

「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。

(京都府指定 第2671600027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とおり説明します。

※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	3
4. 職員の体制及び員数	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3・4・5
6. サービスの利用に関する留意事項	5・6
7. 守秘義務について	6
8. 第三者評価について	7
9. 苦情の受付について	7
10. 緊急時における対応方法	7・8
11. 事故発生時の対応について	8
12. 損害賠償保険の加入について	8
13. 個人情報の保護について	8
14. 虐待防止及び身体拘束適正化について	8・9
15. ハラスメントについて	9
16. 業務継続計画の策定等について	9
17. 衛生管理等について	9

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 京都府亀岡市余部町樋又61番地1 ふれあいプラザ内
- (3) 電話番号 0771-23-6711
- (4) 代表者氏名 会長 木村 好孝
- (5) 設立年月 昭和48年 9月12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12年4月1日指定（京都府第2671600027号）

(2) 事業の目的

指定訪問介護は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。

(3) 事業所の名称

社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会ホームヘルプセンター

(4) 事業所の所在地

京都府亀岡市余部町樋又61番地1（ふれあいプラザ内）

(5) 電話番号 TEL：0771-29-2707

FAX：0771-24-0350

(6) 当事業所の運営方針

ご利用者の人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、ご利用者及びご家族のニーズを的確に捉え、個別に訪問介護計画を作成する事により、ご利用者が必要とする適切なサービスを提供します。

(7) 開設年月 平成12年4月1日

(8) 他事業の実施状況

当法人では、次の事業もあわせて実施しています。

- 〔居宅介護支援〕 平成12年4月1日 京都府第2671600027号
- 〔第1号訪問事業〕 平成30年4月1日 亀岡市第2671600027号
- 〔通所介護〕 平成12年4月1日 京都府第2671600027号
- 〔第1号通所事業〕 平成30年4月1日 亀岡市第2671600027号
- 〔介護予防支援事業〕 令和3年 4月1日 亀岡市第2601600089号

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 亀岡市内全域

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（12月30日～1月3日を除く）
受付時間	月～土・祝日午前8時30分～午後5時30分
サービス提供時間帯	午前8時～午後8時

4. 職員の体制及び員数

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
1. 事業所長（管理者）	1		1	1名
2. サービス提供責任者（管理者含む）	4		4	2名
3. 訪問介護員	4	14	5.1	2.5名以上
(1) 介護福祉士	4	7		
(2) 介護職員基礎研修課程修了者				
(3) 訪問介護養成研修2級（ヘルパー2級）課程修了者 初任者研修修了者		7		

＊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（40時間）で除した数です。週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

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、ご契約者のご自宅に訪問し、サービスを提供します。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

【サービスの概要】

- 身体介護
入浴・排せつ・食事・移動・移乗・外出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支援を行います。

ご契約者に対する具体的なサービス実施内容、実施日及び回数は居宅サービス計画書（ケアプラン）がある場合は、それを踏まえた介護計画書に定められます。

①身体介護

- 入浴介助…入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などをします。
- 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。
- 移動介助…体位の変換・移乗・移動・通院・外出の介助を行います。

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部屋、庭等の敷地の掃除は行いません。ご家族と同居の場合は、共有部分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を行います。（現金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

（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。

①介護保険給付の給付限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の給付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。

☆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8時まで）：25%増

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない理由がある場合は、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か月前までにご説明します。

（3）介護サービスの利用料金及び加算について

サービス利用料金及び加算等については【重要事項説明書別紙①】【重要事項説明書別紙②】にてご確認下さい。

(4) 利用料金のお支払い方法

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、翌月末日に事業所が指定する方法でお支払いください。

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：ゆうちょ銀行、京都農業協同組合、京都銀行

(5) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、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、若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ご担当の介護支援専門員に申し出てください。
- 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

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原則としてはできません。

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

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訪問介護員への指示・命令は、すべて事業者が行います。ただし、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

訪問介護サービスの実施の為に必要な備品等（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) サービスの内容の変更

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の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ご契約者若しくはその家族等からの物品等の授受
- ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④飲食・飲酒及び喫煙
- ⑤ご契約者若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その他ご契約者若しくはその家族等に対して行う迷惑行為

7. 守秘義務について

事業者及び従業者は、業務上知り得た契約者及びその家族の秘密を保守します。また、退職後においてもこれらの秘密を保守するべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

8. 第三者評価の実施の有無について

実施無し

9. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

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。

○苦情受付窓口(担当者)

職名：ホームヘルプセンター長

○受付時間 月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時

○苦情受付箱を事業所館内に設置しています。

(2) 第三者委員の設置

当事業所は、契約者の満足度の向上、権利擁護を図り、事業運営の適正化を確保するため、第三者委員を設置し、苦情等の解決に向けて体制を整えています。

名 前	連 絡 先
中西 明美 小川 泉 塚本 政雄	京都府亀岡市余部町樋又61番地1 ふれあいプラザ内 電話：0771-23-6711

(3) 行政機関その他苦情受付機関

亀岡市：高齢福祉課	所在地	亀岡市安町野々神8番地
	電話番号	0771-25-5170 (FAX: 0771-24-3070)
	受付時間	午前8時30分～午後5時15分
京都府国民健康保険 団体連合会	所在地	京都市下京区烏丸通四条下ル水銀屋町620番地
	電話番号	075-354-9090 (FAX: 075-354-9055)
	受付時間	午前9時～午後5時
京都府福祉サービス 運営適正化委員会 (京都府社協内)	所在地	京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル清水町375
	電話番号	075-252-2152 (FAX: 075-212-2450)
	受付時間	午前8時30分～午後5時15分

10. 緊急時における対応方法

①サービス提供中に病状の急変などあった場合は、速やかにご契約者の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業所等へ連絡するなどの必要な措置を講じます。

②上記以外の緊急時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合に、ケアマネジャーが必要と認めた時に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、ご契約者の状態に応じて必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 0771-29-2707（対応可能時間 午前8時～午後8時）

11. 事故発生時の対応について

事業者は、サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに市町村・利用者の家族に連絡して必要な措置を講じます。また、当事業者はサービスを提供するにあたって当事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

12. 損害賠償保険の加入について

事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 三井住友海上火災保険株式会社 保険名：業務災害補償保険

保険会社名 三井住友海上火災保険株式会社 保険名：福祉事業者総合賠償責任保険

13. 個人情報保護について

事業所及びサービス提供者又は職員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者及びその家族等に関する事を正当な理由がない限り、契約中及び本契約が終了した後においても第三者に漏洩しません。

ただし、契約者のケアプラン立案のためのサービス担当者会議並びに介護サービス事業者との連絡調整のため等に情報を提供できることとします。

14. 虐待の防止及び身体拘束適正化について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、身体拘束適正化のために次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止及び身体拘束適正化に関する担当者を管理者とします。
- (2) 虐待防止及び身体拘束適正化のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止及び身体拘束適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するため、身体拘束適正化を図るため定期的な研修を実施しています。

- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用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。

15. ハラスメントについて

ご利用者または、ご家族の非協力など双方の信頼関係を損壊する行為に、改善の見込みがない場合や、社会通念を超えたと思われる苦情やハラスメント行為などにより、当事業所の通常の業務遂行に支障がでていると判断した場合には、契約を解除させて頂くことがあります。

以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合契約を解除致します。

- ・暴力又は乱暴な言動（物を投げつける、刃物をむける、手を払いのける等）、無理な要求（過度な謝罪の要求等）
- ・セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動等）
- ・その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為等）

16. 業務継続計画の策定等について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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。

- (1) 事業所は、従業者に対し、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。
- (2) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

17. 衛生管理等について

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。

- (1) 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する。）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、職員に周知徹底を図ります。
- (2) 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。
- (3) 事業所において、職員に対し、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実施します。

令和 年 月 日

訪問介護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。

社会福祉法人 亀岡市社会福祉協議会ホームヘルプセンター

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、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人 住所 _____

氏名 _____ 印

本人との続柄 _____

身元引受人 住所 _____

氏名 _____ 印

本人との続柄 _____

<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「訪問介護契約」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とおりです。

(契約書第3条参照)

①訪問介護計画の原案についてご契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

↓

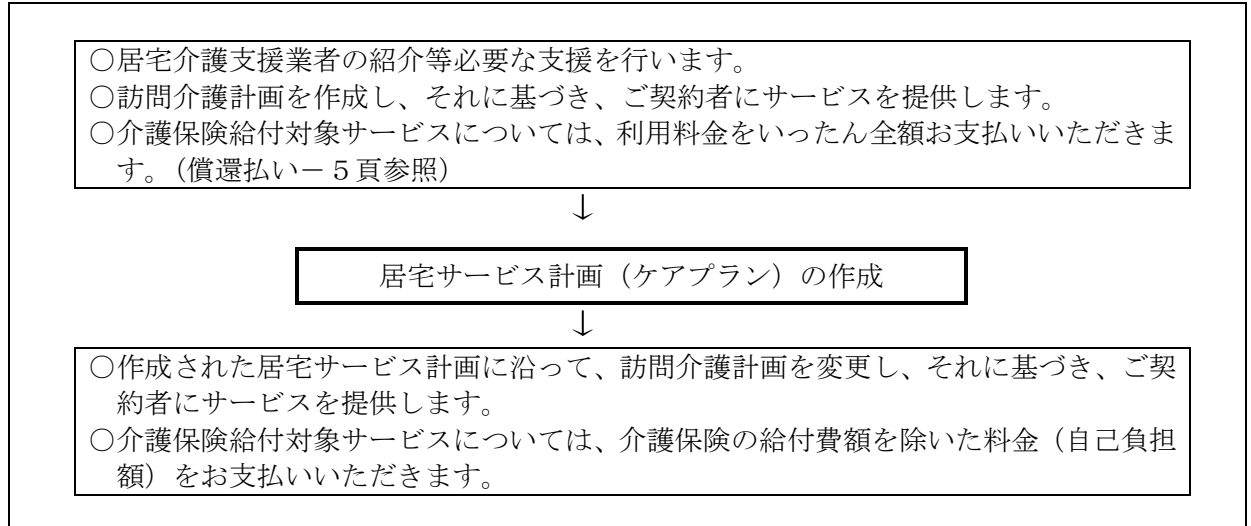
②訪問介護計画は、居宅介護サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、若しくはご契約者及び家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要がある場合には、ご契約者及びその家族等と協議して、訪問介護計画を変更します。

↓

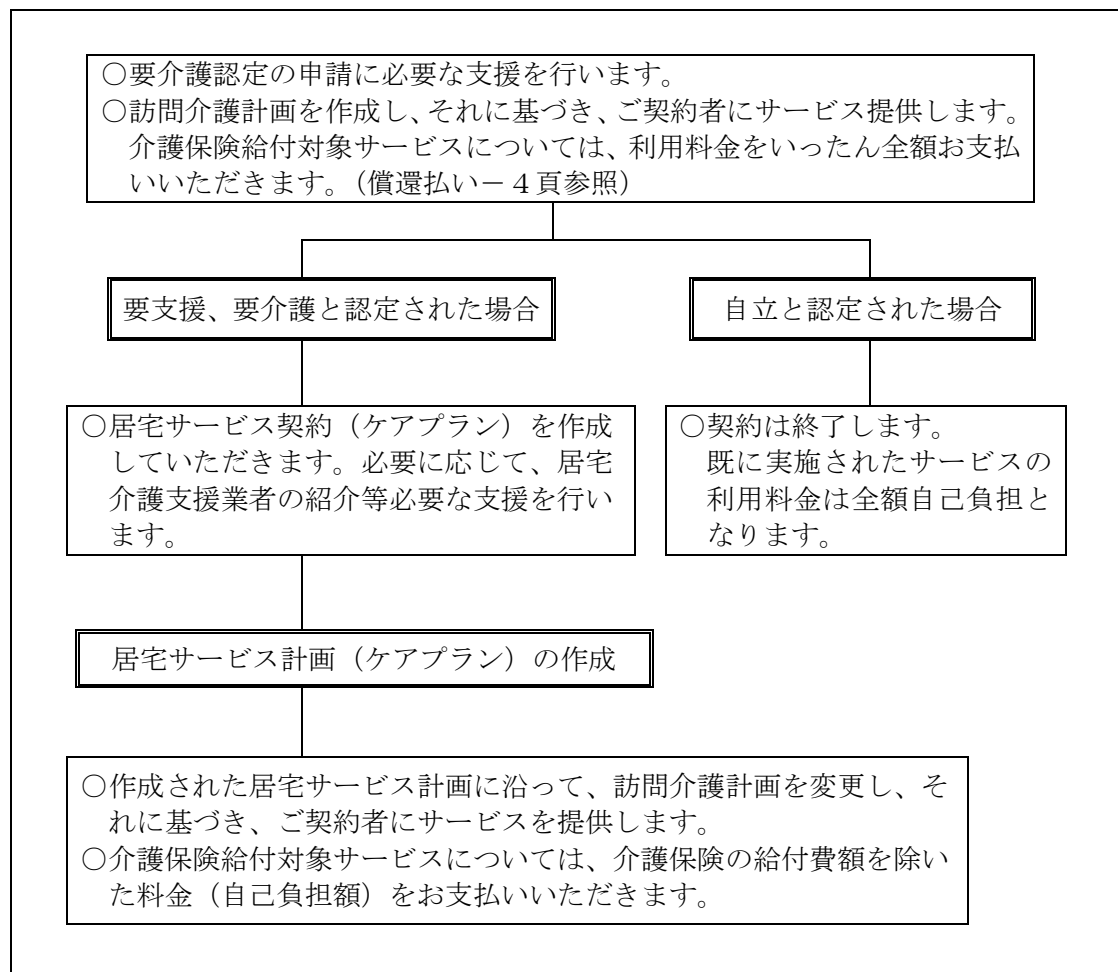
③訪問介護計画が変更された場合には、ご契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

(2) ご契約者に係る「居宅介護サービス（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、次のとおりです。

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15条、第16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事業者およびサービス従事者はまたは従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者また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。
（秘密厳守）
ただし、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。

3. 損害賠償について（契約書第18条、第19条参照）

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、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場合には、事業者の損害賠償責任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、以降も同様となります。

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21条参照）

- 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ください。）
- 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ください。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申出（契約書第22条、第23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（※最大7日）までに解約届出書をご提出下さい。

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事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ③ご契約者が入院された場合
- ④ご契約者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ⑤事業者若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
- ⑥事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦事業者若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・財産・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出（契約書第24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ヵ月以上（※最低3か月）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若しくは他の利用者等の生命・身体・財産・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要な事情を生じさせた場合
- ④契約者等からの要求の内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なもの(重要事項説明書に規定するハラスメント等の内容)であって、職員の就業環境が害される場合

