

「訪問介護」
「総合事業訪問介護」
重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して、訪問介護または総合事業訪問介護（以下訪問介護サービスという）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。

1. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 訪問介護事業所 第1号訪問事業
(2) 事業所の名称 ヘルパーステーションきずな
(3) 事業所の所在地 岡山県倉敷市浜ノ茶屋2丁目4-3
(4) 電話番号 086-430-3001
(5) 事業所長 (管理者) 氏名 楠戸 武義
(6) 開設年月 [訪問介護] 平成16年5月1日指定
[介護保険法に基づく第1号訪問介護] 平成30年4月1日指定

2. 事業所の運営方針

- 1 事業所の指定訪問介護の従業者は、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できるよう、入浴、排せつ、食事の介護、その他生活全般にわたる援助を行う。
- 2 事業所の介護保険法に基づく総合事業訪問介護の従業者は、その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護の状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すために必要な援助を行う。
- 3 事業の実施に当たっては、関係市町村及び地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- 4 事業所は、自らその提供する訪問介護事業の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 岡山市（旭川より東を除く）、倉敷市、総社市、早島町
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（但し国民の祝日、12月29日～1月3日は除く）
営業時間	月～金 9時～17時
サービス提供時間帯	月～金 6時～21時
時間帯	土・日・祝日 8時～18時

ただし、居宅サービス計画等により、上記の営業日、営業時間及びサービス提供時間帯以外でも、サービス提供を行う場合があるものとする。

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約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。

（1）管理者 1名

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに自らも訪問介護等の提供に当たるものとする。

（2）サービス提供責任者 3名

サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成、利用の申込みにかかる調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理を行う。

（3）訪問介護員等 名

訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

（4）事務職員 1名

事務職員は必要な事務処理を行う。

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）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、契約者の負担割合に応じて利用料金の 7~9 割が介護保険から給付されます。

☆ 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

○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。

○通院介助

…通院の介助を行います。

② 生活援助

○調理

…ご契約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。）

○買い物

…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。）

○薬の受け取り

③ 通院等乗降介助

…通院等の為、指定訪問介護事業所の訪問介護員等が自らの運転する車両への乗降介助を行うと共に、前後の移動介助、受診等の手続き等を行います。

<サービス利用料金・・訪問介護>

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。

<訪問介護サービス利用料 1割負担の料金表です

（経過的要介護、要介護 1～5）> (R 6. 4. 1～)

	サービスに要する時間	20分未満	20分以上30分未満	30分以上1時間未満	1時間以上	1時間以上30分増すごとに
身体介護	1. 利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	2. うち、介護保険から給付される金額	1,467円	2,196円	3,483円	5,103円	738円
	3. サービス利用に係る自己負担額	163円	244円	387円	567円	82円

身体介護 + 生活援助の時	生活援助にサービスに要する時間	20分以上	45分以上	70分以上
		45分未満	70分未満	
	1. 利用料金	650円	1,300円	1,950円
	2. うち、介護保険から給付される金額	585円	1,170円	1,755円
	3. サービス利用に係る自己負担額	65円	130円	195円

	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上
生活援助	1. 利用料金	1,790円	2,220円
	2. うち介護保険から給付される金額	1,611円	2,000円
	3. サービス利用に係る自己負担額	179円	220円

乗 降 介 助	1・利用料金	一回につき 970円
	2. うち介護保険から給付される金額	873円
	3. サービス利用に係る自己負担額	97円

＜第1号訪問サービス利用料金 1割負担の料金表です

(要支援 1, 2) > (R7.4.~)

1ヶ月に付き	第1号訪問サービス 介護費（I） (週1回程度)	介護予防訪問 介護費（II） (週2回程度)	介護予防訪問 介護費（III） (週2回以上)
1. 利用料金	11,760円	23,490円	37,270円
2. うち、介護保険 から給付される金額	10,584円	21,141円	33,543円
3. サービス利用に 係る自己負担額	1,176円	2,349円	3,727円

加 算	加算額	自己負担
初回加算 初回のサービス提供責任者のサービス（又は同行）	月 2,000円	200円
緊急時訪問介護加算 利用者やその家族からの要請を受け ケアマネージャーが必要と認めた時	1回 1,000円	100円
介護職員等処遇改善加算II 介護職員等の賃金の改善等を実施している	算定した金額 の 22.4%	左記金額の 1割～3割

☆「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、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

*2人の訪問看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 等

（2）交通費

通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護の交通費は、徴収しないものとする。

（3）利用料金のお支払い方法

前記（1）の料金は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までにお支払い下さい。（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。）

（4）利用の中止、変更

○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、変更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15時までに事業者に申し出てください。

○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當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15時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	500円

○サービス利用の変更の申し出に対して、訪問介護員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できない場合、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

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契約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

契約者は「5. 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

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

②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

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飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

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. 緊急時等における対応について

事業所の従業者は、現に訪問介護等の提供を行っているときに、利用者に症状の急変その他緊急の事態が生じた時には、速やかに医療機関への連絡を行う等の措置を講

するとともに、管理者へ報告します。

8. 事故発生時の対応について

- (1) 事業所は利用者に対する訪問介護等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。
- (2) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するものとする。
- (3) 事業所は、利用者に対する訪問介護の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。なお、当該事業所に過失のない場合には賠償できません。

9. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- (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) 楠戸 武義
-------------	-------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知を図ります。

10. 衛生管理等

- 1 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

11. 個人情報の保護

- 1 事業所は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成 15 年法律第 57 号）その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱うものとする。
- 2 職員は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持するものとする。
- 3 職員であった者に、業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持するため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
- 4 事業所は他の障害福祉サービス事業者等に対して、利用者等及びその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者等及びその家族の同意を得るものとする。

12. 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。

当指定訪問介護事業者は、前項の苦情を受けた場合は、当該苦情の内容等を記録するものとする。

○苦情受付窓口（担当者 楠戸 武義）

「職名」 管理者

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

＜行政機関その他苦情受付機関＞

岡山市役所 保健福祉局介護保険課	086-803-1240
倉敷市役所 介護保険課	086-426-3343
総社市役所 長寿介護課	0866-92-8369
早島町役場 健康福祉課介護保険係	086-482-2483
岡山県国民健康保険団体連合会介護 110番	086-223-8811
	上記の受付時間は 8：30～17：00（土、日、祝を除く）

苦情処理の体制

- ① 苦情の受付 受付簿に記入
- ② 事実確認 担当訪問介護員に確認する
- ③ 対処会議 管理者、役員、訪問介護員による検討会議を開催する
- ④ 利用者又は家族に苦情に対する措置の概要を説明する
- ⑤ サービスの内容を説明する文書に苦情に対する措置も記載する
- ⑥ 行政機関に相談、報告が必要なものは、相談、報告する

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） 有限会社 きずな 取締役 楠戸 武義 印

ヘルパーステーション きずな
説明者職名 サービス提供責任者 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、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「代筆者」 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

(続柄) _____