

「指定訪問介護」重要事項説明書

(令和元年10月1日付改訂)

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(鹿児島県指定 第4674700077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。

◇◆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	2
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	9
7. 個人情報等提供の同意について	10
8. 苦情の受付について	11
9. 利用者に対する虐待の防止等	12
10. 緊急時における対応について	12
11. 事故発生時の対応について	12
12. 第三者評価の実施状況	12

1. 事業者

- | | |
|-----------|---------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 双葉会 |
| (2) 法人所在地 | 鹿児島県出水市野田町下名4975番地2 |
| (3) 電話番号 | 0996-84-2904 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 来仙 隆洋 |
| (5) 設立年月 | 平成5年9月14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3月30日指定
鹿児島県 第4674700077号 |
|------------|---|

(2) 事業の理念 『敬』『和』『愛』
利用者様への敬いの気持ちを忘れず和と愛情を
持って接します。

(3) 事業所の名称 ビジケアセンター野田の郷

(4) 事業所の所在地 鹿児島県出水市野田町下名 4 9 7 5 番地 2

(5) 電話番号 0 9 9 6 - 8 4 - 2 9 9 8

(6) 事業所長（管理者）氏名 両角 里香

(7) 当事業所の運営方針

当事業所は、理念に基づき、質の高いサービスを提供していきます。

①個々を把握し、個々にあったケアサービスを提供していきます。

②リスクを防止し、安全・安心なサービスを提供していきます。

③笑顔、明るい態度・丁寧な言葉で接していきます。

④自己研鑽に努め、適切なサービスを提供していきます。

⑤職種間で連携を取り、適切なサービスを提供していきます。

⑥地域の社会福祉の発展に寄与していきます。

(8) 開設年月 平成 6 年 1 0 月 1 日

介護保険サービス開始日 平成 1 2 年 4 月 1 日

(9) 当法人が行っている他の事業

当法人では、次の事業もあわせて実施しています。

[介護老人福祉施設] 平成 12 年 4 月 1 日指定

鹿児島県 4674700028 号 定員 50 人

[介護老人福祉施設（ユニット型）]平成 2 6 年 4 月 1 日指定

鹿児島県 4670800897 号 定員 30 人

[短期入所生活介護事業] 平成 12 月 3 月 22 日指定

鹿児島県第 4674700028 号 定員 12 人

[通所介護事業] 平成 12 年 2 月 25 日指定

鹿児島県 第 4674700036 号 定員 48 人

[居宅介護支援事業] 平成 11 年 9 月 29 日指定

鹿児島県 4674700010 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 出水市、阿久根市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	9 時～ 1 7 時
サービス提供時間帯	2 4 時間

4. 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。

令和元年 10 月 1 日現在

職 種	常勤	非常勤	常勤 換算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1		1	1 名	
2. サービス提供責任者	2		2	2 名	
3. 訪問介護員	2	8	4. 4	2. 5 名	
(1) 介護福祉士	2	3			
(2) 訪問介護養成研修 1 級（ヘルパー1 級） 課程修了者		4			
(3) 訪問介護養成研修 2 級（ヘルパー2 級） 課程修了者		1			
(4) 訪問介護養成研修 3 級（ヘルパー3 級） 課程修了者					

※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で除し
た数です。

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（契約書第 4 条参照）

以下のサービスについては、所得に応じて利用料金の 9 割・8 割・7 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を行います。

☆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、居宅サービス計画により、訪問介護計画に定められます。

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。

○ 服薬介助

…服薬の介助を行います。

○ 通院介助

…通院の介助を行います。

○ 自立支援のための見守り

…自立支援のための見守りを行います。

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な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）

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。

1) 身体介護のみ

（円／回）

サービスに 要する時間	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)
利用料金	2,490 円	3,950 円	5,770 円	830 円
自己負担額（1 割）	249 円	395 円	577 円	83 円
自己負担額（2 割）	498 円	790 円	1,154 円	166 円
自己負担額（3 割）	747 円	1,185 円	1,731 円	249 円

2) 身体介護に引き続き行う生活援助

（円／回）

サービスに 要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上 70 分未満	70 分以上
利用料金	660 円	1,320 円	1940 円
自己負担額（1 割）	66 円	132 円	194 円
自己負担額（2 割）	132 円	264 円	388 円
自己負担額（3 割）	198 円	396 円	582 円

3) 生活援助のみ

（円／回）

サービスに 要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上
利用料金	1,820 円	2,240 円
自己負担額（1 割）	182 円	224 円
自己負担額（2 割）	364 円	448 円

自己負担額（3割）	546 円	672 円
-----------	-------	-------

◎ 初回加算

サービス提供責任者について、労力がかかる初回時の対応を評価します。

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した同月内にサービス提供責任者が自ら訪問介護を行う又は同行する場合（月当たり）

利用料金	2,000 円
自己負担額（1割）	200 円
自己負担額（2割）	400 円
自己負担額（3割）	600 円

◎ 緊急時訪問介護加算

サービス提供責任者について、労力がかかる緊急時の対応を評価します。利用者等からの要請を受けて、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たときに、居宅サービス計画にない訪問介護を行った場合（1回あたり）

利用料金	1,000 円
自己負担額（1割）	100 円
自己負担額（2割）	200 円
自己負担額（3割）	300 円

◎ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）

利用者に対し、指定訪問介護を行った場合は、算定した単位数の1000分の137に相当する単位数を加算する。

◎ 介護職員等特定処遇改善加算（Ⅱ）

利用者に対し、指定訪問介護を行った場合は、算定した単位数の1000分の42に相当する単位数を加算する。

☆ 「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、実際にサービスに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。

☆ 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 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、通常利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

* 2 人の訪問看護員でサービスを行う場合（例）

- ・ 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
- ・ 暴力行為や認知症が見られる方等へサービスを行う場合

☆ 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いったんお支払いいただきます。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）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第 5 条、第 8 条参照）

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。

②その他のサービス

○行政手続きの代行

特別な場合

利用料金： 実費

- ☆ 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か月前までにご説明します。

(3) 交通費（契約書第8条参照）

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、サービスの提供毎に、以下の通りの交通費をいただきます。

事業の実施地点を超えた地点から片道1km毎に25円

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

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20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア. 下記指定口座への振り込み

鹿児島相互信用金庫 野田支店 普通預金 No1032724

口座名義：社会福祉法人 双葉会 理事長 来仙 隆洋

イ. 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：鹿児島相互信用金庫・鹿児島銀行・JA（農協）

その他銀行（郵便局を除く）

(5) 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以前に居宅介護支援事業者に申し出て下さい。
- 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 自己負担相当額の60%

- 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（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「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（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、居宅介護支援事業所に連絡・報告し、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 15 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高価な物品等の授受
- 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

7. 個人情報等提供の同意について（契約第 13 条・第 14 条参照）

- (1) 当事業所におけるサービス事業の一環として、必要かつ正当な理由がある場合等においては、契約者の心身の状況等個人情報や家族及び個人に係わる関係情報を用いる事が出来るものとします。
- (2) 個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的を明示し、本人または、ご家族の同意を得ます。また、その目的の変更の際は、その内容を通知いたします。

＜利用目的＞

- ① 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- ② 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- ③ 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- ④ 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主

治医等の意見を求める必要のある場合

- ⑤ 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- ⑥ 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- ⑦ その他サービス提供で必要な場合
- ⑧ 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

8. 苦情の受付について（契約書第 24 条参照）

（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（担当者）

〔職名〕 サービス提供責任者 末吉 玲子

○苦情解決責任者

〔職名〕 施設長 両角 里香

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

○連絡先 電話 0996-84-2998

（２）行政機関その他苦情受付機関

出水市役所 介護保険担当課	所在地 鹿児島県出水市緑町 1 番地 3 電話番号 0996-63-2111 受付時間 8：30～17：00
阿久根市役所 介護保険担当課	所在地 鹿児島県阿久根市鶴見町 200 番地 電話番号 0996-73-1211 受付時間 8：30～17：00
国民健康保険団体連 合会	所在地 鹿児島市鴨池新町 7 番 4 号 市町村自 治会館 3F 電話番号 099-206-1084 FAX 099-206-1068、1069、0817 受付時間 8：30～17：00
福祉サービス運営適正 化委員会（事務局：鹿 児島県社会福祉協議 会）	所在地 鹿児島市鴨池新町 1 番 7 号 県社会福祉センター内 電話番号 099-286-2200 FAX 257-5707 受付時間 9：00～16：00（電話の場合） FAX は 24 時間対応

9. 利用者に対する虐待の防止等

事業者は、ご利用者に対する虐待の防止及びご利用者の権利の擁護に努めるものとします。

10. 緊急時における対応について（契約書第12条参照）

サービス提供中に、利用者の状態が急変・その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関に連絡する等の措置を講じます。

11. 事故発生時の対応について（契約書第16条・第17条参照）

- ☆サービス提供に際して、ご利用者又はそのご家族に対し、事故発生時の対応について説明し、ご利用者の同意を得ます。
- ☆サービスの提供により、事故が発生した場合、市町村・利用者のご家族・利用者に係る居宅介護支援事業者等へ速やかに連絡を行います。
- ☆また、事故の状況、事故に際して採った処置については記録します。
- ☆事故発生後、速やかに原因の解明を行い、賠償に値すると判断された場合は、もっとも早い時期にその手続きを行わせていただきます。
- ☆原因の解明を受け再発防止策を検討し、速やかに実践すると共に防止に努めて参ります。
- ☆故意と思われるご利用者の行為による事故につきましては、別途話し合いの場をもち、その結果によっては、賠償できないこともあります。

12. 第三者評価の実施状況

現在、実施していません。

令和 年 月 日

指定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。

ビジケアセンター野田の郷

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、本書面を受領致しました。

利用者住所

氏 名 _____ 印 _____

代筆者 印

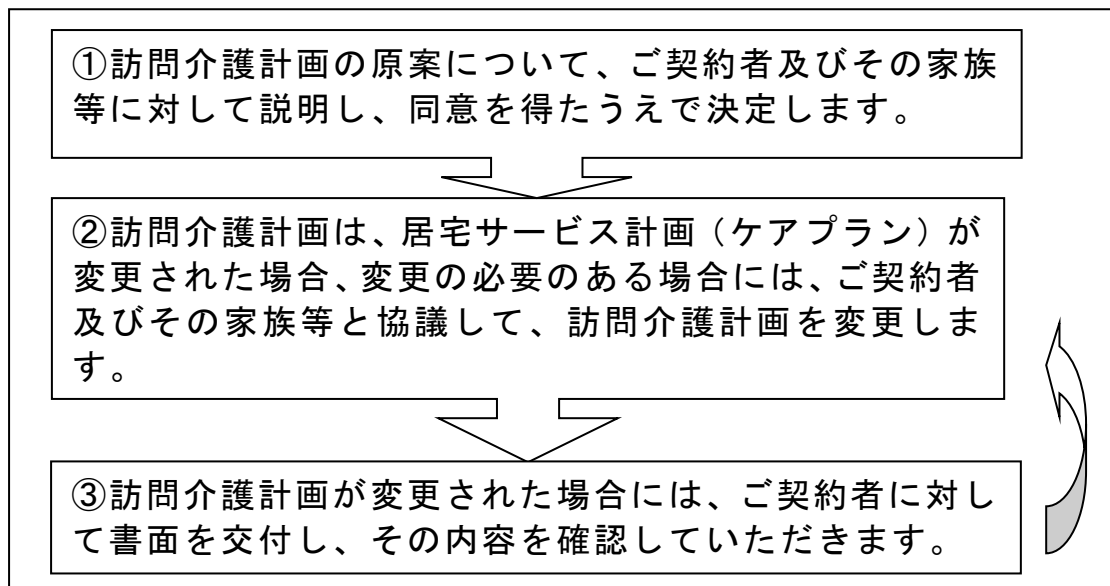
ご家族住所

続	柄	氏 名	印

＜重要事項説明書付属文書＞

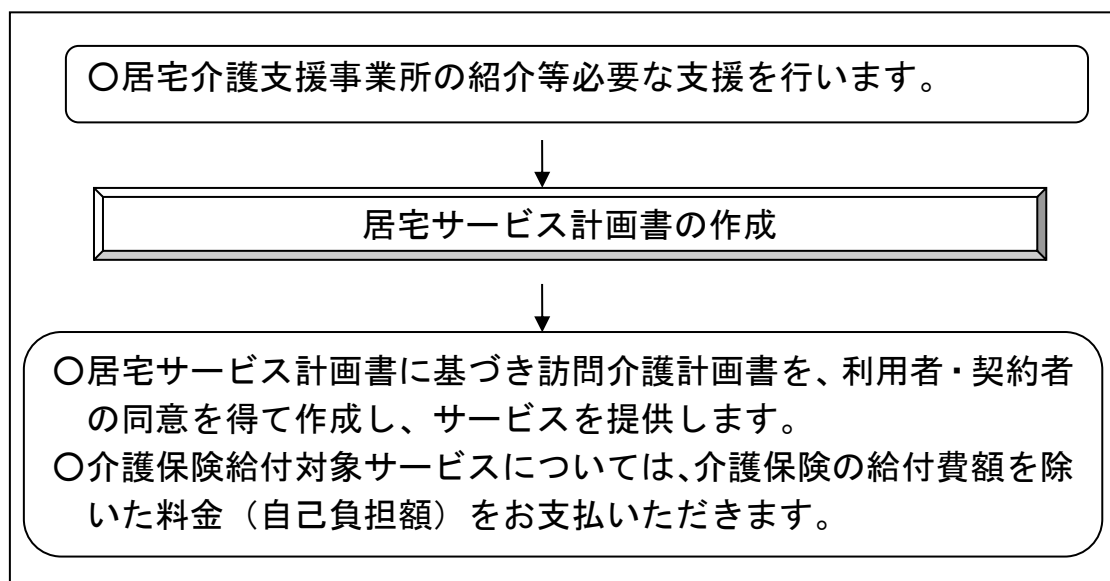
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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。（契約書第3条参照）

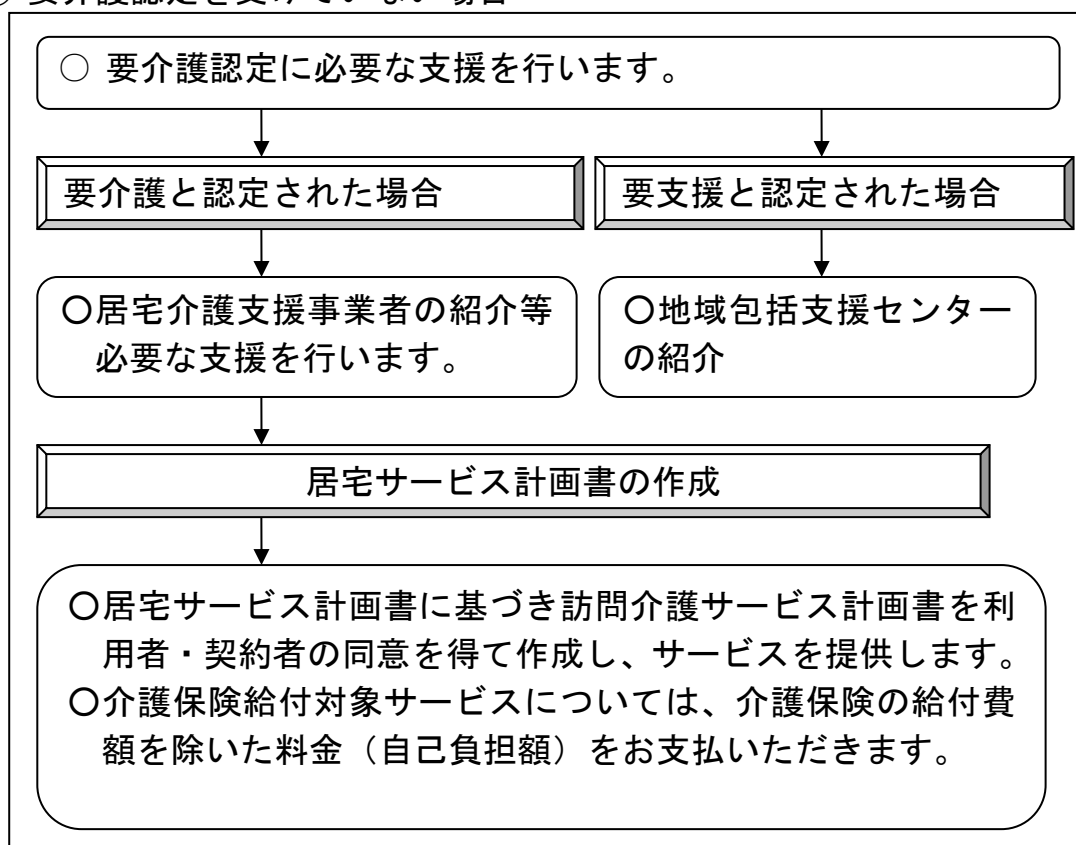


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



③ 要介護認定を受けていない場合



○介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いただきます。

2. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13条第14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 ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、その完結の日から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等が生じた場合は、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 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供する

にあたって知り得たご契約者又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。（守秘義務）

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 16 条、第 17 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。

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までですが、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。（契約書第 19 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（契約書第 20 条、第 21 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 ご契約者に係る居宅サービス計画（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訪問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

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 22 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 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（契約書第 19 条参照）

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。