を行う。
④ 苦情解決体制を整備する。
⑤ 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に（年１回以上）開催するとともに、新規採用時には必ず実施する。
⑥ 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的に（年１回以上）開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底する。

１０　身体拘束等の禁止

① 指定居宅介護事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
② 指定居宅介護事業所はやむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録する。
③ 指定居宅介護事業所は身体拘束等の適正化を図る為、次に掲げる措置を講ずる。
(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
(3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に開催する

１１　ご利用にあたってのお願い

ご家庭で飼育されている動物等により、スタッフがかまれたり、引っかかれたり等の事故が起きた場合、東京ふれあい医療生活協同組合では業務中の災害として労災保険を申請すると同時に「第三者行為災害届」を提出します。飼育されている動物による加害行為は飼い主の責任であるとの考えから、後日、治療費等が政府より請求されることがあります。

１２　カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全に働ける環境を確保することを大切にしています。

（１）利用者様又はご家族等からの言動が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害すると判断される場合（大声での叱責、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束など）は、組織として対応させていただきます。
（２）これらの行為が認められた場合には、複数名での訪問への切り替えや、サービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。また、悪質な場合は警察等の関係機関へ通報し、毅然とした対応をとる場合があります。
（３）なお、サービスに関する正当なご意見や苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください

令和　　年　　月　　日

重度訪問介護の利用にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

（事業所名）　東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーション

（所在地）　　東京都北区堀船 3-31-15　ふれあいセンタービル 2 階

（説明者）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は本書面により、これから重度訪問介護サービスを受ける重度訪問介護の重要な事項について、事業者から説明を受けました。

利用者

（住所）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（氏名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

代理人又は立会人等

（住所）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（氏名）＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印