

# 重要事項説明書

ホームヘルプサービス鶴住

指定介護予防・日常生活支援総合事業

(第1号訪問事業介護予防訪問介護相当)

## 重要事項説明書

1	ホームヘルプサービス鶴住の概要	
(1)	提供できる居宅サービスの種類と地域	1
(2)	当事業所の職員体制	1
(3)	サービスの提供時間帯	1
(4)	運営の方針	1
2	当事業所が提供するサービスと利用料金	2
(1)	介護保険の給付の対象となるサービス	2
3	サービスの内容	2～3
(1)	身体介護	3
(2)	生活援助	3
(3)	その他のサービス	3
4	利用料金	3
(1)	利用料	3～4
(2)	支給限度額を超えるサービスの利用	4～5
(3)	交通費	5
(4)	その他	5
(5)	利用の中止、変更、追加	5
5	サービスの利用方法	6
(1)	サービス提供を行う訪問介護員	6
(2)	訪問介護員の交代	6
(3)	サービス実施の留意事項	6
6	サービス内容に関する苦情	6
(1)	当事業所のお客さま相談・苦情窓口	6
(2)	苦情処理体制	6
(3)	その他	6
7	緊急時の対応方法	7
8	事故発生時の対応	7
9	秘密の保持について	7
10	虐待防止について	7～8
11	地域との連携について	8
12	衛生管理等及び感染症対策	8
13	職場におけるハラスメント	8
14	非常災害対策等	8～9
15	身体拘束等の適正化の推進	9
16	その他	9



# 重要事項説明書

## 1 ホームヘルプサービス鶴住の概要

### (1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所名	ホームヘルプサービス 鶴住
所在地	青森県北津軽郡板柳町大字野中字鶴住102-2
電話番号	0172-73-3195
FAX番号	0172-79-1022
事業所番号	訪問介護 (指定事業所番号 0272400284)
サービスを提供できる地域	板柳町・弘前市

※上地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

### (2) 当事業所の職員体制

職名	資格	専従	兼務	業務内容
施設管理者	介護福祉士 介護支援専門員		1名	運営業務の管理
主任	介護福祉士		1名	人事管理等
サービス提供責任者及び訪問介護員	介護福祉士	2名		利用調整・技術指導, 訪問介護計画 入浴、排泄、食事等の生活全般にわたる援助
訪問介護員	介護福祉士	2名	5名	入浴、排泄、食事等の生活全般にわたる援助

### (3) サービスの提供時間帯

平日・土曜日・日曜日・祝日	7:00~20:00
休業日	無し

### (4) 運営の方針

①事業所の介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業(介護予防訪問介護相当)等は、利用者が要支援状態等となった場合でも、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、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。

## 2 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭を訪問し、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＞

#### 1. 身体介護

入浴・排泄・食事等の介護を行います。

#### 2. 生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援をします。

※上記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。サービスの実施頻度は、介護予防サービス計画（ケアプラン）において、以下の支給区分が位置づけられ、1 週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ、計画において具体的な実施日、1 回あたりの時間数や実施内容等を定めます。

支給区分	1 週間あたりのサービス提供回数
I	おおむね 1 回
II	おおむね 2 回
III	おおむね 3 回

- ① ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえ第 1 号計画に定められます。ただし、利用者の状態の変化、介護予防サービス計画に位置づけられた目標の達成度等を踏まえ必要に応じて変更することがあります。
- ② ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業（介護予防訪問介護相当）計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、支給区分の変更、介護予防サービス計画の変更又は要支援認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

## 3 サービスの内容

### (1) 身体介護

- ① 入浴介助・・・入浴の介助又は、入浴が困難な方は清拭等を行います。
- ② 排泄介助・・・排泄の介助、おむつ交換を行います。
- ③ 食事介助・・・食事の介助を行います。

- ④ 体位変換・・・体位の変換を行います。

## (2) 生活援助

介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当）サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。

そのため、下記のサービスは、例えばご利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

- ① 調理・・・利用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。）
- ② 洗濯・・・利用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。）
- ③ 掃除・・・利用者の居室の掃除を行います。  
（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- ④ 買い物・・・利用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。）

## (3) その他のサービス

介護相談：ヘルパー訪問時や電話等にてさまざまなご相談を承ります。

# 4 利用料金

## (1) 利用料

利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。介護予防サービス計画において位置付けられた支給区分を基本に介護保険負担割合に応じた額になります。契約者の体調不良や状態の改善等により介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当）計画に定めた期日より利用が少なかった場合、又は多かった場合であっても、日割りでの割引又は増額はいたしません。

### 【利用料－基本料金・昼間】

#### 利用料

利用料金一覧表（別紙1）

- ・介護保険負担割合証が1割の方の料金表
- ・介護保険負担割合証が2割の方の料金表
- ・介護保険負担割合証が3割の方の料金表

※利用料金に変更が生じた場合は契約書、重要事項説明書の変更に係る同意書をもって契約変更とします。（別紙2）

#### 利用料金の補足説明

- ①利用料金は介護給付費が100分の90の場合です。給付率が高い場合もあります。
- ②平成30年8月から、一定の所得以上の方は2・3割負担の場合があります。
- ③保証人は本契約上負担する一切の債務を、極度額5万5千円の範囲の内で連帯して保証す

る。

#### 基本サービス

サービス名称 サービス内容	訪問型サービスⅠ おおむね週1回	訪問型サービスⅡ おおむね週2回	訪問型サービスⅢ おおむね週3回
1、利用料金	11、760円	23、490円	37、270円
2、うち、介護保険から給付される額	10、584円	21、141円	33、543円
3、サービス利用にかかる自己負担額（1－2）	1、176円	2、349円	3、727円

月ごとの定額制となっているため、つきの途中から利用を開始した月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。

- ① 月の途中で要介護から要支援に変更となった場合
- ② 月の途中で要支援から要介護に変更になった場合
- ③ 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

※月途中で要支援度が変わった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

※ご利用者がまだ要支援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。要支援認定を受けた後、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、介護予防サービス計画が作成されていない場合も償還払いをなします。償還払いをなす場合、ご利用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、変更された額にあわせて、ご利用者の負担額を変更します。

#### 【利用料－加算料金】

初回加算	2,000円
自己負担額	200円（1月につき） 新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回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と同行訪問した場合
介護職員等処遇改善加算	1か月の総利用単位数に22.4%を乗じた数を加算

#### （2）介護保険給付の支給限度額を超えるサービスの利用

サービスの利用が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利用者の負担となります。

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。

### **(3) 交通費**

上記1の(1) サービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいのかたは、介護従業員が訪問するための交通費の実費をご負担していただくことになります。

自動車を使用した場合は、事務所の実施地域を越えた地点から片道20キロメートルまで500円、事務所の実施地域を越えた地点から片道20キロメートル以上1キロメートル増すごとに500円に50円を追加

### **(4) その他**

利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

#### **2. 料金の支払方法**

毎月、当月分を初回訪問時に請求いたしますので、お支払いいただきますと、領収書を発行いたします。尚、お支払い方法は現金集金といたしますが、利用者ご家族等の状況により相談に応じます。

### **(5) 利用の中止、変更、追加**

利用予定日の前に、ご利用者の都合により、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の前日までに事業者へ申し出てください。

サービス利用の変更、追加の申し出に対して、訪問介護の稼働状況により利用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利用者に提示して協議します。

## **5 サービスの利用方法**

### **(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、複数の訪問介護が交代してサービスを提供します。

### **(2) 訪問介護員の交代**

#### **1. ご利用者からの交代の申し出**

選任された訪問介護員の交代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代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代を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### **2. 事業者からの訪問介護員の交換**

事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

訪問介護員を交換する場合は利用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に十分に配慮するものとします。

### (3) サービス実施の留意事項

#### 1. 定められた業務以外の禁止

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ができません。

2. 介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当）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。ただし、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・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。

## 6 サービス内容に関する苦情

### (1) 当事業所のお客様相談・苦情窓口

担当者 館山ゆき子

電話 0172-73-3195 FAX 0172-79-1022

受付日 年中

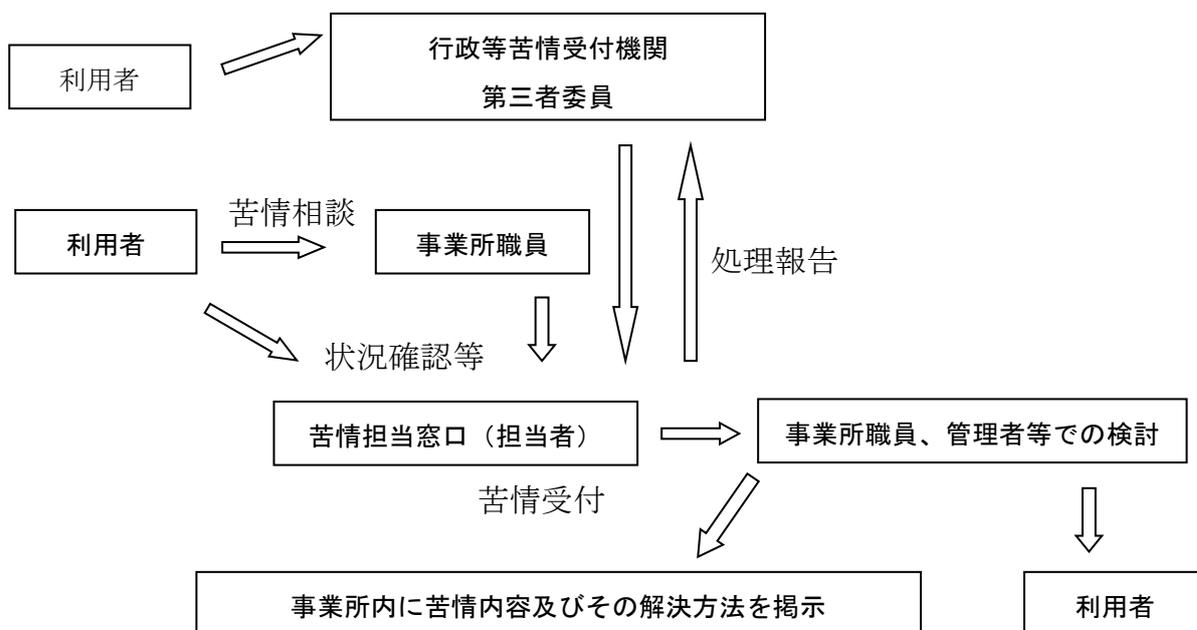
受付時間 7:00～20:00

第三者委員 連絡先 中嶋はぎの：0172-73-2481

成田悦子：0172-77-2431

### (2) 苦情処理体制

苦情処理フロー



### (3) その他

当事業所以外に、お住まいの市町村または青森県国民健康保険連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ①板柳町役場介護福祉課介護保険係 0 1 7 2 - 7 3 - 2 1 1 1  
 ②青森県国民健康保険団体連合会（苦情処理委員会） 0 1 7 - 7 2 3 - 1 3 3 6  
 ③青森県運営適正化委員会 0 1 7 - 7 3 1 - 3 0 3 9

## 7 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族等、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

主治医	氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

## 8 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、利用者がお住まいの市町村、ご家族等、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。なお、当事業所は、社会福祉施設総合補償団体契約のしせつの損害補償契約を結んでおります。

## 9 秘密の保持について

1. 当該事業所の従事者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族等の秘密を漏らしません。
2. 当該事業所の従業者であった者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者及びご家族等の秘密を漏らしません。
3. 事業者では、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族等の個人情報を用います。

## 10 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、責任者を設置する等の必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を設置し、定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）実施する。
- (4) 上記の措置を適切に実施するための担当任者を置く。

※人権の擁護、虐待防止等をより推進する観点から、虐待防止の指針整備や適正化委員会の開催、定期的な職員研修の実施などを行っていない場合は、利用料金の1/100が減算となります。

### 1.1 地域との連携について

運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。

### 1.2 衛生管理等及び感染症対策

1. 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断などの必要な管理を行う。

2. 事業所の設備及び備品などについて、衛生的な管理に努める。

3. 事業者は、利用者と施設の衛生管理に努めるとともに、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。

(1) 事業者は、感染症の予防及びまん延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する。）を設置し、定期的に（おおむね6か月に1回以上）開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 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指針を整備する。

(3) 事業所は、従業者に対し、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（年1回以上）実施する。

### 1.3 職場におけるハラスメント

事業者は、適切な社会福祉事業の提供を確保する観点から、職場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って業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者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るものとする。

### 1.4 非常災害対策等

防災時の対応	防災設備を完備し、非常通報装置(119番)及び職員緊急連絡網により迅速な対応に努めています。
防災設備	屋外消火栓を含む防災設備を、点検業者が年2回設備点検を行い、うち1回消防機関に届け出報告しています。
防災訓練	総合訓練を年2回以上行っています。
防火責任者	主任事務 小山内 裕郁（他に有資格者が同法人内に1名従事しています。）

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため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。

※感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続計画の策定、定期的な訓練の実施などを行っていない場合は、利用料金の3/100が減算となります。

## 15 身体拘束等の適正化の推進

利用者又は他の利用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き、身体的拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録とします。

## 16 その他

上記以外に、利用者がサービスを選択するために必要な事項が発生した場合は、その都度誠意を持ってご家族事業所協議するものといたします

令和 年 月 日

私は、本書面により、事業者から介護予防・日常生活支援総合第1号訪問事業について重要な事項の説明を受け、介護予防・日常生活支援総合第1号訪問事業提供の開始に同意します。

《利用者》 住所.....

氏名.....印

《契約者》 住所.....

氏名.....印

続柄.....

《保証人》 住所.....

氏名.....印

続柄.....

※（指定介護予防・日常生活支援総合事業の場合）支払い極度額55,000円

介護予防訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者又は家族等に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

<事業者> 住 所 青森県北津軽郡板柳町大字野中字鶴住102-2

事業者 ホームヘルプサービス鶴住

施設管理者 館山 ゆき子 印

説明者 印