

訪問介護 重要事項説明書

当事業所は、ご利用者に対して、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内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

※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。

一般財団法人 延岡市高齢者福祉協会
笑む笑む会ホームヘルプサービス

1. 事業者の概要

事業者名	一般財団法人 延岡市高齢者福祉協会
代表者氏名	代表理事 渡部恭久
所在地	延岡市山下町1丁目7番地9
電話番号	0982-21-6675
FAX番号	0982-21-6683

2. 事業所の概要

事業所番号	4570300170
事業の種類	訪問介護
事業所名	笑む笑む会ホームヘルプサービス
所在地	延岡市中川原町2丁目4591番地2
電話番号	0982-21-8571
FAX番号	0982-21-8579
管理者氏名	中村 誠
その他	宮崎県福祉サービス第三者評価の実施 (なし)

3. 当事業所の運営方針

1. ご利用者が、できる限りその居宅において、それぞれの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身体介護或いは生活援助等のサービスを提供いたします。
2. ご利用者の心身の状況などに応じて、ご利用者の意志に基づき適切なサービスを提供いたします。
3. サービスの提供にあたっては関係行政・機関・団体と必要なことについて密接な連携をとっていきます。

4. 事業実施地域及び営業時間

事業の実施地域	延岡市（但し、北方町、北浦町、北川町、島浦町を除く）	
営業日	年中無休(365日)	
サービス提供時間	24時間	
	通常時間帯	午前 8:00～午後 6:00
	早朝時間帯	午前 6:00～午前 8:00
	夜間時間帯	午後 6:00～午後10:00
	深夜時間帯	午後10:00～午前 6:00

5. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して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	指定基準
1. 管理者	1		1
2. サービス提供責任者	2		1 以上
3. 訪問介護員	2(2)	16	2.5 以上
(1)介護福祉士	1	6	
(2)介護職員初任者研修課程修了者		10	

※()はサービス提供責任者と兼務

6. 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利用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

以下のサービスについては、利用料金の7～9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〉

- | |
|--|
| <p>○身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います。</p> <p>○生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援をします。</p> |
|--|

☆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、見守り、その時の体調に応じて入浴が困難な方は体を拭くなどします。
- 排せつ介助…排せつの介助又は、見守り、おむつ交換を行います。
- 食事介助…食事の介助又は、見守りを行います。
- 体位変換…体位の変換を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。

② 生活援助

- 調理 …ご利用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 …ご利用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 …ご利用者の居室等日常生活に必要な範囲に限り掃除を行います。
- 買い物…ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。

＜サービス利用料金＞

通常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は次の通りです。

当事業所は、特定事業所加算Ⅱの基準を満たしています。

◎身体介護

サービス提供時間	利用料	利用者負担額		
		1 割	2 割	3 割
20 分未満	1,790 円	179 円	358 円	537 円
20 分以上 30 分未満	2,680 円	268 円	536 円	804 円
30 分以上 1 時間未満	4,260 円	426 円	852 円	1,278 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,240 円	624 円	1,248 円	1,872 円
1 時間 30 分以上 (30 分増す毎)	900 円	90 円	180 円	270 円

◎生活援助

サービス提供時間	利用料	利用者負担額		
		1 割	2 割	3 割
20 分以上 45 分未満	1,970 円	197 円	394 円	591 円
45 分以上	2,420 円	242 円	484 円	726 円

◎「身体介護」に引き続き「生活援助」を行った場合の料金は次の通りです。

サービス提供時間	利用料	利用者負担額		
		1 割	2 割	3 割
身体介護 20 分以上 30 分未満 生活援助 20 分以上 45 分未満	3,390 円	340 円	680 円	1,020 円
身体介護 20 分以上 30 分未満 生活援助 45 分以上 70 分未満	4,110 円	411 円	822 円	1,233 円
身体介護 30 分以上 60 分未満 生活援助 20 分以上 45 分未満	4,970 円	497 円	994 円	1,491 円
身体介護 30 分以上 60 分未満 生活援助 45 分以上 70 分未満	5,680 円	569 円	1,138 円	1,707 円

利用料に加算される料金は、次の通りです。

◎加算 1

区分	加算される金額	利用者負担額		
		1 割	2 割	3 割
初回加算	2,000 円	200 円	400 円	600 円
緊急時訪問介護加算	1,000 円	100 円	200 円	300 円

※初回加算は、新規に訪問介護計画書を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が、初回若しくは初回の訪問介護を行った日の属する月に訪問介護を行った場合、又は同行した場合に加算されます。

※緊急時訪問介護加算は、居宅サービス計画に計画されていない訪問介護(身体介護が中心のものに限る)を利用者又はその家族等から要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

◎加算 2

区分	加算される金額	利用者負担額		
		1 割	2 割	3 割
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	(利用料金+加算 1) ×18.2%	算定した金額 ×10%	算定した金額 ×20%	算定した金額 ×30%

「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。

☆通常の時間帯（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 時から午前 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、ご利用者又は代理人の同意の上で、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、ご利用者又は代理人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

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、ご利用者の負担となります。

(3) 利用料金のお支払い方法

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、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り込み(翌々月2日まで) 宮崎銀行 祇園町支店 普通預金 1796013 一般財団法人 延岡市高齢者福祉協会 代表理事 渡部恭久
イ. 金融機関口座からの自動引き落とし(翌々月2日)
ウ. 現金による支払(翌々月2日まで)

(4) 利用の中止、変更、追加

○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%

○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利用者に提示して協議します。

7. 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

① 定められた業務以外の禁止

ご利用者は「6. 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利用者のサービスに関する用件のみ電話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

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物品等の授受
- 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 ご利用者宅においての飲酒並びに喫煙
- 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 その他ご利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

8. サービス提供における事業者の義務

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。

9. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の状態に急変が生じた場合、またその他緊急対応が必要な場合には、速やかに訪問介護員がサービス提供責任者と連携し、関係者に連絡を取り必要な措置を講じます。

10. 事故発生時の対応

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかにご利用者のご家族、担当の介護支援専門員及び延岡市介護保険課へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故発生状況および講じた処置について記録をとります。

ご利用者に対し賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

11. 損害賠償について

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、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。

12. 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7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。

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②要介護認定（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

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、契約締結時にご利用者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、もしくは身体的暴力や精神的暴力、並びにセクシャルハラスメントなどの行為を行い、その状態が改善されない場合
例）ハラスメントにあたる行為（暴力をふるう・暴言を浴びせる・怒鳴りつける・物を投げる・物にあたる・身体にさわる・個人情報を知り等）

(3) 契約の終了に伴う援助

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。

1 3. 虐待防止に関する事項

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため次の措置を講ずるものとする。

- ①虐待を防止するための従事者に対する研修の実施
- ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③その他虐待防止のために必要な措置

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

1 4. 身体的拘束等の適正化の推進

当事業所は、身体的拘束等の更なる適正化を図る観点から、利用者又は他の利用者等、又は身体を保護する為に緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないとし、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状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

13. 苦情の受付について

(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。

担 当 者	鈴木サエ子
電話番号	0982-21-8571
FAX 番号	0982-21-8579
受付日及び時間	月～金 8:30～17:00 (但し、祝日・12月29日～1月3日は除く)

(2) 行政機関その他苦情受付機関

延岡市役所 介護保険課	
所在地	延岡市東本小路2番地1
電話番号	0982-22-7069
FAX 番号	0982-26-8227
受付日及び時間	月～金 8:30～17:00 (祝日・年末年始を除く)

宮崎県国民健康保険団体連合会 介護保険課	
所在地	宮崎市下原町231番地1
電話番号	0985-35-5301
FAX 番号	0985-25-0268
受付日及び時間	月～金 8:30～17:00 (祝日・年末年始を除く)

宮崎県社会福祉協議会 宮崎県福祉サービス運営適正化委員会	
所在地	宮崎市原町2丁目22番地
電話番号	0985-60-0822
FAX 番号	0985-60-0823
受付日及び時間	月～金 9:00～17:00 (祝日・年末年始を除く)