

## 重要事項説明書

R6.6

当事業所は、利用者に対して介護保険法による指定訪問介護サービス及び第1号訪問事業サービス(介護予防訪問サービス)(以下「サービス等」という。)を提供します。については、当サービスを利用されるに当たって、その概要や提供されるサービスの内容、その他契約上ご注意いただきたい事項を、「利用契約書」並びに「本重要事項説明書」により説明いたします。

当サービスの利用は、原則として要介護認定等の結果「要介護」又は「要支援」又は「事業対象者」と認定された方が対象となります。

### 1. 事業経営法人

- |           |                |
|-----------|----------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人 鶯園      |
| (2) 法人所在地 | 岡山県津山市瓜生原337-1 |
| (3) 電話番号  | (0868)26-0888  |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 小林和彦       |
| (5) 設立年月日 | 昭和48年1月31日     |

### 2. 事業所の概要

- |            |                     |             |
|------------|---------------------|-------------|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業所           | 平成17年7月1日   |
|            | 事業所番号               | 3373700578号 |
|            | 第一号訪問事業(介護予防訪問サービス) | 美作市・赤磐市     |
|            |                     | 平成30年4月1日   |

#### (2) 運営の方針

1、介護保険法令等に従い、利用者が可能な限りその居宅においてその有する能力に応じ、自立した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の援助を行ないます。

2、その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態又はサービス事業対象者の状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となる事を予防し、自立した日常生活

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支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すために必要な援助を行います。

3、地域との結びつきを重視し、関係市町村等保険者、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業所、その他保健・医療・福祉サービスを提供する者との連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4、事業所は、自らその提供するサービスに質の評価を行い、常にその改善を図るものとしします。

- (3) 事業所の名称 「ヘルパーステーションあいあい」  
 (4) 事業所の所在地 岡山県美作市福本 8 6 5  
 (5) 電話番号 (0868) 74-7880 FAX (0868) 74-7881  
 (6) 管理者 山下 拓也

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業実施地域

美作市（旧英田町、旧美作町）、美咲町（旧柵原町）赤磐市（旧吉井町）

(2) 営業日・営業時間

営業日 月曜日から日曜日

営業時間 午前 8 時～午後 5 時 ※24 時間電話連絡等可能な体制

※営業時間以外でも訪問計画等に基づきサービス提供を行う場合があります

### 4. 職員の配置状況

当事業所では、サービス等を提供する職員として、以下の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉

職 種	人 数
管 理 者 (兼務)	1 名
サービス提供責任者 (兼務) 訪問介護員	1 名以上
訪 問 介 護 員	2 名以上
介護福祉士または訪問介護養成研修 1 級 (ヘルパー 1 級) 課程修了者	1 名
訪問介護養成研修 2 級 (ヘルパー 2 級) 課程修了者	1 名以上

### 5. 当事業所が提供するサービス等と利用料金

当事業所では、利用者に対し以下のサービスを提供します。

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

(1)利用料金が介護保険から給付される場合

ア 基本となるサービス

○身体介護

- ・入浴介助・・・入浴の介助又は入浴が困難な方は体を拭く（清拭）等を行います。
- ・排泄介助・・・排泄の介助、おむつ交換を行ないます。
- ・食事介助・・・食事の介助を行ないます。
- ・体位交換・・・体位の交換を行ないます。

○生活援助

- ・調理、洗濯、掃除、買い物等を行います。

○身体介護＋生活援助

- ・援助時間内に身体介護と生活援助を組み合わせた場合のサービスです

イ その他の介護給付サービスによる加算

○初回加算

新規計画作成の利用者に、初回訪問介護実施月内にサービス提供責任者自身が訪問介護又は同行訪問をした場合の加算

○緊急時訪問介護加算 (介護給付のみ)

利用者等からの要請に基づき、担当介護支援専門員が必要と認めた場合に、居宅サービス計画に位置づけをされていないサービス等を提供した場合の加算

○生活機能向上連携加算

通所リハビリ・訪問リハビリ専門職とサービス提供者が共同により訪問介護計画作成し、在宅における生活機能向上を図った場合の加算

ウ その他の加算

○介護職員等処遇改善加算Ⅱ

介護職員の資質向上のための研修や指導を行い、処遇改善を行います

エ 介護給付サービスによる減算

- 事業所と隣接する敷地内に居住する利用者を訪問する場合、当該利用者に対する報酬を総単位数の90%に減算する。

オ 1回当たりのサービス料金

料金表(別表)によって、利用者のサービス内容・利用回数に応じたサービス利用料金(自己負担額)をお支払ください。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

ア 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供した場合国の定めた介護保険給付費額に相当する額を全額いただきます。

イ 通常の事業実施地域を越えた地点から片道1キロメートル毎に20円を徴収します。

(3) 利用料金の支払い方法

前記(1)(2)の料金・費用は、1か月毎に計算しご請求いたしますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

① 訪問する訪問介護員への現金支払い

② 下記指定口座への振込み

中国銀行 周匝 支店

普通預金 1264409

名 義 指定訪問介護事業所 ヘルパーステーションあいあい

管理者 山下 拓也 (やました たくや)

③ ご利用者またはご家族の金融機関口座からの自動振り替え (毎月20日)

ご利用できる金融機関：中国銀行・JA晴れの国岡山・郵便局

## 6. 身元引受人

(1) ご利用者は、契約時にご利用者の残置物や利用料金の滞納があった場合に備えて、一切の引き取り及び債務の保証人として身元引受人を定めていただきます。

・当事業所は「身元引受人」に連絡のうえ、残置物等を引き取っていただきます。

・引き渡しにかかる費用については、身元引受人にご負担いただきます。

(2) 身元引受人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について極度額15万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は利用者又は身元引受人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。

(3) 身元引受人からの請求があった場合には、法人及び事業所は、身元引受人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

## 7. 利用の中止、変更、追加について

○利用開始日の前に、利用者の都合によりサービス等の利用を中止又は変更をすることができます。

○追加的なサービスやサービス内容に変更が生じた場合当該状況を居宅介護支援事業所と協議相談します。（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は、他の利用可能日を利用者等に示して協議します。）

## 8. 利用者負担の減免

(1) 事業所は、保険者が「住民税世帯非課税のうち特に生計が困難である者」と認めた利用者については利用者負担を減免することがあります。

「特に生計が困難である者」とは、

- ・市町村民税世帯非課税である老齢福祉年金受給者
- ・利用者負担が減免されなければ生活保護受給者となってしまう者
- ・その他市町村民税世帯非課税であって、上記に準ずるものと市町村長が認めた者

(2) 利用者負担の減免の程度は、利用者の申請に基づいて市町村において決定の後交付される確認証に記載されたものとします。

## 9. 訪問介護計画・介護予防訪問サービス計画の作成

事業所は居宅サービス計画書又は居宅介護予防サービス計画書に沿って、利用者の訪問介護計画書又は介護予防訪問サービス計画書を作成し、利用者及びその家族に対して説明し、同意を得た上で決定するものとします。

## 10. 訪問介護サービス等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

サービスの提供時に担当の訪問介護員を決定します。ただし、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サービスの提供を行いません。

### ②訪問介護員の交代

#### ア. 利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代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代を希望する理由を明確にして、事業所に対して訪問介護員の交代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定はできません。

#### イ. 事業所からの訪問介護員の交代

事業所の都合により、訪問介護員を交代することがあります。訪問介護員を交代する場合は、利用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に配慮するものとします。

### ③サービス実施時の留意事項

#### ア. 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービス等の利用にあたり、利用者は「5. 事業所が提供するサービスと利用料金」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

#### イ. 訪問介護サービス等の実施に関する指示、命令

訪問介護サービス等の実施に関する支持、命令はすべて事業所が行ないます。但し、事業所は訪問介護サービス等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。

#### ウ. 備品等の使用

訪問介護サービス等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。

### ④サービス内容の変更

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、事業所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

訪問介護員は、利用者に対する訪問介護サービス等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金品等の授受（利用料金の支払いは除く。）
- ③利用者の家族に対する訪問介護サービスの提供
- ④利用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
- ⑤その他利用者もしくはその家族に対して行なう迷惑行為

## 1 1. サービス提供における事業所の義務

事業所では、利用者サービスを提供するにあたって次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ②利用者へのサービス提供時において、利用者に症状の急変が生じた場合その他必要な場合には速やかに主治医・家族等への連絡を行う等必要な処置を行います。
- ③利用者に提供したサービスについて記録を作成し五年間保存するとともに、利用者等

の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

④感染症及び食中毒予防のための研修を定期的開催し、知識の習得とまん延防止を図るよう努めます。

## 1 2. 個人情報の取り扱いについて

事業所では、利用者等の個人情報の取り扱いについて、以下に定めるように必要な情報の提供について同意を得たうえで行います。

- (1) 事業所及びサービス事業者は、サービスを提供するに当たって、知りえた利用者又は家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩いたしません（守秘義務）
- (2) サービス担当者間で共通の目標の下でサービスの提供が適切に行われるために居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、主治医、計画上位置づけられたサービスを行うサービス事業者等が、居宅サービス計画及び介護予防サービス計画の内容について情報提供を求めている場合は、訪問介護計画書等の写しを交付し又必要な情報を提供します。
- (3) 利用者に医療上の必要がある場合には、医療機関等に利用者の心身の状況及び、必要な情報を提供します。

## 1 3. 緊急時の対応

訪問介護員等は、現に訪問介護事業の提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師等又は事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を行うとともに、管理者に報告を行います。

## 1 4. 事故発生時の対応

- (1) 事故が発生した場合、県民局、関係市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡いたします。
- (2) 発生した事故の状況及び事故の際に採った処置について記録をとり、いつでも、説明できるように文書で五年間保管いたします。
- (3) 事故の対応、責任を明確にすると共に責任者を定め窓口を統一して対応させていただきます。
- (4) 家族への対応等事故の状況の適切な事情説明を行ないます。
- (5) 事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業所は速やかにその損害を賠償いたします。
- (6) 事故検討委員会を設けて、事故の再発防止に努めます

## 1 5. 虐待の防止

- (1) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止又はその再発を防止するため指針を整備するとともに担当者を置き、虐待防止のための委員会及び研修を定期的実施し、職員等に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、速やかに市町村等関係者に報告します。

## 1 6. 感染症及び食中毒予防対策

事業所は、感染症及び食中毒予防・まん延防止のための委員会を定期的開催し感染源にならない為の知識の習得とその未然防止並びにまん延防止を図るよう努めます。また、指針の整備及び業務継続計画を策定するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

## 1 7. 苦情の受付について

### (1) 事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口           ヘルパーステーションあいあい

電 話 (0868)74-7880           F A X (0868)74-7881

○受付時間 月～日曜日 午前8時～午後5時（ただし、F A Xは24時間受け付け）

○苦情受付責任者       (特養) ロマンシティあいだ 施設長   小林弘典

苦情受付担当者       管理者 山下拓也   及び当日日勤者

### (2) 事業所以外における苦情の受付

事業所以外でも苦情などのご相談は以下の窓口でも受け付けます。

岡山県国民健康保険団体連合会「介護110番」           086-223-8811

美作市高齢者福祉課   0868-75-3912

赤磐市介護保険課   086-955-1116

美咲町健康福祉課   0868-66-1115

## 1 8. 損害賠償について

事業所において、事業者の責任により利用者等に生じた損害については、事業所は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について利用者に故意また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場合には、事業所の損害賠償責任を減じる場合があります。



## 19. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

未実施

## 20. 契約の終了について

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに身元引受人から契約終了の申し入れがない場合には、契約は自動更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、以下の事項に該当するに至った場合には、事業所との契約は終了します。

- ①利用者が死亡した場合
- ②介護認定により利用者の心身の状況が自立と認定された場合
- ③事業所が解散・破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥身元引受人等から解約又は解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

### (1) 利用者と身元引受人からの解約・解除の申し出

契約の有効期間であっても、利用者と身元引受人から利用契約を解約することができます。その場合には、利用者等は希望する7日前迄に、事業所に通知するものとします。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象（対象外含む）サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②利用者が入院した場合
- ③利用者の「居宅サービス計画等（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業所もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービス等を実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者等の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

### (2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①利用者と身元引受人等が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②利用者及び身元引受人等による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅

延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合

- ③利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業所は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

【説明確認及び同意】

令和 年 月 日

訪問介護サービス等の利用契約の締結に当たり、重要事項の説明をしました。

事業者

住 所 岡山県津山市瓜生原 337-1

事業者名 社会福祉法人 鶯園

事業所

住所 岡山県美作市福本 865

事業所名 ヘルパーステーションあいあい

説 明 者 \_\_\_\_\_ 印

以下の事項について説明を受け、同意します。

- (一) サービス契約の締結に当たり、重要事項の説明を受け、重要事項説明書の内容について承諾し、サービスの提供を受けることに同意します。
- (二) 必要に応じて家族・利用者の個人情報に関係機関に情報提供することに同意します。

利用者

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

身元引受人

続 柄 \_\_\_\_\_

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印