

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。
(岡山県指定 第3371100847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。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	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	2
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	6
7. 苦情の受付について	7

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 天摂会
- (2) 法人所在地 岡山県岡山市東区瀬戸町瀬戸36番地の1
- (3) 電話番号 086-952-2526
- (4) 代表者氏名 理事長 長島 義之
- (5) 設立年月 平成8年3月6日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 訪問介護事業所・平成30年7月1日指定
- (2) 事業の目的 要介護状態等となった利用者に対し、適切な訪問介護サービスの提供を行うこと

- (3) 事業所の名称 備前多聞荘訪問介護
- (4) 事業所の所在地 岡山県備前市鶴海2401番地
- (5) 電話番号 0869-65-8975
- (6) 事業所長(管理者)氏名 石原 正章
- (7) 当事業所の運営方針
法人理念に基づきサービスを向上に努めます
- (8) 開設年月 平成30年8月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 備前市東鶴山小学校区
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日 ~ 金曜日
受付時間	月~金 10時~17時 日・祝・年末年始 なし
サービス提供時間帯	365日 24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。

職 種	資 格	員数	勤務体制	職務の内容
管理者		1人	常勤 8:30~17:30	従業員・業務の管理
サービス管理責任者	介護福祉士・実務者 研修以上	1人以上	常勤 8:00~17:00 16:00~翌10:00	サービスの調整
訪問介護員	訪問介護養成研修 3級(ヘルパー3級) 課程修了者以上の 有資格者	3名以上	常勤・非常勤 8:00~17:00 16:00~翌10:00	サービスの提供

※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(週 32 時間)で除した数です。
(例) 週 8 時間勤務の訪問介護員が 4 名いる場合、常勤換算では、
1 名(8 時間×4 名÷32 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、ご契約者のご家庭に早朝・夜間・深夜帯に訪問し、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、介護保険給付対象サービス費の負担割合が1割負担から2割負担に変更になられる方がおられます。その場合、2割負担金額は、上記の金額を2倍したものが負担金額の目安となります。

<サービスの概要と利用料金>

- | |
|---|
| ○身体介護
排せつ・食事・入浴等の介護を行います。
○生活援助
居室の掃除・調理等の援助を行います。 |
|---|

☆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（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。

① 身体介護

- ・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。

②生活援助

- ・居室の掃除
…利用者が使用する居室の掃除
- ・調理援助
…利用者のための調理

<提供するサービス利用料金>（契約書第 8 条参照）（重要事項別紙参照）

(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。

- ・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（上記利用料金の10倍）がご契約者の負担となります。

(3) 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、利用回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

金融機関： 中国銀行 赤磐支店 普通預金 2518713

口座名義： 社会福祉法人天摂会 理事長 長島義之

シャカイフクシホウジンテンセツカイリジチョウナガシマヨシユキ

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：すべての金融機関

(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の前日までに事業者へ申し出て下さい。

○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10% (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。

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切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、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 |

7. 苦情の受付について（契約書第 23 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 水野 明子

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 10:00～16:00

(2) 行政機関その他苦情受付機関

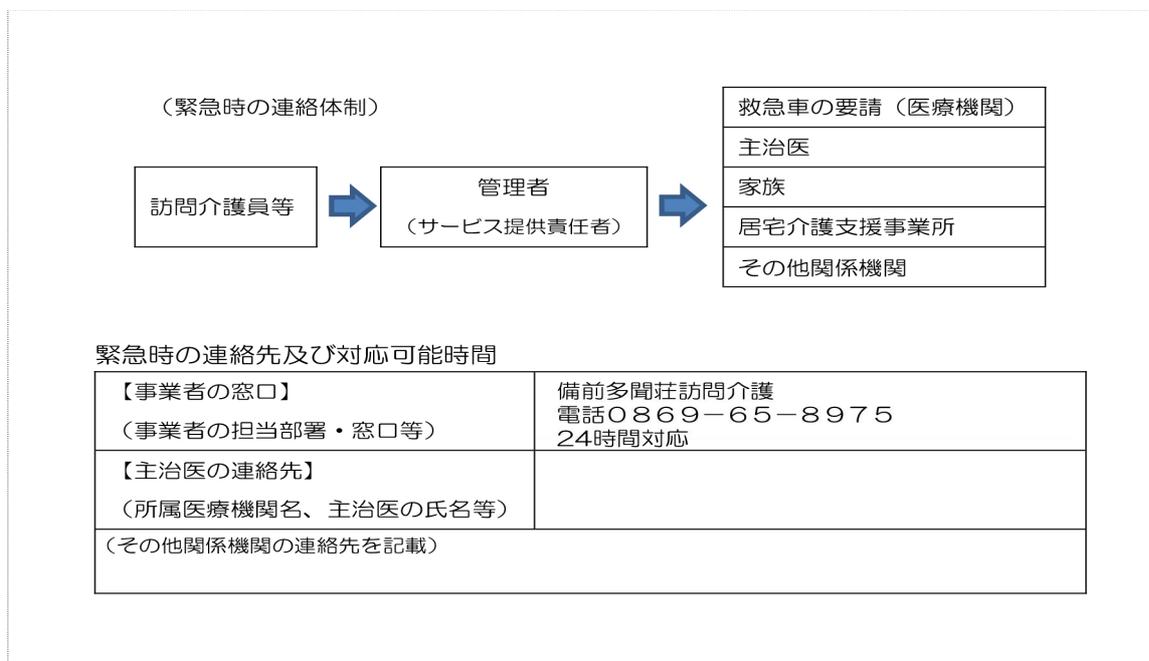
備前市役所 介護保険課	所在地 岡山県備前市東片上126番地 電話番号 (0869) 64-1828 F A X (0869) 63-4206
岡山県 国民健康保険団体連合会	所在地 岡山県岡山市北区桑田町17-15 電話番号 (086) 223-8811 F A X (086) 223-9105

岡山県備前県民局 事業者第一班	所在地 岡山県岡山市中区古京町1丁目1 電話番号 (086) 272-3915 F A X (086) 272-2660
岡山県備前県民局 事業者指導課	所在地 岡山県岡山市中区古京町1丁目1 電話番号 (086) 272-1014 F A X (086) 221-3010
多聞荘第三者委員会	岡山市江西学区連合町内会副会長 村田 雍雄 電話番号 (086) 952-2062

8. 緊急時の対応

○サービス提供中に、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。

(緊急時の連絡体制)



9. 事故発生時の対応方法

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、利用者に係る居宅介護支援事業所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、その完結から5年間保存する。

事業者は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

10. 非常災害対策

関係機関への通報・連絡体制の整備について	防災計画参照
避難・救出等必要な訓練の実施について	避難訓練については、予め対策を立て、少なくとも年2回以上行い、そのうち1回は夜間帯を想定した訓練を行います。

10. 虐待の防止のための措置について

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ます。

虐待防止統括責任者 管理者 石原 正章

(2) 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施を行います。

(3) 虐待防止のための対策を検討する委員会の選定、開催を行います。

(4) その他虐待防止のために必要な措置

11. 成年後見制度の活用

事業者は、利用者と適切な契約手続きを行うため、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支援を行う。

12. 個人情報の保護に関する事項

(1) 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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する。

(2) 利用者又はその家族の個人情報については、事業者による指定訪問介護等の提供以外の目的では利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を利用する場合や外部への情報提供については、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文章で得おくものとする。

13. 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の提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業所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、他の保険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。

15. 居宅介護支援事業所等との連携

(1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業所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。

16. 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事とします。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出来ます。

17. 衛生管理等

(1) 訪問介護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。

18. 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、研修期間等が実施する外部研修への参加の機会を確保する。

19. その他運営に関する重要事項

(1) 事業者は、指定訪問介護等の提供に関する記録を整備し、その完結日から5年間保存するものとする。

(2) この規定に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、老人福祉法及び介護保険法並びにこれらの法律に基づく法令及び厚生労働省並びに条例・規則に定めるところによるものとする。

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。

備前多聞荘訪問介護

説明者職名 サービス提供責任者 氏名 水野 明子 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。

利用者住所

氏名

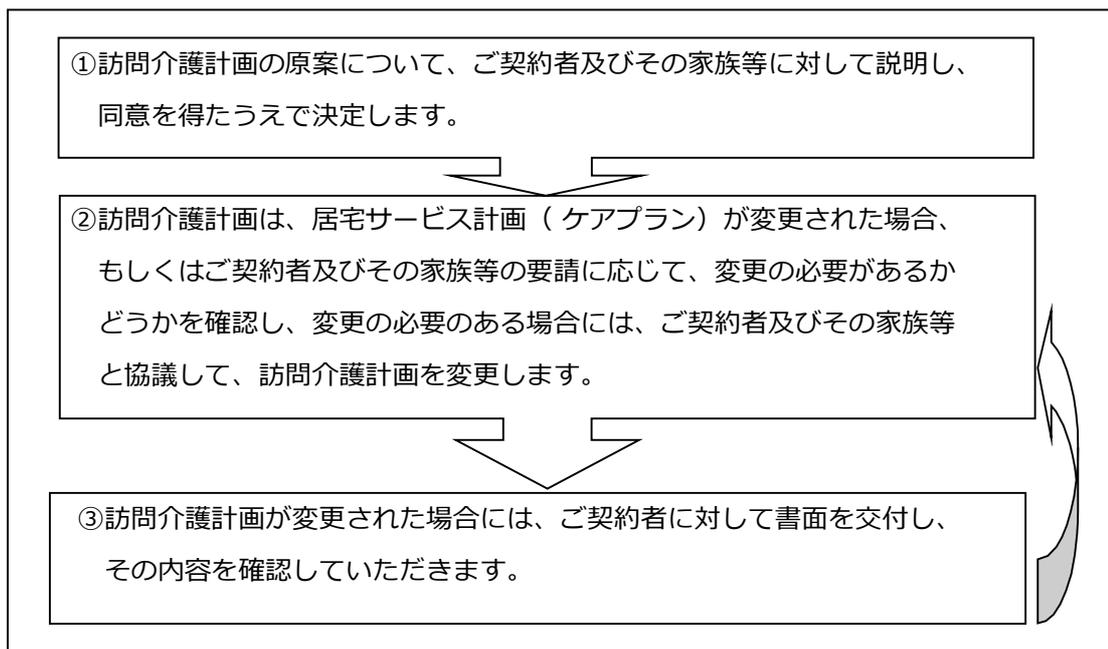
印

<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

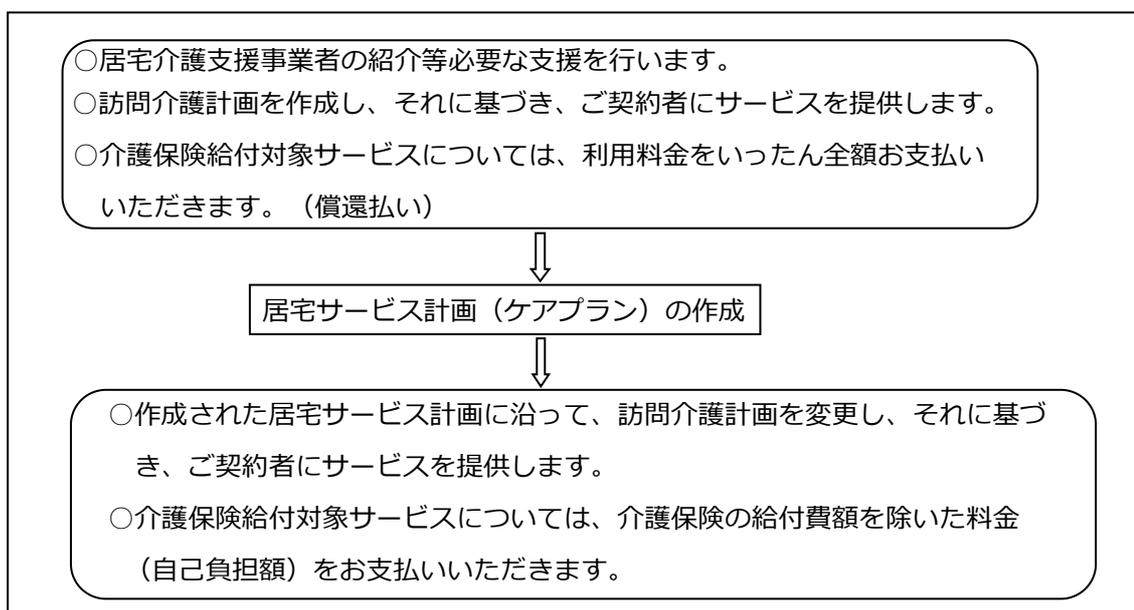
- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです

(契 約 書 第 3 条 参 照)

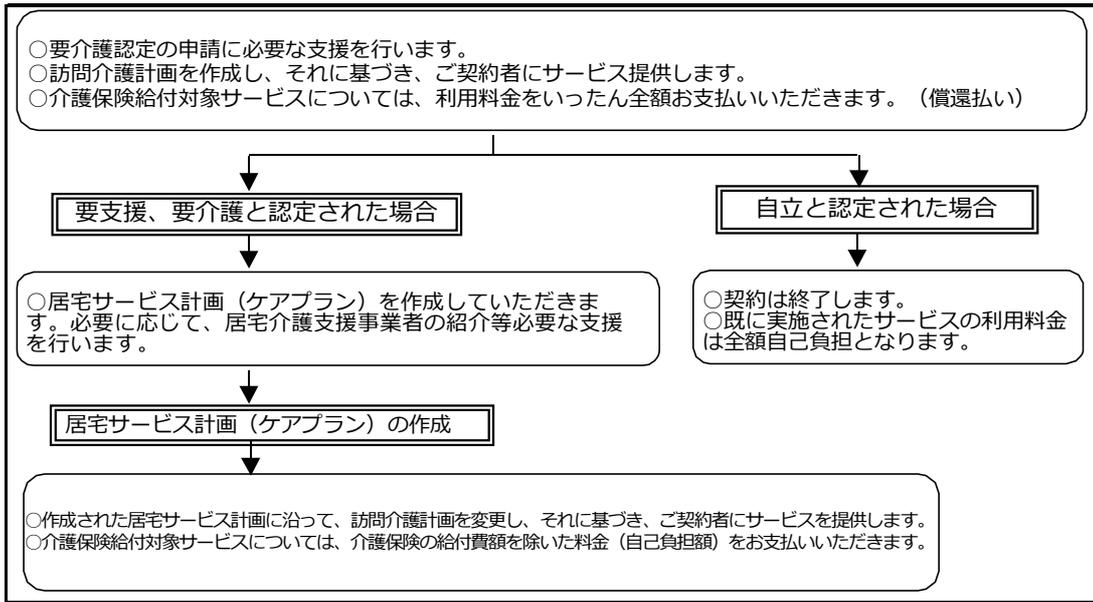


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



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 12 条、第 13 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、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 15 条、第 16 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、事業者の損害賠償額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7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 18 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 19 条、第 20 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 21 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2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 18 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。