

重要事項説明書

訪問介護及び第1号訪問事業

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(岡山県指定第 3370111019 号)

医療法人 はだ医院

訪問介護ステーション ゆりかご

重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して指定居宅介護支援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。

1. 事業所概要

(1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成23年8月1日指定
第1号訪問事業・平成29年4月1日指定
岡山県指定 第 3370111019 号

(2) 事業の目的

当事業所が行う指定訪問介護事業及び第1号訪問事業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、事業所におくべき従業員が、要介護状態・要支援状態又は事業対象者にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び第1号訪問事業を提供することを目的とする。

(3) 事業所名称 訪問介護ステーション ゆりかご

(4) 所在地 岡山市北区大元上町11番29号

(5) 電話番号 086-242-5056

2. 事業実施地域及び営業時間

(1) サービス提供地域 岡山市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。 但し、祝日、国民の休日及び12月30日～1月3日 までを除く。
受付時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。 ※電話連絡にて24時間対応
サービス提供時間帯	上記の営業日、営業時間のほか、居宅サービス計画 によりサービス提供を行うものとする。

3. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス及び第1号訪問事業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》

	資 格	常 勤	非 常 勤	業 務 内 容	計
管 理 者	介護福祉士	名		兼務	名
サービス提供責任者	介護福祉士	名		管理者と兼務 業務管理	名
従業者	介護福祉士		名	訪問介護	名
	初任者研修以上		名	訪問介護	名

4. サービスの提供と利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、次の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（契約書第4条参照）

〈サービスの概要〉

○身体介護

入浴・排せつ・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世話をいたします。

☆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。

〈サービスの内容〉

① 身体介護

○ 入浴介助

…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

○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。

○ 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。（預金・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>（契約書第8条参照）

詳細は別紙料金表参照

☆ご契約者がまだ要介護及び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。要介護及び要支援の認定を受けた後、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、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。

☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します

(2) 交通費

通常の事業の実施地域以外の地域において訪問介護事業を行う場合の交通費として、ご契約者から次の費用の支払を受けることができるものとする。

一、 公共交通機関を使用する場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道ごとの実費。

二、 自動車を使用する場合は、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1キロメートルごとに20円。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

毎月、下旬までに前月分の請求をいたしますので、当月末日までにお支払いください。

お支払い方法は、現金支払い・銀行振り込みのどちらかをご契約の際に選べます。なお、現金支払いの方は、支払いの際に領収証をお渡しします。銀行振り込みの方は、入金確認後に領収書を発行します。

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

○ 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、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。

- 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	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、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。

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（契約書第6条参照）

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に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（契約書第7条参照）

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「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。

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。

- 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。

(4) サービス内容の変更（契約書第10条参照）

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（契約書第14条参照）

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ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- 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飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- 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その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

6. 苦情解決体制の整備

(1) 苦情の受付

当事業所に対す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

管 理 者
電 話 番 号 086-242-5056
受 付 時 間 8:30 ~ 17:30

ご契約者の苦情に迅速かつ適切に対応するため責任者を選定し、行政の調査に協力するとともに指導又は助言を受けた場合は、必要な改善を行います。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

岡山市保健福祉局 事業者指導課	所在地	岡山市北区大供3-1-18 KSB会館4階 受付時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)
	電話番号	086-212-1012
岡山県国民健康 保険団体連合会	所在地	岡山市北区桑田町17-5 受付時間 8:30~17:00 (月曜日~金曜日)
	電話番号	086-223-8811
岡山市保健福祉局 介護保険課	所在地	岡山市北区鹿田町1-1-1 受付時間 8:30~17:15 (月曜日~金曜日)
	電話番号	086-803-1240

7. 事業者及びサービス従事者の義務

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ご契約者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。
- ④ご契約者及びその家族に関する秘密の保持について、事業者は、ご契約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。また、事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービス提供をする上で知り得たご契約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。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、事業者は、従業員に業務上知り得たご契約者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員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、従業員との雇用契約の内容とします。

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。また、他の居宅サービス事業所や居宅介護支援事業所との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答等にも情報を提供します。

- ⑤④の個人情報を使用した会議、相手方、内容などの記録は、ご契約者またはご家族はいつでも閲覧できるものとします。

8. サービス利用をやめる場合

① ご契約者様の都合でサービスを終了する場合

- ・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。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足など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。

その場合は、終了一ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了いたします。

- ・ご契約者様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お客様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合。この場合、条件を変更して再度契約することが出来ます。
- ・ご契約者様がお亡くなりになった場合。

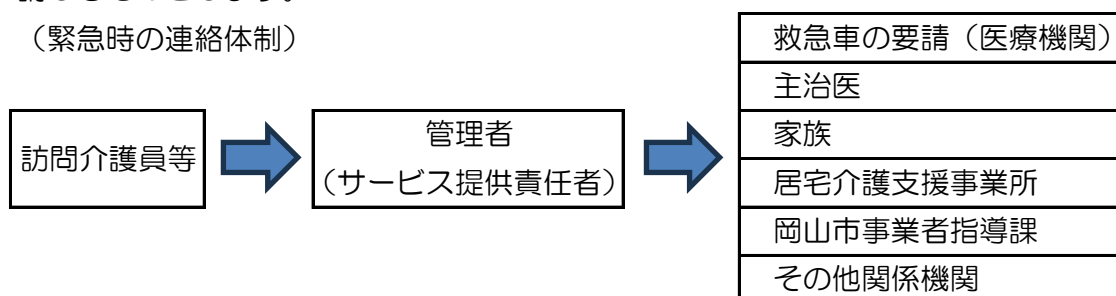
④ その他

- ・ 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご契約者様やご家族等に対して社会通念を逸脱するような行為を行った場合はご契約者様より文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ・ ご契約者様がサービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず一週間以内に支払われない場合、またはご契約者様やご家族などが事業者やサービス従事者に対してこの契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、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。

9. 緊急時における対応方法

事業者の従業者は、指定訪問介護等の提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医に連絡を行う等の措置を講じるとともに管理者に報告します。また主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとします。

(緊急時の連絡体制)



緊急時の連絡先及び対応可能時間

【事業者の窓口】 訪問介護ステーションゆりかご	所在地：岡山市北区大元上町11-29 TEL：086-242-5056 FAX：086-242-5058 受付時間：8:30~17:30
【主治医の連絡先】 医療法人はだ医院 羽田 元	所在地：岡山市北区大元上町12-10 TEL：086-242-5151 FAX：086-242-5355 受付時間：24時間

10. 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護等の提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所（介護予防にあっては地域包括支援センター）等に連絡を行うとともに、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を記録し、その完結の日から5年間保存します。事業者は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行い、その損害賠償のために、損害賠償保険に加入します。

1 1. 虐待防止のための措置

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待等の防止のため、次の措置を講ずるものとします。

- 1.虐待防止責任者
- 2.従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修の実施
- 3.その他虐待防止のために必要な措置

事業者は、当該事業所の従業者又は養護者（日常的に世話をしている家族、親族、同居人など現に養護する者）により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、また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行う調査等に協力します。

1 2. 成年後見制度の活用支援

事業者は、利用者と適正な契約手続き等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

1 3. 衛生管理

事業者は、感染症の発生又はまん延を防ぐために必要な措置を講じるとともに、従業者に対し定期的に健康診断等を実施します。

1 4. 従業者の研修

事業者は、すべての訪問介護員等に対し、資質向上を図るための研修計画を作成し、当該計画に従い事業所内研修を実施するとともに、研修機関等が実施する外部研修への参加の機会を確保します。

令和 年 月 日

指定居宅介護支援サービスの提供開始に当たり、本書面に基づいて重要事項及び個人情報について説明しました。

《事業者》

住 所	岡山市北区大元上町12-10	
法 人 名	医療法人 はだ医院	
代表者氏名	理事長 羽田 元	印
事業所名	訪問介護ステーション ゆりかご	
説明者名		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、サービス利用者及び家族の個人情報を利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供する事及び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

電 話 番 号

() —

《 署名代筆者 》

住 所

氏 名

印

電 話 番 号

() —

契約者との関係

《 家 族 》

住 所

氏 名

印

電 話 番 号

() —

契約者との関係
