

指定訪問介護事業

重要事項説明書（兼）契約書

1. 社会福祉法人平川市社会福祉協議会の概要

(1) 当事業所の内容とサービス提供地域

事業所名 所在地	社会福祉法人 平川市社会福祉協議会 平賀事業所 青森県平川柏木町藤山16番地1 (平川市役所第2庁舎内)
電話番号 FAX番号	0172-88-7699 0172-88-7032
サテライト事業所名 所在地	社会福祉法人 平川市社会福祉協議会 平賀事業所 碓ヶ関 青森県平川市碓ヶ関三笠山120番地1 (平川市碓ヶ関地域福祉センター内)
電話番号 FAX番号	0172-45-2725 0172-45-2782
事業所番号	指定事業所番号 青森県 第0272300294号
サービスを提供できる地域	平川市(弘前市、黒石市、大鰐町の極近隣地については応談可能)

(2) 当事業所の職員体制

職名	資格	常勤	非常勤	合計	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	0名	1名	業務管理・サービス提供責任者兼務
サービス提供責任者	介護福祉士	2名	0名	2名	利用調整、技術指導、訪問介護及び第1号訪問事業の提供
介護従事者	介護福祉士	0名	6名	6名	訪問介護及び第1号訪問事業の提供
合計		3名	6名	9名	

(3) サービスの提供時間帯

- 8時00分～16時45分内
- 休業日：土・日

2. 当事業所の訪問介護の特徴等

(1) 運営方針

事業所の訪問介護員は、要介護者等の心身の特徴を踏まえ、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、入浴・排泄・食事等の介護やその他生活全般にわたる援助を行います。

事業の実施にあたっては、地域の保健・医療・福祉サービス機関との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 訪問介護提供にあたり

(1) 訪問介護計画の作成

- ◆事業所は、利用者の日常生活全般の状況を踏まえて居宅サービス計画に沿った訪問介護計画を作成します。

(2) 訪問介護の内容

- ◆事業所は、居宅サービス計画に定めた訪問計画に沿って訪問介護を提供します。
- ◆利用者は、サービス内容の変更を希望する場合には、事業所に申し入れることができます。その場合には事業所が可能な限り利用者の希望に沿うように計画を作成します。

(3) サービス提供の記録

- ◆当事業所は、訪問介護の利用者ごとに、サービスの内容等を記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。
- ◆当事業所は、サービス提供記録を作成することとし、この契約の終了後2年間保管します。
- ◆利用者は、事業所の営業時間内に利用事業所にて、当該利用者に関する、前項のサービス提供記録を開示できます。

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(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

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）など行います。
- 排泄介助…排泄の介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 体位変換…体位の変換を行います。
- 通院介助…自宅～病院～自宅までの必要な介助を行います。
- 通院等乗降介助……通院・外出のための屋内外の移動介助、受診手続き、車両への乗降時の介助など一連の行為をするサービスです。（要介護者が対象です。）

②生活援助

- 調理…ご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。）
- 洗濯…ご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。）
- 掃除…ご利用者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買い物…ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引出しや預入れは行いません。）

(2) 利用料

①訪問介護

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（下記の表）の1割負担又は一定以上の所得がある方は2割～3割負担です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、全額負担となります。法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護を提供した際の利用料については、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」によるものとします。なお、その利用料の額はこの基準に定められた額との間に不合理な差額は生じません。

また、この支払いを受けた場合は、領収書及びサービス提供証明書を交付します。

区 分	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以降 30分増す毎に
身体介護	2,440円 (1割 244円) (2割 488円) (3割 732円)	3,870円 (1割 387円) (2割 774円) (3割 1,161円)	5,670円 (1割 567円) (2割 1,134円) (3割 1,701円)	820円追加 身体介護に引き続き生活援助 を行う場合 20分以上 650円追加 45分以上 1,300円追加 (1割及び2、3割負担となる)
区 分	20～45分未満	45分～59分	——	——
生活援助	1,790円 (1割 179円) (2割 358円) (3割 537円)	2,200円 (1割 220円) (2割 440円) (3割 660円)	——	——
通院等 乗降介助	1回(片道)につき970円 (1割 97円) (2割 194円) (3割 291円)			
介護職員 処遇改善加算	所定単位数の 24.5%を加算	1月につき(介護職員の安定的な処遇改善を図るための環境整備とともに、介護職員の賃金改善に充てることを目的に創設された加算)		

- ◆上記利用料は、通常時間帯の料金です。
- ◆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、ご利用者の同意のうえで、通常料金の2倍の料金をいただきます。
- ◆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っている事業所として「特定事業所加算Ⅱ」を受けています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より10%増しの報酬を受け取っており、利用者負担に関してもその分を反映することとされています。
- ◆平賀事業所 碓ヶ関は厚生労働大臣が定める国の特別地区に該当することから、利用料合計単位数に特別地域加算15%が反映することとされています。
- ◆新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、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が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に初回加算として、200単位/月を加算となります。
- ◆利用者やその家族からの申請を受けて、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、サービス提供責任者又は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)を行った場合に緊急時訪問介護加算として、100単位/回を加算となります。
- ◆通常事業実施地域を越えて、中山間地域等に居住する利用者へサービスを提供した場合は、小規模事業所加算として、所定単位数の5%増しとなります。
- ◆上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者のケアプランに定められた時間を基準とします。
- ◆利用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金額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険料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、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。

(3) 交通費

- ◆公共の交通機関を利用した場合の交通費は、利用者の自己負担となります。
- ◆有償運送に係る代金は、別途、移送実費負担表により徴収するものとなります。
- ◆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提供に際し、要した交通費は徴収いたしません。

(4) 利用料金のお支払い方法

- ◆利用料は、翌月10日頃から前月分の請求書を利用者あてにお届けします。
毎月25日までにお支払いください。
支払いいただいた場合は、領収書を発行いたします。
- ◆お支払い方法は、現金集金、指定金融機関からの引き落としより選べます。ご相談ください。

(5) 利用の中止、変更、追加

- ◆利用予定日の前に、利用者の都合により、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いたします。

(6) 自動終了・一時中止

- ◆利用者のご都合でサービスを終了する場合は、サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出ください。
- ◆利用者の都合によりサービスの提供を中止したい場合は、早急に事業所へ連絡を行うことによりサービスを中止できます。尚、以下の場合、双方の通知が無くても、自動的にサービスを終了・一時中止いたします。
 - ・利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が要支援、非該当（自立）等に認定された場合
※この場合、条件を変更して再度契約することが出来ます。
 - ・医療機関に入院となった場合
 - ・利用者が亡くなられた場合
- ◆当事業所の人員不足等のやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は終了1ヶ月前までに文書にて通知します。
- ◆当事業所が正当な理由無くサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者・ご家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することにより即座にサービスを終了できます。
- ◆利用者が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上延滞し、催告しても支払いをしないときや本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、又は、背信行為の恐れのある場合（この行為によってサービスの提供が困難な場合）は、文書で通知することにより即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

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

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利用者からの交替の申し出

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、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

ア. 定められた業務以外の禁止

利用者は「4. 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。

イ. 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利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

ウ. 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。

エ. サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用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。

オ. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、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「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

②「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

③ 医療行為

- ④ 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
 - ⑤ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
 - ⑥ 利用者の同居家族に対するサービス提供
 - ⑦ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
 - ⑧ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
 - ⑨ 身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
 - ⑩ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- カ．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ある時や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。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

＜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

6. サービス内容に関する苦情処理

(1) 当事業所への相談、苦情窓口

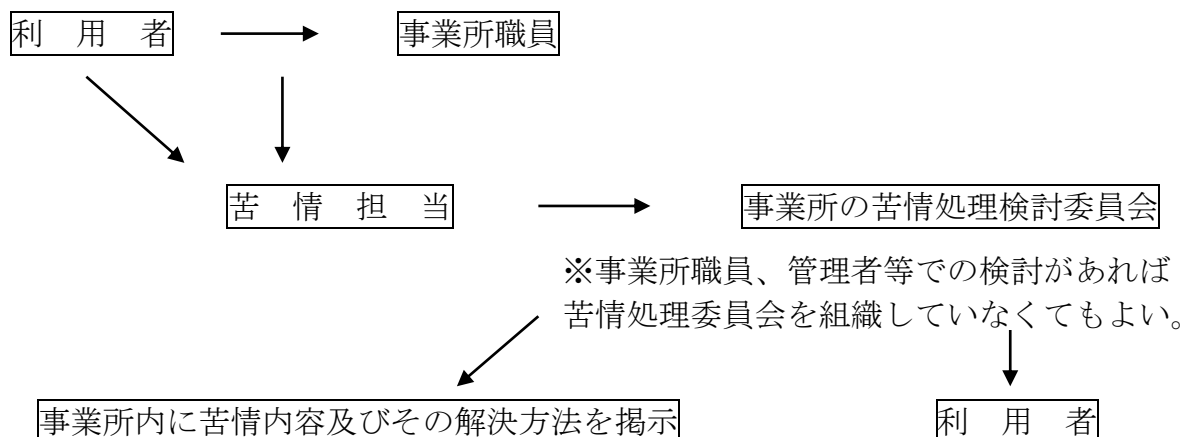
◆担当者：奈良 陽春

◆電話／FAX：0172-88-7699／0172-88-7032
0172-45-2725／0172-45-2782

◆受付日：月～金

◆受付時間：午前8時～午後4時45分内

(2) 苦情処理体制
苦情処理フロー



(3) 平川市役所の相談、苦情窓口

- ◆担当者：平川市 健康福祉部 高齢介護課 介護保険係
- ◆電話：0172-44-1111 内線 1155

(4) 青森県国民健康保険団体連合会の相談、苦情窓口

- ◆電話：017-723-1336

7. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待防止等のため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する 相談窓口	窓口担当者	奈良 陽春
	電話番号	88-7699 / 45-2725
	F A X	88-7032 / 45-2782
	受付時間	午前8時～午後4時45分

(2) 成年後見人制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業員に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修を実施しています。

8. 身体拘束について

事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または、他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合には、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また、事業所として、身体拘束をなくしていくための取組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことを防止することが出来ない場合に限りします。
- (3) 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

9. 事業継続計画の策定等について

事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し指定訪問介護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「事業継続計画」という。）を策定し、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

- (1) 事業所は、訪問介護員等に対し、事業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するものとします。
- (2) 事業所は、定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行うものとします。

10. 衛生管理等について

訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等の必要な管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

事業所は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないよう以下の措置を講じる。

- (1) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為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。）を概ね6ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の指針を整備する。
- (3) 事業所において、訪問介護員等に対し、感染症の予防及び蔓延の防止の為の研修及び訓練を定期的実施する。

11. ハラスメントについて

事業所は、適切な指定訪問介護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訪問介護員等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します。

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- (4) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

12. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ①事業者は、利用者の個人情報について「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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得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。
- ③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。
- ④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

- (2) 個人情報の保護について

- ①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を

得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、適正に管理するよう監督し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

13. 連 携

事業所は、訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員及び保健・医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携に努めます。

14. 身分証携帯義務

訪問介護員は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者やその家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

15. 緊急時の対応方法

訪問介護員はサービス提供中に容態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・介護支援専門員へ連絡いたします。

主治医	医療機関名			
	主治医氏名		電話番号	
ご家族	氏名（続柄）			
	住 所		電話番号	

16. 事故発生時の対応

(1) 訪問介護員はサービス提供中に、事故、その他緊急事態が生じたときは、速やかに、当該利用者のご家族、居宅介護支援事業所、市役所等に連絡する等の措置を講ずる。

(2) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

(3) 利用に対して当事業所が賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償をいたします。
なお、当事業所は、全国社会福祉協議会と損害賠償保険契約を結んでおります。

17. 裁判管轄

利用者と当事業所は、本契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者の住所地を管轄する裁判所を第一管轄裁判所とすることを予め合意します。

18. 協議事項

この重要事項説明書に定めない事項及び疑義が生じた事項については、双方協議して定めます。

事業所 住 所 青森県平川市柏木町藤山16番地1
名 称 社会福祉法人平川市社会福祉協議会
会 長 外 川 三 千 雄

説明者氏名 社会福祉法人平川市社会福祉協議会
平賀訪問介護事業所

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者 住 所 _____

氏 名 _____

代理人 住 所 _____

氏 名 _____

本人との続柄 _____