

# 「指定訪問介護事業」 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。 (4372200339)

当事業所は、利用者に対して指定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。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果 「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。

## 1. 事業者

- |           |                    |
|-----------|--------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人 黎明福祉会       |
| (2) 法人所在地 | 熊本県宇城市三角町里浦 2855-5 |
| (3) 電話番号  | 0964-54-1100       |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 石川 洋一          |
| (5) 設立年月日 | 昭和 62 年 12 月 7 日   |

## 2. 事業所の概要

- |                 |   |
|-----------------|---|
| (1) 事業所の種類      | 指定訪問介護事業所 (4372200339)  |
| (2) 開設年月日       | 平成 12 年 4 月 1 日   |
| (3) 事業所の目的      | 指定訪問介護は、介護保険法令に従い利用者が、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に支援することを目的として、サービスを提供します。         |
| (4) 施設の名称       | 豊洋園ヘルパーセンター   |
| (5) 施設の所在地      | 熊本県宇城市三角町里浦 2855-5  |
| (6) 電話番号        | 0964-54-1100  |
| (7) 事業所長(管理者)氏名 | 斉藤 由紀子  |
| (8) 当事業所の運営方針   |   |
| ①               | 事業所の訪問介護員等は、要介護等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立し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います。 |
| ②               | 事業の実施にあたっては、関係市町村及び地域の保健・医療・福祉サービスを提供するものとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。                |
| ③               | 事業の実施にあたっては、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒みません。   |

(9) 通常の実施地域

宇城市の一部（三角町・不知火町）、上天草市の一部（大矢野町）、宇土市の一部

(10) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	月曜日～日曜日 7:00～21:00 その他状況に応じ、深夜帯も対応可能です。

3. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定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。）

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	勤務内容
1. 事業所（管理者）	1			1名	運営規定の通り
2. サービス提供責任者	2			2名	〃
3. 訪問介護員	6	1		2,5名	〃
(1) 介護福祉士	4				
(2) 介護職員基礎研修課程修了者					
(3) 訪問介護養成研修1級(ヘルパー1級)課程修了者					
(4) 訪問介護養成研修2級(ヘルパー2級)課程修了者	2	1			

#### 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、利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて

##### (1) 介護保険の給付対象となるサービス

以下のサービスについては、通常利用料金の9割（又は8・7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）などします。
- 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。
- 通院介助 …… 通院の介助を行います。

##### ② 生活援助

- 調理 ……ご契約者の食事の用意をします。  
(ご家族の調理は行いません。)
- 洗濯 ……ご契約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 ……ご契約者の居室の掃除を行います。  
(それ以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。)
- 買い物 ……ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。  
(預金・貯金の引き出しや預入れは行いません。)

☆ 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ます。

<利用料金>

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での利用料金は下記の通りです。但し、訪問介護減額証書をお持ちの方に限っては、利用料金の減額措置があります。

	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上	1時間以上（30分増す毎に加算）
身体介護	1. 利用料金	1,630円	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	1,467円	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（1-2）	163円	244円	387円	567円	82円
	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上	—	—	—
生活援助	4. 利用料金	1,790円	2,200円	—	—	—
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,611円	1,980円	—	—	—
	6. サービス利用に係る自己負担額（1-2）	179円	220円	—	—	—

\*介護職員等処遇改善加算（1）総単位数に24.5%乗じて算定（R6年6月1日より）

\*新規の利用に対しては 初回月に2,000円（自己負担200円）加算されます。

\*利用者又はその家族等から要請を受け、必要と認められて居宅サービス計画に無い身体介護を行った場合は1回につき緊急時訪問介護加算1000円（自己負担100円）が加算されます。

\*事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合は単位数の10%が減算されます。

☆ 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時間です。

☆ 時間サービス利用料金は、実際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、

介護給付費体系により計算されています。

☆ 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保険給付対象となります。

- ・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%

☆ 二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、利用者の同意の上で通常の料金の2倍の料金を頂きます。

＊ 二人で訪問介護を行う場合

- ・体重が重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へのサービスを行う場合

☆ 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一旦お支払いいただきます。要支援また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「サービス提供書」を交付します。

☆ 介護保険からの給付対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。

(2) 保険からの給付対象とならないサービス（契約書第5条、第9条参照）  
利用料金の全額が利用者の負担となります。

(3) 交通費（契約書第9条参照）

前記2の⑨の実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となります。その場合自動車を使用する際は、1km当たり37円をいただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第9条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、毎月10日迄に前月の請求を致し、20日に本人又は、ご家族の預金口座より引落とさせていただきます。

尚、口座引落としを希望されない方は、現金をお渡し下さい。

(1ヶ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。) 入金確認後、領収証を発行します。

(5) 利用の中止、変更、追加（契約書第10条参照）

利用予定日の前に利用者の都合により、訪問介護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。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業所に申し出て下さい。

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、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利用者の希望する期日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日を利用者に提示して協議します。

## 5. サービスに関する留意事項

### (1) サービス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替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）

#### ① 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される場合には、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事ができます。但し、利用者からの特定の訪問介護員の指定はできません。

#### ② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替させることがあります。訪問介護員を交替させる場合は、利用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）

#### ① 定められた業務以外の業務依頼の禁止

利用者は「4. 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利用者の事情・意向等に十分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・電気等を含

む)は無償で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、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14条参照)

訪問介護員は、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 医療行為または医療補助行為
- ② 利用者もしくはその家族からの高価な物品等の授受
- ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及び利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ 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
- ⑥ その他利用者もしくはその家族に対する迷惑行為

6. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) 居宅サービス計画 (ケアプラン) がある場合

訪問介護計画の決定…利用者及び家族等に対し説明し、同意を得ます。



ケアプランに基づきサービスの提供



訪問介護計画の変更…利用者及び家族等と協議をします。

(2) 居宅サービス計画 (ケアプラン) がない場合

介護認定を受けている場合…居宅介護支援事業者等の紹介



訪問介護計画 (ケアプラン) の作成



ケアプランに基づきサービスの提供



介護給付対象サービスの場合は、利用料金を一旦全額お支払いして頂きます。

介護認定を受けていない場合…要介護認定の申請に必要な支援を行います。

7. 事故発生時の対応について

万一事故が発生した場合は、市町村・当該利用者の家族・当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、その他必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定訪問介護の提供により、賠償すべき事故が発生した

場合は、速やかに損害賠償を行います。

## 8. 虐待防止について

第12条 事業者は、利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のため、次の措置を講じる。

一 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

二 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。

三 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。

四 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

3 事業所におけるストレス対策を含む高齢者虐待防止に向けた取り組み例を収集し、周知を図る。また、ハラスメントなどのストレス対策に関する研修を実施する。

## 9. 身体拘束の対応

第13条 利用者又は他の利用者等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、隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により利用者の行動制限は行わない。

2 利用者に対し、隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動制限をする場合は、事前に、行動の制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分に説明を行う。また、この場合事業者は事前又は事後速やかに、利用者の家族に対し、利用者に対する行動制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分に説明する。

3 事業者が利用者に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により行動を制限した場合には、サービスの提供に関する書類に次の事項を記載する。

一 利用者に対する行動制限を決定した者の氏名、行動制限の根拠、内容、見込まれる期間及び実施した時期。

二 利用者に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要。

三 利用者の家族に対する説明の時期及び内容、その際のやりとりの概要。

4 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

5 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。

6 従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

## 10. 衛生管理等

第14条 事業所は訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2 事業所は、事業所において感染症が発生し、又まん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

(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（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、従業者に周知徹底を図る。

(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する。

(3) 事業所において、従業者に対し、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する。

## 11. 業務継続計画

第15条 事業所は、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[指定第1号訪問事業]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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、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実施するものとする。

3 事業所は、定期的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うものとする。

## 12. 福祉サービス第三者評価の実施の有無・・・無し

実施「あり」の場合は、①実施した直近の年月日 ②実施した評価機関の名称  
④ 評価結果の開示状況を記載します。

## 13. 苦情の受付について（契約書第25条参照）

### (1) 苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、以下の専門窓口で受け付けます。

\* 苦情受付窓口 管理者 齊藤 由紀子  
サービス提供責任者 齊藤 由紀子 坂田 真知子

### 受付時間

毎週 日曜日～土曜日 午前8：30～午後5：30

☆ご意見箱を当センター玄関に設置しております。

☆法人に、苦情処理委員会を設置しております。

## (2) 行政機関その他苦情受付機関

(受付時間 8:30~17:30)

豊洋園 居宅介護支援センター	所在地 : 熊本県宇城市三角町里浦2855-5 電話番号 : 0964-54-1109 FAX : 0964-54-1102
熊本県 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 熊本県市町村自治会館3F 電話番号 : 096-214-1101 FAX : 096-214-1105
宇城市役所 健康福祉部高齢介護課	電話番号 : 0964-32-1111 FAX : 0964-32-0110
宇城市三角町健康福祉課	電話番号 : 0964-53-1111 FAX : 0964-53-0110
宇城市不知火町総合窓口課	電話番号 : 0964-33-1111 FAX : 0964-33-0115
上天草市	電話番号 : 0964-56-1111 FAX : 0964-56-4972
宇土市	電話番号 : 0964-22-1111 FAX : 0964-22-0110
第三者委員	浦崎 哲也 0964-52-4043 北平 孝次 0964-54-1016

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	豊洋園ヘルパーセンター
申請するサービス種類	訪問介護

## 措 置 の 概 要

### 1. 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- |               |                         |
|---------------|-------------------------|
| (1) 苦情処理担当者   | 齊藤 由紀子                  |
| (2) 電話番号      | 0 9 6 4 - 5 4 - 1 1 0 0 |
| (3) F A X     | 0 9 6 4 - 5 4 - 1 1 0 2 |
| (4) 担当者不在時の対応 | 坂田 真知子                  |

### 2. 苦情を処理するための体制・手順

- (1) 苦情処理担当者が苦情を申し立てた利用者、家族の居宅を訪問するなどして、苦情内容の詳細を把握する。
- (2) 苦情内容について、苦情を申し立てた利用者の居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業所に報告するとともに、管理者を含め対応策を検討する。
- (3) 苦情処理担当者の利用者宅訪問などにより、検討結果の説明を行う。
- (4) 苦情内容、処理結果等について台帳整理を行い再発防止に努める。
- (5) 苦情については敏速に対応し、早期の解決に努める。
- (6) 検討結果について、利用者の納得が得られず、利用者が他の居宅サービス事業所への変更を希望する場合居宅サービス事業所の提供等必要な協力をを行う。

### その他参考事項

- ・ 自ら提供した指定居宅サービスに関し、利用者等が市町村に対して苦情を申し立てた場合、市町村が行う照会に応じ、調査に協力するとともに、指導、助言に従い必要な改善を行う。
- ・ 自ら提供した指定居宅サービスに関し、利用者等が国民健康保険団体連合会に対して苦情を申し立てた場合、市町村が行う照会に応じ、調査に協力するとともに、指導、助言に従い必要な改善を行う。
- ・ 苦情内容が指定居宅サービスの提供により賠償すべき事故に対するものであった場合、速やかに損害賠償を行う。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービス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。

指定訪問介護 豊洋園ヘルパーセンター

説明者職名 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面に基づいて事業所からの重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

また、この文書が契約書の別紙（一部）となること、居宅介護支援事業所などとの連携を図るうえで必要な場合は、個人の情報を用いることについても同意します。

利用者住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人住所  
(選任した場合) \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印