

重要事項説明書

(訪問介護)

利用者： _____ 様

事業所： こころ訪問介護ステーション

訪問介護重要事項説明書

[平成27年4月1日現在]

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 ハートフルライフ
代表者氏名	代表取締役 坂本直康
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	広島県福山市神辺町十九軒屋188 (Tel 284-962-0577)
法人設立年月日	平成29年 9月 19日

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

①事業所の所在地等

事業所名称	こころ訪問介護ステーション
介護保険指定 事業所番号	福山市 第3471509335号
事業所所在地	広島県福山市神辺町字498番地6
連絡先 相談担当者名	Tel 080-7641-5889 Fax 084-967-5704 管理者 金光敏博
事業所の通常の サービス提供地域	広島県福山市の一部(新市町・芦田町・駅家町・加茂町・山野町・御幸町・神 辺町) ※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

②事業目的及び運営方針

事業目的	介護保険法に基づく訪問介護事業及び、介護予防訪問介護事業、介護予防相当訪問事業、基準緩和型訪問事業、障害者支援法に基づく障害福祉サービス事業、一般乗用旅客自動車運送事業(福祉輸送事業限定)を営む事を目的とする。
運営方針	自宅に於いて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るように入浴、排泄、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う事によって、利用者の社会的孤独感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図る。

③事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族に限らず全ての方に対し、ご要望に応じて、開示致します。

④事業所の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日(但し、国民の祝、祭日、8月13日～8月15日、12月30日～1月3日を除く)
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

⑤サービスの提供日及び提供時間

サービス提供日	日曜日～土曜日(祝、祭日を含む)
サービス提供時間	24時間

⑥事業所の職員体制

管理者	金光敏博
-----	------

	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理。 2 従業者に、法令遵守させるために必要な指導、管理。 3 従業者からの相談等の受付 	常勤 1名 (訪問介護員兼務)
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護の利用申込みに係る調整業務。 2 訪問介護計画書の作成。訪問介護計画書を利用者及び家族への説明し同意を得る。訪問介護計画書を利用者へ交付。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更。 4 訪問介護員に対する技術指導及びサービス内容の管理。 5 利用者の状態変化や、サービスに関する意向の把握。 6 サービス担当者会議に出席する等、居宅介護支援事業者との連携。 7 訪問介護員等に対する、具体的な援助目標及び援助内容の指示。利用者の状況についての情報の伝達。 8 訪問介護員が実施する業務内容の把握。 9 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理。 10 訪問介護員に対する研修、技術指導等の実施。 11 その他、サービス内容の管理。 	常勤 2名 (訪問介護員兼務)
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画書に基づき、利用者の日常生活に必要なサービスの提供。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受け、介護技術の向上を図り、適切な介護技術を習得。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受ける。 	常勤 4名 非常勤 3名
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護給付費等の請求及び連絡事務業務等。 	常勤 1名 (管理者兼務)

3 提供するサービス内容及び費用について

①提供するサービス内容

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問介護計画書の作成	居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者及び家族の意向把握や、利用者の心身の状況等のアセスメントを行う。援助目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画書の作成。
食事介助	食事の介助を行う。
入浴介助	入浴・シャワー浴・手浴・足浴等の介助や清拭（身体をタオル等で拭く）、洗髪などを行う。
排泄介助	排泄の誘導や介助、おむつ交換を行う。
身体的介護	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を必要とする食事の調理を行う。
更衣介助	気温に応じた上着、下着の更衣の介助を行う。
身体整容	洗顔、耳のケア、爪切り等の身体整容を行う。
体位変換	褥瘡（床ずれ）予防のため、体位変換を行う。
移動・移乗介助 外出介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行う。 通院等のために自動車への移動・移乗の介助を行う。 ※移送には要別途費用
服薬介助	調剤薬の確認、服薬の介助、服薬の確認等を行う。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行う。
生活援助	買物
調理	利用者の食事の準備を行う。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行う。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行う。

②訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

医療行為

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

利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

利用者の同居家族に対するサービス提供

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）

利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

身体的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）

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

(1) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

区分	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20分未満		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 30分未満	
		利用料	利用者 負担額	利用料	利用者 負担額	利用料	利用者 負担額	利用料	利用者 負担額
身体介護	昼間(午前8時～午後6時)	1,630円	163円	2,440円	244円	3,870円	387円	5,670円	567円
	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時)	2,040円	204円	3,060円	306円	4,840円	484円	7,060円	706円
	深夜(午後10時～午前6時)	2,450円	245円	3,660円	366円	5,810円	581円	8,510円	851円
生活援助	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20分以上 45分未満		45分以上					
	昼間	1,790円	179円	2,200円	220円				
	早朝・夜間	2,240円	224円	2,750円	275円				
	深夜	2,600円	260円	3,300円	330円				

※負担割合が2割の方は、2倍になります。

	加算	利用料	利用者負担額	算定回数等	
要介護度による区分なし	特定事業所加算(Ⅰ) 特定事業所加算(Ⅱ) 特定事業所加算(Ⅲ) 特定事業所加算(Ⅳ)	所定単位数の (Ⅰ)20/100 (Ⅱ)10/100 (Ⅲ)10/100 (Ⅳ)5/100 に相当する単位	左記の1割	1回当たり	
	緊急時訪問介護加算		1,000円	100円	1回の要請に対して1回
	初回加算		2,000円	200円	初回のみ
	生活機能向上連携加算		円	円	1月当たり
	介護職員処遇改善加算(Ⅰ) 介護職員処遇改善加算(Ⅱ) 介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の245/1000 所定単位数の224/1000 所定単位数の182/1000		左記の1割	1月当たり

- ※ サービス提供責任者に二級課程修了者(2級の訪問介護員)を配置する事業所は、上記金額の 70/100 となります。
- ※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物（養護老人ホーム、有料老人ホーム、軽費老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限る。以下同じ）若しくは当事業と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に 20 人以上居住する建物の利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の 90/100 となります。
- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたとときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行し当該理学療法等と利用者の身体の状況等の評価を共同して行った場合に加算します。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

※ 地域区分別の単価を含んでいます。

保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。
- ① 「直接本人の援助」に該当しない行為
 - ・ 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
 - ・ 草むしり
 - ・ 花木の水やり
 - ・ 犬の散歩等ペットの世話 等
 - ・ 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
- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	ご利用日の前営業日の 17 時までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	ご利用日の前営業日の 17 時までにご連絡が無かった場合	1 提供当たりの料金の 50%を請求いたします。
	当日キャンセルの場合	1 提供当たりの料金の 100%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 20 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をされましたら領収書をお渡します。必ず保管くださいますようお願い申し上げます。</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 1 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	土 居 明 子
	連絡先電話番号	070-3110-7433
	同ファックス番号	084-967-5704
	受付日及び受付時間	平日8時30分～17時30分

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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。

虐待防止に関する責任者	管理者 金光敏博
-------------	----------

- (2) 成年後見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) 従業者に対して、虐待防止に関する研修を実施します。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) 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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 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ぬ。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ぬ。</p> <p>イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報に含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、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。</p> <p>ウ 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、追加又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。）</p>

10 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者へ病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医		TEL
家族等連絡先		TEL

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償

を速やかに行います。

市町村		
居宅介護支援事業所		

12 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者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。

13 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

16 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

17 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏名 土居 明子（連絡先：070-3110-7433）

(2)提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用料	利用者 負担額
月					円	円
火					円	円
水					円	円
木					円	円
金					円	
土					円	円
日					円	円
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

(3)その他の費用

① 交通費の有無	無
② キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	重要事項説明書4-③記載のとおりです。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

(4) 1ヶ月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円
----------	---

- ※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。
- ※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 こころ訪問介護ステーション	所在地 広島県福山市神辺町十九軒屋284-1 電話番号 080-7641-5889 Fax 084-967-5704 受付時間 平日・9時00分～18時00分
【市町村（保険者）の窓口】 府中市 健康福祉部 長寿支援課	所在地 広島県府中市広谷町919-3 電話番号 0847-40-0222 Fax 0847-45-5522 受付時間 平日・8時30分～17時15分 (但し、祝日、年末年始は除く)

【市町村 (保険者) の窓口】 福山市 介護保険課	所在地 広島県福山市東桜町3-5 電話番号 084-928-1166 Fax 084-928-1734 受付時間 平日・8時30分～17時15分 (但し、祝日、年末年始は除く)
【公的団体の窓口】 広島県国民健康保険団体連合会	所在地 広島県広島市中区東白島町19-49 電話番号 082-554-0788 Fax 082-511-9126 受付時間 平日・8時30分～17時15分 (但し、祝日、8月13～8月15日、12月30日～1月3日は除く)

18 サービスの第三者評価の実施状況

事業所で提供しているサービス内容や課題等について、第三者の観点からの評価はしていません。

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
重要事項説明者氏名	

事業者の概要

社名 株式会社 ハートフルライフ
 設立 平成29年9月
 所在地 広島県福山市神辺町十九軒屋188
 代表者 代表取締役 坂本直康
 事業内容 訪問介護事業所 広島県福山市神辺町字道上498-6
 こころ訪問介護ステーション
 (指定事業所番号3471509335 福山市)
 管理者 金光敏博 印

上記の内容の説明を受けました。

令和 年 月 日
利用者氏名 _____ 印
私は、署名代行いたしました。
署名代行者氏名 _____ 印
利用者との関係： 署名代行事由：