

「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(事業所指定番号 第0470201187号)

当事業所は、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供するサービスの内容、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。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	5
7. 苦情の受付について	6
＜重要事項説明書付属文書＞	9

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 石巻市社会福祉協議会
法人所在地	宮城県石巻市穀町15番2号
電話番号	0225-96-5290
代表者氏名	会長 林 久 善
設立年月日	平成17年4月1日

2. 事業所の概要

事業所の種類	訪問介護事業所 事業所指定番号 第0470201187号		
事業の目的	事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護（以下「サービス」という。）を提供することを目的とする。		
事業所の名称	石巻市社協ホームヘルパーセンター		
事業所の所在地	宮城県石巻市開成1番26		
電話番号	0225-23-4151		
事業所の運営方針	1. 訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じ、自立した日常生活が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援助を行う。 2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、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。		
開設年月日	平成17年4月1日		
事業所が行なっている他の業務	障害福祉サービス指定居宅介護 事業所指定番号 第0410200174号 指定訪問介護相当サービス 事業所指定番号 第0470201187号		
第三者による評価の実施状況	あり	第三者による評価の実施状況	あり
		評価機関名称	
		結果の開示	あり なし
	なし		

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域：石巻市とする。

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日（但し、12月29日～1月3日を除く）
受付時間	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分
サービス提供時間帯	午前6時～翌午前6時

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するため、指定基準を遵守し、職員を配置しています。主な職員の配置状況は別紙1のとおりです。

なお、職員配置に変更が生じた場合については、新たに提示させていただきます。

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) 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契約者に負担いただく場合

があります。

(1) 介護保険の給付対象となるサービスとサービス利用料金（契約書第4条、8条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常、介護保険負担割合証の負担割合額を除く）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

- ①身体介護（入浴・排せつ・食事等の介護を行います。）

 - 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・洗濯・掃除・買い物等、日常生活上の援助を行います。）

 - 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します。
(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

☆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）（以下「居宅サービス計画」という。）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。

＜サービス利用料金＞

☆それぞれのサービスについての料金及び加算の料金は、法律の規定に基づいております。
なお、その額は別紙1のとおりです。

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合は、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要介護認定を受けた後、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、ご契約者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、ご契約者の負担額を変更します。

☆1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合で、ご契約者の同意のもと2人の訪問介護員でサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額を頂きます。

（2）介護保険の給付対象とならないサービスとサービス利用料金（契約書第5条、第8条参照）
以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜介護保険の給付対象とならないサービスの概要＞

①介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

＜介護保険の給付対象とならないサービスの利用料金＞

①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契約者の負担となります。なお、その額は別紙1のとおりです。

（3）複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

（4）交通費（契約書第8条参照）

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、次の額をいただきます。

事業所の実施地域を越える地点から、1kmにつき 37円

（5）利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記（１）、（２）、（３）及び（４）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア．現金集金
イ．下記指定口座への振り込み 七十七銀行 石巻支店 普通 9 2 1 2 8 1 7 社会福祉法人石巻市社会福祉協議会 会長 林 久 善
ウ．金融機関口座からの自動引き落とし ご利用できる金融機関：七十七銀行、石巻信用金庫、ゆうちょ銀行、いしのまき農協

（６）実費（交通費等）の変更

実費負担額（交通費等）を変更する場合は、原則としてその２か月前までにご説明します。

（７）利用の中止、変更、追加（契約書第９条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止、変更、又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１７時までには、事業者へ申し出て下さい。

○利用予定日の前日１７時までには申し出がなく、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１７時までには申し出があった場合	無料
利用予定日の前日１７時までには申し出がなかった場合	基本料金の額

○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。

但し、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６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。但し、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（契約書第7条参照）

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と利用料金」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サービスの実施に関する指示・命令

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、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

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10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（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）⑥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⑦その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |
|---|

(6) サービス提供責任者

サービス提供責任者は、利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。

利用にあたって疑問点やご心配な点がある時、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

＜サービス提供責任者の業務＞

- ①サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

（７）虐待防止のための措置に関する事項について

- 1 当事業所では、利用者等に対し、次の虐待行為は行いません。
 - ① 身体的虐待（暴行的行為などで、身体に傷やアザ、痛みを与える行為や、外部との接触を意図的、継続的に遮断する行為）
 - ② 心理的虐待（脅しや侮辱などの言動や威圧的な態度、無視、嫌がらせ等によって精神的、情緒的に苦痛を与えること）
 - ③ 性的虐待（本人との間で合意が形成されていない、あらゆる形態での性的な行為又はその強要）
 - ④ 経済的虐待（本人の合意なしに財産や金銭を使用し、本人の希望する金銭の使用を理由なく制限すること）
- 2 事業所は、利用者の家族等の養護者が前1項に掲げる虐待行為や介護・世話の放棄・放任（意図的であるか、結果的であるかを問わず、介護や世話を行っている家族が、その提供を放棄又は放任し、利用者の生活環境や利用者自体の身体・精神状態を悪化させていること）を発見し、利用者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合、利用者の居住する市町村へ通報します。

7. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（１）苦情の受付

別紙 1 のとおりです。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

石巻市役所 介護福祉課	所在地 宮城県石巻市穀町14番1号 電話番号 0225-95-1111 受付時間 毎週月曜日～金曜日（祝日除く） 午前9時～午後5時
宮城県国民健康保険団体連合会	所在地 宮城県仙台市青葉区上杉一丁目2番3号 電話番号 022-222-7700 受付時間 毎週月曜日～金曜日（祝日除く） 午前9時～午後4時
宮城県社会福祉協議会 福祉サービス利用に関する運営 適正化委員会	所在地 宮城県仙台市青葉区本町三丁目7番4号 電話番号 022-716-9674 受付時間 毎週月曜日～金曜日（祝日除く） 午前9時～午後5時

令和 年 月 日

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。

石巻市社協ホームヘルパーセンター

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、サービスの提供開始に同意しました。

また、サービスの提供開始及びサービス担当者会議等において、私及び私の家族等の個人情報を用いることに同意します。

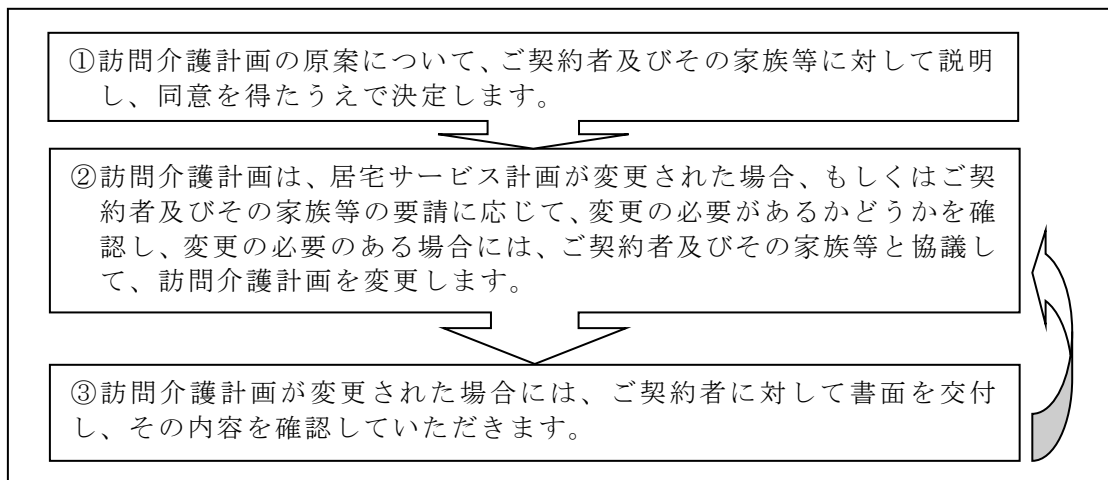
利 用 者	住 所	
	氏 名	印
(署名代行者)	住 所	
	氏 名	印
利用者家族代表	住 所	
	氏 名	印

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

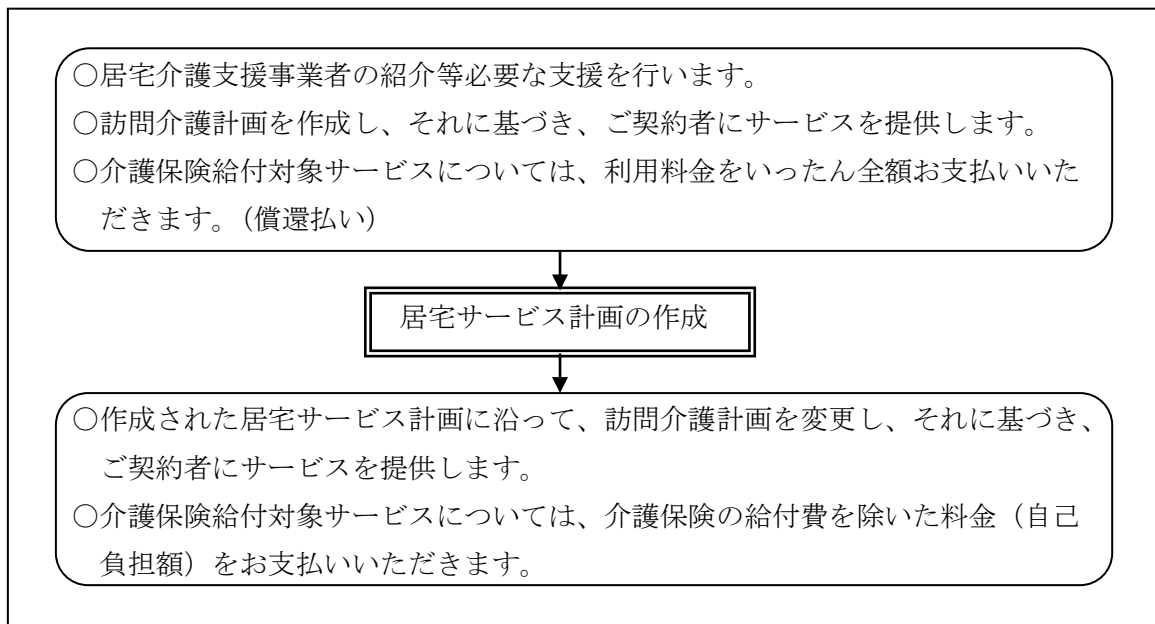
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。(契約書第3条参照)

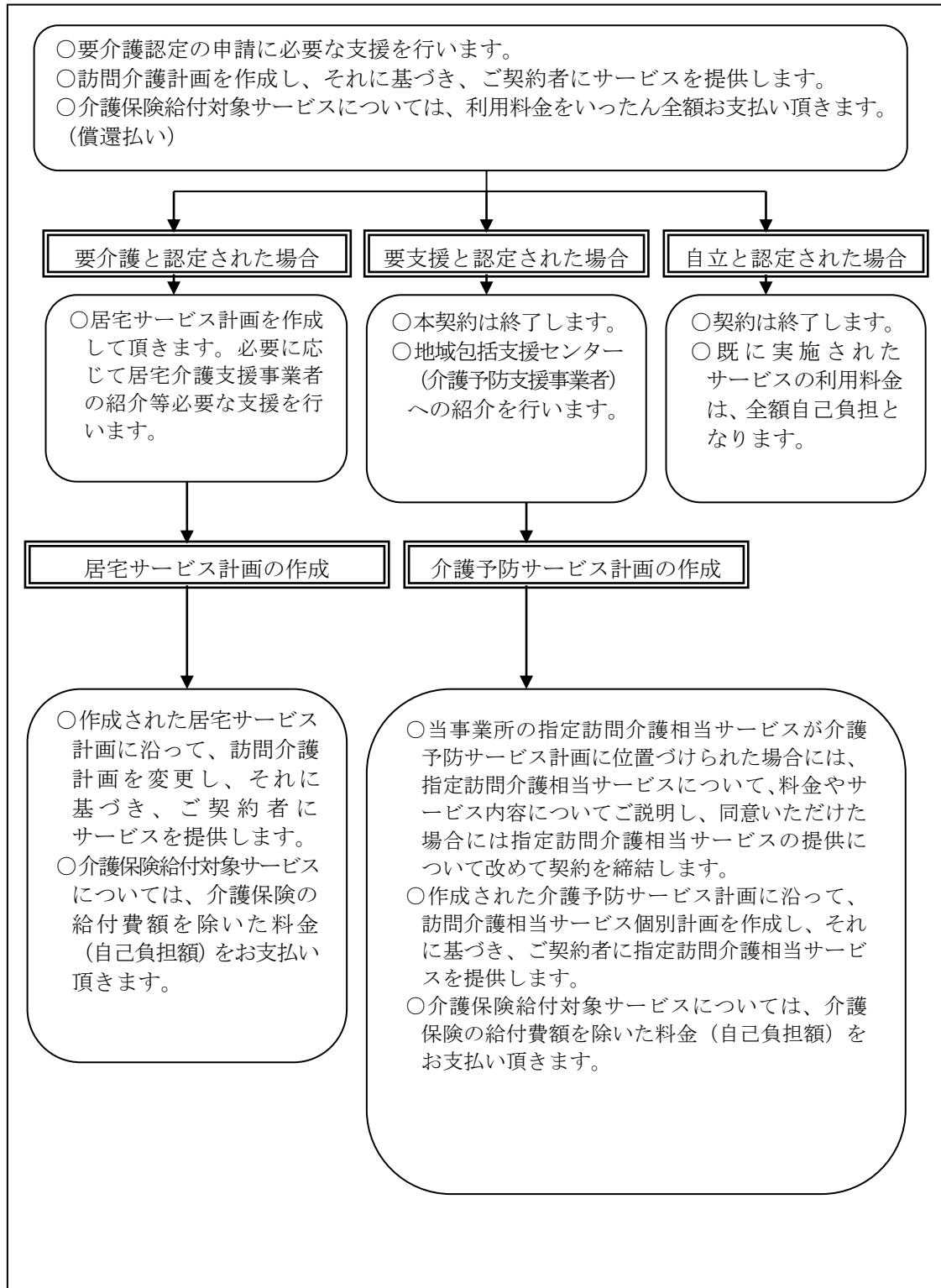


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



2. サービス提供における事業者の義務（契約書第 12 条、第 13 条参照）

当事業所では、ご契約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ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約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ご契約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、ご契約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、ご契約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契約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）
 - ・ 契約終了後も守秘義務については継続いたします。
 - ・ 但し、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅介護支援事業者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書により得た上で、契約者又は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。

3. 事故及び損害賠償と災害発生時の対応法方について （契約書第 15 条、第 16 条、第 17 条参照）

- （1）ご契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、ご契約者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- （2）事業者の責任によりご契約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。

但し、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。
- （3）災害等により、サービスの提供中に避難指示があった場合はサービスを中断し指示に従います。
- （4）ご契約者の居住区域や事業所所在地域において、サービスを提供できない何等かの災害が発生した場合、ご連絡の手段が確保されていない状況下では急遽サービスの提供を取りやめる場合があります。その場合は、ご連絡の手段が確保できた時点で以降のサービスの提供についてご相談させていただきます。

4. 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、契約締結の日から契約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10日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更にも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。

（契約書第18条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定により、ご契約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当事業所の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当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
- ⑥ご契約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）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第19条、第20条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約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。

但し、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ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者に係る居宅サービス計画が変更された場合
- 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契約者の身体・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（契約書第 21 条参照）

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 ご契約者が、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 ご契約者による、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 ご契約者が、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
- ④ 事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合

(3) 契約の終了に伴う援助（契約書第 18 条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、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。

5. 事業者が講ずる措置について

当事業所では、事業所の運営規程に基づき、契約者に対して次の措置を講じます。

- ① 事業所は、契約者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。
 - ・虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
 - ・虐待防止のための指針を整備します。
 - ・虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
 - ・前号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
 - ・事業所は、サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（契約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契約者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。
- ② 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、契約者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ③ 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。
 - ・事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）をおおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を図ります。
 - ・事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
 - ・事業所において、訪問介護員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に行います。