

指定居宅サービス事業  
指定訪問介護サービス  
重要事項説明書

医療法人社団 三善会  
山津ヘルパーステーション

# 「指定訪問介護」

## 重要事項説明書

**当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(佐賀県指定 第 4170301180 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。

### ◇◆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と職員体制	3
4. 当事業所が提供するサービスと利用料金	4
5. サービスの利用に関する留意事項	8
6. 苦情の受付について	10

## 1. 事業者

- |           |                  |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名   | 医療法人社団 三善会       |
| (2) 法人所在地 | 佐賀県鳥栖市萱方町 270 番地 |
| (3) 電話番号  | 0942-84-0011     |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 山津 善保        |
| (5) 設立年月  | 平成13年7月13日       |

## 2. 事業所の概要

- |            |   |
|------------|---|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業所・平成18年 8月 1日指定<br>佐賀県 4170301180 号 |
|------------|---|

※当事業所は医療法人社団三善会 山津医院に併設されています。運営に関しても医療法人社団三善会各事業所と連携して行っています。

## (2) 事業所の目的

医療法人社団三善会（以下、本会）が設立する山津ヘルパーステーション（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終了者等（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。

(3) 事業所の名称 山津ヘルパーステーション・平成18年 8月 1日指定  
佐賀県指定 4170301180号

(4) 事業所の所在地 佐賀県鳥栖市萱方町270

(5) 電話番号 0942-87-3560 FAX0942-84-7292

(6) 事業所長（管理者）氏名 山津 善保

## (7) 当事業所の運営方針

①事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

②事業所は実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉のサービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(8) 開設年月 平成 18年 8月

## (9) 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。

[保険医療機関指定/有床診療所] 平成 1年12月 1日 指定

[指定（介護予防）短期入所療養介護] 平成12年 4月 1日 指定  
佐賀県4110311885号

[居宅介護支援事業] 平成14年 3月 1日 指定  
佐賀県4110311885号

[指定（介護予防）通所介護] 平成16年 4月 1日 指定  
佐賀県4110311885号

[指定（介護予防）通リハ] 平成 2年 4月 1日 指定  
佐賀県411031185号

## 3. 事業実施、地域及び営業時間と職員体制

(1) 通常の事業の実施地域 鳥栖市

尚、上記以外の場合は利用者と相談の上検討することとする。

## (2) 営業日及び営業時間

営業日	休日なし 365日 24時間
受付時間	午前8時30分～午後5時30分
サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間対応

## (3) 職員体制

当事業所では、ご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、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所所長（管理者）		1名		1名	医師兼務
2. サービス提供責任者	2名		2名	2名	
3. 訪問介護員	9名	2名	5.0名	2.5名	
(1) 介護福祉士	3名	1名	1.8名		
(2) 介護実務者研修1級（ホームヘルパー1級）課程修了者	4名		2名		
(3) 介護初任者研修（ホームヘルパー2級）課程修了者	2名	1名	1.2名		

※ 常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

（例）週8時間勤務の訪問介護員が5名の場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

## 4. 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) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）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・排泄・食事等の介護を行います。
- 生活援助  
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上のお世話をします。

☆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）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身体介護

- 入浴介護・・・入浴の介助又は入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などをします。
- 排泄介護・・・排泄等の介助、おむつ交換を行います。
- 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・・・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、庭等の敷地内外の掃除は行いません）
- 買い物・・・ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預貯金の引き出しや預け入れは行いません）

〈サービス利用料金〉

① 訪問介護サービス料 （要介護1から5）

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。利用者負担額は、原則として利用料金の1割又は2割又は3割の額です。

(1)訪問介護の利用料

	サービスに要する時間	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時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	2-1. サービス利用に係る自己負担額1割	163円	244円	387円	567円	82円
	2-2. サービス利用に係る自己負担額2割	326円	488円	774円	1,134円	164円
	2-3. サービス利用に係る自己負担額3割	489円	732円	1,161円	1,701円	246円
	サービスに要する時間		20分以上 45分未満	45分以上		
生活援助	3. 利用料金		1,790円	2,200円		
	4-1. サービス利用に係る自己負担額1割		179円	220円		
	4-2. サービス利用に係る自己負担額2割		358円	440円		
	4-3. サービス利用に係る自己負担額3割		537円	660円		

## (2)-1 サービスの実施による加算・減算

### 1. 初回加算

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

自己負担額 1 割：200 円/月                      自己負担額 2 割：400 円/月

自己負担額 3 割：600 円/月

### 2. 生活機能向上連携加算(Ⅱ)

通所リハビリ事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、PT、OT又はSTが、サービス提供責任者と同行して利用者の居宅を訪問し、身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成して、当該訪問介護計画に基づいて指定訪問介護を行った場合

自己負担額 1 割：200 円/月                      自己負担額 2 割：400 円/月

自己負担額 3 割：600 円/月

### 3. 訪問介護口腔連携強化加算

訪問介護員が口腔の健康状態の評価を実施した場合において、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合(1月に1回に限り)

自己負担額 1 割：50 円/月                      自己負担額 2 割：100 円/月

自己負担額 3 割：150 円/月

### 4. 訪問介護同一建物減算

- ・事業所と同一敷地内建物に居住する利用者又は同一の建物に居住する利用者で1月当たりの利用者が20以上居住する建物の利用者にサービスを提供した場合：所定単位数×90%
- ・事業所と同一の建物に居住する利用者で1月当たりの利用者が50以上居住する建物の利用者にサービスを提供した場合：所定単位数×85%
- ・事業所と同一の建物に居住する利用者の割合が100分の90以上の場合(事業所と同一の建物に居住する利用者で1月当たりの利用者が50以上居住する建物の利用者にサービスを提供した場合を除く)：所定単位数×88%

## (2)-2 加算の基準に適合していると県に届け出ている加算

介護職員等処遇改善加算(Ⅱ) 1月につき基本利用料の22.4%

☆「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、実際にサービスを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。

☆サービス提供にともなう水道、ガス、電気等の水光熱費は利用者自己負担となります。

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

☆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ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の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〉

- ・重介護者（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
- ・心身の状況が不安定で突発的な行動（暴力行為等）などが見られる方へサービスを行う場合等

☆ご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事業者へ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）。または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。

## （2）介護保険の給付対象とならないサービス

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。

〈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るサービス利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

	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時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
身体介護	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円

		20分以上 45分未満	45分以上		
生活援助		1,790円	2,200円		

☆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。

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

### （3）交通費

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。

### （4）利用料のお支払い方法

前記の料金・費用は、1ヵ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月月末までに以下のいずれかの方法を選択してお支払いをお願いします。

（キャンセル料金については、利用予定日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 窓口での現金支払い（平日 8時30分～17時30分まで）
イ. 指定口座への振り込み
筑邦銀行 鳥栖支店 普通預金 1654044
医療法人社団 三善会 理事長 山津善保
ウ. 指定口座からの引き落とし

### （5）利用の中止、変更、追加

○利用予定期間の前に、ご契約者の都合により、訪問介護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。この場合にはサービスの実施日前日までに事業者へ申し出てください。

○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)

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況によりご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ご契約者に提示して協議します。

## 5. 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

### 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、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に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

### ① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は「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 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

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

訪問介護員は、ご利用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（体温測定、自動血圧計による血圧測定、褥瘡の処置を除く軟膏の塗布など医療行為の範囲外の行為として認められているものは除きます。）
- ② ご契約者もしくはその家族からの物品の授受
- ③ ご契約者以外への訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及び喫煙の補助行為
- ⑤ 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
- ⑥ その他ご契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## (6) サービスの中止

事業者は、次のいずれか事由が発生した場合は、その理由を記載した文書により、サービス

の中止をします。この場合、事業者はケアプランを作成した介護・介護予防支援事業所にその旨を連絡します。

- ①利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合
- ②訪問介護員の意に反する性的な冗談を言うこと
- ③性的な噂、経験談を訪問介護員の意に反して話したり尋ねたりすること
- ④ひわいな写真、絵画類等を見ることの強要や配布、掲示を行うこと
- ⑤業務遂行に関して訪問介護員の意に反して性的な言動を行うこと
- ⑥その他、訪問介護員の望まない性的言動など、円滑な業務遂行を妨げると判断される行為をすること

#### (7) サービス提供の記録

- ①サービス提供した際には、あらかじめ定めた「訪問介護記録書」等の書面に必要事項を記入して利用者の確認を受けます。
- ②事業者は、一定期間毎に「訪問介護計画」の内容に沿って、サービスの提供の状況、目標達成等の状況等を「訪問介護記録」その他の記録を作成して、契約者、ご家族に説明のうえ交付します。(居宅介護支援事業所にも提出します)
- ③事業者は、「訪問介護記録」その他の記録を作成後、2年間適正に保管し、契約者、ご家族の求めに応じて閲覧に供し、または実費負担によりその写しを交付します。

## 6. 苦情の受付について

(1) 当事業所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。

- ①苦情解決責任者 管理者 山津 善保
- ②苦情受付窓口 法人事務部 野間 礼理

TEL 0942-87-3560 FAX 0942-84-7292

・苦情受付時間 8:30～17:30

③円滑迅速に苦情処理を行う為の処理・体制・手順

- ・苦情があった場合は直ちに担当者が相手と連絡をとり、詳しく事情を聞くと共に担当した職員からも事情を確認する。
- ・具体的な苦情内容を説明し、院内にて再発防止の検討会を開催し報告書を作成する。

#### (2) 行政機関、その他苦情受付機関

○鳥栖市鳥栖地区広域市町村組合 鳥栖市本町三丁目 1494-1

TEL 0942-81-3315 FAX 0942-81-3316

○佐賀県国民健康保険団体連合会(介護福祉課) 佐賀県佐賀市呉服元町7番82号

TEL 0952-26-1477

○佐賀県社会福祉協議会 佐賀県佐賀市鬼丸町7番18号

TEL 0952-23-2145

○佐賀県長寿社会課 佐賀県佐賀市城内1丁目1番59号

TEL 0952-25-7054

## 7. 事故発生時の対応

緊急かつ重大な事故及び心身の著名な変化が発生した時は、直ちにその場での緊急対応を行うと同時に、病院又は、主治医に連絡し、又症状の重度化が推測される時には、速やかに救急車を呼ぶ措置を講じます。又、事故発生時において、ご家族に連絡をし、意思疎通を図ると共に、この事故について損害を賠償すべき場合は、速やかに損保会社に連絡します。

## 8. 緊急時の対処方法

ご契約者の主治医または事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従うとともに緊急連絡先にご連絡いたします。

訪問介護の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

年 月 日

事業所	所在地	佐賀県鳥栖市萱方町 270
	名称	山津ヘルパーステーション
	管理者	山津 善保 印

説明者	山津ヘルパーステーション
氏名	印

私は、本書面により、事業者から訪問介護についての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。

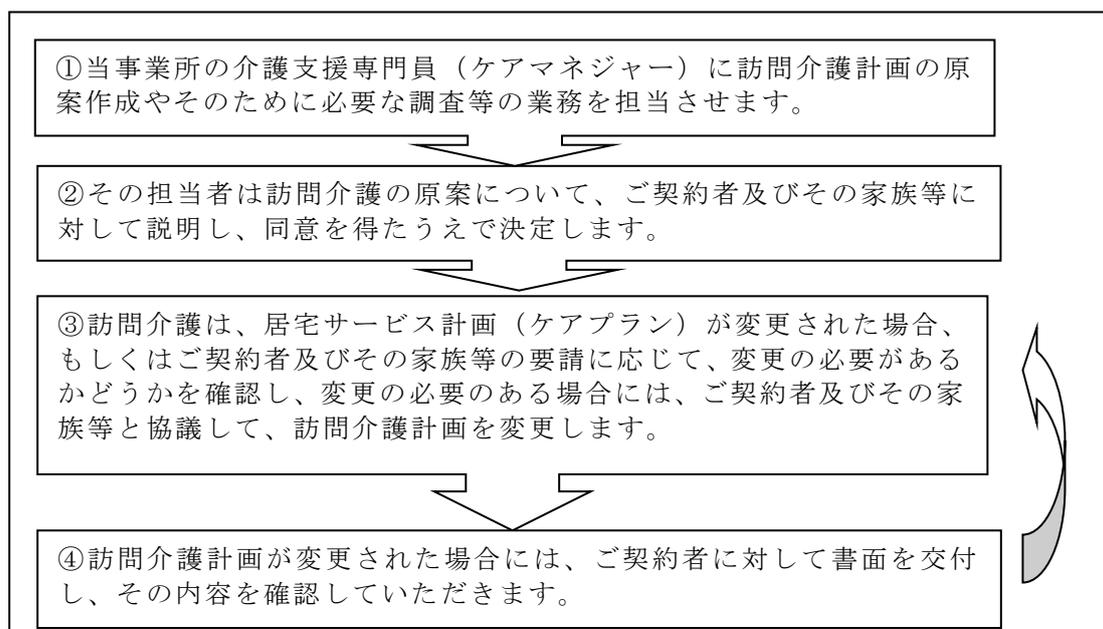
利用者	住所
	氏名 印

代理人	住所
	氏名 印

## <重要事項説明書付属文書>

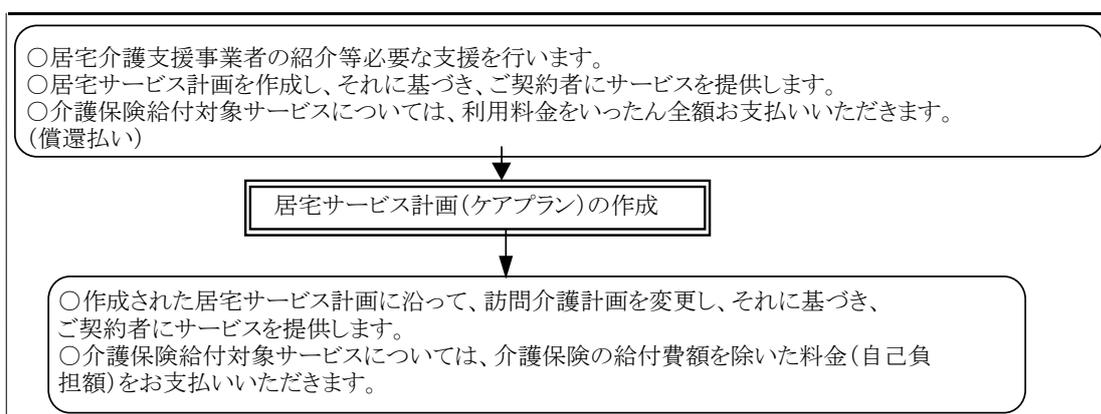
### 1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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（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。

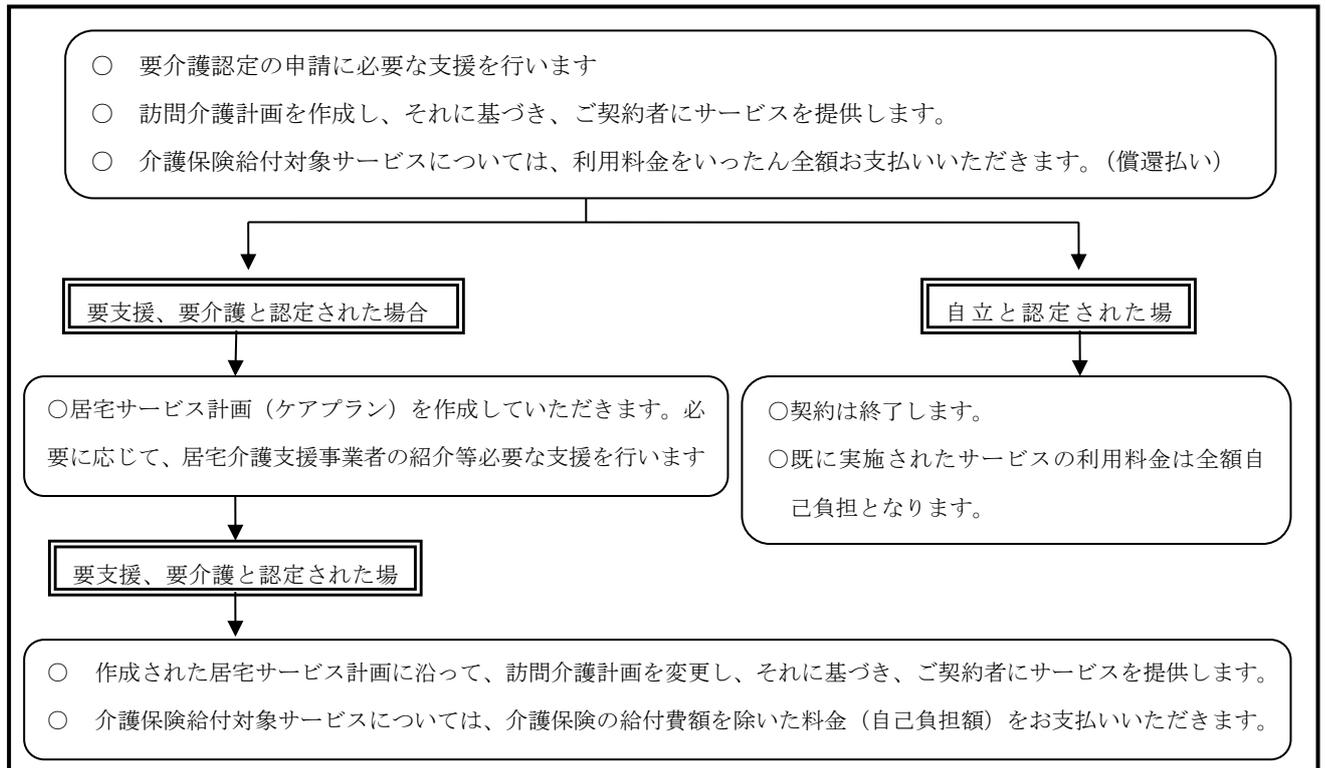


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

#### 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. 損害賠償について

当事業所において、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。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を考慮して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## 3. サービス利用をやめる場合

契約の有効期間は、契約締結の日からご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7日前までにご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。

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が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、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。

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ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」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短期入所生活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
- ⑦他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

### (2) 事業者からの契約解除の申し出

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

### (3) 契約の終了に伴う援助

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。