

重 要 事 項 説 明 書

当事業所は利用者に対して訪問介護サービス(以下、「サービス」という。)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。

1. 事業者

- | | |
|-----------|---------------|
| (1) 法人名 | 医療法人緑十字会 |
| (2) 法人所在地 | 笠岡市笠岡 5102-14 |
| (3) 電話番号 | 0865-62-5121 |
| (4) 代表者氏名 | 平 木 章 夫 |
| (5) 設立年月 | 昭和 35 年 12 月 |

2. 事業所の概要

- | | |
|-------------|--|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業所 |
| (2) 事業所の名称 | ヘルパーステーションくじば
第 3 3 7 2 7 0 1 2 2 1 号 |
| (3) 事業所の所在地 | 浅口郡里庄町大字里見 3530 番地マンション曾根本 307 号室 |
| (4) 電話番号 | 080-8153-4840 |
| (5) 管理者氏名 | 阿藤 ルリ子 |
| (6) 目的と運営方針 | 介護保険法の理念に基づき、要介護状態にある利用者に対し、要介護者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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 |
| (7) 開設年月日 | 令和 8 年 1 月 1 日 |

3. 事業実施地域及び営業時間

- | | |
|----------------|-----------------------|
| (1) 通常の事業の実施地域 | 浅口市、里庄町、笠岡市（諸島を除く） |
| (2) 営業日及び営業時間 | 月曜日から日曜日 8：30 ～ 17：30 |
| (3) 提供時間 | 8：30 ～ 17：30 |

(2)、(3)のほか電話等により 24 時間、緊急時の連絡が可能な体制をとるものとします。

4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して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
2. サービス提供責任者	1 名以上
3. 訪問介護員	常勤換算 2.5 以上

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者のご家庭に訪問し、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、

- 利用料金が介護保険から給付される場合
- 利用料金の全額を利用者に負担いただく場合があります。

(1) 介護保険の給付の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、サービス利用料金から自己負担分（介護保険負担割合証の負担割合の額）を差し引いた差額分が介護保険から給付されます。

ただし 介護保険者被保険者証で給付制限を受けている場合は、給付制限の割合が優先されます。

<サービスの概要>

- .利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施曜日、時間及び実施回数は、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。ただし、利用者の状態の変化、居宅サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。
- 利用者の状態の変化等により、サービス提供量が、訪問介護計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、居宅介護支援事業所と調整の上、支給区分の変更、居宅サービス計画（ケアプラン）の変更又は認定の申請・変更等の必要な支援を行います。

①身体介護

- ◇入浴介助 ……自宅風呂への移動や見守り、洗身等の入浴介助を行います。また入浴が困難な方は全身又は部分的に体を拭きます。（清拭）
- ◇排泄介助 ……オシメ交換、定時のトイレやポータブルトイレへの移動介助又は見守り、誘導を行います。
- ◇食事介助 ……配膳・下膳、食事の介助を行います。全面介助・一部介助または見守りを行います。
- ◇体位変換 ……褥瘡の防止のための体位の変換を行います。
- ◇衣服の着脱の介助……起床・就寝時等の衣類の着脱介助を行います。
- ◇通院・外出介助 ……目的地に行く為の準備・公共機関等への乗降・受診の手続き・場合により院内の移動介助等を行います。

◇自立生活支援のための見守りの援助(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行う見守り等)

◇その他必要な身体介護を行います。

※ 医療行為は行いません。

②生活援助

◇調 理・・・利用者のための食事の調理・配膳・下膳・食後の後片付け、食品の管理を行います。

◇洗 濯・・・日常的な衣類の洗濯・乾燥・洗濯物の取り込み整理、小物のアイロンがけのほか、ボタン付けや衣類のほつれの修繕など、専門的技術が必要なく、短時間でできる範囲内の補修を行います。

◇掃 除・・・居室等の掃除、布団干し、ベッドメイキング、日常生活用品等の整理整頓等を行います。居室等とは利用者が日常生活に使用している部屋・台所・トイレ・風呂場・玄関等です。

※ 利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除、窓拭き、年末の大掃除等は行いません。

◇買い物・・・日用品や食料品など日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。買い物に伴う金銭管理には十分注意し、常に利用者の確認を得ながら行います。利用者宅から買い物に出かけることが原則ですが、派遣時間との関係等により訪問前に買い物を行う場合は、利用者やサービス提供責任者等と十分相談し、買い物の内容や金銭管理について確認のうえ行います。

◇その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

※ 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預かりできません。）

③その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

＜サービス利用料金＞（契約書第 8 条参照）

○サービスの利用料金は、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、介護給付費体系により計算されます。

○通常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は次の通りです。料金は、所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分：介護保険負担割合証の負担割合の額）を提示しています。

※ 「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。

	サービスに要する時間	利用料金
生活援助	20 分以上 45 分未満	1 7 9 円
	45 分以上	2 2 0 円
身体介護	20 分以上 30 分未満	2 4 4 円
	30 分以上 1 時間未満	3 8 7 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	5 6 7 円
	＊所要時間 1 時間 30 分以上の場合は、所要時間が 30 分を増す毎に 82 円を加算します。 ＊身体介護中心の訪問介護を行った後に引き続いて 20 分以上の生活援助が中心である訪問介護を行った場合、身体介護の料金に生活援助の所要時間が 20 分から計算して 25 分を増すごとに 65 円を加算します。（195 円を限度とします。）	

※ 上記の料金は負担割合の 1 割の方です

○本事業所は、訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図るとともに、事業所として「特定事業所加算」を受けています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より 10%増しの報酬を受け取っており、利用者負担に関してもその分を反映することとされています。従って、上記の料金に 10%加算されます。

○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、利用者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

- (例)
- ・体重の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サービスを行う場合

○介護保険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。

○割り増し加算

通常の時間帯（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、介護保険給付の対象となります。

- ・早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）：25%

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

○加算内容

初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が、初回もしくは初回のサービスを提供した日に属する月に同行訪問した場合	200 円/月
緊急時 訪問介護加算	利用者や家族から要請を受け、サービス提供責任者が、ケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認め、24 時間以内に訪問介護員等が、居宅サービス計画にない身体介護のサービスを行った場合	100 円/回

○処遇改善加算

介護職員等処遇改善加算Ⅰを算定していますので、前記の合計サービス利用料金に 28.7%が算定されます。

○居宅サービス計画が作成されていない場合、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。保険者に申請手続き後、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）。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。

（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、第 8 条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

<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の利用

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、超えた部分のサービス利用料金の全額が利用者の負担となります。

②認定の結果、非該当と判定された場合

認定の結果、非該当と判定された場合、事業対象者として登録がなされるまでは、実際に利用したサービス内容の、全額(10 割)を支払っていただきます。

③介護保険を申請したにもかかわらず認定が受けられなかった場合

介護保険を申請したにもかかわらず認定が受けられなかった場合は、介護保険外のサービスとなります。具体的なサービスの実施内容、時間を介護保険の利用金額に準じて、全額(10 割)を利用回数分支払っていただきます。

④複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録をいつ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。

⑤日常生活上必要となる諸費用実費

利用者の日常生活に要する費用で利用者に負担いただくことが適当であるものに関しては、全額お支払いとなります。

※ 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1か月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第8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、事業者が指定する方法により支払うものとします。

○サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、文書により相当期間を定めた催告にもかかわらず利用料金が支払われない場合、サービスの提供を中止する場合があります。

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

○利用予定日の前に、利用者の都合により、サービスの利用を中止、変更、又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、当日になって利用中止の申し出をされた場合や利用者の体調不良等やむを得ない事由がある場合は、キャンセル料は頂いておりません。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により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、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

○自然災害等（台風、大雨、洪水、大雪、地震等）により、サービスの提供を中止する場合があります。なお、その際には、事業所より連絡させていただきます。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供に際し、担当の訪問介護員を決定します。

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、利用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利用者及び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）

①定められた業務以外の禁止

利用者は「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に依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

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。

ただし、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・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

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10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利用者もしくは家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③利用者もしくは家族からの金銭又は高価な物品の授受
- ④利用者の家族に対するサービスの提供
- ⑤利用者もしくは家族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家族に行う迷惑行為

(6) サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたっての疑問点やご心配な点、またはサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお問い合わせください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

＜サービス提供責任者の業務＞

- ①サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

7. 虐待の防止について（契約書第 12 条参照）

当事業所では、利用者等の人権擁護・虐待防止等の為に、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する担当者を選定しています。
虐待防止に関する担当者 [サービス提供責任者] 岡田 幸子
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

当該事業所職員又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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。

8. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（１）当事業所における苦情の受付

当事業所に対す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]	阿藤 ルリ子
○受付時間	毎週月曜日～金曜日	9：00～17：00
○受付電話番号	0865－62－5121	
○面 接	随 時	

（２）行政機関その他苦情受付機関

里庄町健康福祉課	電話番号	0865－64－7232
浅口市高齢者支援課	電話番号	0865－44－7113
笠岡市長寿支援課	電話番号	0865－69－2139
介護サービス苦情相談窓口 （岡山県国民健康保険団体 連合会）	所在地	岡山市北区桑田町17番5号 岡山県国保会館3階
	電話番号	086－223－8811
	FAX	086－223－9109

（３）苦情解決の概要

苦情受付担当者は、苦情内容の詳細を確認致します。その結果を管理者へ報告し、適切に苦情処理を行います。また、苦情の申出人には、必ず対応方法を含めた結果報告を行います。随時、再発防止に向け職員研修を実施いたします。

9. 守秘義務（契約書第 13 条参照）

- （１）事業者、サービス従事者又は従業員は、在職中、退職後にかかわらず、サービスを提供する上で知り得た利用者及び家族に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約を終了した後も継続します。
- （２）前項の規定にかかわらず、事業者は、以下の場合に限り利用者及び家族に関する心身等の情報を含む個人情報を必要最低限度の範囲で提供できるものとします。
 - サービスの提供を受けるに当たって、介護支援専門員と介護サービス事業所との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合
 - 前記以外、介護支援専門員又は介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合
 - 現にサービスの提供を受けている場合で、利用者が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行った際に、医師、看護師等に説明をする場合

- (3) 上記(1)、(2)を事前の同意を文書により得た上で、用いることができるものとします。

10. 事故発生時の対応及び賠償責任（契約書第 15 条から第 17 条参照）

(1) 対応方法

- サービス提供中に事故が発生した場合は、家族、管理者等に連絡し、対応を行います。場合によっては、主治医に連絡し指示を仰ぎます。但し、事故にあった利用者が、病院への緊急搬送を要する場合においては、家族への連絡を最優先に行います。
- 利用者の対応が収拾したら、管理者は速やかに保険者へ報告します。
- 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を行います。

(2) 賠償責任

- 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。指定訪問介護利用契約書第13条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。
- ただし、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じる等の必要な措置を講じることができるものとします。
- 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに覆行するものとします。

11. 病状急変時の対応方法

サービス提供中に利用者に病状の急変等が生じた場合は、家族、管理者等に連絡し、対応を行います。場合によっては、主治医に連絡し指示を仰ぎます。また、居宅介護支援事業者等へ連絡を行います。

12. 第三者評価について

当事業所は、外部の第三者評価は受審していませんが、自己点検シートにて定期的に評価を行っています。

13. 利用者からの連絡先

利用者は、契約期間中、緊急の事態又は、他の事由により連絡を要する場合、事業者は下記の連絡先によりその旨を受け付けるものとします。

※ 緊急連絡先

- | | |
|-----------|-------------------------------------|
| ○受付時間 | 8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0 |
| ○受付電話番号 | 0 8 0 - 8 1 5 3 - 4 8 4 0 |
| ○上記以外の時間帯 | 介護医療院 くじば苑
0 8 6 - 6 2 - 5 1 2 3 |

同意書

私は、契約書及び本書面に基づいて ヘルパーステーションくじば職員（職名 サービス提供責任者 氏名 ）より重要事項の記載内容について説明を受けましたので、指定訪問介護サービスの提供の開始に同意いたします。

また私、及び家族は介護保険法に関する法令に基づき、個人情報が必要範囲内で使用することに同意します。

令和 年 月 日

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

TEL (_____) _____

署名代行者氏名 _____ 続柄 (_____)

利用者の家族 住 所 _____

氏 名 _____

続 柄 _____

TEL (_____) _____

事業者 住 所 笠岡市笠岡 5102-14
法 人 名 医療法人 緑十字会
代表者氏名 理事長 平木 章夫