

「訪 問 介 護」重要事項説明書

当事業所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。
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
次の通り説明致します。

目 次

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
3. 事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・・・・・	1
4. 職員の体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
5. 従業者の業務内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
6. サービス内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	3
7. 利用料金・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	4～7
8. サービスの利用に関する留意事項・・・・・・・・	8～9
9. 秘密保持及び個人情報保護・・・・・・・・・・・・	9～10
10. 苦情受付について・・・・・・・・・・・・・・・・・・	10～11
11. 緊急時・事故発生時の対応方法・・・・・・・・	11
12. 天災等不可抗力について・・・・・・・・・・・・	12
13. 損害賠償・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	12
14. 介護保険法及び厚生労働省の改正について	12

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人幸楽
(2) 法人所在地 愛媛県東温市見奈良 1 1 5 3 番地
(3) 電話番号 0 8 9 - 9 5 5 - 1 2 3 1
(4) 代表者 宮 内 圭 三
(5) 設立年月日 平成 1 6 年 8 月 6 日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 訪問介護事業
(2) 事業の目的 社会福祉法人幸楽訪問介護事業所が行なう訪問介護の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態にある高齢者に対し適正な訪問介護を提供することを目的とします。
(3) 事業所の名称 社会福祉法人幸楽 訪問介護事業所
(4) 事業所の所在地 愛媛県東温市見奈良 1 1 5 3 番地
(5) 電話番号 0 8 9 - 9 5 5 - 1 2 3 1
(6) 介護保険指定事業者番号 3 8 7 1 5 0 0 0 4 1
(7) 管理者氏名 川久保清和
(8) 運営方針 ① 事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特徴を踏まえて、その有する能力に応じ自立した生活を営むことが出来るよう、入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行い生活の質の向上を目指した在宅生活が維持できるよう支援します。
② 事業の実施に当たっては、関係市町村及び地域の結びつきを重視し地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図りながら在宅生活を維持できるよう総合的なサービスの提供に努めるものとします。
(9) 開設年月日 平成 1 8 年 3 月 3 1 日

3. 事業の実施地域及び営業時間 【通常の事業の実施地域】

東温市・松山市（島嶼部・旧北条市を除く）・砥部町（旧広田村を除く）・伊予市（旧中山町・双海町を除く）・松前町

営業日	月曜日～土曜日（12月31日から1月3日は年末年始休み） 但し、営業日以外にもサービス提供可能とする。
営業時間	午前8時30分～17時30分 （但し、必要に応じて早朝・夜間・深夜の営業もする。また、電話等により24時間常時連絡が可能な体制を敷く。）
サービス提供時間	通 常 夜 間 深 夜 早 朝 08：00～18：00 18：00～22：00 22：00～06：00 06：00～08：00

4・職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問サービス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。

【主な職員の配置状況】※職員の配置については指定基準を遵守しています。

職 種		常 勤	非 常 勤	常勤換算	指定基準
1. 管理者		1	—	1	—
2. サービス提供責任者		1	—	1	—
3. 訪問介護員		—	3	2. 6 3	2. 5
内 訳	①介護福祉士（サービス提供責任者兼務）	1	1	2	—
	②実務者研修課程（ヘルパー１級）修了者	—	—	—	—
	③介護職員初任者研修課程（ヘルパー２級）修了者	—	2	0. 7	—

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延べ時間数の総数を、当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 37.5 時間）で除した数です。

（週）7.5 時間の訪問介護員が 5 人いる場合、常勤換算では

1 名（7.5 時間× 5 名÷37.5 時間＝ 1 名）となります。

5. 従業者の業務内容

職種	業務内容
管理者	○ 事業所の訪問介護員等の管理、訪問介護の利用の申込みに係る調整業務の実施状況の把握、その他業務の管理を一元的に行ないます。 ○ 事業所の訪問介護員等に対して、法令等で規定されている訪問介護の実施に関する規定を遵守させるために、必要な指揮命令及び相談、指導を行ないます。
サービス提供責任者	○ ご契約者様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。 ○ 訪問介護計画を作成します。 ○ 介護職員等に対し、具体的な援助目標、援助内容を指示するとともに、ご契約者様の状況について情報を伝達します。 ○ サービス担当者会議へ出席し、居宅介護支援事業所、関係機関との連携を行います。 ○ ご利用申し込みに係る調整を行います。 ○ サービス事業者への技術指導を行います。
訪問介護員	ご契約者様の居宅に訪問し、身体介護、生活援助等サービスの提供を行います。

6・サービス内容

○ 身体介護

ご契約者様の身体に直接接触して行なう介助等と、日常生活に必要な機能の向上のため介助、専門的な援助のことをいいます。

○ 生活援助

日常生活に支障が生じないように行なわれる、調理、洗濯、掃除等をいいます。生活援助は、ご契約者様が独り暮らし、または同居家族が障害、疾病およびやむを得ない事情のため、本人や家族がこれら家事を行なうことが困難な場合に限り、提供されることになっています。

○その他のサービス

生活等に関する相談及び助言、その他日常生活上の援助をします。

① 身体介護

○入浴介助

…入浴の介助または、入浴が困難な方は身体を拭く（清拭）等をします。

○排泄介助

…排泄の介助、オムツ交換を行います。

○体位変換

…体位の変換をします。

○通院介助

…通院の介助をします。

○更衣介助

…更衣の介助を行います。

②生活援助

○調理

…ご契約者様の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

○洗濯

…ご契約者様の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

○掃除

…ご契約者様の居室の清掃を行います。（ご契約者様の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

○買い物

…ご契約者様の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

③その他のサービス

○介護相談

○福祉用具相談等

7. 利用料金

(1) 基本料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の介護保険負担割合証に記載の割合に応じた額です。但し介護保険の給付の範囲を超えたサービスのご利用は全額自己負担となります。

[料金表—基本料金・昼間 午前8:00～午後6:00分]

身 体 介 護		1 割	2 割	3 割
20分以上30分未満	2,440円	244円	488円	732円
30分以上1時間未満	3,870円	387円	774円	1,161円
1時間以上1時間30分未満	5,670円	567円	1,134円	1,701円
以降30分を増すごとに	820円	82円	164円	246円
生 活 援 助		1 割	2 割	3 割
20分以上45分未満	1,790円	179円	358円	537円
45分以上	2,220円	220円	440円	660円

- * 基本料金に対して、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）帯は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。
- * 2名の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、ご契約者様の同意を得た上で通常料金の2倍の料金を頂きます。
- * 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額にあわせて、ご契約者様の負担額を変更します。

(2) 特定事業所加算

本事業所が介護保険法で定める訪問介護サービスの基準に適合している場合には、基本料金に、次のとおり割り増しされます。

該当要件	割増率
(Ⅰ) 体制要件・人材要件・重度対応要件いずれにも適合する場合	20%
(Ⅱ) 体制要件・人材要件に適合する場合	10%
(Ⅲ) 体制要件・重度対応要件に適合する場合	10%

(3) 中山間地等小規模事業所評価加算

本事業所が介護保険法で定める基準に適合している場合には、基本料金に、次のとおり割り増しされます。

該当要件	割引率
半島振興法等指定地域に所在する小規模事業所である場合	10%

(4) 中山間地等居住者サービス提供加算

本事業所の提供するサービスが介護保険法で定める基準に適合している場合には、基本料金に、次のとおり割り増しされます。

該当要件	割増率
半島振興法等に指定する地域に居住する利用者へ通常の事業実施地域を超えてサービスを提供する場合	5%

(5) 初回加算

新規にサービス契約を結んだ初月にサービス提供責任者によるサービスの提供または同行訪問があった場合に所定単位数が加算されます。

該当要件	加算単位
新規にサービス契約を結んだ初月。(過去二月に当該事業所よりサービスの提供を受けていない)	200単位

(6) 緊急時訪問加算

該当要件	加算単位
ご契約者様やご家族等からの要請で、かつ、担当ケアマネージャが必要と認めた身体介護が中心のサービス（元々の計画に無いもの）を実施した場合	100単位

(7) 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)

介護職員の処遇改善のための加算で、本事業所が介護保険法で定める基準のいずれにも適合している場合に、次のとおり加算されます。

該当要件	加算率
資金体系の整備や職員の教育、処遇改善の実施そしてキャリアアップの仕組みを設けること等、処遇の改善に取り組んでいます。	24.5%

(8) 減算

※事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内の集合住宅に居住する利用者に対する報酬を減算する。

※高齢者虐待防止措置未実施の場合、報酬を減算する。

(9) 交通費

上記サービス提供事業所の営業地域以外の、ご契約者様はサービス従業者が訪問するための交通費の実費が必要となります。

移動交通手段	負担額
公共交通手段	実費
自動車等	実施地域を超えた地点から ○片道1キロメートル未満・・・無料 ○片道1キロメートル以上・・・50円/1km 当り

＊ サービス従業者の移動手段は地域により異なります。

(10) 利用料金のお支払い方法

前記、利用料金・費用は1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月10日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。1ヵ月に満たない期間のサービスに関する料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

ア. 事業所指定口座への振込み

口座番号 伊予銀行 大街道支店 普通 1824724

口座名義 社会福祉法人幸楽 指定訪問介護事業所

理事長 宮 内 圭 三

イ. 直接現金払いとする

＊ ご契約者様がまだ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、ご契約者様が保険給付の申請を行なうために必要となる事項を掲載した「サービス提供証明書」を交付します。

(11) 利用の中止、変更

○利用予定日の前に、ご契約者様の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日までに事業所に申し出て下さい。

○サービス利用当日に、ご契約者様等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行いません。その場合、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(12) 迷惑行為に関する事業所からの契約解除の申し出

ご契約者、または家族等の関係によるカスタマーハラスメント、脅迫、威嚇、大声、悪質・不当・過剰・一方的な要求、優越的な関係を利用した要求、要求の繰り返し、長時間の拘束、不必要な長電話、迷惑着信、名誉棄損、誹謗中傷、いじめ、いやがらせ、差別、暴言、暴力行為、見返り・金品の要求等のハラスメント行為が確認され、その行為をやめるように注意しても、聞き入れることなく同様の行為を続け、事業所の運営に支障を来し、訪問介護員に精神的苦痛を与え、就業環境が害された場合には契約を解除させていただく事があります。

(13) 迷惑行為に関する補足説明

これらの行為や理不尽な要求などがある場合には、サービスの利用をお断りする事があります。

①業務に支障をきたすような、訪問介護員を長時間拘束する行為はご遠慮ください。例として、要求が通るまで同じ要求を繰り返したり、何度も同じ内容の電話を掛け続けたりすることです。また、サービスの利用とは関係ない話題で会話を長引かせる等も業務の支障につながります。

②気に食わない事や納得のいかない事があっても、大声を出す、大声で騒ぐ、暴れるなど訪問介護員が驚いたり、怖がったりする行為はおやめください。精神的なトラウマになることもあるため、冷静な話し合いによる解決をお願いします。

③サービスを受ける側(ご契約者とその家族)がサービスを提供する側(事業所やその訪問介護員等)に対して、優位な関係を利用して高圧的な態度や言動を取る行為は禁止します。

④脅迫や脅し、見返りの要求と受け取れる言動が見られた場合、その場でサービスを中断します。また、その行為が度を過ぎていると見なした場合、その場で警察に通報します。

⑤その他、カスタマーハラスメントと考えられる行為全般を禁止します。

⑥セクシャルハラスメントに該当する行為はおやめください。例として、自宅の見える所にヌードポスターを貼ること、雑誌等の卑猥な写真記事等をわざと見せたり読んだりすること、訪問介護員の体を執拗に眺め回すこと、性的な内容の質問をすること、好みの訪問介護員に介護を要求すること等です。また、身体に不必要に接触したり、性行為を強要したりすることは犯罪になります。上記の行為が度を過ぎていると見なした場合、その場で警察に通報します。

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行なう訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

但し、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①ご契約者様からの交替の申し出

専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、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、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契約者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分配慮するものとします。

(3) 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

ご契約者様は「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に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービス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、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護サービス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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

④訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者様に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②ご契約者もしくはその家族等からの金品の授受
- ③介護保険給付範囲外のサービスの提供
- ④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行なう喫煙
- ⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行なう宗教活動・政治活動・営利活動
- ⑥その他ご契約者もしくはその家族等に行なう迷惑行為

⑤身分証携行義務

訪問介護員は、身分証を常に携行し、初回訪問時およびご契約者またはご契約者様のご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。

9. 秘密保持および個人情報保護

- (1) 当事業所は、業務上知り得たご契約者様およびそのご家族等の秘密および個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がない場合以外は開示しません。
- (2) 当事業所は、そのサービス提供上知り得たご契約者様およびその家族等の秘密および個人情報について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
- (3) 当事業所は、必要な範囲においてご契約者およびそのご家族等の個人情報を取扱い致します。なお、ご契約者およびそのご家族から取得した個人情報を以下の目的のために使用します。

【個人情報使用目的】

- ① 当事業所サービス提供のため
- ② ご契約者様へのサービス提供について他の事業所と連携するため（担当者会議等）
- ③ ご契約者様およびそのご家族等へのサービス料金のご請求やその他ご連絡のため
- ④ ご契約者様およびそのご家族等に当事業所サービス等ご案内するため

- ⑤ 請求データ処理などに関する業務委託のため
- ⑥ 統計データへの利用（個人を特定できるような利用はしません）
- ⑦ 緊急時に医療機関等に連絡するため

（４）上記に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。

10. 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ご相談は以下の窓口で受け付けます。

常設相談窓口	社会福祉法人幸楽 訪問介護事業所
T E L	089-955-1231
F A X	089-955-1232
相談担当者	サービス提供責任者 藤岡 美奈
受付時間	月曜日から土曜日 8:30～17:30 (ただし、上記の時間以外も 24 時間対応可能)

（２）苦情処理の方法

①. 苦情受付（面接・電話・書面）

苦情又は相談があった場合、その内容を必要に応じ聞き取り等を実施し、状況の確認を行ないます。

②. 苦情報告（苦情担当者が苦情解決責任者に報告）

相談担当者は、苦情・相談の内容について、苦情解決責任者とともに検討を行い、対応を決定します。

③. 苦情解決報告（苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます）

対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行なうとともに、利用者様へ必ず対応方法を含めた結果報告を行ないます。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡します。)

④. 書類の記録

前項の内容を記録し、その完結日より保管します。

⑤. 再発防止

同様の苦情等が起こらないように職員へ周知するとともに、研修会等への機会を通じてサ

サービスの質の向上を目指し、再発防止に努めます。

【その他参考事項】

事業所に於いて処理し得ない内容についても、行政窓口等、関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し、対処します。

行政機関その他苦情受付機関

関係相談窓口

松山市介護保険課介護相談担当	TEL	089-948-6949
国民健康保険連合会介護・事業課介護保険担当	TEL	089-968-8700
砥部町役場介護福祉課	TEL	089-962-7255
松前町役場保険課介護保険係	TEL	089-985-4115
伊予市長寿介護課介護保険担当	TEL	089-982-1111 (代表)
東温市長寿介護課担当	TEL	089-964-4408

1 1. 緊急時・事故発生時の対応方法

- (1) 利用者に対するサービスの提供により、緊急時や事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所に連絡するとともに、利用者の主治医又は医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。
- (3) 急を要する場合は、事業者の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。
- (4) 事故が生じた際には、事故発生時の状況・事故への対応とその後の経過等は、記録簿に記録整理し、その原因を解明し、再発防止のため対策を講じます。

(5) 必要に応じて市町村へ連絡します。

1 2. 天災等不可抗力について

- (1) 契約の有効期間中、地震・噴火等の天災その他事業所の責めに帰さない事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、事業所はご契約者様に対して当該サービスを提供すべき義務を負いません。
- (2) 前項の場合に、ご契約者様は既に実施したサービスについては所定の利用料金を事業所に支払うものとします。

1 3. 損害賠償

- (1) 当事業所は、訪問介護サービスの実施にあたって当事業所の責めに帰すべき事由により、ご契約者様またはそのご家族の生命・身体・財産に損害を与えた場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。但し、当事業所自らの責めに帰すべき事由によらない場合は、この限りではありません。
- (2) ご契約者様またはそのご家族などが当事業所の事業従業者に対し、生命・身体・財産などの損害を与えた場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求されることがあります。
- (3) 物品の損害にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
- (4) 修理または復元が不可能な場合には、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や使用年数・耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため、購入から長年を経過した品物については、賠償をしかねることがあります。
- (5) 取扱いに特別の注意が必要なもの等については、予めご提示をお願いします。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。

1 4. 介護保険法及び厚生労働省令の改正について

国が定める「介護給付費（介護報酬）および「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」等に改正があった場合、当事業所の料金体系及び人員、設備及び運営に関する基準は、国が定める「介護給付費（介護報酬）」および「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」等に準拠するものとします。

令和 年 月 日

訪問介護サービスの提供の開始に関し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人幸楽 訪問介護事業所

説明者職名 サービス提供責任者 氏名 藤岡 美奈 ⑨

私は、本書面に基ついて事業所から指定訪問介護サービスの提供の開始に関し重要事項の説明を受けサービス提供開始に同意致します。

利用者住所 氏名 ⑨

代理人住所 氏名 ⑨

(代理人を選定した場合)

※ この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用者申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。