「訪問介護」重要事項説明書

社会福祉法人古殿町社会福祉協議会
古殿町介護事業所「コスモス荘」
当事業所は介護保険の指定を受けています。
（福島県指定 第０７７３０００１７９号）

当事業所はご契約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。

◇◆目次◆◇

１．事業者 2
２．事業所の概要 2
３．事業実施地域及び営業時間 2
４．職員の体制 3
５．当事業所が提供するサービスと利用料金 3
６．サービスの利用に関する留意事項 7
７．衛生管理等 8
８．虐待防止に関する事項 9
９．個人情報の保護 9
１０．緊急時等における対応方法 9
１１．業務継続計画の策定等 10
１２．苦情処理・受付 10
１３．身体拘束 11
１４．連帯保証人について 11
１５．カスタマーハラスメントについて 11

１．事業者

（１）法人名　　社会福祉法人　古殿町社会福祉協議会

（２）法人所在地　　福島県石川郡古殿町大字松川字横川９９番地１

（３）電話番号　　０２４７－５３―４３９４

（４）代表者氏名　　会長 岡部　光徳

（５）設立年月　　昭和５８年3月２４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１２年４月１日指定
福島県第０７７３０００１７９号

（２）事業の目的　　居宅において、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。

（３）事業所の名称　　古殿町介護事業所「コスモス荘」

（４）事業所の所在地　福島県石川郡古殿町大字松川字横川９９番地１

（５）電話番号　　０２４７－５３－４３９４

（６）事業所長　　**管理者**　渡邉　家伸

（７）当事業所の運営方針

事業所の訪問介護員等は、利用者の特性を踏まえて、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、排せつ、食事の介護、その他生活全般にわたる援助を行う。

（８）開設年月　　平成１２年４月１日

（９）事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[介護予防訪問介護]　　平成 18 年４月１日指定　福島県指定第 0773000179 号
[介護予防通所介護]　　平成 18 年４月１日指定　福島県指定第 0773000179 号
[通所介護]　　平成 12 年４月１日指定　福島県指定第 0773000179 号
[居宅介護支援事業]　　平成 12 年４月１日指定　福島県指定第 0773000062 号

３．事業実施地域及び営業時間

（１）通常の事業の実施地域　　古殿町全域

（２）営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日まで。（12 月 30 日から１月４日までを除く）		
営業時間	８時３０分から１７時３０分		
サービス提供時間	**通常時間**	**早　朝**	**夜　間**
	8：00～18：00	6：00～8：00	18：00～22：00

※　営業時間のほか、電話等により 24 時間連絡が可能な体制とします。

※　時間帯により料金が異なります。

４．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及び指定介護予防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	職務の内容
１．事業所長（管理者）	1		0.2	１名	総括
２．サービス提供責任者	1		0.2	１名	計画・調整・契約
３．訪問介護員	2	7	4.0	常勤換算で 2.5 名以上	訪問介護サービス
(1)介護福祉士	2	4	3.7		
(2)訪問介護養成研修１級（ヘルパー1 級）課程修了者					
(3)訪問介護養成研修 2 級（ヘルパー2 級）課程修了者		3	0.3		

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。
（例）週 8 時間勤務の訪問介護員が 5 名いる場合、常勤換算では、
1 名（8 時間×5 名÷40 時間＝1 名）となります。

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、ご契約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、

（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。

※指定訪問介護を提供した場合の利用の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、所得に応じてその１割、2 割又は 3 割の額とする。ただし、保険料の滞納等により法定代理受領ができない場合は、全額自己負担とし、サービス提供証明書を発行する。

なお、指定訪問介護の内容は次のとおりとし、料金その他の費用の額は、事業所の見やすい場所に掲示する。

（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、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〉

ア 身体介護

①身体に直接接触して行う介助サービス

食事介助・排泄介助・入浴介助・清拭・洗髪・更衣介助・整容・体位交換・移乗・移動介助・起床・終身介助・服薬介助などが含まれます。

②自立支援・重度化防止のための見守り的援助サービス

利用者と共に行う調理、洗濯、買い物、日常生活動作の見守り等が含まれます。

イ 生活援助

①掃除、洗濯、調理、買い物、ゴミ出しなど、利用者の日常生活を支える家事を代行するサービス

（生活援助は以下の条件に該当する場合に利用できます）

・ご契約者様に同居家族がおられず、家事をご自分で行なうことが困難である場合。

・同居家族が病気や障害などで家事を行うことが困難な状態であって、生活に必要な家事である場合。

※家族が通常通り家事を行える場合や、空き部屋の掃除、草木の水やり、ペットの世話、大掃除などのは、介護保険サービスの対象外となります。

☆ご契約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＞（契約書第 8 条参照）

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）での料金は別紙にて参照。

☆「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。

☆上記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。

☆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、介護保険給付の対象となります。

・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%+所定単位数×25/100

・早朝（午前 6 時から 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、ご契約者の同意の上で、通常利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

＊2 人の訪問介護員でサービスを行う場合

ア　利用者の身体的理由により 1 人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合

イ　暴力行為、迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合

ウ　利用者の状況等から判断して、ア、イに準ずると認められる場合

☆ご契約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。要介護認定を受けた後、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、ご契約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。

☆介護保険からの給付額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。

＜加算対象サービス＞

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、加算額の1割、2割又は3割を追加料金としてご負担いただきます。

※初回加算

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対し、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合。

※緊急時訪問介護加算

利用者や家族等からの要請を受けて、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たときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合。

※特定事業所加算（Ⅱ）

当事業所が以下の算定要件に該当する場合。

① すべての訪問介護員等に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。

② 利用者に関する情報、サービス提供の留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること。

① 訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員初任者研修課程修了者・1級訪問介護員が50%以上であること。

② すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士又は5年以上の実務経験を有する介護職員初任者研修課程修了者･1級訪問介護員であること。ただし、居宅サービス基準上、1人を超えるサービス提供責任者を配置しなければならない事業所については、2人以上のサービス提供責任者が常勤であること。

※介護職員等処遇改善新加算（Ⅰイ）

基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数にサービス別加算率（27.0%）を乗じた単位数で算定。

※中山間地域等における小規模事業所加算

訪問介護サービス提供にあたり所定単位数に対して10%の加算を算定。

（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）

利用料金の金額がご契約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訪問介護サービス

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、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

☆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。

・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%

・早朝（午前6時から8時まで）：25%

・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆経済状況の著しい変化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2か月前までにご説明します。

（3）交通費（契約書第8条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、実施地域を越える路程1㎞につき２５円の交通費をいただきます。

（4）利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記（1）～（3）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので利用月の翌月２５日に口座振替の方法でお支払い下さい。（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．金融機関口座からの自動引き落とし ご利用できる金融機関：大東銀行古殿支店、須賀川信用金庫古殿支店 夢みなみ農業協同組合古殿支店、郵便局

（5） 利用の中止、変更、追加（契約書第10条参照）

ア　利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護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に申し出てください。

イ　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。但しご契約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	当日の自己負担相当額

ウ　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契約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契約者に提示して協議します。

エ　ご契約者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、本契約を解除させて頂くことがあります。

６．サービス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ご契約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、ご契約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、契約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

契約者は「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。ただし、事業者は、訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

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、ご契約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）緊急時の対応方法（契約書第 13 条参照）

サービスの提供中に容態の変化等が生じた場合は、事前の打ち合わせにより緊急連絡先へ連絡するとともに、速やかに主治医、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

緊急連絡先

主治医	病 院 名		家族	氏　名	
	医 師 名			続　柄	
	住　　所			住　所	
	電話番号			電話番号	

（6）訪問介護員の禁止行為（契約書第 15 条参照）

訪問介護員は、ご契約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
②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
⑤ご契約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その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（7）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はじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点やサービス内容の変更を希望される際は、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。

＜サービス提供責任者の業務＞

ア　訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
イ　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
ウ　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）
エ　訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
オ　訪問介護員の業務の実施状況の把握
カ　訪問介護員の業務管理
キ　訪問介護員の研修、技術指導
ク　その他サービスの内容の管理について必要な業務

7．衛生管理等

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します。

事業所は、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

置を講じるものとします。

(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、職員に周知徹底を図ります。

(2) 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指針を整備します。

(3) 事業所において、職員に対し、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に実施します。

８．虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ります。

(2) 虐待防止のための指針を整備します。

(3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

(4) 前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

事業所は、サービス提供中に、当該訪問介護員等又は養護者（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します。

９．個人情報の保護

事業所は、利用者又は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。

事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。

１０．緊急時等における対応方法

訪問介護員等は、指定訪問介護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ときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとします。

（1） 事業所は、利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとします。

（2）事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して取った処置について記録するものとします。

（3）事業所は、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には、損害賠償を速やかに行うものとします。

１１．業務継続計画の策定等

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し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ずるものとします。

（1）事業所は、訪問介護員等に対し、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するものとします。

（2）事業所は、定期的に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します。

１２．苦情処理・受付

事業所は、事業の提供に係る利用者及び家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとします。（介護保険法第 23 条の規定により）

（1）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。

苦情解決の措置・概要	苦情解決責任者	渡 邉 家 伸	53－4394
	第三者委員	佐 川　重 俊	53－3423
		矢 内　源 一	53－4193
	苦情受付担当者	穂 積　智 美	53－4394

（2）行政機関その他苦情受付機関

古殿町役場 健康福祉課	所在地　　古殿町大字松川字新桑原３１ 電話番号・５３－４６１６　ＦＡＸ５３－３１５４ 受付時間　８：３０～１７：００
福島県国民健康保険団体連合会	所在地　　福島市中町３番７号　福島県国保会館 電話番号・024-523-2700 ＦＡＸ 024-523-1041 受付時間　８：３０～１７：００
福島県社会福祉協議会	所在地　　福島県渡利字七社宮１１１ 電話番号・024-523-1251 ＦＡＸ024-523-4477 受付時間　８：３０～１７：００

１３．身体拘束

事業所は、当該利用者、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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び

時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。

１４．連帯保証人について（契約書第 9 条参照）

（1）事業所は、利用者に対して連帯保証人を定める事を請求できます。ただし、連帯保証人を定めることができないやむを得ない理由であって、事業者がそれを認める場合にはその限りではありません。

（2）連帯保証人を定めるにあたっては、連帯保証人同士は住居および生計が別であること、加えて未成年でない者を定めることとします。

（3）連帯保証人は、利用者が事業者に対して負担する利用料金を利用者と連帯して保証するものとします。

（4）前項の連帯保証債務により連帯保証人が負う保証債務の限度額は、35 万円とします。

（5）利用者が利用料金の支払いを 3 カ月分以上滞納した場合は、事業者は、連帯保証人に滞納の事実を通知し、対処を求めるものとします。

・１５．カスタマーハラスメントについて

当事業所は、利用者に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしております。そのため利用者またはその家族、その他の関係者からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れのある行為については、ハラスメント行為とみなし、サービス利用停止などを含めた対応をとる場合があります。また、ハラスメント防止の取り組みとして、指針作成、関係機関との連携、研修の実施などを行います。

なお、介護サービスに関するご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応させていただきます。

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。

説明者　　所　　属　　古殿町介護事業所「コスモス荘」

職・氏　名　　サービス提供責任者　　遠　藤　　智　子　　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、指定訪問介護サービスの提供開始に同意し交付を受けました。

利用者　　住所

氏名

代理人　　住所

氏名

続柄

連帯保証人　住所

氏名

続柄