

「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
(三重県指定 第 2470200557 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」と認定の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。

1.事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 アパティア福祉会
- (2) 法人所在地 三重県桑名市長島町西外面 1070 番地
- (3) 電話番号 0594-42-1600
- (4) 代表者氏名 理事長 桑名 良輔

2.事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所 三重県 2470200557 号
- (2) 事業所の名称 ハピネスやさ訪問介護事業所
- (3) 事業所の所在地 三重県四日市市千代田町 325 番地 1
- (4) 電話番号 059-366-3303
- (5) 事業所長（管理者）氏名 牧野 俊也
- (6) 当事業所の運営方針
 - ① 当事業所の訪問介護員は、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。
 - ② 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- (7) 開設年月 平成 12 年 4 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

四日市市八郷地区、大矢知地区、下野地区、保々地区、富田地区、三重地区

及び桑名市、朝日町、川越町、木曾岬町とする。

(2) 通常の事業の実施地域を超えて行う指定訪問介護等について

通常交通費を徴収することはないが、利用に関しては担当居宅介護支援事業者との連携により利用を決定する。

(3) 営業日及び営業時間

営業日	月～日	祝日営業
営業時間	月～日	8時30分～17時30分

ただし、サービス提供時間については相談に応じる。

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約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。

＊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（常勤専従）
- 2、サービス提供責任者 2名（常勤専従1名、非常勤専従1名）
- 3、訪問介護員 13名（常勤専従1名 非常勤専従12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、ご契約者に対して以下の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、以下の場合があります。

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

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第5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＞

- | | |
|-------|----------------------------|
| ○身体介護 | 入浴・排泄・食事等の介護をおこないます。 |
| ○生活援助 | 調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をします。 |

☆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。

①身体介護

「身体介護」とは、利用者の身体に直接接触して行う介助並びにこれを行うために必要な準備及び後始末並びに利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上のための介助及び専門的な援助をいいます。

○入浴介助…入浴の介助または入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

○排泄介助…排泄の介助、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

「生活援助」とは、身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理等の日常生活の援助等をいいます。介護保険給付のサービスはあくまでも本人の生活の質の向上に寄与するものと規定されています。

○調理…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族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。）

○買物…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。（預金、貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

<サービス利用料金>

それぞれのサービスについて、料金は次の通りです。

① 基本料金

【現行】

身体介護中心型	20 分未満	163
	20 分以上 30 分未満	244
	30 分以上 1 時間未満	387
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	567
	以降 30 分をます毎に算定	82
	生活援助加算＊	65
生活援助中心型	20 分以上 45 分未満	179
	45 分以上	220

＊引き続き生活援助を行った場合の加算（20 分から起算して 25 分ごとに加算、70 分を限度）

☆「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。

☆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、通常の利用料金の 2 倍をいただきます。

＊2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

○体重が重いなどサービス提供に重度な負担を要し、2 人の訪問介護員で提供するのが利用者にとって安全確保のため適当と考えられる 方に対する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

② 加算料金等

- | | |
|-----------------|--------------|
| ○初回加算 | 200単位（一回のみ） |
| ○緊急時訪問介護加算 | 100単位 |
| ○介護職員等処遇改善加算（Ⅱ） | 合計利用料金の22.4% |

③ 自己負担額

上記、①、②の単位合計に10.42円を乗じた金額の1割または2割。

☆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。要支援または要介護の認定を受けた後、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、居宅介護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。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全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＞

○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。

○利用料金は、前項（1）介護保険の給付の対象となるサービス＜サービス利用料金＞を御参照願います。

☆経済情勢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事があります。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ヶ月前迄にご説明します。

（3）利用料金お支払い方法（契約書第6条参照）

お取引金融機関より口座振替させていただきますので、ご希望の口座をご指定ください。口座振替の登録には、1ヵ月程かかる場合があります。あらかじめご了承ください。尚、手続き完了までは現金でのお支払いとなります。

（4）利用の中止、変更、追加（契約書第13条参照）

○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又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加する事が出来ます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。

○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	利用料金の50%

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所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出来ない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

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

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

訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に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

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と利用料金」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、必要である場合、ご自宅の電気、水道、ガス等の設備を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、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) 訪問介護員の禁止行為

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 医療行為または医療補助行為
- ② ご契約者もしくはその家族からの高価な物品等の授受
- 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 飲酒および家庭内での喫煙
- 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. 緊急時及び事故発生時の対応

- ① 訪問介護サービス実施中に、ご契約者の状態の急変、その他緊急事態が発生したときは、速やかに管理者及び主治医、ご家族等に報告し、生命の安全を図るために適切な措置を講じます。
- ② 指定訪問介護事業者は、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は、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者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

8. 非常災害時の対応について

(1) 悪天候（大雨・ゲリラ豪雨・大雪等）時の対応

訪問介護サービス提供時間の間に、訪問介護員の移動に危険を伴うほどの大雨・ゲリラ豪雨・大雪・積雪等があった時は、サービス提供時間の調整や中止を検討する事があります。中止にした場合は、提供日時を変更し後日対応いたします。

(2) 台風時の対応

暴風警報が発令されている時は、訪問介護サービスの提供を段階的に中止する事がありますが、可能な範囲で訪問いたします。サービスの提供を中止しても日常生活にさほど支障がないと判断した場合は、提供日時を変更し、後日対応する場合があります。

(3) 地震発生時の対応

- ① 訪問介護サービス提供時間外に地震が発生した場合（震度5強以上）
市町村や消防など防災関係機関からの情報や周辺の状況などを含め、総合的に判断し適切に臨時休業の判断をすることもあります。
- ② 訪問介護サービス提供中に地震が発生した場合（震度5強以上）

訪問介護員とご契約者の身の安全の確保に努め、揺れがおさまり次第、地域の協力も得て避難先へ避難するなど、安全に配慮して判断いたします。

(4) 万一の災害に対する備え

訪問介護員は、地域のハザードマップを携帯し、有事の際の安全確保に備えます。

9. 苦情の受付について

(1) 当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専用窓口で受け付けます。

○苦情受付担当者 サービス提供責任者 伊藤 菊代

○苦情受付責任者 管理者 牧野 俊也

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 8：30から17：30

○電話番号 059-366-3303

(2) 行政機関その他苦情受付機関

四日市市役所 介護保険課（管理・保険業係）

059-354-8190

三重県国民健康保険団体連合会

059-222-4165

四日市市北地域包括支援センター

059-365-6215

三重県福祉サービス運営適正化委員会 苦情相談室

059-224-8111

10. 守秘義務

- ① 事業者、従事者又は従業者であったものは、訪問介護サービスを提供する上で知り得た契約者及びその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。この守秘義務は、本契約の終了した後も継続します。
- ② 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- ③ 前2項にかかわらず、契約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、契約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。

11. 介護現場におけるハラスメント対策について

当施設では職員による利用者への虐待行為禁止の取り組みと同様に、介護現場における職員へのハラスメント対策にも取り組んでいます。ハラスメント行

が発生した場合は、その原因や経過等について明らかにし再発を防ぐための対策を講じます。

12. カスタマーハラスメント対策について

当施設ではカスタマーハラスメント対策にも取り組んでいます。ご利用者のご家族ないしその他関係者より、職員に対してカスタマーハラスメント行為が発生した場合は、法人の行動指針に則り対応します。原因や経過等について明らかにした上で、健全な信頼関係の構築および円滑なサービスの提供が困難と判断した場合は、サービスの中止や契約を解除する場合があります。

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。

事業者住所 三重県桑名市長島町西外面 1070 番地

事業者名 社会福祉法人 アパティア福祉会

ハピネスやさと 訪問介護事業所

代表者氏名 理事長 桑名 良輔 印

説明者氏名.....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ました。

利用者 住所

氏名 印

上記代理人 印

(本人との関係)