

重要事項説明書

この重要事項説明書は、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。

第1条（相談窓口）

電話	0972-22-9110（午前8時～午後5時まで）
担当	松下 元子

第2条（事業所について）

（1）名称等

事業所の名称	ホームヘルパーステーション鶴望野
所在地	大分県佐伯市鶴岡町1丁目6番3号
管理者の氏名	松下 元子
電話・FAX番号	電話 0972-22-9110 ・ FAX 0972-23-2809
事業者指定番号	4470500036
通常サービス提供地域	佐伯市

（2）運営方針

利用者の心身の特性を踏まえて、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように支援を行います。

（3）営業日及び営業時間

時間	早朝 6:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～22:00
サービス提供	○	○	○

※受付は、年中無休（12月31日～1月3日の年末年始はお休み）

※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制としています。

（4）職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	介護福祉士	1名	0名	サービス提供責任者と兼務	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	3名	0名	兼任	4名
	ヘルパー1級	1名			
事務職員		1名	0名	兼任	1名
従事者	介護福祉士	12名	6名	常勤は兼任	18名
	介護職員基礎研修課程 ヘルパー1級	1名	1名		2名
	ヘルパー2級	1名	6名	常勤は兼任	7名
	その他				

第3条（サービス内容と利用料金）

（1）サービスの内容

	内 容
訪問介護 計画の立案	担当のサービス提供責任者が、利用者の直面している課題等を評価し、ケアプランに沿って訪問介護計画書を作成し、同意を得てサービスが実施されます。
身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助ならびにこれを行うために必要な準備及び後始末ならびに利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助及び専門的な援助を行います。
生活援助	調理、洗濯、掃除等の家事援助であって、これを受けなければ日常生活を営むのに支障が生じる居宅要介護者に対して行われる援助をいいます。
相談	福祉サービスに関する相談

（2）利用料等

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、介護報酬の規定に準じます。
また、介護保険負担割合証に基づき、基本料金（利用金表（別表））の1割もしくは、2割、3割負担。但し介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

（3）各種加算

初回加算	新規に訪問介護計画書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に、サービス提供責任者が、自らして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します。 過去に2ヶ月指定訪問介護の提供を受けていない場合同様に加算します。
特定事業 加算Ⅱ	サービスの質が高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保やヘルパーの環境整備、中重度者への対応を行っている事業所に加算されます。
緊急時訪問介護加算	利用者又はその家族等からの要請に基づき、ケアマネージャーと連携し予め計画された以外の指定訪問介護を緊急に行った場合の加算です。
介護職員等 処遇改善加算Ⅰ	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を行う事業所に認められる加算です。
生活機能向上連携 加算Ⅰ	訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言を受ける事が出来る体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成します。当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又はICTを活用した動画等により、利用者の状態を把握した上で、助言を行うことを定期的に行う場合の加算です。
生活機能向上 連携加算Ⅱ	訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションのリハビリテーションの専門職が利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問して行う場合の加算です。
同一建物減算	利用者の居住と事業所が同一建物の場合減算となります。

※加算サービスは基準額に対し、介護保険負担割合証記載の割合に応じた額をご負担して頂きます。

※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%増しとなります。

※やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て、2人で訪問介護を提供した場合は、2人分の料金となります。

（4）介護保険の給付の対象とならないサービス

1. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為を行いません。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧その他の利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の行為

2. 保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

- ①「直接本人の援助」に該当しない行為
 - ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
 - ・主として利用者が使用する居室以外の掃除
 - ・来客の応接（お茶、食事の手配等）
 - ・自家用車の洗車・掃除等
- ②「日常生活の援助」に該当しない行為
 - ・草むしり
 - ・花木の水やり
 - ・犬の散歩等ペット等の世話 等
- ③日常的に行われる家事の範囲を超える行為
 - ・家具、電気器具の移動、修繕、模様替え
 - ・大掃除、窓のガラス拭き、床のワックスがけ
 - ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
 - ・植木の剪定等の園芸
 - ・正月、節句等の為に特別な手間をかけて行う調理 等

（5）その他の費用

①交通費について

佐伯市にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、交通費の実費が必要です。なお、自動車を利用した場合の交通費は次の通りになります。

- ・事業所から片道おおむね12キロメートル未満は、無料。
- ・事業所から片道おおむね12キロメートル以上は、1回の訪問につき 200円。

②キャンセル料について

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は至急連絡下さい。

ご利用の前日までの午後5時までにご連絡を頂いた場合	無料
当日、ヘルパーが訪問した際に不在の場合	1,100円

③通院、外出介助における訪問介護員等の公共交通機関の交通費は、実費相当を請求いたします。

（6）支払方法

- ①毎月、10日以降に前月分の請求をいたしますので、14日以内にお支払い下さい。
- ②お支払い方法は、口座引落をお勧めします。その他、銀行振込、現金集金、窓口にてお支払い頂く方法もあります。

第4条（サービスの利用開始）

- ① サービス提供に先立って、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所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支援を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない場合であって、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、利用者等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 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示は、すべて当事業所が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

第5条（契約の終了）

- ① 利用者はいつでも申し出る事により、この契約を解除することができます。
- ② 当事業所は次の事由に当てはまる場合、利用者に対して文書で通知することにより、この契約を介助することができます。
 - (一) 利用者のサービス利用料金の支払いが、正当な理由なく連続して3か月以上遅延し、料金を支払うよう勧告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合
 - (二) 利用者又は家族が、事業所や事業所職員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背任行為、身体暴力及び精神的暴力並びにセクシャルハラスメントを行い、その状態が改善されない場合。
- ③ 利用者が要介護認定の更新で、非該当（自立）・要支援1・要支援2と認定された場合、所定期間の経過をもってこの契約は終了します。
- ④ 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - (一) 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - (二) 利用者が死亡した場合
 - (三) やむを得ない事情によりステーションを閉鎖する場合

第6条（虐待防止）

- ① 事業者は利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- ② 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。

第7条（身体拘束の禁止）

- ① 事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者又は他の利用者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を行いません。
- ② 事業所は、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その他必要な事項を記録します。

第8条（ハラスメントの取り組み）

- ① 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、ハラスメント防止規定を基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的な話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

第9条（サービス提供の記録保存と情報開示）

- ① サービス提供に関する記録を作成することとし、これを契約終了後5年間保存いたします。
- ② 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。

第10条（秘密の保持）

- ①従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

第11条（個人情報の保護）

サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する個人情報を正当な理由なく、第三者に漏らしてはならない。ただし、以下の理由の場合は速やかに情報提供を行います。

- ①事業所が、居宅サービス計画に基づいた、訪問介護サービス等を円滑に実施する為に行うサービス担当者会議等において必要な場合
- ②利用者が緊急時や医療機関で適切な治療を受ける為に、個人情報を提供する必要がある場合
- ③市や医療機関、大分県国民健康保険団体連合会からの情報提供を求められたとき

第12条（緊急時の対応方法）

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、医師、救急隊ご家族、居宅介護支援事業者等へ連絡し、必要な処置を講じます。

第13条（事故発生への対応）

サービス提供により事故が発生した場合には、家族、市町村及び関係諸機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置を記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

第14条（身分証携行義務）

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。

第15条（心身の状況の把握）

指定訪問介護の提供にあたり、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、そ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。

第16条（居宅介護支援事業所との連携）

- 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サービスの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。

第17条（サービス提供の記録）

- ①指定訪問介護の実施ごとに、サービスの提供日及び内容を、サービス提供の終了時に利用者に確認を受け、その控えを利用者に交付します。
- ②指定訪問介護の実施ごとに、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、事業所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。

第18条（衛生管理等）

- 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。
- ③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、次にあげる措置を行います。
 - (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2ヶ月に1回開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - (3) 従業者に対して、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

第19条（業務継続計画の策定等について）

- ①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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為の計画（業務継続計画）を策定し、該当業務継続計画にしたがって必要な措置を講じます。
- ②従業者に対して、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実施します。
- ③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います。

第20条（サービス内容に関する苦情）

①事業者は、利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者の要望、苦情に対し、迅速かつ適切に対応します。

(1) 当社の相談・苦情担当

担当：ホームヘルプステーション鶴望野	電話 0972-22-9110
--------------------	-----------------

(2) その他

当社以外に、お住まいの各市町村及び大分県国民健康保険団体連合会め相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

佐伯市高齢者福祉課介護保険係	電話 0972-23-3117
大分県国民健康保険団体連合会	電話 097-534-8470

第21条（代理人）

利用者は、代理人を選任し、この契約に定める権利の行使と義務の履行を代理して行わせることができます。

本書面に基づき重要事項説明を行いました。

重要事項説明書の説明日 令和 年 月 日

ホームヘルプステーション鶴望野

< 説明者 >

印

1. 本書面の重要事項説明書の説明を受け、指定訪問介護サービスの利用を契約致します。また、第10条（秘密保持）に沿った個人情報の使用について同意致します。

2. この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

3. 上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

利用者

< 住所 >

< 氏名 >

印

【代理人】

< 住所 >

< 氏名 >

印

事業者

< 住所 >

大分県佐伯市鶴岡町1丁目6番3号

< 事業者名 >

社会医療法人 長門莫記念会

ホームヘルプステーション鶴望野

< 代表者氏名 >

理事長

長門

仁 印

緊急時連絡先

かかりつけの病院・医師	病 院	
	医 師	
緊 急 連 絡 先	氏 名	
	住 所	
	電 話 番 号	