

# 訪 問 介 護

## 重要事項説明書

一宮市指定 第 2372203162 号

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。

## 1. 事業者

- |           |                   |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名   | 医療法人 翔樹会          |
| (2) 住所    | 愛知県一宮市開明字東沼 85 番地 |
| (3) 電話番号  | 0586-64-0003      |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 井上 雅樹         |
| (5) 設立年月日 | 平成 12 年 12 月 14 日 |

## 2. 事業の目的

医療法人翔樹会が開設するほほえみ訪問介護事業所（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態の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指定訪問介護の提供を確保することを目的とします。

## 3. 事業を行う事業者の名称及び所在地等

- |            |                      |
|------------|----------------------|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護               |
| (2) 名 称    | ほほえみ訪問介護事業所          |
| (3) 所在地    | 一宮市開明字郷中 43 番        |
| (4) 指定日    | 平成 23 年 4 月 1 日      |
| (5) 指定番号   | 一宮市指定 第 2372203162 号 |
| (6) 電話番号   | 0586-64-5601         |
| (7) 管理者    | 多田 弘子                |
| (8) 運営方針   |                      |

指定訪問介護の提供に当たっては、事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえ、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、食事等の介護その他の日常生活全般の援助を行い、要介護者の心身機能維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。

- |                                                                                              |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 2) 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止または要支援の内容、その介護上の目標を設定し、計画的に行うものとします。                                 |                 |
| 3) 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。                                             |                 |
| 4) 地域との結び付きを重視し、市町村、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の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します。 |                 |
| 5) 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に對し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。                    |                 |
| 6) 指定通所介護の提供にあたっては、介護保険法第 118 条の 2 第 1 項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとします。     |                 |
| 7) 指定通所介護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、主治医及び居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとします。                |                 |
| (8) 開設日                                                                                      | 平成 23 年 4 月 1 日 |
| (9) 第三者評価の実施                                                                                 | 実施なし            |

## 4. 職員の職種、員数及び職務の内容

事業所における職種、員数及び職務内容は次の通りとします。

- |        |     |
|--------|-----|
| 1) 管理者 | 1 名 |
|--------|-----|

事業所における職員の管理、指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他事業の管理を一元的に行うとともに、介護保険法等に規定される指定訪問介護の事業実施に関し、遵守すべき事項について指揮命令を行うものとする。

2) サービス提供責任者 1名以上

訪問介護計画（以下「介護計画書」という。）の作成・変更、指定訪問介護利用の申し込みに係る調整、利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的な把握、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携、訪問介護員に対し、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、業務の実施状況の把握、訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施することとする。

3) 訪問介護職員等 2.5名以上

利用者の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、食事等の介護その他の日常生活上の支援又は介護を行うものとする。

5. 営業日及び営業時間・実施地域及び利用定員

営業日及び営業時間は次の通りとします。

- |            |                            |
|------------|----------------------------|
| 1) 営業日     | 日曜日から土曜日までとする。(365日体制)とします |
| 2) 営業時間    | 午前9時00分から午後5時00分までとする。     |
| 3) サービスの提供 | 利用者の希望に応じて365日24時間対応する。    |
| 4) 連絡体制    | 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。  |
| 5) 実施地域    | 一宮市区域 その他の地域は要相談とする。       |

6. 事業の内容及び利用料その他の費用

(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）

指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、利用者の負担割合の額とします。

1) 身体介護

a 動作介護（比較的手間のかからない介護）

- ・起床介助      ・体位交換
- ・座位保持      ・採尿パックの交換
- ・服薬の介助      ・就寝介助（臥位介助）
- ・水分補給      ・身体介護サービスに伴う日常相談      ・移乗・移動介助

b 身の回り介護（ある程度手間のかかる介護）

- ・洗面介助      ・トイレ誘導      ・入浴の見守り
- ・口腔ケア      ・排泄介助      ・部分清拭
- ・更衣介助      ・おむつ交換      ・部分浴介助
- ・更衣の見守り・整容（爪きり・耳かきなど）
- ・歩行の見守り・身体介護サービスに伴う日常相談

c 生活介護（相当手間や時間がかかる介護）

- ・食事介助      ・認知症の方の見守りの介助
- ・全身清拭      ・自立生活支援のための見守りの援助
- ・入浴介助      ・特別食の調理（刻み食・ミキサー食等）
- ・洗髪介助      ・外出介助、通院介助

・シャワー浴介助

2) 生活援助（介護保険外の料金全額を利用者が負担）

・掃除                      ・買い物                      ・薬の受取り  
 ・洗濯                      ・ごみ出し                      ・衣服の整理  
 ・調理                      ・ベッドメイク・被服の補修

(2) 介護保険の給付の対象とならないサービス（契約書第 5 条参照）

1) 通常の実施地域以外への送迎

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費はその事業の実施地域を越えた地点から自宅までとし、次の額をいただきます。

実施地域を超えた地点から、1 キロメートルあたり **10 円**

(3) その他の費用

事業所は前項の支払を受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額の支払を利用者から受ける事ができます。

① 複写物の交付                      10 円/枚

利用者及びその家族等は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できます。複写物を必要とする場合は実費で負担いただきます。

(4) 事業所は、前項各号に掲げる費用の額に係わるサービスの提供に当たっては、予め利用者又はその家族に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得ることとします。

(5) サービス利用料金等（契約書第 11 条・第 12 条参照）

1) 別添付の利用料金表に基づき、サービス利用料金をお支払ください。

介護職員処遇改善加算Ⅱとして、基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数の 224/1000、が含まれます。

2) (1)に定めるサービスに対する利用料金について、介護保険給付費体系の変更があった場合、事業所は当該サービスの利用料金を変更できるものとします。

3) (2)に定めるサービスに対する利用料金については、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ヶ月前までにご説明します。

(6) 利用料金のお支払方法（契約書第 11 条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1ヶ月毎に計算(末締)し、ご請求しますので、翌月引き落とし、もしくは引き落とし日までお振込みいただくか、現金にてお支払ください。なお、お振込みの場合振込手数料はお客様負担となります。

(7) 利用の中止・変更・追加（契約書第 10 条参照）

1) 利用者は、サービスの利用開始前において、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、利用者及びその家族等は利用開始日までに事業者申し出るものとします。

2) 利用者及びその家族等が、利用当日に利用の中止を申し出た場合は、所定の取消料を事業者にお支払いいただきます。（但し体調不良・入院等の場合は除く）

・利用予定日前日までに申し出があった場合      無料  
 ・利用予定日前日までに申し出がなかった場合      **1,000 円**

3) 事業者は、第 1 項に基づく利用者及びその家族等からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、満員でサービス提供できない場合、他の利用可能期間又は利用可能期日を利用者及びその家族等に提示して協議するものとします。

## 7. サービス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。
- ・ 同性介助・トランス時の力仕事等で男性訪問介護員が訪問することもあります。
- ・ 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、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### ② 事業所からの訪問介護員の交替

- ・ 事業所の都合により、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契約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に十分に配慮するものとします。

#### ③ 下記の事情が生じた場合

- ・ 介護員が、退職・疾病などでサービスができない場合
- ・ サービス内容または訪問時間に変更になった場合
- ・ 予定していた介護員が何らかの事情で訪問できなくなった場合

### (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

- ・ 利用者は「6.(1)介護保険の給付の対象となるサービス」で定められたサービス以外の業務を事業所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・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は訪問介護サービスの実施にあたってご契約者の事情・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（契約書第9条参照）

- ・ 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、事業所は、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16条参照）

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 利用者もしくはそのご家族等からの金銭又は高価な物品の授受

#### ③ ご契約者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供

#### ④ 飲酒及びご契約者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙

#### ⑤ 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) 主としてご家族の便利に供する行為またはご家族が行うことが適当であると判断される行為

- ①利用者以外のものに係る洗濯、調理、買物、布団干し
- ②主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ③来客の応接(お茶・食事の手配等)
- ④自家用車の洗車・清掃

同居ご家族等がある場合は、ご家族等の障害・病気等の理由によりご家族等が家事援助を行うことが困難であることが、訪問介護員の算定条件となります。

(7)日常生活の援助に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ①草むしり
- ②花木の水遣り
- ③犬の散歩やペットの世話

(8)日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ①家具・電気機器等の移動、修繕、模様替え
- ②大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスがけ
- ③室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ④植木の剪定等の園芸
- ⑤正月、節句等のために特別な手間をかけて行う料理等

8. 緊急時及び事故発生時の対応

訪問時において、ご利用者の体調が急変した際、主治医又は、医療機関に適切に連絡を取り、**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。また、サービス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。**

主治医氏名： \_\_\_\_\_ 電話番号： \_\_\_\_\_

ご 家 族： \_\_\_\_\_ 電話番号： \_\_\_\_\_

そ の 他： \_\_\_\_\_ 電話番号： \_\_\_\_\_

9. 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

- ①当事業所は、ご利用者にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱いしません。
- ②ご利用者に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対するご利用者の権利擁護等の必要が生じた場合には、ご利用者及びそのご家族の希望を踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

10. 事業者及びサービス従事者の義務（契約書第 13 条参照）

- ① 事業者及び職員は、サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮するものとします。
- ② 事業者は、利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、看護職員もしくは主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関と連携し、利用者及びその家族等からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- ③ 事業者及び職員は、利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。

- ④ 事業者は、利用者に対するサービスの提供について記録を作成し、その完結の日から5年間保管し、利用者及びその家族等の請求に応じてこれを閲覧させ、又はその複写物を交付するものとします。

(2) 守秘義務及び個人情報の保護（契約書第14条参照）

- ① 事業者及び職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその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。この守秘義務は、契約が終了した後も継続します。
  - ② 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
  - ③ 前2項にかかわらず、利用者に係る他の居宅介護支援事業所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章により得た上で、利用者及びその家族等の個人情報を用いることができるものとします。
  - ④ 事業所は、利用者又は家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとします。
- 2 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者又は家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとします。

(3) 損害賠償責任（契約書第19条から21条）

1) 利用者の施設利用上の注意義務等

- ① 利用者は、事業者の施設、設備、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとします。
- ② 利用者は、サービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、事業者及び職員が利用者の利用している部屋に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとします。但し、その場合、事業者は、利用者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとします。
- ③ 利用者は、事業者の施設、設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚染もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、又は相当の代価を支払うものとします。
- ④ 利用者の心身の状況により特段の配慮が必要な場合には、利用者及びその家族等との協議により、施設、設備の利用方法等を決定するものとします。

2) 事業者の義務違反

- ① 事業者は、契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。第14条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、利用者及びその家族等に故意又は過失が認められる場合には、利用者及びその家族等の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償額を減じることができるものとします。
- ② 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

3) 損害賠償がなされない場合

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各項該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- ① 利用者及びその家族等が、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ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- ② 利用者及びその家族等が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもっぱら起因して損害が発生した場合
- ④ 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもっぱら起因し

て損害が発生した場合

- ⑤ 利用者及びその家族等が、事業者もしくは職員の指示・依頼に反して行った行為にもっぱら起因して損害が発生した場合

## 11. 契約の期間及び終了（契約書第 2 条・第 22 条）

### 1) 契約の期間

契約の有効期間は、最終利用日から 2 年間とします。最終利用日より 2 年間利用が無い場合は自動的に契約終了となります。

### 2) 契約の終了

利用者及びその家族等は、以下の事項に基づく契約の終了がない限り、契約に定めるところに従い事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 介護認定により利用者の心身の状況が自立と判断された場合
- ③ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ④ 事業者が解散命令を受けた場合、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時
- ⑤ 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- ⑥ 事業所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
- ⑦ 3)により利用者及び家族等から中途解約がされた場合
- ⑧ 4)により事業所から契約解除の申し出があった場合

### 3) 利用者及びその家族等からの中途解約(契約書第 23 条・24 条参照)

利用者及びその家族等からの解約・契約解除の申し出により、契約の有効期間であっても、利用者及びその家族等から利用契約を解約することが出来ます。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・解除することが出来ます。

- ① 事業所が作成した居宅サービス計画に同意できない場合
- ② 事業所もしくは介護支援専門員が正当な理由なく契約に定める居宅介護支援を実施しない場合
- ③ 事業所もしくは介護支援専門員が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業所もしくは介護支援専門員が故意又は過失によりご利用者及びその家族等の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

### 4) 事業所からの契約解除の申し出（契約書第 25 条参照）

事業者は、利用者及びその家族等が以下の事項に該当する場合には、契約を解除することができます。

- ① 契約締結時に利用者及びその家族等が、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、その結果契約が継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 利用者及びその家族等による、第 11 条第 1 項から第 4 項に定めるサービス利用料金の支払いが 2 ヶ月以上遅延し、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 利用者及びその家族等が、故意又は重大な過失により事業所又は職員もしくは他の利用者の生命・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、契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## 12. 7. 苦情の受付に付いて

### (1) 苦情の受付（契約書第 28 条参照）

- ① 事業所に関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） 多田 弘子  
T E L 0586-64-5601  
受付時間 毎週日曜日～土曜日 9:00～17:00

②当事業所以外の苦情・相談窓口

・一宮市介護保険課

T E L 0586-85-7017  
受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:15（祝日を除く）

・愛知県国民健康保険団体連合会（介護福祉課 苦情調査係）

T E L 052-971-4165  
受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00（祝日を除く）

※ご不明な点はお尋ねください。

ご相談については各市町村でも受け付けております。