

ゆうらぎ訪問介護ステーション重要事項説明書

介護予防・日常生活支援総合事業

第1号訪問事業（緩和した基準による訪問サービス）（訪問介護相当サービス）

事業者は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の内容、契約上ご注意いただきたいことは次の通りです。

1. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 千鳥会
法人の所在地	〒656-2151 淡路市大町畑字丈尺597番地4
代表者氏名	笠谷 享代
設 立 年 月 日	平成4年4月1日
電 話 番 号	0799-62-5100

2. 事業所の概要

事業所の名称	ゆうらぎ訪問介護ステーション	
サービスの種類	第1号訪問事業（緩和した基準による訪問サービス） （訪問介護相当サービス）	
事業所の所在地	〒656-1602 淡路市育波字西地558番地2	
電 話 番 号	Tel 0799-84-1717 Fax 0799-84-0029	
事業所番号	兵庫県指定	第2871600835
事業の実施地域	淡路市	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	<p>人員及び管理運営に関する事項を定め、要支援状態等にある利用者に対し、訪問サービスの円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問サービスの提供を確保することを目的とする。</p>
-------	--

運営の方針	<p>1 利用者が可能な限りその者の居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすものとする。</p> <p>2 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。</p> <p>3 事業の実施にあたっては、利用者の状態等を踏まえながら、生活援助等の支援を行うことにより、利用者の心身の機能回復を図り、生活機能の維持又は向上をめざすものとする。</p> <p>4 訪問サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、関係機関への情報の提供を行う。</p>
-------	--

4. 提供するサービスの内容

(1) 第1号訪問事業（緩和した基準による訪問サービス）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、以下のサービスを行います。

生活援助	<p>家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。</p> <p>例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など</p>
------	--

(2) 第1号訪問事業（訪問介護相当サービス）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排泄や食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	<p>利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。</p> <p>例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など</p>
生活援助	<p>家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。</p> <p>例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など</p>

5. 営業日時

営業日	<p>月曜日から日曜日まで</p> <p>ただし、年末年始（12月31日から1月3日）休業</p>
営業時間	8時30分から17時30分

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	人員数
管理者	常勤 1名
サービス提供責任者	常勤 1名以上
訪問介護員	常勤兼務及び非常勤専従2.5名以上

7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

管理者（兼サービス提供責任者）の氏名	前田 千鶴
--------------------	-------

8. 第1号訪問事業（緩和した基準による訪問サービス）（訪問介護相当サービス）の利用料

※金額に改定があった場合は、書面でお知らせいたします。

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に記載のとおり基本利用料の1割又は2割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

（1）第1号訪問事業（緩和した基準による訪問サービス）の利用料

サービス名称	サービスの内容		利用料 (1割)
訪問独自サービス/222 (1回につき)	生活援助が中心 である場合※	(一)所要時間 20分以上 45分未満の場合	179 円/回
訪問独自サービス/223 (1回につき)		(二)所要時間 45分以上の場合	220 円/回

※ 単身の世帯に属する利用者又は家族若しくは親族（以下「家族等」という。）と同居している利用者であって、当該家族等の障害、疾病等の理由により、当該利用者又は当該家族等が家事を行うことが困難であるものに対して、生活援助（調理、洗濯、掃除等の家事の援助であって、これを受けなければ、日常生活を営むのに支障が生じる利用者に対して行われるものをいう。）が中心であるサービスを行った場合、サービスを行うのに要する標準的な時間で所定単位数を算定する。

利用回数と対象者について

- 1) 1週につき1回程度の場合ならびに1週につき2回程度の場合

利用対象者は事業対象者・要支援1・要支援2

- 2) 1週につき2回を超える程度の場合

利用対象者は事業対象者・要支援2

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額		
		基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合	2,000円	200円	400円
介護職員等处遇 改善加算I-ロ		所定の単位数に28.7% 乗じた単位数/円		

(2) 1号訪問事業（訪問介護相当サービス）の利用料

サービス名称	サービスの内容	利用料 (1割)
訪問独自サービス11 (1月につき)	1週に1回程度の利用で1月の中で5回以上利用の場合（事業対象者・要支援1・2）	1,176円/月
	日割の場合 ÷ 30.4日 39単位	39/日
訪問独自サービス12 (1月につき)	1週に2回程度の利用で1月の中で9回以上利用の場合（事業対象者・要支援1・2）	2,349円/月
	日割の場合 ÷ 30.4日 77単位	77/日
訪問独自サービス13 (1月につき)	1週に2回を超える程度の利用で1月の中で13回以上利用の場合（事業対象者・要支援2）	3,727円/月
	日割の場合 ÷ 30.4日 123単位	123/日
訪問独自サービス21 (1回につき)	標準的な内容の指定相当訪問型サービスである場合※週1回程度の利用で1月の中で4回まで、週2回程度の利用で1月の中で8回まで。週2回を超える程度の利用で1月の中で12回まで	287円/回
訪問独自短時間サービス (1回につき)	短時間の身体介護が中心である場合 ※1月につき22回まで	163円/回

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算額		
	基本利用料	利用者負担 (1 割)	利用者負担 (2 割)
初回加算	2,000 円	200 円	400 円
生活機能向上連携加算 (1 月につき)	1,000 円	100 円	200 円
介護職員等处遇改善加算 I-ロ	所定の単位数に 28.7% 乗じた単位数/円		

(3) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、キャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合はキャンセル料は不要とします。

(注) 利用予定日の前々日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

(4) 利用料・利用者負担額その他の費用の請求及び支払い方法

明細を添えて利用月の翌月 10 日以降に請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、お支払いを確認しましたら、領収書をお渡し（郵送）しますので必ず保管されますようお願いします。

支払い方法	支払い要件等
郵便局からの 自動振替	サービスを利用した月の翌月の 25 日（祝休日の場合は直前の平日）に、あなたが指定する口座より引き落とします。
指定口座銀行振り 込み	サービスを利用した月の翌月の 25 日（祝休日の場合は直前の平日）までに事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 淡路信用金庫 富島支店 普通口座 0301543
現金払い	サービスを利用した月の翌月の 25 日までに、現金でお支払いください。

9. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など

- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに淡路市地域包括支援センター又は当事業所の担当者へご連絡ください。

10. サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、記録用紙の署名は、場合によっては電磁的な対応で行います。
- 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終了の日から5年間保存します。
- ③ 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。

11. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	
利用者の主治医		
緊急、災害時避難 場所		

12. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、緊急時マニュアルに基づき市町村、利用者の家族、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。

また、利用者に対する指定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、当事業所は、損害賠償保険に加入しています。

13. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、事業継続計画を作成します。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

14. 身体拘束の禁止

原則として利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、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について記録しま

15. 虐待防止に関する対策

虐待の発生またはその再発を防止するため、虐待防止に関する指針を作成し、従業者教育を行います。

16. 身分証携行義務

訪問介護員は、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。

17. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、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、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。

18. 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援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。
- 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また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また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。

19. 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 指定訪問介護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。

20. 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。
発生時の対応についてはマニュアルを作成し、研修および訓練を行います。

21. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 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「医療・介護関係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> <p>② 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。</p> <p>③ 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。</p>
---------------------------------	---

	④ 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	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 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。</p> <p>③ 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。）</p>

22. 暴力団の排除

事業所の運営に置いて、暴力団の支配を受けませぬ。

23. 損害賠償について

サービス提供時において、サービス提供者の責任により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します。

ただし、損害の発生について、利用者に故意に又は過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認めた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます

24. 身元保証人

身元引受人をご指定下さい。身元引受人の主な責任は以下の通りです。

なお、身元引受人は、民法（債権法）に定める保証人としての責務を負います。

① 重要事項説明書各事項のほか、以下の各項目に従い債務を保証

保証人は、本契約から生じる利用者の債務を負担するものとする。

1) 前項の保証人の極度額は、訪問介護 10 万円を限度とする。

2) 保証人の請求があった時は、事業所は保証人に対し、遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者のすべての債務の額等に関する情報を提供しなければならない。

※身元引受人が役割を果たせなくなった場合には、新たな身元引受人を立てて頂きます。

25. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

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。

苦情申立の窓口

【ゆうらぎ訪問介護ステーション 管理者 前田 千鶴】	所在地 淡路市育波西地558番地2 電話番号 (0799)84-1717 ファックス番号 (0799)84-0029 受付時間 月曜日から土曜日 8時30分から17時00分
【淡路市役所 地域福祉課】	所在地 淡路市生穂新島8番地 電話番号 (0799)64-2145 ファックス番号 (0799)64-2564 受付時間 月曜日から金曜日まで 9時から17時15分
【兵庫県国民健康保険団体連合会】	所在地 神戸市中央区三宮1丁目9番 1-1801号 電話番号 (078)332-5617 ファックス番号 (078)332-5650 受付時間 月曜日から金曜日まで 9時から17時15分

26. ハラスメントについて

ハラスメント行為により、他のご利用者の安全又は職員の心身の安全に重大な危機が及ぶと事業所が判断した場合、事前の注意や警告をしたにも関わらず、行為が継続した場合は1カ月間の予告期間において契約を解除することができる

(ハラスメントの基本的な考え方)

職員も一人の労働者として人格及び尊厳を有することを理解し、相互の信頼関係のもとでサービスの利用を行います。

(ハラスメント行為の禁止)

- ① 暴行、傷害その他身体的な攻撃
- ② 脅迫、威嚇、恫喝、強要その他精神的な攻撃
- ③ 大声による威圧的な言動
- ④ 人格を否定する発言、侮辱、差別的な発言
- ⑤ 長時間にわたる執拗な苦情、叱責又は要求
- ⑥ 同一内容について複数の職員又は部署へ執拗に苦情を申し立てる行為
- ⑦ 社会通念上相当な範囲を超える要求
- ⑧ 土下座その他の過度な謝罪を求める行為
- ⑨ 職員個人への金銭支払、処分、解雇等を要求する行為
- ⑩ SNS、インターネット、口コミサイト等への誹謗中傷、個人情報の公開又は拡散
- ⑪ 職員へのつきまとい、待ち伏せ、無断撮影、無断録音
- ⑫ 性的な言動、身体接触、その他の性的な嫌がらせ行為
- ⑬ 行政その他関係機関に対し、虚偽又は事実を著しく誇張した申告を繰り返す行為
- ⑭ 長時間にわたり電話、面談その他の方法で職員を拘束する行為（職員を長時間拘束する行為）
- ⑮ 他の利用者等から得た不確かな情報のみを根拠として苦情を繰り返す行為
- ⑯ 送迎時間等について社会通念上著しく過大な要求を繰り返す行為

⑰ 高齢者施設では家族等が威圧的又は人格を否定するような言動を行う行為

⑱ その他職員の就業環境を害する行為

なお、ご利用者本人の認知症、精神疾患、知的障害、発達障害その他心身の状態又は特性に起因する言動については、その状態、故意性、行為の態様、頻度、職員及び他のご利用者への影響等を総合的に考慮し、社会通念に照らして個別具体的に判断します。

(ハラスメント禁止行為の対象者の範囲)

- 1 ご利用者、ご利用者の家族、親族、身元保証人、緊急連絡先、送迎代行者、友人、知人、その他日常的に施設の職員と関わりを持つ者をいいます。
- 2 ご利用者本人が未成年者又は判断能力に制約がある場合、保護者、親権者、成年後見人その他の法定代理人等をいいます。

(録音・撮影等)

- 1 職員との応対を録音、録画又は撮影する場合、法令上認められる場合を除き、事前に事業所へ申し出を行い、承諾を得る必要があります。居室にカメラ等を設置する場合も、事前に承諾を得てください。
- 2 承諾なく録音、録画又は撮影した内容を SNS その他インターネット上へ公開することは禁止します。
- 3 前項に違反して無断で録音、録画又は撮影を行った場合、事業所からの提示要求及びデータの消去要求に直ちにに応じてください。

(事業所による対応)

- 1 前項までの行為を行った場合、事業所が次の措置を講じることに異議を申し立てることができません。
 - ① 注意又は警告
 - ② 面談の実施
 - ③ 書面による改善要請
 - ④ サービス提供方法の変更
 - ⑤ 関係機関（行政機関、福祉関係機関等）への相談又は通報
 - ⑥ 警察への通報
 - ⑦ 弁護士への相談及び法的措置
 - ⑧ 法令及び契約の範囲内におけるサービス利用契約の解除その他必要な措置
- 2 ハラスメント行為により、他のご利用者の安全又は職員の心身の安全に重大な危機が及ぶと事業所が判断した場合、事前の注意や警告なしに、その場でのサービス提供を中止します。
- 3 ご利用者及び職員の安全確保並びに事故防止及びカスタマーハラスメントへの適切な対応のため、施設内、送迎車両内その他サービス提供場所において録音、録画又は防犯カメラによる撮影を行う場合があります。
- 4 前項により取得された録音・録画データについて、法人が次の目的のために利用します。
 - ① カスタマーハラスメントその他の迷惑行為の事実確認
 - ② ご利用者及び職員の安全確保
 - ③ 苦情、事故及びトラブルへの対応
 - ④ 法人内部における調査及び再発防止
 - ⑤ 警察、弁護士、裁判所、行政機関その他の関係機関への提出
 - ⑥ その他前各号に関連する正当な目的

(ハラスメント行為による損害賠償)

前項の違反する行為により、事業所又は職員に損害（施設・設備の損壊、職員の負傷や精神的疾患による休職・退職、業務妨害による損害、その他これらに準ずる損害を含む）を与えた場合、その損害を賠償する責任を負う場合があります。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事 業 者 ゆうらぎ訪問介護ステーション

説明者 前田 千鶴

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書となることについても同意します。

利 用 者 住 所

氏 名 印

T E L

身元引受人（署名代行者）

住 所

本人との続柄

氏 名 印

T E L

立 会 人 住 所

氏 名 印

T E L