

# 訪問介護サービス重要事項説明書

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。

この「重要事項説明書」は、「山口県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を定める条例(平成24年7月10日山口県条例第35号)の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

## 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者

事業者名称	医療法人光恵会
代表者氏名	理事長 光山 哲生
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	山口県防府市今市町21番15号 (電話:0835-22-1361 FAX:0835-22-1778)
法人設立年月日	平成15年9月1日

## 2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所

### (1)事業所の所在地等

事業所名称	光山医院ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	訪問介護 山口県指定 3570601413
事業所所在地	山口県防府市今市町21番15号
連絡先 相談担当者名	(電話:0835-20-2800 FAX:0835-20-2801) 担当者:大石 謙太郎(管理者)
事業所の通常の 事業の実施地域	防府市

### (2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療法人光恵会が開設する光山医院ヘルパーステーションが行う指定訪問介護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、事業所の訪問介護員等が要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。
運営の方針	・当事業所は介護保険制度の主旨に沿い、居宅サービス計画に基づき、お客様の心身の状況・環境に応じて、そのお客様が可能な限りその居宅において、能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、お客様の立場に立って援助を行います。 ・サービスの実施に当たっては、お客様・ご家族様の意思及び人権・尊厳を尊重します。また、中立公正な立場で、適切な保健・医療・福祉サービスが多様な事業者から提供されるように努めます。併せて、関係の市町村、医療機関、福祉関係機関等との連携をはかります。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間について

営業日	月曜日から日曜日までとします。ただし、12月29日～1月3日を除きます。
営業時間	午前7時から午後7時までとします。 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とします。

(4)事業所の職員体制について

管理者	管理者：大石 謙太郎
-----	------------

職	職務内容	人員数
管理者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行います。</li> <li>・従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</li> </ul>	常勤1名
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・指定訪問介護の利用の申込に係る調整を行います。</li> <li>・訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明・同意を得て、利用者へ訪問介護計画を交付します。</li> <li>・指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li> <li>・訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li> <li>・利用者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。</li> <li>・サービス担当者会議への出席等により、利用者に関する情報の共有等、居宅介護支援事業者との連携を図ります。</li> <li>・訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに利用者の状況についての情報を伝達します。</li> <li>・訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>・訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。</li> </ul>	常勤専従2名
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護サービスを提供します。</li> <li>・サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。</li> <li>・サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</li> <li>・サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</li> </ul>	常勤11名 非常勤2名

3 提供するサービスの内容について

介護保険の給付の対象となるサービス	指定訪問介護サービスの内容は下記のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載された自己負担を除く額が介護保険から給付されます。
訪問介護計画の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス契約書(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成し

		ます。
サービスの内容		①身体介護・・・入浴・排せつ・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を行います。
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)などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、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	床ずれ予防のため体位の変換を行います。
	通院介助	通院の介助を行います。
	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、車いす等への移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守り援助	・入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認等)を行います。 ・ベッドの出入り時等自立を促すための声かけを必要に応じて行います。 ・排せつ等の際の移動時、転倒しないように側について見守ります。 ・洗濯物を一緒に干したり畳んだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	調理	ご契約者の食事の用意を行います。
	洗濯	ご契約者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	ご契約者の居室の掃除を行います。
	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。(預金の引き出しや預け入れは行いません。)

#### 4 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及びご家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は利用者又はご家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は利用者の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。

実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 5 サービス利用料金について

### (1) 利用料

身体介護	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	30分増す 毎に
	1. 利用料金	1,630 円	2,440 円	3,870 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	738 円
	3. サービス利用に係る自 己負担額	163 円	244 円	387 円	82 円
生活援助	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 45分未満	45分以上	30分増す 毎に
	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	—
<p>※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%増しになります。</p> <p>※一定以上所得がある場合、自己負担額が記載金額の2倍又は3倍となります。</p> <p>※ご利用者様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2倍の料金となります。</p>					

### (2) 加算・減算

上記の基本部分に以下の料金が加算・減算されます。

特定事業所加算	サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保、介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応等を行っている事業所に認められる加算です。
	当事業所は「厚生労働大臣が定める基準」の加算Ⅰに適合するものとして、特定事業所加算Ⅰの算定となります。 特定事業所加算Ⅰの算定額は、【所定単位×20/100】(1単位未満四捨五入)の単価となります。
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、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算されます。
	初回利用のみ1月につき基本利用料2,000円(利用者負担200円)となります。一定以上所得がある場合、利用者負担額が記載金額の2倍又は3倍となります。
緊急時訪問介護加算	利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めるときに、訪問

	<p>介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護を行った場合に加算されます。</p> <p>1回につき基本利用料1,000円(利用者負担100円)となります。一定以上所得がある場合、利用者負担額が記載金額の2倍又は3倍となります。</p>
介護職員処遇改善加算	<p>介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。</p> <p>当事業所は加算Ⅲのため、介護職員処遇改善加算額は一月につき、【介護報酬総単位数(基本サービス費+各種加算減算)×サービス別加算率18.2%】(1単位未満四捨五入)×1単位の単価となります。</p>
同一建物減算	<p>当事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内の建物(有料老人ホーム)に居住する利用者の割合が100分の90以上の場合は、当該利用者に対する報酬が100分の88になります。</p>

### (3)その他の費用

交通費	<p>サービス提供地域にお住まいの方は無料となります。それ以外の地域の方は実費がかかります。実費とは、本事業所実施地域を越える地点とお客様宅までの標準的な訪問経路の区間で、サービス提供区間での公共交通機関利用実費となります。なお、自動車を利用した場合の交通費は、事業所の実施地域を越える地点から1キロメートルにつき20円とします。</p>
キャンセル料	<p>①お申し出があった時点が訪問予定日の 1日前:無料 当日:利用料金の10%もしくは100%</p> <p>②次の場合は、キャンセルのお申し出が訪問予定日当日であった際には、予定利用料金の10%を申し受けます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者様のご都合による他サービスへの変更</li> <li>・ご利用者様のご都合による訪問時間や訪問日の変更</li> <li>・特定のケアワーカーが受け入れられない理由によるキャンセル</li> <li>・複数家族が一人のケアワーカーから連続してケアの提供を受ける際、一人のご利用者様に対する提供時間が予定外に短縮となった場合</li> </ul> <p>③次の場合は、利用料の全額を申し受けます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者様のご都合によりケア時間が短縮となった場合、予定利用料金の全額から行ったケア分を引いた全額</li> <li>・訪問時にご利用者様が不在でケアワーカーが待機した場合は、待機時間分の全額</li> </ul> <p>※ご利用者様の急な体調の変化、通院等が早く終了した場合等によるサービス提供のキャンセルや終了は、上記の限りではありません。</p>

#### (4)お支払方法について

料金は月ごとの清算とし、本事業所が定める期日までにご本人負担分をお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行します。お支払方法は、銀行引落・銀行振込・現金払いをお選びください。

#### 6 サービスの終了について

- ア お客様のご都合でサービスを終了する場合、サービスの終了を希望する旨をお申し出ください。
- イ 当事業所の都合でサービスを終了する場合、人員不足等やむを得ない事情によりサービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

#### ウ 自動終了

- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、自立と認定された場合
- ・お客様が亡くなられた場合

#### エ その他

お客様やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、2ヶ月以上の料金滞納があり再三の督促にも拘わらずお支払いいただけない場合は、文書で通知することにより即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

#### 7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1)虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者:大石謙太郎
-------------	-----------

- (2)苦情解決体制を整備しています。
- (3)従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (4)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。

#### 8 秘密保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密保持について	<p>①事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>②事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。</p> <p>③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
-----------------------	---

個人情報保護について	<p>①事業者は、利用者から予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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>②事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。</p>
------------	--

## 9 緊急時の対応について

事業の提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じた場合には、速やかに管理者に報告するとともに、主治の医師に連絡する等の措置を講じてまいります。

【主治医】	医療機関名 氏名
【家族等緊急連絡先】	氏名 <span style="float: right;">続柄</span> 住所 電話番号 <span style="float: right;">携帯番号</span> 勤務先

## 10 事故・トラブル発生等の対応について

利用者に対する指定(介護予防)の提供により事故・トラブルが発生した場合は、居宅介護支援事業者、他のサービス事業者、市町村窓口等への連絡等必要な措置を講じるとともに、事故の状況及び事故に際して行った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

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、損害賠償の手続きを速やかに行います。

## 11 身分証携行義務について

訪問介護員等は常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の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。

## 12 心身の状況の把握について

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 13 居宅介護支援事業者等との連携について

(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健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、この重要事項説明書に基づき作成する「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者に送付します。

#### 14 サービス提供の記録について

- (1) 指定訪問介護の実施毎に、そのサービスの提供日、内容及び利用料等をサービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施毎に、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

#### 15 衛生管理等について

- (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。

#### 16 サービス提供に関する相談、苦情について

##### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に示す【事業者の窓口】のとおり)

担当者が不在の時は、基本的事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引継ぎをします。

- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・苦情が発生した場合は、直ちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者から事情の事実確認をします。
- ・サービス提供責任者が必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行います。(検討会議を行わない場合も必ず処理結果を報告します。)
- ・検討の結果、必ず翌日までに利用者への謝罪等具体的な対応を行います。
- ・記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。
- ・従業者に対する研修等の実施により、普段から苦情が発生しないようサービスの提供を心がけます。

##### (2) 苦情申立窓口

【事業者の窓口】	光山医院ヘルパーステーション相談窓口 担当者:大石 謙太郎 (管理者) 電話番号:0835-20-2800
【市町村の窓口】	防府市健康福祉部高齢福祉課 介護給付係 電話番号:0835-25-2128
【公的団体の窓口】	山口県国民健康保険団体連合会介護保険課 苦情相談係 電話番号:083-995-1010

## 17 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策(セクシャルハラスメント・パワーハラスメント・カスタマーハラスメント等)に取り組んでいます。

## 18 業務継続計画(BCP)の策定等

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行うなどの措置を講じています。

### ①感染症の予防及びまん延の防止のための措置

感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施等取り組みをしています。

### ②災害発生時の業務継続のための措置

災害発生時の業務継続に関する取組を求める観点から指針の整備、研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施等取り組みをしています。

## 説明事項確認書

指定訪問介護サービスの提供にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいて、「重要事項」を説明いたしました。

### 事業所

所在地 山口県防府市今市町21番15号

名称 医療法人光恵会

光山医院ヘルパーステーション

説明者氏名

印

私は、本書面により、事業者から「重要事項」の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

ご利用者 住所

氏名

印

利用者自身が判断を下せない状況になった場合は、私が身元引受人として判断・対応します。  
(契約時において判断が下せない場合、下記の方を契約当事者とさせていただきます)

住所

氏名

印

ご利用者との関係(○印)

親族(続柄 )

成年後見人

代理人

\* 確認資料をお見せいただく場合がございます。

あらかじめご了承ください。