

「指定訪問入浴・介護予防訪問入浴」重要事項説明書

社会福祉法人菊池市社会福祉協議会
訪問入浴サービスきくち

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(熊本県指定 第4371000482号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問入浴・指定介護予防訪問入浴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、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	5
7. 事故発生時の対応について	6
8. 虐待の防止に対する対応	6
9. 身体拘束の禁止	6
10. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置	7
11. 業務継続計画の策定等について	7
12. 個人情報の保護	7
13. 秘密保持	7
14. 衛生管理等	7
15. カスタマーハラスメントの禁止	7
16. 苦情の受付について	8
17. 第三者評価の実施状況	9

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 菊池市社会福祉協議会
(2) 法人所在地 熊本県菊池市泗水町吉富 2900 (泗水地域福祉センター内)
(3) 電話番号 0968-38-6366
(4) 代表者氏名 会長 木村 利昭
(5) 設立年月 平成 17 年 3 月 22 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問入浴介護事業所
令和 5 年 3 月 22 日更新 熊本県 4371000482 号
介護予防訪問入浴介護事業所
令和 5 年 3 月 22 日更新 熊本県 4371000482 号
- (2) 事業の目的 社会福祉法人菊池市社会福祉協議会が開設する訪問入浴サービスきくち (以下「当事業所」という) が行う指定訪問入浴介護事業・指定介護予防訪問入浴介護事業 (以下「本事業」という) の適正な運営を確保するために、介護保険法に従い人員及び管理運営に関する事項を定め、要支援・要介護状態にある高齢者 (利用者) に対し、身体の清潔の保持、身体機能の維持を目的とした適正な訪問入浴・介護予防訪問入浴介護 (以下「本業務」という) 業務を提供することを目的とします。
- (3) 事業所の名称 訪問入浴サービスきくち
(4) 事業所の所在地 熊本県菊池市泗水町吉富 2900 (泗水地域福祉センター内)
(5) 電話番号 0968-38-6366
(6) 事業管理者 加來 留
(7) 開設年月日 平成 17 年 3 月 22 日
(8) 事業者が行っている他の事業

当事業者では、次の事業もあわせて実施しています。

- [訪問介護事業] 平成 29 年 3 月 22 日指定 熊本県 4371000516 号
[介護予防・日常生活支援総合事業・第一号事業]
[訪問型サービスA] 平成 29 年 3 月 9 日指定 菊池市 4371000516 号
[予防訪問介護相当 (独自) サービス] 平成 30 年 4 月 1 日指定 菊池市 4371000516 号
[居宅介護支援事業] きくち 平成 29 年 3 月 22 日指定 熊本県 4371000508 号
[地域密着型通所介護事業] ななしろ
平成 29 年 3 月 22 日指定 菊池市 4371000490 号
[通所介護事業] 輝 平成 29 年 3 月 22 日指定 熊本県 4371000524 号
介護予防・日常生活支援総合事業
[通所型サービスA] ななしろ 平成 29 年 3 月 9 日指定 菊池市 4371000490 号
輝 平成 29 年 3 月 9 日指定 菊池市 4371000524 号
旭志 令和 6 年 5 月 1 日指定 菊池市 43A1001160 号
[予防通所介護相当 (独自) サービス]
ななしろ 平成 30 年 4 月 1 日指定 菊池市 4371000490 号
輝 平成 30 年 4 月 1 日指定 菊池市 4371000524 号

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

菊池市、合志市、山鹿市の一部（鹿本町、菊鹿町）、大津町、菊陽町

(2) 営業日及び営業時間

月曜日から金曜日（年末年始は除く） 8時30分～17時15分

(3) サービス提供日及び提供時間

月曜日から金曜日（年末年始は除く） 9時00分～16時45分

（ただし、利用者の希望に応じて上記以外の日もサービスを提供する場合があります。）

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して本業務を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

職 種	常 勤	非 常 勤	職 務 の 内 容
管理者		1名	従業者の管理及び利用申込みに係る調整、その他業務管理を一元的に行う
看護職員 （正看護師、准看護師）		3名	訪問入浴介護計画作成等 利用者の健康状態の確認、保健衛生上の指導や看護
介護職員（介護福祉士、 介護経験者）		1名	訪問入浴介護の提供

5. 当事業所が提供するサービス内容と利用料金

当事業所では、専用の入浴車でご契約者のご家庭を訪問し、寝たままの状態での入浴の介護を行います。

☆具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）を踏まえた本業務の計画に定められます。

なお、当事業所が提供するサービスには、

- | |
|-----------------------------------------------------|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|-----------------------------------------------------|

があります。（以下説明）

(1) 介護保険の給付対象となるサービス

<サービスの概要>

介護保険給付の支給限度額内でサービスをご利用の場合。また、保険給付対象のサービス内容およびサービスの流れは以下のとおりです。

- ① 看護職員がご契約者の健康状態（血圧値、脈拍、体温、呼吸数、顔色、食欲、褥瘡の程度等）の把握を行い、本業務を行うことができるか判断する。看護職員にて判断が困難である場合は、主治医または協力医療機関の医師の指示を仰ぐ。また、主治医の指示がある場合には、その指示に従う。
- ② 室内に浴槽を搬入し、ご契約者の臥床場所の近い位置に配置する。
- ③ 本業務を行う部屋を適温に保つ。
- ④ 湯温、湯量を適切な状態に保つ。
- ⑤ 洗髪・洗身を行う。

- ⑥ 本業務の提供後、再度看護職員がご契約者の健康状態の把握を行い、場合によっては主治医または協力医療機関の医師に連絡をし、必要な対応を行う。また、水分の補給、身体の保温等についての措置を行う。

＜サービス利用料金及び利用者負担＞

このサービスについては利用料金の 9 割から 7 割が介護保険から給付されます。利用者負担はご契約者の負担割合証に応じて 1 割から 3 割の負担が決まります。

① 訪問入浴介護（1割の方の場合）

	通常の場合	清拭又は部分浴の場合	介護職員 3 人で行った場合
サービス利用に係る自己負担額	1266 円	1139 円	1203 円

② 介護予防訪問入浴介護（1割の方の場合）

	通常の場合	清拭又は部分浴の場合	介護職員 2 人で行った場合	介護職員 2 人で清拭または部分浴を行った場合
サービス利用に係る自己負担	856 円	770 円	813 円	732 円

③ その他の利用料

サービス提供体制強化加算Ⅱ	36 円／回
看取り連携体制加算	64 円／回（1割負担の場合）
初回加算	200 円／初回月
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数(各種加算減算を含む)×4.2%

*看取り連携体制加算分は、ご利用終了後のお支払いになります。

- ☆ 利用者がまだ要支援又は要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ☆ 介護保険給付からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。
- ☆ 利用者が特別な浴槽水等を必要とする場合は、それに要する実費を徴収します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

＜サービスの概要＞

介護保険給付の支給限度額を超えたサービス。または、介護保険給付の対象となる範囲以外のサービス。

＜サービス利用料金＞

この場合、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。料金は以下のとおりです。

	訪問入浴	清拭（部分浴）	介護予防訪問入浴	介護予防清拭（部分浴）
利用料金	12,660 円	11,340 円	8,560 円	7,670 円

- ☆ 経済状況の著しい変化、その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行

う 2 ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記 (1)、(2) の料金・費用は、月末締めで計算し、翌月 20 日にご指定の金融機関口座より引き落としさせていただきます。

(4) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、本業務の利用を中止または変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には、本業務の実施日の前日までに事業者申し出てください。
- 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	自己負担相当額

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により、ご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) ご契約者またはその家族にご協力いただきたい事項

- ① 主治医等から本業務を受けるに際しての指示等があった場合には、速やかに事業所にご連絡ください。
- ② 食事は、本業務の提供 1 時間前までに済ませておいてください。また、飲酒されている場合は、ご利用いただけません。
- ③ 排尿・排便は、本業務の提供前までに済ませておいてください。
- ④ ご契約者の体温の急激な変動を避けるため、部屋を適温に保つことにご協力ください。

(2) サービス提供を行う入浴介護従業者

本業務提供時に、担当の入浴介護従事者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の入浴介護従事者が交替してサービスを提供します。

(3) 入浴介護従事者の交替

- ① ご契約者からの交替の申し出
選任された入浴介護従事者の交替を希望する場合には、当該従事者が業務上不適切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、事業者に対して従事者の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の入浴介護従事者の指名はできません。
- ② 事業者からの入浴介護従事者の交替
事業者の都合により、入浴介護従事者を交替することがあります。従事者を交替する場合は、ご契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(4) サービス実施時の留意事項

- ① 定められた業務以外の禁止
ご契約者は「5.当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。
- ② 本業務の実施に関する指示・命令
本業務の実施に関する指示・命令は、すべて事業者が行います。但し、事業者は本業務の実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

本業務実施のために必要な備品等（水道・電気を含む）は、無償で使用させていただきます。

(5) サービス内容の変更

本業務利用当日に、ご契約者の体調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、本業務の内容の変更を行います。その場合、事業者は変更した本業務の内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(6) 入浴介護従事者の禁止行為

入浴従事者は、ご契約者に対する本業務の提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① ご契約者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ② ご契約者の家族等に対する本業務の提供
- ③ 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ④ ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑤ その他ご契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

7. 事故発生時の対応について

本業務を実施中にご契約者の容体が急変したり、誤ってご契約者にけがを負わせた場合、または訪問中にご契約者宅の物品等を損傷させたりした場合等は、下記の方法で対応いたします。

(1) ご契約者の容体が急変した場合

- ① 速やかに担当医（不在の場合は当事業所の協力医療機関）に電話連絡し、状況を説明、指示を仰ぎます。
- ② 救急車が必要であれば要請し、救急車が到着するまで応急処置を行います。
- ③ 救急車到着後、搬送先を確認し、速やかに管理者へ電話連絡を行います。
- ④ 搬送先医療機関に容体を確認します。
- ⑤ 担当介護支援専門員へ報告します。

(2) 誤ってけがを負わせた場合、または物品を損傷させた場合

- ① 家族に立ち会ってもらい、状況を確認します。
- ② 速やかに管理者へ報告します。
- ③ 状況に応じて、補償等の対応を検討します。

8. 虐待の防止に対する対応

- ① 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、従業者に対する研修を実施します。
- ② 虐待の防止に関する担当者は、管理者 です。
- ③ サービス提供中に、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合には、速やかに市町村に通報します。

9. 身体拘束の禁止

- ① 事業所は、サービス提供にあたっては、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- ② 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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します。
- ③ 事業所は、身体拘束等の適正化を図るための対策を検討する委員会の設置、指針の

整備、従業員に対する研修を実施します。

10. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

11. 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訪問入浴の提供を継続的に実施するため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従業員に対し、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。

12. 個人情報の保護

- ①利用者及び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」及び厚生労働省が作成した「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ドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- ②事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に使用しないものとし、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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

13. 秘密保持

- ①業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密を保持します。
- ②従業員は、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、従業員でなくなった後においても、これらの秘密を保持します。

14. 衛生管理等

訪問入浴介護員の清潔の保持及び健康状態についての必要な管理及び入浴に用いる浴槽その他器具等の衛生的な管理に努めます。

15. カスタマーハラスメントの禁止

- ①事業所は、利用者又はその家族などからの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、従業員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について従業員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行います。
- ②前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含みます。
ただし、これらに限られるものではありません。
(1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

- (2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
- (3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
- (4) その他、従業者の就業環境を著しく害する行為
- ③事業所は、従業者が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応します。
- ④事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い状況に応じて適切な対応を講じます。
- ⑤事業者は、カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービスの中止や契約を解除することがあります。

16. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

①苦情受付窓口

【担当者】 管理者 加來 留
 【苦情解決責任者】 菊池市社会福祉協議会 事務局長 上田 敏雄
 【受付時間】 毎週月曜日～金曜日 8時30分～17時15分
 ただし、上記営業日や営業時間以外にも相談に応じます。

- ②担当者不在の場合は、他の職員がお受けいたします。その時に対応した職員は、内容を必ず担当者に引き継ぐとともに、引き継いだ職員はその苦情・相談に迅速かつ適切に対応します。
- ③営業時間外及び休日の場合は、当法人（菊池市社会福祉協議会）職員の緊急連絡網を活用し、遅滞なく担当者に連絡を行います。
- ④当法人が行う居宅介護支援事業をご利用の方については、その職務を兼務しない職員が担当します

(2) 行政機関その他苦情受付期間

菊池市役所介護保険担当課	所在地) 菊池市隈府 888 番地 電話番号) 0968-25-7215 受付時間) 8時30分～17時15分
国民健康保険団体連合会	所在地) 熊本市健軍 2 丁目 4 番 10 号 電話番号) 096-365-0994 受付時間) 8時30分～17時15分
熊本県社会福祉協議会	所在地) 熊本市南千反畑町 3 番 7 号 電話番号) 096-324-5471 受付時間) 9時00分～17時00分

当事業所が提供したサービスについて、市から介護保険法第 23 条の規程により文書等の提出・提示や質問・照会を求められた場合は、速やかにこれに応じます。また利用者からの苦情に関して市が行うその他の調査にも協力します。なお、市から指導または助言を受けた場合は、それに従い必要な改善を行います。

介護保険法第 176 条第 1 項第 2 号の規程に基づき行う国民健康保険団体連合会による調査や、指導・助言の場合も同様です。

(3) その他

苦情内容が、当事業所のサービス提供による賠償すべき事故に関するものであった場合、速やかに損害賠償を行います。

また、利用者が事業所や職員に対し直接苦情を申しにくい場合は、下記の第三者

委員へ相談することもできます。

[第三者委員名簿]

氏名	住所	電話
菊池 澄	菊池市隈府 355-8	0968-25-2983
古閑 靖治	菊池市七城町流川 421	0968-24-5210

17. 第3者評価の実施状況

- (1)第三者評価の実施なし
- (2)実施した直近の年月日なし
- (3)実施評価機関名称なし
- (4)評価結果の開示状況なし

【附則】

令和8年4月9日 本重要事項説明書は事業再開に伴い更新

令和 年 月 日

本業務の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

訪問入浴サービスきくち

説明者職名

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問入浴サービスの提供開始に同意しました。

契約者) 住所

氏名

印

代理人) 住所

氏名

