

「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は、訪問介護の指定を受けています。
(熊本県指定 第4371600018号)

《2024年6月現在》

この「重要事項説明書」は、介護保険法、厚生労働省令等に基づき、訪問介護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

《目次》

1. 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
2. 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
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・・・・・・・・	2
6. サービスの利用に関する留意事項について・・・・・・・・	5
7. 苦情の受付・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	7
○重要事項説明の確認・著名・・・・・・・・・・・・	7
○重要事項説明書付属文書・・・・・・・・・・・・	8

社会福祉法人 合志市社会福祉協議会
合志市社協ホームヘルパーステーション

「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は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 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 合志市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 合志市須屋 2251 番地 1 〒861-1102
- (3) 電話番号 096-242-7000 (FAX096-242-6635)
- (4) 代表者氏名 会 長 荒木 義行
- (5) 設立年月 平成 18 年 2 月 27 日

2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所

- (2) 事業の目的

1 社会福祉法人合志市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が開設する合志市社協ホームヘルパーステーション（以下「本事業所」という。）は、指定訪問介護の事業を行うものであり、要介護状態となった場合においても、その契約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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことを目的とする。

- 2 第三者評価の実施無し

- (3) 事業所の名称 合志市社協ホームヘルパーステーション
平成 18 年 2 月 27 日指定 第 4371600018 号

- (4) 事業所の所在地 合志市須屋 2251 番地 1 〒861-1102

- (5) 電話番号 096-242-7000 (FAX096-242-7106)

- (6) 管理者氏名 清水 琴美

- (7) 当事業所の運営方針

- 1 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、契約者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
 - 2 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、契約者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について介護技術の進歩に対応し、親切的な介護技術をもってサービスの提供を行う。
 - 3 常に契約者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、契約者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
 - 4 正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒まない。

- (8) 開設年月 平成 18 年 2 月 27 日

3 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 合志市

- (2) 営業日及び営業時間

- 1 受付日 月曜日から土曜日（12/29 から 1/3 までを除く。）

午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

2 サービス提供 月曜日から土曜日（12/29 から 1/3 までを除く。）

午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

ただし、必要に応じて営業日外又は営業時間外も提供する。

4 職員の体制

当事業所では、契約者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防訪問介護サービスを提供する職員として、指定基準を遵守して専門職員を配置しています。

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、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と（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）介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第 4 条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要と利用料金＞

身体介護・・・入浴の介助や体拭き、排せつの介助、おむつ交換、食事の介助、体位変換、移動・移乗介助等の介護、自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助を行います。

生活援助・・・調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。（ご家族の分は行いません。また、預金、貯金の引き出し預け入れ、振り込み、払い込みなどは行いません。）

☆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＞（契約書第 8 条参照）

介護給付	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 分増す毎)
身体介護	<u>163 円</u>	<u>244 円</u>	<u>387 円</u>	<u>567 円</u>	<u>82 円</u>
生活援助		<u>179 円</u>	<u>220 円</u>		

※身体に引き続き生活援助の場合：所要時間が 20 分から起算して 25 分増す毎に 65 円 が加算（195 円を限度）

※利用料として、特定事業所加算・介護職員処遇改善加算・初回加算・ベースアップ等支援加算・緊急時加算を加算させていただきます。

それぞれのサービスについて、利用料の額は、介護報酬の告示上になります。

☆当事業所は事業所加算Ⅱ（所定単位数の 10%）の届けをしております。

☆「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 8 時まで）：25%
- ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆訪問介護養成研修 3 級課程（ヘルパー 3 級）修了者による身体介護サービスについては、表の利用料金の 30% が割り引かれます。

☆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、契約者の同意の上で、通常利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

＊2 人の訪問介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

☆契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったん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、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、契約者の負担額を変更します。

（2）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第 5 条、第 8 条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額が契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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契約者の負担となります。

（3）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。公共交通機関を使用した場合は実費を、また、自動車を使用した場合は通常の事業の実施地域を超えた地点から 1km あたり 20 円（片道）の実費をいただきます。

（4）利用料金のお支払い方法（契約書第 8 条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに金融機関口座からの自動引き落としでお支払い下さい。

〔郵便局の場合〕

毎月、15 日までに前月分の請求をいたしますので、18 日に当事業所指定の口座（郵便局）引き落とし（再振 25 日）を実施します。

〔郵便局以外の金融機関〕

毎月、15 日までに前月の請求をいたしますので、26 日に当事業所指定の口座（肥後銀行、熊本銀行、熊本信用金庫、九州労働金庫、菊池地域農協）引落しを実施します。郵便局以外の金融機関は、下記の振込手数料が契約者負担として発生します。

引落日口座	手数料	振込手数料	引落日
郵便局	0 円	事業所負担	18 日・25 日
肥後銀行	121 円	利用者負担	26 日
熊本銀行 熊本信用金庫 九州労働金庫 菊池地域農協	143 円	契約者負担	26 日

〔現金払いの場合〕

月末までにサービス提供責任者が受け取る。

※入金確認後、（金融機関の場合は翌月後半に）領収書を発行します。

（5）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、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、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までに事業者申し出て下さい。
- 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。
 - ①利用予定日の前日までに申し出があった場合…無料
 - ②利用予定日の前日までに申し出がなかった場合…当日の利用料金の自己負担相当額
- 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。

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 6 条参照）

①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、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」で定められたサービス以外の業務を事業者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 電化製品の取扱いについて

ご家庭にある電化製品は、大切に取扱いしますが、万一の故障の際は、以下の取扱いとさせていただきますので予めご了承ください。

- 本会従業員の過失による故障が明らかなときは、本会負担により修理もしくは代替品の提供を致します。
- 通常の使用により故障したときは、当該電化製品の保証書等に記載された保証期間内に限り、保証されなかった費用に関しては本会が負担をします。
- 保証書がない電化製品や購入日から1年以上経過した電化製品の故障に関しては、お客様ご負担となります。

④ その他備品等の破損について

使用させていただく備品等については、経年劣化や使用頻度などにより消耗具合がそれぞれ異なります。使用備品等の耐用年数や消耗具合などを勘案の上、負担の割合については個別に協議させていただきます。

⑤ 鍵の預かりについて

原則、預かりは出来かねますが、やむを得ない事情の利用者については、「預かり証」を発行して対応させていただきます。

⑥ 金銭管理について

日常生活費及び利用者の申し出事項に関して、介護計画書に定める範囲内で金銭出納帳を作成し、金銭の管理を行わせていただきます。

(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、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 契約者、又はその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ 契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 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
- ⑤ 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など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。

＜サービス提供責任者の業務＞

- ① 訪問介護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

⑨利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気づきを居宅介護支援事業者等のサービス関係者と情報共有すること

(7) 緊急時等における対応方法

契約者の状況の急変、その他緊急事態が生じたときに対応するため、24 時間対応できる体制（夜間の電話による対応）を整えています。

（電話番号：080-2725-7574）

(8) 事故発生時の対応

① 最善の処置

② 責任者への報告

③ 契約者及び家族への説明

④ 契約者及び家族への損害賠償

⑤ 事故記録と報告

7 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

(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。

○ 苦情受付窓口 （管理者） 清水 琴美

○ 苦情解決責任者 （事務局長） 齋藤 正治

○ 受付時間 月～金曜日（祝日及び 12/29 から 1/3 を除く。）
8 時 30 分～17 時 30 分

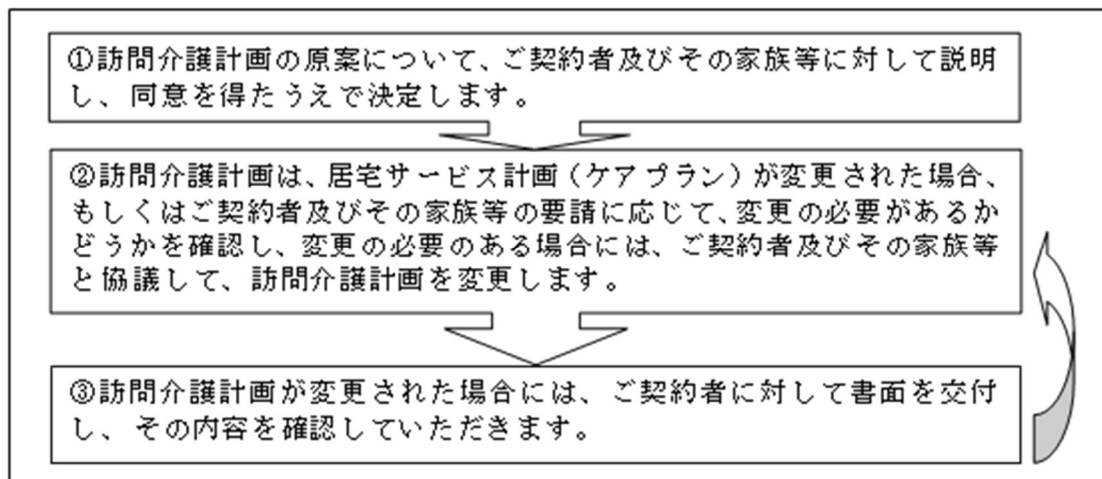
(2) 行政機関その他苦情受付機関

合志市役所 高齢者支援課 介護保険班	所在地 合志市竹迫 2140 電話番号 096-248-1111 受付時間 8時30分～17時15分
国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 熊本市東区健軍2丁目4番10号 電話番号 096-365-0811 受付時間 9時00分～17時00分
熊本県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正委員会	所在地 熊本市中央区南千反畑町 3-7 電話番号 096-324-5471 受付時間 9時00分～17時00分
第三者委員	高鷹裕一 Tel090-1347-1532 坂本政誠 Tel090-4773-3711

<重要事項説明書付属文書>

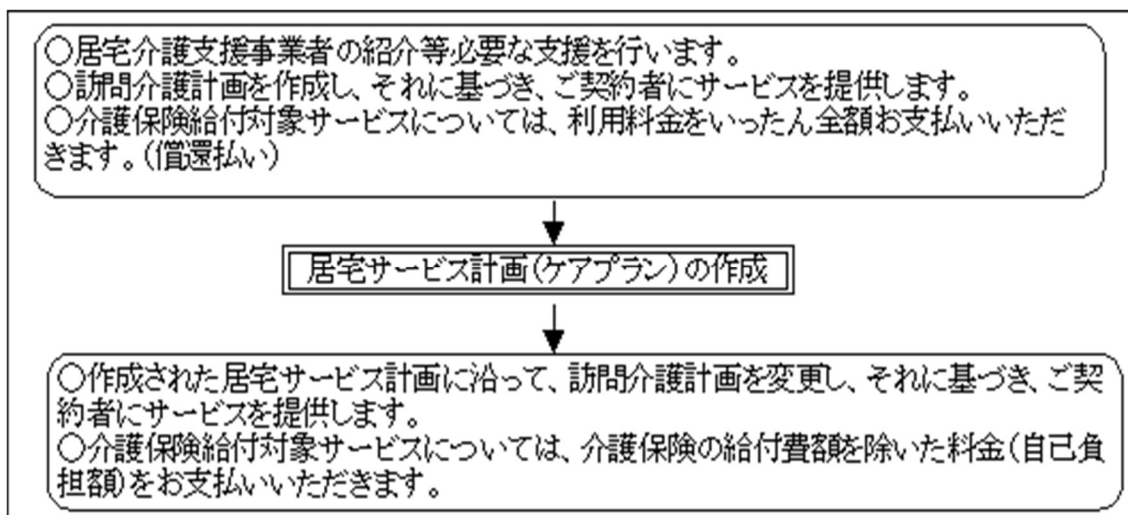
1 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) 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（ケアプラン）」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）

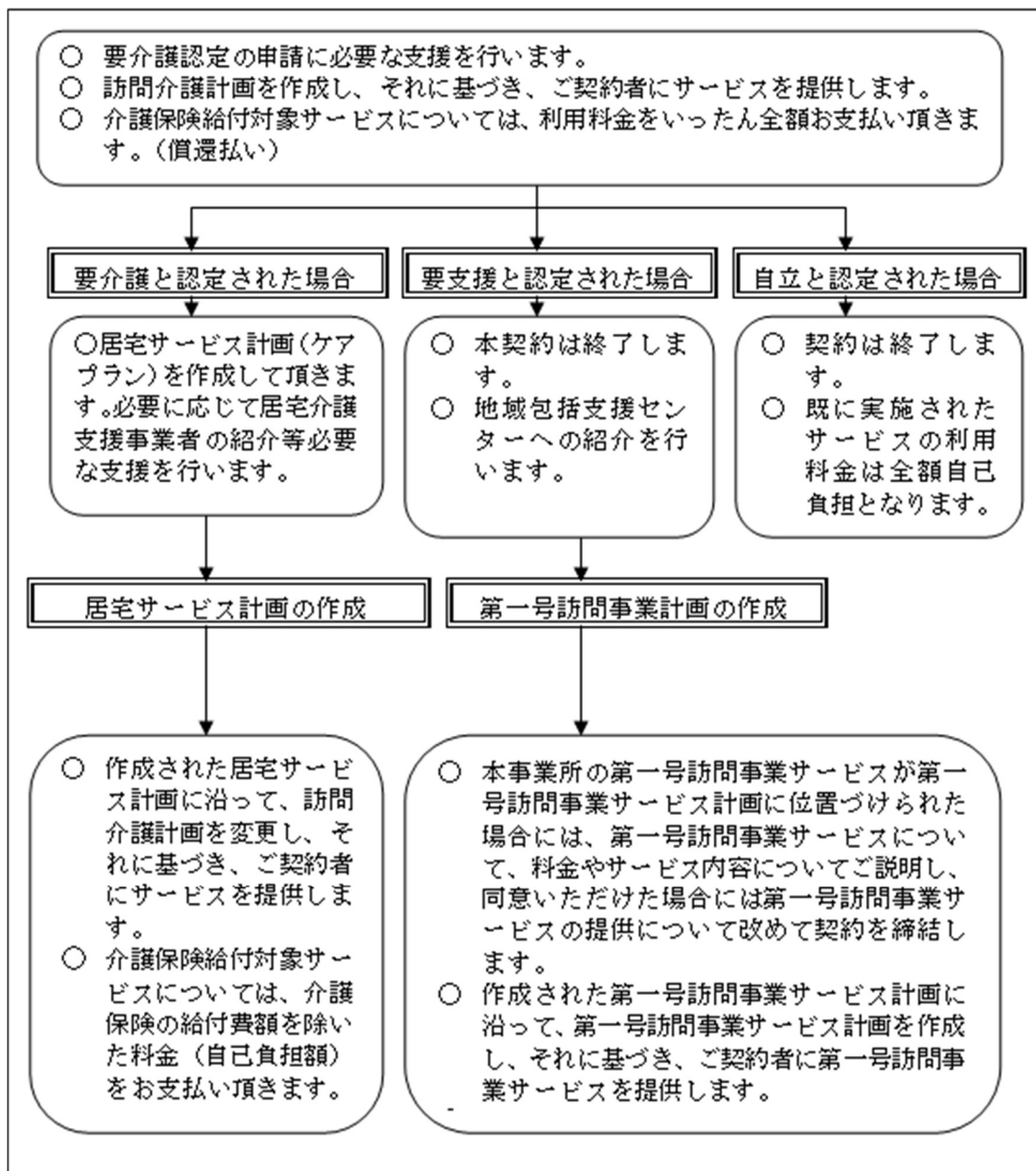


(2) 契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

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、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 契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ② 契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、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 契約者に提供したサービスについて記録を作成し、サービスの提供が終了した日以後の5年間保管するとともに、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、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）

- ・ ただし、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予防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 損害賠償について(契約書第 15 条、第 16 条参照)

事業者の責任により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

ただし、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。

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 2 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施設の滅失や重大な毀損により、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当施設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。）
- ⑥ 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) 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、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 14 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 契約者が入院された場合
- ③ 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訪問介護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 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 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 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

(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。