

# 「訪問介護サービス」重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。

## 訪問介護 (事業所番号 1671900189)

当施設はご契約者に対して訪問介護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。

## 社会福祉法人小杉福祉会 大江苑ヘルパーステーション

### 目次

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 職員の配置状況
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金
5. サービスの利用に関する留意事項
6. 高齢者虐待防止について
7. 身体拘束禁止について
8. 守秘義務と個人情報の保護
9. 事故発生時の対応と事故防止の取り組みについて
10. 情報開示について
11. 居宅介護支援事業者等との連携
12. 衛生管理等
13. 業務継続計画の策定等について
14. 苦情受付について
15. 第三者による評価の実施状況

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人小杉福祉会（平成9年10月30日名称変更）  
(2) 法人所在地 富山県射水市池多822番地  
(3) 電話番号 0766-56-1078  
(4) 代表者氏名 理事長 倉敷 博一  
(5) 設置年月 昭和54年8月17日（社会福祉法人 南太閤山福祉会）

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業・平成12年2月14日指定  
事業所番号：1671900189  
※当事業者は特別養護老人ホーム大江苑に併設されています。
- (2) 事業所の目的 介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的として、ご契約者に、訪問介護サービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 大江苑ヘルパーステーション  
(4) 事業所の所在地 富山県射水市大江333-1  
(5) 電話番号 0766-55-8888  
(6) 事業所長（管理者）氏名 小野寺 正子  
(7) 当事業所の運営方針 利用者の人格を尊重し、常にご利用者の立場にたったサービスの提供に努めるとともに、利用者及びその家族のニーズを適確に捉え、個別に訪問介護計画を作成することにより、ご利用者が必要とする適確なサービスを提供する。
- (8) 開設年月 平成12年4月1日  
(9) 通常の事業の実施地域 富山県射水市全域  
(10) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	月～日 8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	24時間

## 3. 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して訪問介護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。

(1) 管理者 1名

職員等の管理及び業務の一元化を行う。

(2) サービス提供責任者 2名以上

利用者及び契約者の必要な相談に応じるとともに、適切なサービスが提供される  
よう訪問介護サービスの調整、居宅介護支援事業者等、他の関係機関との連携に  
おいて必要な役割を果たす。

(3) 介護職員（1又は2級ヘルパーもしくは介護福祉士の資格を有する者）2.5名以上

訪問介護の提供にあたり利用者的心身の状況等を的確に把握し、利用者に対して  
介護サービス計画により適切な介助を行う。

#### 4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下の訪問介護サービスを提供します。

また、それぞれのサービスについて、

(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。

(1) 介護保険の給付対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付さ  
れます。

〈サービスの概要〉

①身体介護

入浴・排泄・食事等の介護を行います。

②生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話を行います。

① 身体介護

○ 入浴介助

・入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）など行います。

○ 排泄介助

・排泄の介助、おむつ交換を行います。

○ 食事介助

・食事の介助を行います。

○ 体位変換

・体位の変換を行います。

○ 服薬介助

・服薬の確認、服薬の手伝いなどを行います。

- 自立生活支援のための見守り的援助
    - ・自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で見守り介助を行います。
  - 特段の専門的配慮を持って行う調理
    - ・嚥下困難者のための流動食などの調理を行います。
  - 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。
  - 移動・移乗介助
    - ・室内の移動、車椅子等への移乗の介助を行います。
- ② 生活援助
- 調理
    - ・ご利用者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
    - ・ご利用者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、庭等の敷地の掃除は行いません。）
  - 買い物
    - ・ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

- ☆ 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、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。
- ☆ サービス利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間に基づいて介護給付体系により計算されます。それぞれのサービスについて、その内容と平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

<サービス利用料金（1回あたり）> (契約書第9条参照)

ご利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額  
(自己負担額)をお支払い下さい。

◎ 1割負担の場合

	サービスに 要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間未満	1時間半以上 (30分増すごとに)
身体 介 護	1.利用料金	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	2.うち、介護保険から 給付される金額	2,196円	3,483円	5,103円	738円
	3.サービス利用に係る 自己負担額	244円	387円	567円	82円
	サービスに 要する時間	20分以上 40分未満	45分以上		
生活 援 助	1.利用料金	1,790円	2,200円		
	2.うち、介護保険から 給付される金額	1,611円	1,980円		
	3.サービス利用に係る 自己負担額	179円	220円		

◎ 2割負担の場合

	サービスに 要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間未満	1時間半以上 (30分増すごとに)
身体 介 護	1.利用料金	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	2.うち、介護保険から 給付される金額	1,952円	3,096円	4,536円	656円
	3.サービス利用に係る 自己負担額	488円	774円	1,134円	164円
	サービスに 要する時間	20分以上 40分未満	45分以上		
生活 援 助	1.利用料金	1,790円	2,200円		
	2.うち、介護保険から 給付される金額	1,432円	1,760円		
	3.サービス利用に係る 自己負担額	358円	440円		

◎ 3割負担の場合

	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間未満	1時間半以上 (30分増すごとに)
身体介護	1.利用料金	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	2.うち、介護保険から給付される金額	1,708円	2,709円	3,969円	574円
	3.サービス利用に係る自己負担額	732円	1,161円	1,701円	246円
生活援助	サービスに要する時間	20分以上 40分未満	45分以上		
	1.利用料金	1,790円	2,200円		
	2.うち、介護保険から給付される金額	1,253円	1,540円		
	3.サービス利用に係る自己負担額	537円	660円		

☆ 身体介護の後に引き続き生活援助を行った場合は生活援助の所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに 1 割負担は 65 円（195 円を限度）、2 割負担は 130 円（390 円を限度）、3 割負担は 195 円（585 円を限度）追加されます。

☆ 「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。

☆ 特定事業所加算（Ⅱ）算定事業所になりますので、サービス料金に 10% 加算されます。

☆ これらのサービス利用料金や各種加算には、介護職員等処遇改善加算 I として 24.5% の加算があります。

☆ 上記のサービス利用料金の他にご利用者の状況に応じて、初回加算（初めての利用月に 1 回、もしくは 2 ヶ月サービス提供がなく再開した場合）として、1 割負担は 200 円、2 割負担は 400 円、3 割負担は 600 円です。緊急時訪問介護加算 1 割負担は 100 円、2 割負担は 200 円、3 割負担は 300 円の支払いが発生する場合も有ります。

☆ 平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護給付の対象となります。

- ・ 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
- ・ 早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）：25%
- ・ 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆ 2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

（例）暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合等

- ☆ 「介護負担割合証」に記載してある介護負担割合に応じて料金が変わります。変更があった場合は、必ず介護保険サービス事業所に提示して下さい。
- ☆ ご利用者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、ご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。
- ☆ ご利用者に提供する食事の材料に係る費用は別途いただきます。
- ☆ 介護保険制度及び介護報酬の改正・改定によりサービスの利用料金に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

#### (2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者負担となります。

##### <サービスの概要と利用料金>

###### ①. 介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、介護報酬に準じたサービス利用料の全額がご契約者負担となります。

###### ②. 複写物の交付

ご契約者及びご利用者はサービス提供についての記録をいつまでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。1枚につき 20円  
 ③ 経済状況の著しい変化や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場合があります。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いたします。

#### (3) 利用料金のお支払方法（契約書第9条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、サービス利用月の翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払ください。（1か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します。）

ア. 窓口での現金支払

イ. 下記指定口座への振込（振込手数料は振込人負担にてお願いします。）

北陸銀行 小杉支店 普通預金 4270130

「大江苑ヘルパーステーション」

ウ. 金融機関口座からの自動引落（引落手数料は当事業所で負担します。）

ご利用できる金融機関：県内銀行・ゆうちょ銀行

#### (4) 利用の中止、変更、追加（契約書第10条参照）

- 利用予定日の前に、契約者及び利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、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、利用予定日の前日までに事業者に申し出してください。

- 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、ご利用者の体調不良等、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	当日の利用料金の 10%(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、事業所の稼動状況によりご契約者及びご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時を契約者と相談し変更・追加の場合もあります。

## 5. サービスの利用に関する留意事項

### ① サービスの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。

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

### ② 訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

#### ア. ご契約者及び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。但し、ご契約者及びご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### イ. 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、ご契約者及びご利用者、その家族等に対してサービスの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。

### ③ サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

#### ア. 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、ご契約者及びご利用者は、当事業所が提供する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。

#### イ. 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービス実施にあたってご契約者及びご利用者の事情・意向等に十分に配慮し適切な対応を図るとともに、サービス提供責任者と訪問介護員間の指示・命令・連絡・報告体制を適切に確保します。

#### ウ. 備品の使用

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 サービス内容の変更（契約書第11条参照）

サービス利用当日に、ご利用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、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、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。

#### ⑤ 訪問介護員の禁止行為（契約書第15条参照）

訪問介護員は、ご利用者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 医療行為又は医療補助行為
- ② ご利用者又はその家族の金銭、預貯金通帳、書類等の預かり
- ③ ご契約者又はご利用者もしくはその家族からの金銭・物品等の授受
- ④ ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ⑤ ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご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）
- ⑦ ご契約者及びご利用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、その他迷惑行為

### 6. 高齢者虐待防止について

事業者は、ご契約者及びご利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、研修等を通じて職員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。また、職員が支援にあたっての悩みや苦労等を相談できる体制を整えるほか、職員がご契約者及びご利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

なお、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

### 7. 身体拘束禁止について

身体拘束については原則行わないことといたしますが、介護保険指定基準上の要件（切迫性、非代替性、一時性）を満たす場合でも、ご契約者及びご利用者やその家族に出来る限り詳細に説明を行い、十分な理解を得るよう努めます。

### 8. 守秘義務と個人情報の保護

事業者及び職員は職務上知り得たご契約者及びご利用者又は、その家族等に関する事項を正当な理由なく他に漏洩しません。また、サービス提供契約を終了した後や、

職員がその職を退いた後も同様といたします。

事業者は、ご契約者からあらかじ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ご契約者及びご利用者の個人情報を用いません。また、ご契約者及びご利用者の家族等の個人情報についてもあらかじめ文書で同意を得ない限り同様とします。

## 9. 事故発生時の対応と事故防止の取り組みについて（緊急時）

事故が起こらないよう、事業所の環境を整理し、ご利用者の状態等をよく把握して処遇にあたります。事故発生時や前後の状況について精査・研修し、事故防止に取り組みます。なお、事故発生時（緊急時）は、事業所（24時間対応）が連絡を受け速やかに契約者及び市町村に連絡するとともに、必要があれば主治医等と連携し、誠意をもって必要な緊急対応を行います。

また、事業者がご利用者に対してサービス提供中に賠償すべき事故を発生させた場合には、速やかに損害賠償を行います。

## 10. 情報開示について

ご契約者及びご利用者やその家族から申し出があった場合は、隨時そのご利用者のサービス提供の記録等を開示いたします。なお、サービス提供の記録等は、サービスを提供した日から5年間保存します。

## 11. 居宅介護支援事業者との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保険医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業所に送付します。

## 12. 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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の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、従業者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従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

### 1 3. 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介護の提供を継続的に実施するための、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) 従業者に対し、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に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の変更を行います。

### 1 4. 苦情受付について

苦情または相談があった場合は、ご利用者の状況を詳細に把握する為必要に応じ訪問を実施し、状況に応じ聞き取りや事情の確認を行い、ご利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。苦情受付担当者は、把握した状況を苦情解決責任者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。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うとともに、ご契約者及びご利用者やその家族等へ対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容であってもその旨を翌日までには連絡いたします。)

(1) 当事業所における苦情の受付（契約書第28条参照）

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口（担当者） サービス提供責任者 加藤 いづみ  
○ 受付時間 毎週月曜日～日曜日 9時～17時

(2) 行政機関その他苦情受付機関

【市町村の窓口】	所在地 射水市新開発410番地1 電話番号 0766-51-6625 FAX 0766-51-6657 受付時間 月～金（祝日除く）AM8:30～PM5:00
【公的団体の窓口】	所在地 富山市下野字豆田995-3 電話番号 076-431-9833 FAX 076-431-9850 受付時間 TEL受付 24時間

【公的団体窓口】 富山県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 富山市安住町 5-21 富山県総合福祉会館（サンシップとやま）2階 電話番号 076-432-3280 FAX 076-432-6532 受付時間 月～金（祝日除く）AM8:30～PM5:00
-------------------------------	---

(3) 第三者委員会

大阪 夏子 〒939-0364	射水市南太閤山 14-92	Tel 0766-56-0184
小川 清美 〒939-0373	射水市中野 336	Tel 0766-52-0593
森田 ひとみ 〒939-0306	射水市手崎 1007-4	Tel 0766-55-1230

### 1.5. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関の名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
(2)なし			

令和 年 月 日

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

訪問介護サービス事業所 大江苑ヘルパーステーション

説明者 職名 サービス提供責任者

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、指定居宅サービスの提供に同意しました。

利用者 住所  
氏名

契約者 利用者との関係  
住所  
氏名 印

※この重要事項説明書は、厚生省第37号（平成11年3月31日）第8条及び第125条の規定に基づき、利用申込者また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。