

# ゆりの荘訪問介護事業所 重要事項説明書

当事業所は、ご契約者(以下「契約者」という)に対して指定訪問介護サービスを提供させていただきます。提供させていただくにあたり、事業所の概要や提供させていただくサービスの内容、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. 事業者の概要

- |           |                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人楽久園会                                                                                                                                                                                                             |
| (2) 法人住所  | 兵庫県多可郡多可町八千代区俵田 1 1 1 番地 2 7                                                                                                                                                                                           |
| (3) 連絡先   | 電 話 0 7 9 5 - 3 7 - 0 1 7 4<br>F A X 0 7 9 5 - 3 7 - 2 1 6 1<br>ホームページURL <a href="http://www.rakuenkai.or.jp">http://www.rakuenkai.or.jp</a><br>E-mail <a href="mailto:info@rakuenkai.or.jp">info@rakuenkai.or.jp</a> |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 上野 仁久                                                                                                                                                                                                              |
| (5) 設立年月日 | 昭和 5 8 年 3 月 1 5 日                                                                                                                                                                                                     |

## 2. 事業所の概要

- |                   |                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 事業所名          | ゆりの荘訪問介護事業所                                                                                                                                                                                                                       |
| (2) 事業所指定番号       | 2 8 7 2 7 0 0 1 8 8 平成 1 2 年 4 月 1 日兵庫県指定                                                                                                                                                                                         |
| (3) 所在地           | 兵庫県多可郡多可町八千代区俵田 1 1 1 番地 2 7                                                                                                                                                                                                      |
| (4) 連絡先           | 0 7 9 5 - 3 7 - 0 1 7 4 (代) (緊急時を含む)<br>0 7 9 5 - 3 7 - 2 1 6 1 (F A X)<br>ホームページURL <a href="http://www.rakuenkai.or.jp">http://www.rakuenkai.or.jp</a><br>E-mail <a href="mailto:info@rakuenkai.or.jp">info@rakuenkai.or.jp</a> |
| (5) 管理者           | 上野 仁久                                                                                                                                                                                                                             |
| (6) 事業所の運営方針      | 要介護者等の心身の状況を踏まえて、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、排泄、食事等の介護、その他の生活全般にわたる療養生活を支援し、心身の機能の維持、回復を目指すことを運営の基本とします。契約者の意志及び人格を尊重して、常に契約者の立場に立ったサービスの提供に努めます。                                         |
| (7) 開設年月          | 平成 1 2 年 4 月                                                                                                                                                                                                                      |
| (8) 事業所が行っている他の業務 | 当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。<br>介護予防日常生活支援総合事業 平成 2 9 年 4 月 1 日指定 兵庫県 2 8 7 2 7 0 0 1 8 8 号                                                                                                                                           |

## 3. 職員の配置状況

- (1) 当事業所では、契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職員を事業所に配置しています。

| 職種               | 常勤    | 指定基準 |
|------------------|-------|------|
| 管理者（施設長）         | 1（兼務） | 1    |
| サービス提供責任者（介護福祉士） | 2 名以上 | 1    |
| 訪問介護員            | 4 名以上 | 2. 5 |

※ 随時必要に応じて訪問介護員の増員を図ることが出来ます。

※ 訪問介護員は、介護福祉士、訪問介護養成研修 1 級（ヘルパー 1 級）課程修了者もしくは訪問介護養成研修 2 級（ヘルパー 2 級）課程修了者です。

- (2) 配置職員の職務内容

ア 管理者（施設長）

職員を指導監督し、適切な事業の運営が行われるよう統括します。

イ サービス提供責任者

事業所に対する指定訪問介護の利用の申し込みに関わる調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行い自らも訪問介護の提供に当たります。

ウ 訪問介護員

訪問介護の提供に当たります。

#### 4. 営業日及び営業時間

(2) 営業日 毎日

(3) 受付時間 毎日午前 8 時から午後 5 時まで

(4) サービス提供時間 毎日午前 7 時から午後 10 時まで。

(4) その他 ケアプランに沿って指定された時間に訪問し、電話等によって 24 時間常時連絡が可能な体制をとっています。

緊急を要する場合は、随時利用していただくことも可能です。

利用の変更や取消しは、利用日の前日までにご連絡ください。

#### 5. 通常の事業実施地域

多可町、西脇市、加西市、市川町の各市町全域

#### 6. 提供するサービスの概要

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）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。

(1) 訪問介護

ア 身体介護

食事や排泄の介助、衣服の着脱、清拭（せいしき）、入浴介助、身体整容、体位交換、移動・移乗の介助、起床や就寝の介助、外出介助、そのほか必要な身体に直接関わるすべての介助を行います。

【主な介護の内容】

食事介助（食事の介助）、衣類の着脱介助（寝間着・下着・外出着・靴下等の着替えの介助）、排泄介助（オムツの交換や排泄の介助）、身体の清拭（全身・部分清拭、入浴が困難な人の身体を拭く）、全身入浴介助・部分浴（家庭での入浴の介助、および手浴・足浴・洗髪を行います）、体位変換（体位の変換を行います）、洗面・口腔の介助（洗面での歯磨き、うがいの見守りや介助を行います）、身体整容（手足の爪切り・髪の手入れなどの介助）、車椅子の移乗移動介助（車椅子等への移乗や車椅子等での移動介助）、通院・外出介助（通院等の介助や買い物等による外出介助を行います）、起床就寝介助（ベッド等での起き上がりや就寝の介助）、服薬介助（本人が薬を飲むのを手伝う介助をします）、見守り（自立支援介助のように、安全を保ちつつ常時介助できる状態で行う）など

イ 生活援助

掃除、洗濯、調理、生活必需品の買い物、衣類の整理、薬の受け取り等日常生活の援助を行います。

【主な援助の内容】

買い物（利用者の日常生活に必要な物品の買い物）、薬の受け取り（薬の受け取りを行います。）、調理や配膳等（契約者の食事の用意）、掃除・環境整備（契約者の居室の掃除）、洗濯（利用者の衣類等の洗濯）、衣類の整備補修（衣類の整理や被服の補修等を行います）、シーツ交換やベッドメーカー（寝所の環境整備を行います）など

【援助できないこと】

- ・ 契約者本人以外の部屋の清掃や洗濯、調理など、家族のための家事
- ・ 庭の草むしりや花木の水やり、ペットの世話など、日ごろの日常生活に差し障りのないこと
- ・ 家具などの移動、大掃除、床のワックスがけなど、日ごろやらないようなこと
- ・ 預金、貯金の引き出しや預け入れ

(2) 加算対象サービス

以下のサービスは、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、加算額の1割を追加料金としてご負担いただきます。

ア 初回加算

新規に訪問介護計画を作成した契約者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に、加算をいただきます。

イ 緊急時訪問介護加算

契約者やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算をいただきます。

## 7. サービス利用料金等

(1) 訪問介護

(単位：円)

| 区分       | 提供時間帯 | 20分未満    |            | 20分以上<br>30分未満 |            | 30分以上<br>1時間未満 |            | 1時間以上<br>1時間30分未満 |            | 1時間30分<br>以上<br>2時間未満 |            |
|----------|-------|----------|------------|----------------|------------|----------------|------------|-------------------|------------|-----------------------|------------|
|          |       | 利用<br>料金 | 利用者<br>負担金 | 利用<br>料金       | 利用者<br>負担金 | 利用<br>料金       | 利用者<br>負担金 | 利用<br>料金          | 利用者<br>負担金 | 利用<br>料金              | 利用者<br>負担金 |
| 身体<br>介護 | 昼間    | 2800     | 280        | 4190           | 419        | 6650           | 665        | 9740              | 974        | 11150                 | 1115       |
|          | 早朝・夜間 | 3500     | 350        | 5240           | 524        | 8310           | 831        | 12170             | 1217       | 13940                 | 1394       |
|          | 深夜    | 4200     | 420        | 6290           | 629        | 9970           | 997        | 14610             | 1461       | 16730                 | 1673       |
| 生活<br>援助 | 提供時間帯 |          |            |                |            | 20分以上<br>45分未満 |            | 45分以上             |            |                       |            |
|          | 昼間    |          |            |                |            | 3080           | 308        | 3780              | 378        |                       |            |
|          | 早朝・夜間 |          |            |                |            | 3840           | 384        | 4720              | 472        |                       |            |
|          | 深夜    |          |            |                |            | 4610           | 461        | 5670              | 567        |                       |            |

- ① 本事業所は、訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図るとともに、要介護状態が中重度の方への対応を重点的に行っている事業所として「特定事業所加算」を受けています。また、本事業所の所在する八千代区は、特別地域加算該当地区となっています。そのため、介護給付費である利用料金には、特定事業所加算（Ⅰ）（20%）及び特別地域加算（15%）を含みます。他にも介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）（24.5%）を含みます。
- ② サービス利用に係る自己負担額となる利用者負担金は、介護給付費である利用料金の1割または2割となります。
- ③ 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。
  - ・ 早朝（午前6時から8時まで）、夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
  - ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%
- ④ 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、交通費として、1回500円の実費をいただきます。
- ⑤ 介護保険からの給付額に変更があった場合等、変更された額に合わせて、この料金体系は変更することがありますが、その際には利用者に事前に文書にて説明いたします。
- ⑥ ケアプランで設定する時間及び回数を超過して援助した時は、保険基準額を実費でいただきます。また、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、介護保険基準額を実費でいただきます。
- ⑦ 2人の訪問介護員が共同で以下のサービスを行う必要がある場合は、利用者の同意を得た上で通常の2倍の料金をいただきます。
  - ア 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
  - イ 暴力行為などが見られる方のサービスを行う場合

(2) その他

(単位：円)

|           | 料金           | 利用者負担 |
|-----------|--------------|-------|
| 初回加算      | 1 月につき 2,000 | 200   |
| 緊急時訪問介護加算 | 1 回あたり 1,000 | 100   |

## 8. 利用料金のお支払い

- (1) サービス利用料金は、1 カ月毎に計算しご請求しますので、翌月 20 日までに、以下のいずれかのお支払いください。ただし、1 カ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は利用日数に基づいて計算した金額とします。

ア 下記指定口座への振り込み

兵庫県信用組合 八千代支店 普通預金 口座番号 0132313

口座名義 社会福祉法人楽久園会 施設長 上野 仁久

口座名義カナ フク) ラクエンカイ

イ 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：兵庫県信用組合、みのり農業協同組合、ゆうちょ銀行

- (2) 契約者がまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、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または居宅サービス計画作成後、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）。

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。

## 9. 利用の中止、変更、追加

- (1) 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へ申し出てください。
- (2) 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。

|                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| 利用予定日の前日までに申し出があった場合  | 無 料                    |
| 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 10% (自己負担相当額) |

- (3) 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。

## 10. 訪問サービスのご利用に関する留意事項

- (1) サービスの提供時に、担当の訪問介護職員を決定します。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することがあります。
- (2) 選任された訪問介護員の交替を希望される場合には、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され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定は、特別な事情がない限り、ご遠慮していただきます。
- (3) 事業者の都合によって、訪問介護員を交替することがあります。その場合は、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十分に配慮させていただきます。
- (4) 契約者は、提供するサービスの概要とサービス利用料金で定められたサービス以外の業務を、事業者へ依頼することはできません。
- (5) 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令は、契約者の事情・意向等に十分に配慮して、事業者が訪問介護員に対して行います。
- (6) 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。

- (7) 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。

- (8) 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。

医療行為、契約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、契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供、飲酒及び契約者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙、契約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、その他契約者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

## 1 1. サービス提供における事業者の義務

当事業所は契約者に対してサービスを提供するに当たって、契約者の生命・身体・生活環境等の安全やプライバシーの保護に配慮するなど利用者に対してサービスを提供するに当たって次のことを守ります。

- (1) 契約者の生命、身体、安全に配慮します。
- (2) 契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護師と連携の上、契約者から聴取、確認します。
- (3) 感染症や非常災害の発生時において、サービス提供を継続的に実施するための業務継続計画を策定し、計画に従い、必要な措置を講じます。
  - ・業務継続計画について周知するとともに必要な研修及び訓練を定期的実施します。
  - ・定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて、計画の変更を行います。
- (4) 契約者に提供したサービスについて記録を作成し、その完結の日から5年間保管するとともに、契約者からの申し出があった場合には、提供した具体的なサービスの内容等の情報を契約者に対して提供するものとします。コピー代は無料とします。
- (5) 契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。
  - ・ただし、契約者または他の契約者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、その対応及び時間、その際の契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。
  - ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3か月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員・その他従業者に周知徹底を図ります。
  - ・身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。
  - ・介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。
- (6) 契約者へのサービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに嘱託医師又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- (7) 個人情報の第三者提供については「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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。また、事業者及び従業者はサービス提供をする上で知りえ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。また、事業者は従業者に業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持させる為、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計画とします。
- (8) 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に必要な措置を講じます。
  - ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的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。
  - ・虐待防止のための定期的な研修を実施します。
  - ・サービス提供中に訪問介護員又は養護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、これを市町に通報します。
- (9) 暴力団等の影響の排除の徹底を図ります。
  - ・当該法人の役員・施設の管理者及び職員は、暴力団員であってはならない。
  - ・施設は、その運営について、暴力団等の支配を受けてはならない。
- (10) ハラスメント対策の徹底を図ります。

・施設は、施設において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて、業務上、必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

- (11) 提供責任者は、訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について契約者またはその家族に対して説明し、契約者の同意を得るものとします。
- (12) サービス提供責任者は、訪問介護計画を作成した際には、当該訪問介護計画を契約者に交付するものとします。

## 1 2. 緊急時及び事故発生時の対応について

- (1) ご本人、家族からの緊急の連絡を24時間体制で受けられるようにしています。

### 【緊急連絡先】

|                |              |
|----------------|--------------|
| ① 毎日8:00～17:00 | 0795-37-1126 |
| ② 上記以外の時間帯     | 0795-37-0174 |

サービス提供責任者が対応します。

①の時間帯はサービス提供責任者が、ケアマネジャーと連絡をとり、必要なサービス提供を行います。②の時間帯は、併設施設で随時受け付け、サービス提供責任者へ連絡を取り、対応します。

- (2) 訪問時において、利用者の体調等が急変した際、主治医又は、医療機関に適切に連絡を取り、必要な対応を行います。
- (3) 事故が発生した場合には、契約者やその家族に対し、速やかに状況を報告、説明し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。事故の状況及び事故に際して採った処置は記録するものとします。

## 1 3. 損害賠償について

- (1) 当事業所において、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、契約者に故意また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場合には事業者の損害賠償責任額を減じる場合があります。
- (2) 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。とりわけ以下の各号に該当する場合には事業者は損害賠償責任を免れます。
  - ① 契約者（その家族も含む）が、契約締結に際し、契約者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、または不実の告知を行なったことにもつぱら起因して障害が発生した場合
  - ② 契約者（その家族も含む）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、または不実の告知を行なったことにもつぱら起因して障害が発生した場合
  - ③ 契約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つぱら起因して障害が発生した場合
  - ④ 契約者が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行なった行為にもつぱら起因して障害が発生した場合
- (3) 事業所では、「ひょうご福祉サービス総合補償制度」の「プランⅠ（a）施設事業者賠償制度」と「プランⅡ（b）居宅サービス事業者賠償補償制度」に加入しています。

## 1 4. 苦情の受付について

- (1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付担当者 サービス提供責任者 近藤 加奈子 中島 かおり
- 受付時間 毎日9:00～18:00
- 受付時間以外 併設施設で随時対応できる体制を確保しております。
- 第三者委員 藤井 正 0795-37-1431  
宮崎八千代 0795-37-0232

内橋 茂 0795-38-0361

○ 苦情解決責任者 施設長 上野 仁久

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。

また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。さらに、第三者委員は、苦情解決を円滑に図るために双方への助言や話し合いへの立会いなどもいたします。

苦情解決責任者は、苦情の申出をされた方と話し合いによって円滑な解決に努めます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

|                                     |                              |                                                                                                               |
|-------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 多可町役場 福祉課                           | 所在地<br>電話番号                  | 多可郡多可町中区中村町123番地<br>0795-32-5120                                                                              |
| 多可町役場八千代地域局<br>1階窓口                 | 所在地<br>電話番号                  | 多可郡多可町八千代区中野間650番地1<br>0795-37-0250                                                                           |
| 多可町役場加美地域局<br>1階窓口                  | 所在地<br>電話番号                  | 多可郡多可町加美区豊部250<br>0795-35-0080                                                                                |
| 国民健康保険団体連合会                         | 所在地<br>電話番号<br>FAX番号<br>受付時間 | 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号<br>078-332-5617<br>078-332-5650<br>9:00~17:15 月~金                                       |
| 兵庫県福祉サービス運営<br>適正化委員会<br>(兵庫県福祉協議会) | 所在地<br>電話番号<br>FAX番号<br>Eメール | 神戸市中央区坂口通2丁目1番18号<br>兵庫県福祉センター内<br>078-242-6868(受付時間10:00~16:00)<br>078-271-1709<br>tekiseika@hyogo-wel.or.jp |

令和    年    月    日    :    ~    :    説明場所

指定居宅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。

事業者          ゆりの荘訪問介護事業者

説明者職名   サービス提供責任者          氏名

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、指定居宅サービスの提供開始に同意しました。

契約者（利用者）

住所

氏名

私は、契約者が事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅サービスの提供開始に同意したことを確認しましたので、私が、契約者に代わって署名を代行いたします。

署名代行者

住所

氏名

（契約者との関係          ）

立会人

住所

氏名

（契約者との続柄          ）