訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス事業

重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、大分市条例の規定に基づき、当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説明するものです。

１．事業者（法人）の概要

法人名	社会医療法人　三愛会
所在地	大分県大分市大字市1213番地
電話・FAX 番号	電話：097－541－1311　　FAX：097－541－5218
代表者氏名	理事長　　三島 康典
設立年月日	昭和45年　8月29日

２．事業所の概要

事業所の名称	さんあいヘルパーステーション
事業の種類	指定訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス
事業所の所在地	大分市大字市566－3
電話・FAX 番号	電話：097－529－5582　　FAX：097－542－5318
事業所番号	4470105588
管理者の職氏名	管理者　髙松　大輔
事業の実施地域	大分市

３．事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、適正な訪問介護または介護予防訪問介護相当サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	訪問介護および介護予防訪問介護相当サービスは、要介護状態にある者に対し、その心身の特性を踏まえ、有する能力に応じて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。

４．事業所の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 （電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする）

5 ．事業所の職員体制

(1) 管理者１名 （有料老人ホーム管理者と兼務）

(2) サービス提供責任者 １名

(3) 訪問介護員等 常勤換算方法で 2.5 人以上

6 ．従業者の業務内容およびサービスの内容

①従業者の業務内容

職 種	業務内容
管理者	従事者の管理・指導・業務の実施状況の把握・その他の業務管理
サービス提供責任者	利用者の日常生活全般の状況及び、希望を踏まえて、訪問介護または介護予防訪問介護相当サービスを作成する。また、訪問介護、介護予防訪問介護相当サービスの申し込みに関わる調整、訪問介護員に対する技術指導などを行なう。
訪問介護員	訪問介護または、介護予防訪問介護相当サービスを実施する

②サービスの内容

サービス種類	内容
身体介護	・食事の介助・健康チェック・入浴介助・起床、就寝の介助 ・身体の清拭・洗髪介助・部分浴・体位変換・衣類等の着脱介助 ・排泄介助・情報収集、提供・服薬介助・移動、移乗介助 ・相談援助・自立生活支援のための見守り的援助等・環境整備 （介助に携わるために必用準備等を含むサービス提供後の記録）
生活援助	・食事のための配膳、下膳・薬の受け取り・衣類の洗濯・整理・補修 ・居室の掃除・整理整頓・日用品の買い物・環境整備・相談援助 ・ベットメーキング・サービス提供後の記録・健康チェック

7 ．サービスの利用料、利用者負担額

事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額を受けるものとする。

①訪問介護サービス基本料金

サービス内容	サービス時間	単位数	自己(1 割)負担
身体介護	20 分未満	163 単位/回	163 円/回
	20 分以上 30 分未満	244 単位/回	244 円/回
	30 分以上1時間未満	387 単位/回	387 円/回
	1時間以上	567 単位/回	567 円/回
	以後 30 分増すごと	82 単位/30 分	82 円/30 分
生活介護	20 分以上 45 分未満	179 単位/回	179 円/回
	45 分以上	220 単位/回	220 円/回
身体介護 +生活介護	所定時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに 65 単位 （生活援助は 20+25+25=70 分が上限で 195 単位を限度）		左記の 1 割
介護職員等処遇改善加算（支給限度額には含まれません）		所定単位数×24.5%を加算	

※: 上記自己負担額は1割負担の場合となります。

③介護予防訪問介護相当サービス利用料金

サービス内容	サービス回収(週当り)	単位数	自己負担
介護予防ホームヘルプサービス費Ⅰ	週 1 回程度の訪問	1176 単位/月	1176 円/月
介護予防ホームヘルプサービス費Ⅱ	週 2 回程度の訪問	2349 単位/月	2349 円/月
介護予防ホームヘルプサービス費Ⅲ	週 2 回を超える程度の訪問	3727 単位/月	3727 円/月
介護職員等処遇改善加算（支給限度額には含まれません）		所定単位数×24.5%を加算	

※: 上記自己負担額は1割負担の場合となります。

※: 月ごとの定額制となっているため、月の途中から利用を開始または月の途中で終了した場合でも日割り計算は行いません。

※:(例外) 1.月途中で要介護から要支援に変更になった場合
2.月途中から要支援から要介護に変更になった場合
3.同一保険者管内での転居などにより事業所を変更した場合
4.月途中で要支援度が変更となった場合

③訪問介護サービス加算・減算

同一建物減算 （訪問介護・介護予防ホームヘルプサービス）	正当な理由なく、事業所において、前6 月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地内に居住する者に提供されたものの占める割合が 100 分の 90 以上である場合	所定単位数より 12%減算	
特定事業所加算Ⅱ (訪問介護)	別に厚生労働大臣が定める基準（体制・人材）をみたす場合	所定単位数より 10%加算	
初回加算 (訪問介護・介護予防ホームヘルプサービス)	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月ないに、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う、又は、訪問介護員に同行訪問した場合	200 単位/回	200 円/回
緊急時訪問介護加算 (訪問介護)	利用者またはその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ージャーと連携を図りケアマネージャーが必要と認めたとき、居宅サービス計画にない訪問介護を行った場合	100 単位/回	100 円/回
夜間・早朝加算 (訪問介護)	早朝（午前 6 時から午前 8 時）・夜間（午後 6 時から午後 10 時）に訪問介護を行った場合	基本料金の 25%増し	
深夜加算 (訪問介護)	深夜（午後 10 時から午前 6 時）に訪問介護を行った場合	基本料金の 50%増し	
2 人の訪問介護員等による訪問介護 (訪問介護)	別に厚生労働大臣が定める要件を満たす場合（重介護等）又は希望により同意を得て2人の訪問介護員が訪問介護を行った場合。	所定単位数の 100 分の 200 に相当する単位数	

8 ．その他費用について

①交通費

交通費	事業実施地域以外から、片道 30 キロメートル未満　500 円 事業実施地域以外から、片道 30 キロメートル以上　1,000 円

②キャンセル

時間	キャンセル料
サービス利用の 24 時間前まで	無料
サービス利用の当日	利用料金の１００％

※：利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに事業所の連絡先までご連絡ください。

※：利用者の都合で訪問介護または介護予防訪問介護相当サービスを中止、変更する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。ただし、利用者の容態の急変など、緊急のやむを得ない事情がある場合のキャンセル料はその限りではありません。

9 ．利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法について

①利用者負担額及びその他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求致します。

②利用者は事業者の指定する銀行口座に利用者名義の普通預金口座を設け、その口座から毎月 20 日までに自動振り替えの方法により口座にお支払いいただきます。

③お支払の確認をしましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願い致します。

※：利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにかかわらず、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で未払い分をお支払いただくことがあります。

10 ．虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、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　髙松　大輔

② 苦情解決体制を整備しています。

③ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

④ 事業所はサービス提供中に、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。

11 ．事故発生時の対応方法について

事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、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。
また、利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は損害賠償を速やかに行います。

12 ．サービス提供に関する相談、苦情について

(1)利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）を以下の通り設置します。
※以下(3)の通り

(2)円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

ア　苦情を受け付けた場合には、事業所管理者等へ報告するとともに、直ちに担当者が利用者に連絡を取り、直接訪問するなどして詳しい事情を聞く。またサービス提供事業者への苦情の場合は、早急に連絡及び訪問調査を行い当該サービス担当者からも事情を聴取し解決方法を模索する。

イ　苦情内容について、事業所管理者または相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。

ウ　苦情結果については、検討結果等に基づき、出来る限り速やかに利用者またはご家族へ説明を行う。

エ　再発防止について、同様の苦情事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、研修の機会などを通じサービスの質の向上へ勤める。

オ　当該事業所のみで解決が困難な場合、保険者である市町村、国保連などに相談し、助言または指導を得て解決方法を模索する。

(3)苦情申立の窓口

ア　ヘルパーステーション苦情相談窓口　　097－529－5582
イ　大分市役所福祉保健部長寿福祉課　　097－537－5746
ウ　大分県国民健康保険団体連合会　　097－534－8475

13. 第三者評価の実施状況

無し

14 ．サービス提供に当っての留意事項

① サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交代してサービスを提供します。担当のホームヘルパーが交代する場合は、予め利用者及び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します。

② 利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がございましたら、苦情窓口などにご遠慮なく相談ください。

③ 訪問介護・介護予防訪問介護相当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。

事業者は下記の理由によりサービスをお断りすることがあります。（サービス提供の拒否）

① 事業所の職員体制との関係で利用見込みに応じられない場合

② 地理的理由により、充分なサービス提供に努めることができない場合

③ 事業所職員に不当に著しい恐怖感を与えた場合

④ セクシャルハラスメント行為が行われる場合

⑤ 通常提供されるべきサービスの範囲を超え、訪問介護サービス提供以外の訪問呼び出しや電話対応を頻回に求められることにより、ほかの利用者へのサービス提供に支障が出ると判断される場合

⑥ 利用者の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日の1週間前までに文書でお申し出ください

15 ．緊急時の対応方法

① サービスの提供中に様態の変化などがあった場合には、主治医，救急隊、家族、居宅支援専門員などに連絡します。

② サービス提供時外における緊急時

連絡先　　097-529-5582

対応時間　8:30～17:30

上記内容について利用者へ説明を行いました。

令和　　年　　月　　日

	法人名	社会医療法人　三愛会
	代表者名	理事長　三島 康典
事業者	事業所名	さんあいヘルパーステーション
	所在地	大分市大字市566－3
	説明者名	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

	住所	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
利用者	氏名	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞
	連絡先	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
	住所	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
代理人	氏名	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞
	連絡先	＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

訪問介護契約書

ご利用者（以下、「利用者」といいます）とさんあいヘルパーステーション（以下「事業者」といいます。）は、事業者が利用者に対して行う訪問介護、介護予防訪問介護相当サービスについて次のとおり契約します

（契約の目的）

第 1 条　この契約は、事業所の従業者が、要介護状態又は要支援状態にある者（以下「利用者」という。）に対し、適正な指定訪問介護、指定介護予防訪問介護相当サービスを提供することを目的とします。

（契約期間）

第 2 条　本契約の有効期間は契約締結の日から、ご利用者の文書による契約終了の申し入れの日までとします。なお契約終了の申し入れは終了日 7 日前までといたします。

（運営規程の遵守）

第 3 条　事業者は別に定める運営規程に従い、必要な人員の配置、サービスの提供等を行います。

（訪問介護または介護予防訪問介護相当サービス計画）

第 4 条　事業者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえ、「居宅サービス計画」または「介護予防訪問介護相当サービス計画」に沿い、「訪問介護計画」または「介護予防訪問介護相当サービス計画」を作成し、事業者は「訪問介護計画」「介護予防訪問介護相当サービス計画」を利用者及び利用者の家族に内容を説明し同意を受けます。

2 事業者は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「居宅サービス計画」が範囲内で可能な時は、速やかに「訪問介護計画」「介護予防訪問介護相当サービス計画」の変更を行います。

3 事業者は、前項に定めるほか、利用者が「居宅サービス計画」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業所へ連絡調整などの援助を行います。

（サービス提供内容の変更）

第 5 条　訪問介護計画または介護予防訪問介護相当サービス計画が利用者と合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容又は介護保険適用の範囲が変更となる場合には、担当の介護支援専門員と利用者の承諾を得て変更し、新たな訪問介護計画または介護予防訪問介護相当サービス計画に沿って、訪問介護又は介護予防訪問介護相当サービスを提供します。

（サービス提供の記録）

第 6 条　事業者は、介護予防訪問介護相当サービスの提供毎に、サービスの内容を明記したサービス提供実績表に、サービスの確認を受け認印を頂きます。

2 事業者は、認印を頂いたサービス提供実績表を契約終了後、2 年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し、その複写物の交付を受けることが出来ます。

（利用料金）

第 7 条　利用者は、サービスの対価として関係法令に定める利用単価毎の利用料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。

2 事業者は、利用者から利用料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。

3 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります。その際には、利用者の同意を得ることとします。

4 利用者は、居宅においてサービス従業者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

（サービスの中止）

第 8 条 利用者は、事業者に対して、サービス提供の 24 時間前までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

2　利用者がサービス実施の24時間前までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して「重要事項説明書」に定める利用料金を請求することができます。この場合の利用料金は第 7 条に定める他の利用料金の支払いと合わせて請求します。

（料金の変更）

第 9 条 サービスに対する利用者の負担金は、関係法令に基づいて定められるため、契約期間中に関係法令が改定された場合には、改定後の料金に変更となります。

（契約の終了）

第 10 条　契約の終了について次の通り定めます。

（ 1 ） 利用者は、いつでもこの契約書を解約できます。この場合には、一週間の予告期間をもって届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。

（ 2 ） 事業者は、利用者に対して、1 ヶ月前の予告期間を置き理由を示し文書で通知することにより、本契約を解除することができます。また、事業所は、利用者がこの契約を継続し難いほどの背信行為を行ったと認めるときは、文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

（ 3 ） 次の事由に該当する場合、この契約は自動的に終了します。

① 利用者が介護保険施設に入院又は入所した場合

② 利用者の要介　護認定区分が非該当（自立）と認定された場合

③ 利用者が死亡した場合

（ 4 ） 次の事由に該当した場合は、事業者または利用者より文書で通知することにより直ちに本契約を解除することができます。

① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合

② 事業者が守秘義務に反した場合

③ 事業者が利用者その家族に対し社会通念を逸脱する行為を行なった場合

④ 事業者が破産した場合

⑤ 利用者のサービス料金の支払いが 3 ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず 7 日以内に支払われない場合。

⑥ 利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行なった場合。

（損害賠償）

第 11 条　事業所は、訪問介護サービスを提供する上で、この契約の条項に違反し、又は、利用者に損害を与えた場合には、その損害を速やかに賠償する義務を負います。ただし、事業者に故意、過失がなかったことを証明した場合はその限りではありません。

（相談・苦情対応）

第 12 条　事業所は、別紙『訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス事業重要事項説明書』の通り、利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

（秘密保持）

第 13 条　事業者は、正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。

2　事業者は従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

（情報の保存、開示義務）

第 14 条　事業者は、指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護相当サービス事業に関する諸記録を整備し、当該サービスを提供した日を起点として、その完結の日から 5 年間保存するものとします。

2　利用者は、事業所に対し、いつでも前項に規定する書面その他の指導に関する記録の閲覧、謄写を求めることができます。但し、謄写に際しては、事業者は利用者に対して、実費当額を請求できるものとします。

（身分証携帯義務）

第 15 条 訪問介護サービス従業者は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者また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。

（その他）

第 16 条 この契約に定めのない事項については、介護保険法その他の関係法令に従い、利用者及び事業者が信義に従い誠実に協議して決定します。

（個人情報の取り扱いについて）

第 17 条 当事業所においては、下記の要項に従って、個人情報の取り扱いを厳正に行うものとする。

2 使用する目的について下記の通りとする。

（ 1 ） 利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議において、私の状態、家族に状況を把握するために必要な場合。

（ 2 ） 上記(1)のほか、介護支援専門員または介護サービス事業所との連携調整のため必要な場合。

（ 3 ） 介護サービスを受けている際で、利用者が体調等を崩し、又は怪我などで病院へ行った際、医師・看護師等に状況説明を行う場合。

（ 4 ） 市役所などへの書類提出の場合。

3 個人情報を提供する事業所について下記の通りとする。

（ 1 ） 居宅サービス計画に記載されている介護サービス事業所。

（ 2 ） 病院・診療所・救急隊（診療することになった場合）。

（ 3 ） 市町村及び保険者等の行政機関。

3 個人情報を使用する期間は本契約と同一の期間とする。

4 個人情報を使用にあたっての条件は下記の通りとする。

（ 1 ） 個人情報の利用については必要最小限とし、使用に当たっては関係者以外の者に漏れる事のない様に細心の注意を払う。

（ 2 ） 事業者は、提供の同意を得た資料を厳重に管理し、紛失、破損しない様適正名保管に努める。

（ 3 ） 事業者は個人情報を使用した会議、相手、内容などの経過を記録しておく。

5 提携機関である「社会福祉法人三愛会」との間で、一貫した介護サービス等を提供するため、次の目的で情報共有を行う。

（ 1 ） 利用者に対し、その日常生活及び社会生活の総合的かつ効果的な支援のために提供する介護サービス及びその向上等のため。

（ 2 ） 利用者の心身に緊急状態・事態が生じた際に、当該利用者の生命、身体やその他の権利、利益を保護するため。

（身体拘束）

第 18 条　原則として利用者に身体拘束を行わない。但し、自傷他害の恐れがある等やむを得ない合は、あらかじめ利用者及び扶養者から同意を受けた上で、施設管理者またはサービス提供者が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する。

（褥瘡対策）

第 19 条　当事業所は利用者に対し良質なサービスを提供する取組みのひとつとして、褥瘡が発生しないような適切な介護に努めるとともに、その発生を防止するための体制を整備する。

（虐待対策）

第 20 条　当事業所では、利用者に対して精神的にも肉体的にも、体罰、暴言、セクハラ等あらゆる権利侵害、虐待を絶対に行わない。施設内外において利用者に対しての権利侵害、虐待を発見、または疑わしい事象を確認した場合は、別途「身体拘束及び高齢者虐待への対応」に基づき報告、通報等適切な措置を講ずる。

上記の契約の成立を証するために、本約書 2 通を作成し、事業者及び利用者が記名押印の上、各自その 1 通を所持します。

令和　　年　　月　　日

事業者

法人名　社会医療法人　三愛会

代表者名　理事長　三島 康典

事業所名　さんあいヘルパーステーション

所在地　大分市大字市566－3

説明者名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

利用者

住所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

連絡先

住所

代理人　氏名　　㊞

連絡先