

訪問介護サービス重要事項説明書

この「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、社会福祉法第76条及び「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（厚労省令第37号平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称 社会福祉法人 甲州市社会福祉協議会
代表者氏名 会長 宮原 健一
本社所在地 山梨県甲州市塩山上於曾 977 番地 5
(連絡先) TEL: 0553-34-8195 FAX: 0553-34-9270
法人設立年月日 平成17年11月1日

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称 甲州市社会福祉協議会 訪問介護事業所
サービスの主たる対象者 (1) 要介護状態にある65歳以上の者
(2) 要介護状態にある40歳以上65歳未満の者であって、その要介護状態の原因である身体上又は精神上的の障害が加齢に伴って生ずる心身の変化に起因する疾病であって政令で定めるものによって生じたものであるもの
山梨県指定事業所番号 訪問介護 1972200032号(平成17年11月1日指定)
事業所所在地 山梨県甲州市勝沼町休息 1867 番地 2
連絡先 介護サービス係 樋口 美佐江
サービス提供責任者 楠 麻記
網野 寿美

事業所の通常の事業実施地域 甲州市全域

事業所が行なう他の指定介護福祉サービス 介護予防・日常生活支援総合事業第1号事業訪問型サービス独自(平成30年4月1日指定)

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的

甲州市社会福祉協議会訪問介護事業所(以下「事業所」という。)が行う訪問介護事業の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態等となった利用者又はその家族(以下「利

用者等」という。) に対し、その意思及び人格を尊重した適切な訪問介護サービスの提供を行うことを目的とします。

運 営 方 針

- ① 事業所は、利用者等が居宅において日常生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ、食事介護並びに生活等に関する相談及び助言、その他の生活全般にわたる援助を適切に行います。
- ② 訪問介護事業の実施にあたっては、利用者等の意思及び人格を尊重して、常に利用者等の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ③ 訪問介護事業の実施にあたっては、地域との結び付きを重視し、市町村、他の居宅介護支援事業者、その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- ④ 前3項のほか、介護保険法及び「山梨県指定居宅サービス等の事業に関する基準等を定める条例」に定める内容のほか関係法令を遵守し、居宅介護等を実施します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日 月曜日から金曜日まで
ただし国民の祝日、12月29日から1月3日までを除きます。

営 業 時 間 午前8時30分から午後5時15分まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日 月曜日から金曜日まで
ただし国民の祝日、12月29日から1月3日までを除きます。

サービス提供時間 午前7時00分から午後8時00分まで

※ サービス提供にあたっては、上記に関わらず、利用者等からの相談に応じます

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	樋口 美佐江
-------	--------

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1人

サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、訪問介護サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。 2 利用者又はその同居の家族の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、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。 3 利用者及びその同居の家族に訪問介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。 5 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 訪問介護従業者（以下「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 7 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 	常勤 3人
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、訪問介護サービスを提供します。 2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 	常勤兼務 3人 非常勤 5人以上
職事務	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤兼務 1人

3 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問介護計画の作成	利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた手順書を作成し、この手順書を元に訪問介護計画を作成します。
訪問介護サービスの提供	<ol style="list-style-type: none"> (1) 身体介護に関する内容 <ol style="list-style-type: none"> (ア) 食事の介護 (イ) 排泄の介護 (ウ) 衣類着脱の介護 (エ) 入浴の介護 (オ) 身体の清拭、洗髪 (カ) 通院等介助（通院等のための乗車又は降車の介助を除く。） (キ) その他必要な身体の介護 (2) 生活援助に関する内容 <ol style="list-style-type: none"> (ア) 調理（ご家族の分は調理いたしません） (イ) 衣類の洗濯（ご家族の分は洗濯いたしません） (ウ) 居住等の掃除、整理整頓（ご契約者の居室以外の居室、庭等、敷地の掃除は行いません） (エ) 生活必需品の買い物（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません）

(オ) その他必要な生活援助
 ※身体介護、生活援助の組み合わせがあります。

(2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって介護保険制度上次の行為は行いません。

- 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
- ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（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その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの料金と利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。
 利用者負担額は、利用したサービス料の1割（一定以上の所得のある方は2割または3割となります）をお支払いいただきます。

※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利用者の負担となります。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

【利用料・利用者負担額】目安は次表のとおりです。（介護保険1割負担を適用する場合）

提供時間 内容	20分未満		20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身 体 介 護	1,630円	163円	2,440円	244円	3,870円	387円
	1時間以上					
	利用料			利用者負担額		
	5,670円 ※30分を増す毎に+820円			567円 ※30分を増す毎に82円		
提供時間 内容	20分以上 45分未満			45分以上		
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
生 活 援 助	1,790円	179円	2,200円	220円		

内容	提供時間	20分以上		45分以上		70分以上	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
生活介護を行う場合 身体介護に引き続き		650円	65円	1,300円	130円	1,950円	195円

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、訪問介護計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 利用者の体調等の理由で訪問介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

【加算項目】（介護保険1割負担を適用する場合）

- ① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から午前 6時まで
加算割合	100分の25	/	100分の25	100分の50

- ② 事業所にとっての体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の 10/100	左記の1割	1回当り
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数 の245/1000	左記の1割	1月当り
緊急時対応加算	1,000円	100円	身体介護に限る。 1回の要請につき1回を限度とする
初 回 加 算	2,000円	200円	新規又は2ヶ月以上サービス提供が なかった場合
2人の居宅介護従業者 による場合	所定単位数の ×200/100	左記の1割	

- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

- ※ 介護職員処遇改善加算等は、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り組みを行う事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、計画に予定されていない訪問を緊急に行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

4 その他の費用について

①交通費	<ul style="list-style-type: none"> ・甲州市内は無料です。 ・通常の事業の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は利用者等から訪問1回につき1kmあたり50円をいただきます。 	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	サービス提供の2時間前までにご連絡のなかった場合	1,000円を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 ④通院介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者（お客様）の別途負担となります。	

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

利用者負担額その他の費用の支払い方法について	<p>利用者負担額及びその他の費用について、サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の月末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> (ア) 利用者指定口座からの自動引き落とし (イ) 事業者指定口座への振り込み (ウ) 現金支払い <p>お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。</p>
------------------------	---

- ※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当ヘルパーの決定等について

(1) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供にあたり、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、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します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの

点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) ヘルパーに関する相談窓口

利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア サービス提供責任者氏名	樋口 美佐江 楠 麻記 網野 寿美
	イ 連絡先電話番号	0553-44-1237
	同 ファックス番号	0553-39-8733
	ウ 受付日および受付時間 (受付曜日と時間帯)	月曜日～金曜日の午前8時30分～午後5時15分 ただし国民の休日、12月29日～1月3日までを除く

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 訪問介護計画の作成

確認した居宅サービス計画書の内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「訪問介護計画」を作成します。作成した「訪問介護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いいたします。サービスの提供は「訪問介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行います。

(2) 訪問介護計画の変更等

「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。また、サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(3) ICタグの貼付について (別紙説明書のとおり)

(4) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。またヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ○ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ○ 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
②個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の訪問介護サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人

	<p>情報を提供しません。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）
--	---

9 緊急時の対応方法について

- ① サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治 医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地	
	電話番号	
家族 等	緊急連絡先の家族等	
	住所	
	電話番号	

- ② 上記以外の緊急時においても、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。
緊急時連絡先：事業所電話番号 0553-44-1237

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族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。

※本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険

保障の概要 社会福祉協議会プラン

11 身分証携行義務

訪問介護従業者は、常に身分証を携行し、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。

12 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他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。

13 居宅介護支援事業所等との連携協力

訪問介護事業者は、指定訪問介護の利用について市町村又は介護支援専門員が行う連絡調整にできる限り協力します。また、訪問介護の提供に当り、市町村、他の指定訪問介護サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

14 サービス提供の記録

①指定訪問介護の実施ごとに記録を行います。記録は電子化され携帯端末（スマートフォン等）で記録を作成し、電子データとして当事業所で保管します。ご希望の場合はメールでの送信、または改めて事業所より印刷してお渡しいたしますのでご相談ください。

②これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、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。

15 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、「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」（平成17年11月9日法律第124号）に準じた取扱いをするとともに、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・樋口 美佐江
-------------	------------

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防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

16 苦情解決の体制及び手順

(1) 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

(2) 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。相談や苦情があったときは、詳細かつ的確な状況把握につとめ、必要に応じて訪問する等のきめ細やかな体制をとっています。

(3) 担当者は管理者への報告、連絡、相談を密に行い利用者に対する対応策を決定すると共に課題の抽出を行い、改善策を立案し必要に応じて利用者に報告します。

【事業者の窓口】 甲州市社会福祉協議会 訪問介護事業所	所在地 山梨県甲州市勝沼町休息 1867 番地 2 電話番号 0553-44-1237 FAX 0553-39-8733 受付時間 8時30分～17時15分
【市町村の窓口】 甲州市役所 介護支援課 介護保険担当	所在地 山梨県甲州市塩山上於曾 1085 番地 1 電話番号 0553-32-5066 FAX 0553-20-6167 受付時間 8時30分～17時15分
【公的団体の窓口】 山梨県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 山梨県甲府市蓬沢 1 丁目 15 番地 35 電話番号 055-223-2119 FAX 055-223-2078

17 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

18 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」(厚労省令第37号平成11年3月31日)第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	山梨県甲州市塩山上於曾 977 番地 5		
	法人名	社会福祉法人 甲州市社会福祉協議会		
	代表者名	会 長 宮原 健一		
	事業所名	甲州市社会福祉協議会 訪問介護事業所		
	説明者氏名	印		

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所			
	氏名	印		

署名代行者 (又は法定 代理人)	住所			
	氏名	続柄		印