

「指定訪問介護」重要事項説明書

訪問介護ステーションテラビーチリゾート屋島

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(高松市指定 第 3770108680 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	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
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	4
6. サービスの利用に関する留意事項	7
7. 苦情の受付について (契約書第25 条参照)	9
8. 事故発生時の対応 (契約書第24条参照)	11
9. 緊急時の対応 (契約書第26条参照)	10

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人楽生会
- (2) 法人所在地 香川県高松市屋島西町2277-1
- (3) 電話番号 087-841-2220
- (4) 代表者氏名 理事長 木村 良子
- (5) 設立年月 平成11年9月22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27年3月1日指定 香川県 3770108680号
- (2) 事業の目的 社会福祉法人楽生会が設置する介護事業所において要介護状態等となったご利用者が、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、食事等の介護その他日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、ご利用者の心身の機能の維持並びにご利用者のご家族の身体的および精神的負担の軽減を図ることを目的とする。
- (3) 事業所の名称 訪問介護ステーションテラビーチリゾート屋島
- (4) 事業所の所在地 香川県高松市屋島西町2277番地6
- (5) 電話番号 087-841-2588
- (6) 事業所長（管理者）氏名 木村 太郎
- (7) 当事業所の運営方針
 - ①当事業所において提供する訪問介護は、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとする。
 - ②ご利用者の人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めると共に、ご利用者及びそのご家族のニーズを的確に捉え、個別に訪問介護計画を作成することによりご利用者が必要とする適切なサービスを提供する。
 - ③ご利用者又はそのご家族に対し、サービス内容及び提供方法について分かりやすく説明する。
 - ④適切な介護技術をもってサービスを提供する。
 - ⑤常に提供したサービスの質の管理、評価を行う。
 - ⑥居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿った訪問介護を提供する。
- (8) 開設年月 平成27年3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 高松市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休	
受付時間	毎日	9時30分～18時30分
サービス提供時間帯	毎日	24時間

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	0	0.5	1名	職員の管理、業務の管理を行う
2. サービス提供責任者 (訪問介護員兼務)	1 (1)	0 (0)	0.5 (1)		利用申込の調整 訪問介護員に対する 技術指導 訪問介護計画の作成
3. 訪問介護員 (サービス提供責任者兼務)	5 (1)	10 (0)	9.5 (1)	常勤換 算で2.5 名以上	訪問介護の提供
(1) 介護福祉士 (サービス提供責任者)	3 (1)	2 (0)	4.7 (1)		
(2) 実務者研修課程修了者	1	0	1.0		
(3) 訪問介護養成研修 1 級 (ヘルパー1 級) 課程修了者	0	0	0		
(4) 介護職員初任者研修課程 修了者	0	0	0		
(5) 訪問介護養成研修 2 級 (ヘルパー2 級) 課程修了者	0	6	2.4		
(6) 看護師	1	1	1.2		
(6) 准看護師	0	1	0.2		

※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。

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
掃除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。

○排せつ介助

…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

○掃除

…居室の掃除を行います（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません）。

<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。

サービスに要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満
------------	----------------	----------------	-----------------

身体介護	1. 利用料金	2,490 円	3,950 円	5,770 円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	2,241 円	3,555 円	5,193 円
	3. サービス利用に係る 自己負担額 (1 - 2)	249 円	395 円	577 円
	サービスに要する時間	20 分未満	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活援助	1. 利用料金	1,660 円	1,820 円	2,240 円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1,494 円	1,638 円	2,016 円
	3. サービス利用に係る 自己負担額 (1 - 2)	166 円	182 円	224 円

☆その他の加算サービス

(1) 初回加算

サービス提供責任者について、特に労力のかかる初回時の対応を評価します。

(2) 緊急時訪問介護加算

ご利用者やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者の緊急時の対応を評価します。

(3) 生活機能向上連携加算

訪問リハビリテーションの理学療法士等と利用者の身体状況等の評価を共同で行い、生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合の対応を評価します。

(4) 介護職員処遇改善加算(Ⅲ)

厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員等の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事等に届け出た指定訪問介護事業所が、利用者に対し、訪問介護を行った場合の対応を評価します。

N0	加算対象サービス	介護給付額(100%)	自己負担額(10%)
(1)	初回加算	2,000 円/月	200 円/月
(2)	緊急時訪問介護加算	1,000 円/回	100 円/回
(3)	生活機能向上連携加算	1,000 円/月	100 円/月
(4)	介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の 5.5%を 乗じた額	所定単位数の 5.5%を 乗じた額×10%

☆身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間 30 分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は以下の通りです。

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上 70 分未満	70 分以上
1. 利用料金	660 円	1,320 円	1,980 円
2. うち、介護保険から給付される金額	594 円	1,188 円	1,782 円
3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	66 円	132 円	198 円

☆「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。要支援又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。

☆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）利用料金のお支払い方法（契約書第 9 条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1 か月ごとに計算してご請求いたします。お支払方法は、原則として翌月 27 日に金融機関口座からの自動引き落としとさせていただきます。

（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。）

（4）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又は変更、もしく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	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)

- 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ご利用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ご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ご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

ご利用者は「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。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってご利用者の事情・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ご家族等からの物品等の授受
- ③ ご利用者のご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ご家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ その他ご利用者もしくはそのご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ご利用者からのサービス利用申し込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、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ときには、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し込みに関する調整
- ② ご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 25 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）

（受け付け担当者） 管理者 木村 太郎

○受付時間 毎週 月曜日～土曜日

9：30～18：30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

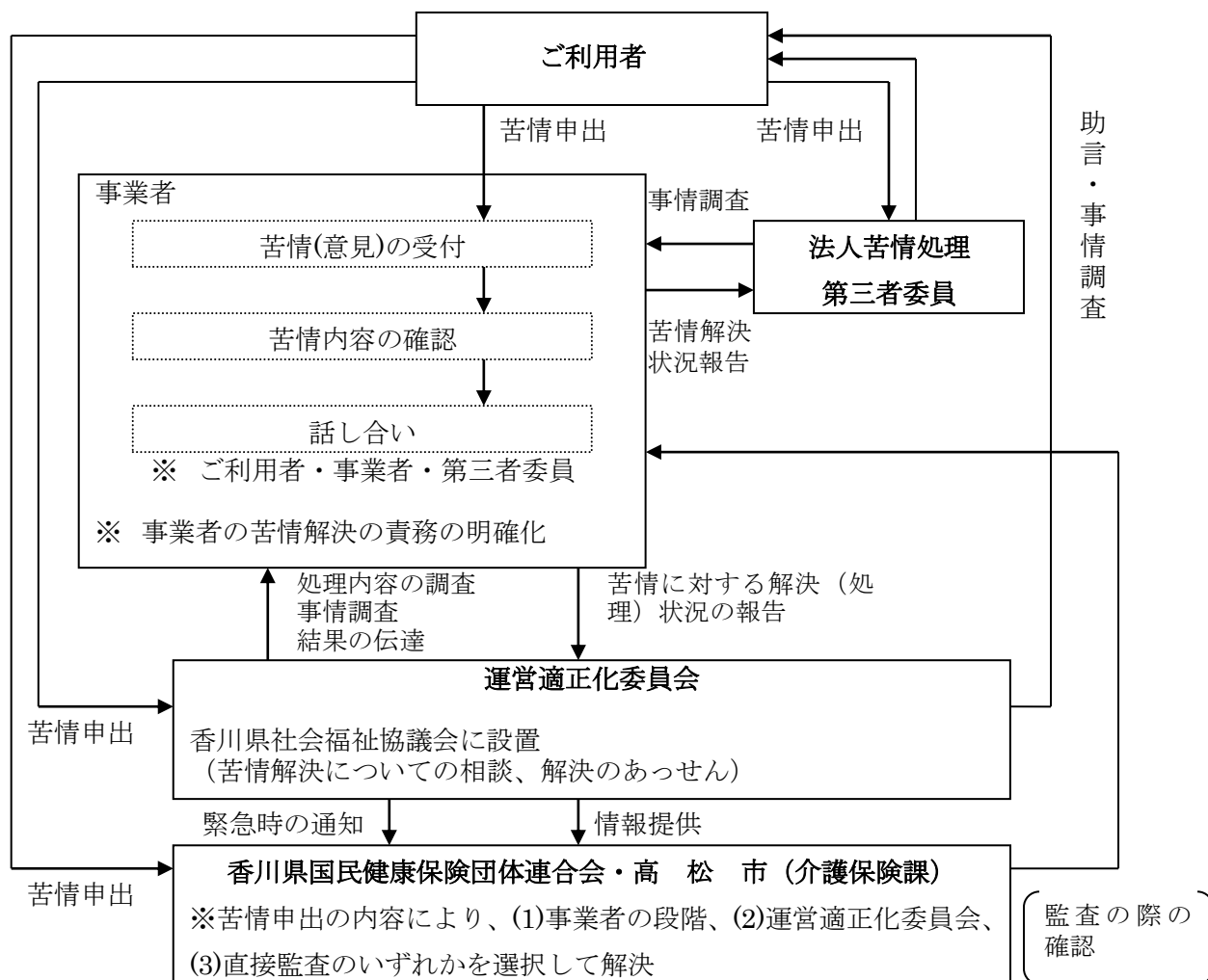
※高松市以外の方は住所地の市町役場の介護保険担当課でも受け付けております。

高松市役所 介護保険担当課	所在地 香川県高松市番町1丁目8番15 電話番号 087-839-2326 F A X 087-839-2337 受付時間 8:30~17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 香川県高松市福岡町2丁目3番2号 電話番号 087-822-7431 F A X 087-822-6023 受付時間 9:00~17:00
香川県社会福祉協議会	所在地 香川県高松市番町1丁目10番3号 電話番号 087-861-0545 F A X 087-861-1300 受付時間 9:00~17:00

(3) 当法人苦情受付第三者委員

(有)アイ・プロジェクト 会長 物部 裕	電話番号 087-843-8878 受付時間 9:00~17:00
行政書士 藤原 信彦	電話番号 087-881-3534 受付時間 9:00~17:00

(4) 苦情解決の仕組み



8. 事故発生時の対応(契約書第 24 条参照)

事業者は、ご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には、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対して連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

9. 緊急時の対応(契約書第 26 条参照)

ご利用者に体調の変化等、緊急の事態が生じた場合は、医師に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族の方に速やかに連絡をいたします。

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。

事業者 住 所

氏 名

印

説明者氏名

印

令和 年 月 日

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

※代理人がいる場合、下記に住所・氏名を署名捺印して下さい。

注) 利用者本人の印は不要

上記利用者代理人 住 所

氏 名

印

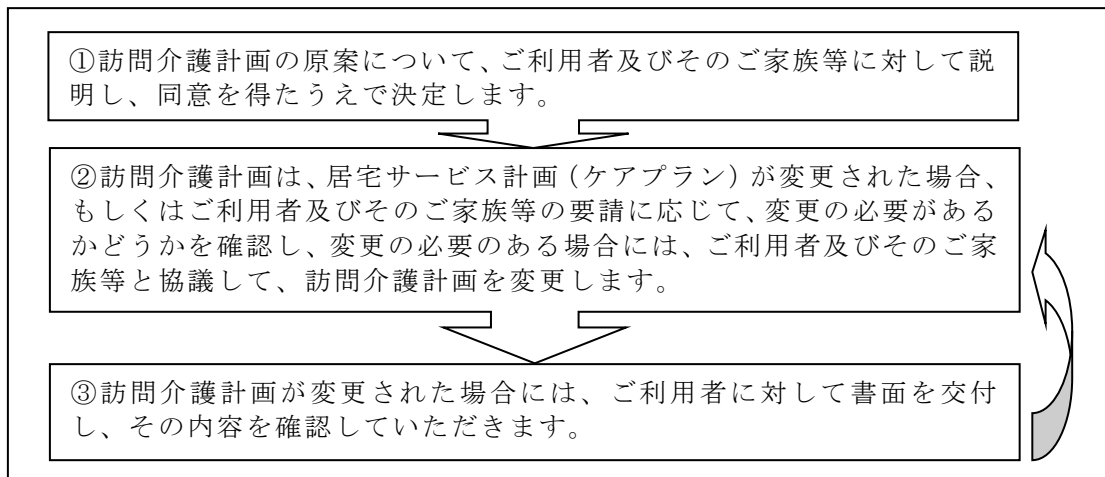
この重要事項は二部作成し、一部は事業所で保管し、もう一部は、利用者にお渡しします。

※この重要事項説明書は、厚労省令第37号（平成27年3月1日）第8条の規定に基づき、ご利用者又はそのご家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

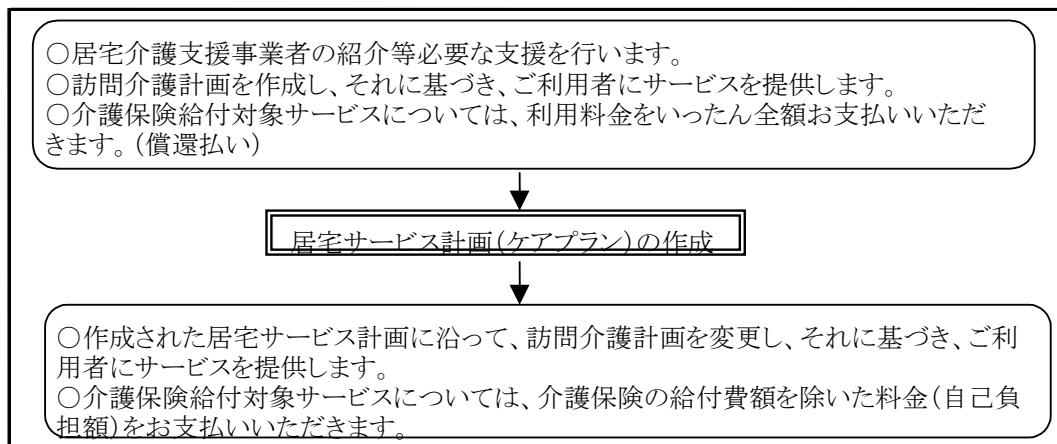
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) 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）」がある場合はその内容を踏まえ、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）

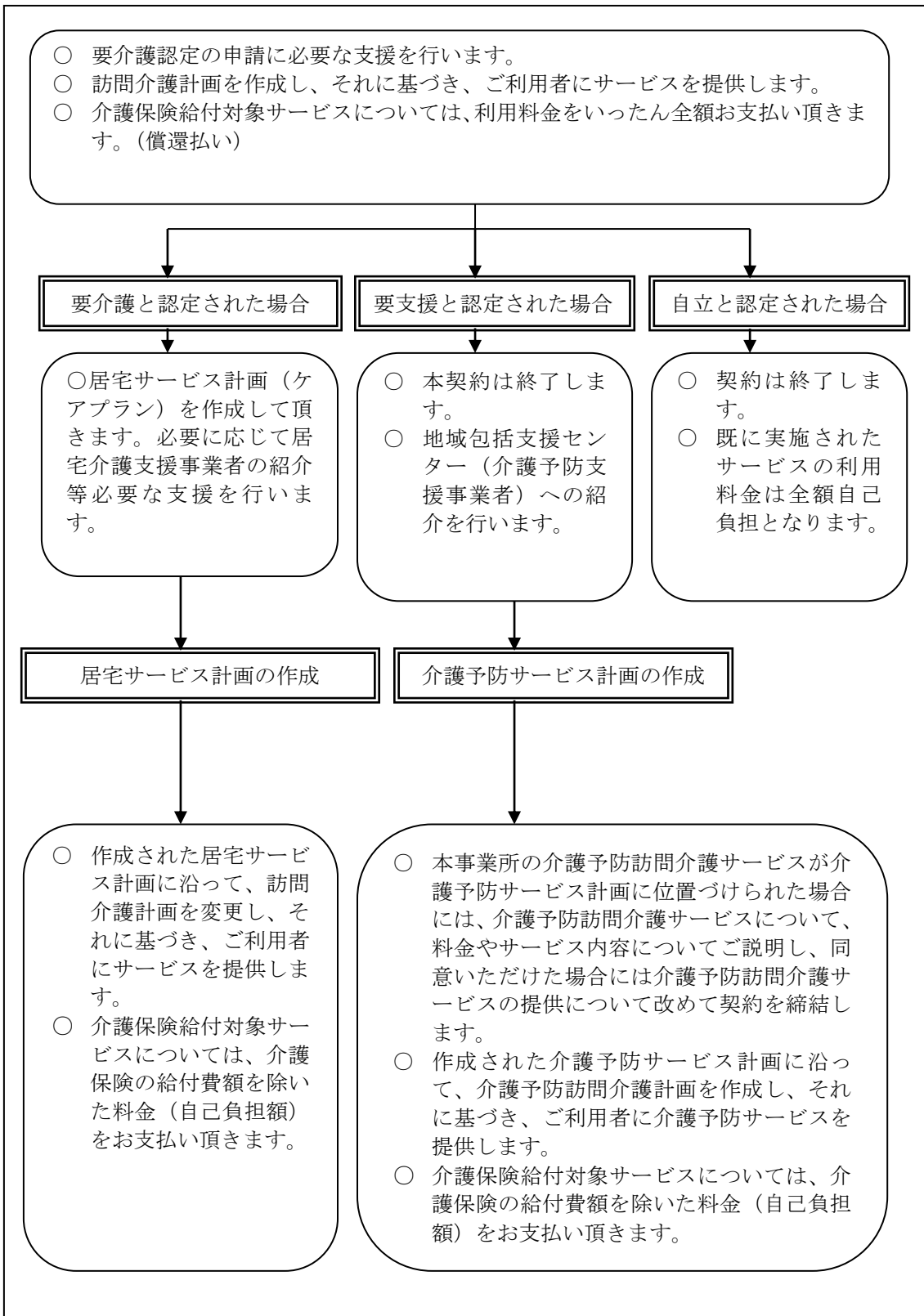


- (2) ご利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



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、ご利用者又はそのご家族等から聴取、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、2年間保管するとともに、ご利用者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、ご利用者に係る他の介護予防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、ご利用者又はそのご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利用者に生じた損害については、事業者は速やかに対応いたします。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、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご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、事業者の損害賠償責任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、契約締結の日からご利用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日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更にも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 19 条参照）

- 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要支援又は自立と判定された場合
- 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 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。

- 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利用者の身体・財産・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）

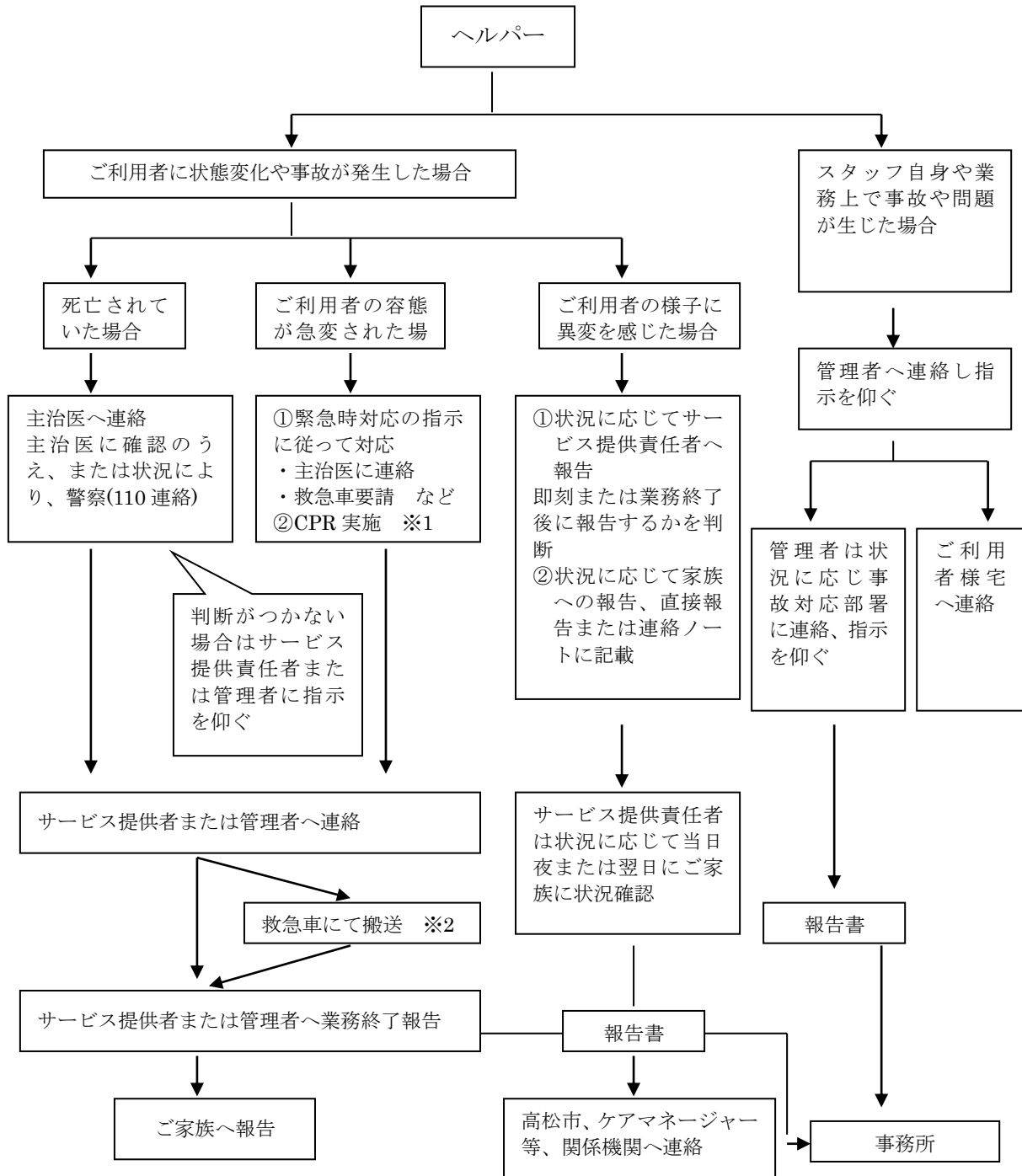
以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- 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
- 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ご利用者等の生命・身体・財産・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。

5. 事故発生時の対応(契約書第24条)及び緊急時の対応(契約書第26条)
当施設のフローチャート



※1 必要に応じて CPR(心肺蘇生)を行う。事前に「行わない」などご家族等の指示がある場合はそれに従う。

※2 基本的には救急車へ同乗する。

ただし、ご家族が同乗できる場合や親しい第三者(民生委員等)が同乗できる場合には、ヘルパーが同乗しなくてよい場合もある。判断に迷うときは、サービス提供責任者または管理者に指示を仰ぐ。