

「指定訪問介護」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。
(茨城県指定 第 0870100583 号)

当事業所はご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。

◇◆目次◆◇

1. 事業者.....	1
2. 事業所の概要.....	1
3. 事業実施地域及び営業時間.....	2
4. 職員の体制.....	2
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.....	6
7. 苦情の受付について.....	7

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 愛の会
- (2) 法人所在地 茨城県石岡市根当10888番地3
- (3) 電話番号 0299-23-5211
- (4) 代表者氏名 理事長 木村都央(キムラ サトナカ)
- (5) 設立年月 平成6年9月26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2月29日指定
茨城県 第0870100583号
- (2) 事業の目的 訪問介護員が要介護状態にある利用者に対し適切な
訪問介護サービスを提供する。
- (3) 事業所の名称 訪問介護事業所ハート24水戸事業所
- (4) 事業所の所在地 茨城県水戸市大塚町1803番地の4

- (5) 電話番号 029-255-1601
- (6) 管理者氏名 木村 都央
- (7) 当事業所の運営方針 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・食事の介助、その他の生活全般にわたり援助を行うほか関係市町村や地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携をはかり、総合的なサービスの提供に努める。
- (8) 開設年月日 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。
 [居宅介護支援事業] (居宅介護支援事業所ハート 24 水戸事業所)
 平成12年2月29日指定 茨城県第087011591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 水戸市・笠間市・城里町
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日(祝祭日含む)までとする。ただし日曜日その他休日等については、24時間連絡が可能な体制(オンコール方式)とし、必要に応じてサービス提供が可能な体制とする。ただし、12/31～1/3を除く。
受付時間	月～金 9時～18時 土・日・祝日 9時～12時
サービス提供時間帯	9時～18時(時間外…要相談)

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用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	職務の内容
1. 事業所長(管理者)	1名			1名	
2. サービス提供責任者	2名	1名		2名	
3. 訪問介護員	3名	7名			
(1)介護福祉士	1名	2名			
(2)訪問介護養成研修1級(ヘルパー1級)課程修了者	1名				
(3)訪問介護養成研修2級(ヘルパー2級)課程修了者	1名	6名			

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、

- | |
|---|
| (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。

(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。

<サービスの概要と利用料金>

- | |
|---|
| ○身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
○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。 |
|---|

☆ご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られます。

① 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）などします。
- 排泄介助…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…体位の変換を行います。

② 生活援助

- 調理…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分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。
（ご契約者の居室以外の居室、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。
（ご家族分の買物、預貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

③ 通院等のための乗車又は降車の介助

ご利用者の通院等のために、訪問介護員等が自ら運転する車両への乗車又は降車の介助を行うとともに、乗車前・降車後の屋内外における移動等の介助を行います。

<サービス利用料金>（契約書第9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）での料金は次の通りです。

身体介護	20分以上30分未満	244円
	30分以上60分未満	387円
生活援助	20分以上45分未満	179円
	45分以上	220円
通院等乗降介助	1回につき	97円

介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)…1か月の利用料金に22.4%乗じた単位数を算定いたします。
初回加算……………初回月のみ加算(200単位/月)

集合住宅(※1)に居住する一定数以上(※2)の利用者に対して、サービスを提供する場合は表の利用料金の10%減額となります。

※1 養護老人ホーム、軽費老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅

※2 当該住宅に居住するご利用者の人数が1か月あたり20名以上の場合

☆「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%
- ・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。

*2人の訪問介護員でサービスを行う場合(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

☆ご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。

☆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、ご利用者の負担額を変更します。

(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9条参照) *

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

●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%

(3) 交通費（契約書第 9 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、要した交通費の実費をいただきます。

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第 8 条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月 10 日までに以下のいずれか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. 下記指定口座への振込

水戸信用金庫 見和支店 普通預金 No.0025830

口座名義 訪問介護事業所ハート 24 水戸事業所 管理者 木村都央

イ. 下記指定金融機関口座からの振替（ハートピア水戸の入居者に限る）

ご利用できる金融機関：水戸信用金庫 見和支店

ウ. 20 日または 27 日に契約者の指定の口座より振替

(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、ご利用者の都合により、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。但しご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	利用者負担金の 10%の額

○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利用者に提示して協議します。

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7条参照）

① ご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、ご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ご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8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 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 15 条参照）

訪問介護員は、ご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
- ② ご利用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 飲酒及びご利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご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等に行う迷惑行為

(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があったり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尋ねください。（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 訪問介護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. 苦情の受付について（契約書第 24 条参照）

(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。

○苦情受付窓口（担当者）

川野邊 紘美

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00

(2) 行政機関その他苦情受付機関

苦情受付機関	水戸市役所介護保険課	電話番号029-224-1111
	茨城県国民健康保険団体連合会	電話番号029-301-1565
	茨城県運営適正化委員会 (茨城県社会福祉協議会)	電話番号029-305-7193

8. 提供するサービスの第三者評価の実施はしていません。

9. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当のケアマネジャー及び保険者等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

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。

訪問介護事業所ハート24 水戸事業所

説明者職氏名 サービス提供責任者 川野邊 紘美 ⑩

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ました。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

署名代行者(又は法定代理人)

住 所 _____

氏 名 _____ ⑩

本人との続柄 (_____)

個人情報提供同意書

訪問介護事業所 ハート24水戸事業所

管理者 木村 都央 殿

私（契約者）は、介護サービス計画書に記載された内容、及び貴会が利用者に対してサービスを提供する上で知りえた情報につき、利用者がサービスの提供を受けるために必要な限度で、貴会が個人に関する情報を用いることに同意します。

令和 年 月 日

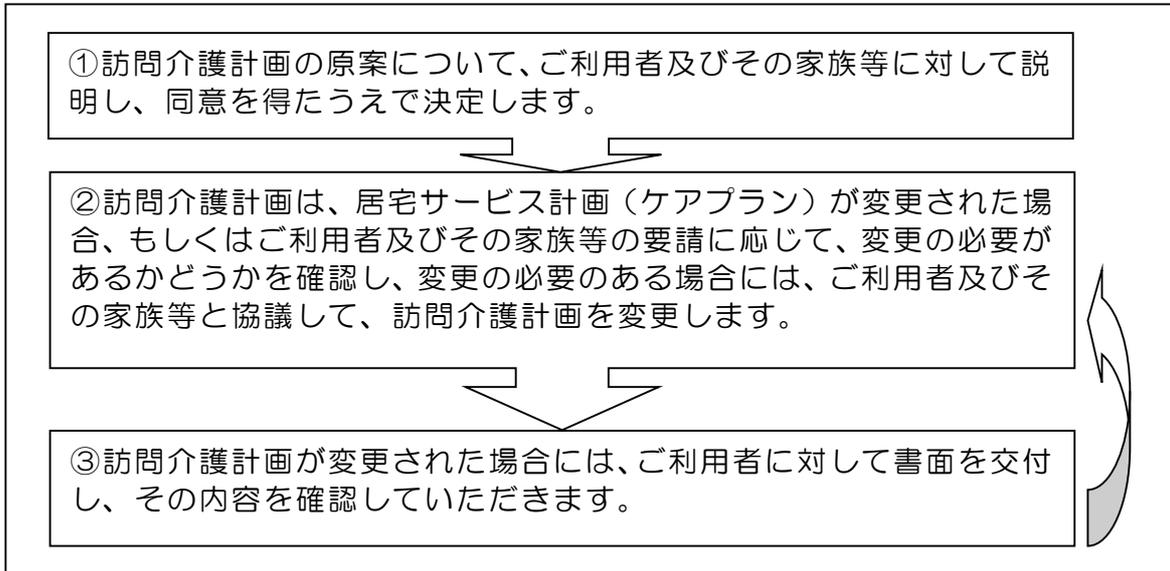
（ご利用者様） _____ ⑩

（署名代行者） _____ ⑩

<重要事項説明書付属文書>

1. 契約締結からサービス提供までの流れ

ご利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画(ケアプラン)」の内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。(契約書第3条参照)



2. サービス提供における事業者の義務(契約書第13条、第14条参照)

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)
 - ・ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。
 - ・サービス担当者会議など、利用者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、利用者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

3. 損害賠償について（契約書第 16 条、第 17 条参照）

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者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

ただし、その損害の発生について、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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

4. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約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日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、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、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

（契約書第 18 条参照）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①ご利用者が死亡した場合②要介護認定又は要支援認定によりご利用者の心身の状況が自立または要支援 1・2 と判定された場合③事業者が解散した場合、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、ご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当施設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ご利用者から解約又は契約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）ご利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第 20 条、第 21 条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合② ご利用者が入院された場合③ ご利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合④ 事業者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ご契約者の身体・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（契約書第 22 条参照）

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 ご利用者が、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 ご利用者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、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 ご利用者が、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（契約書第 19 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご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。