

# 指定訪問介護 重要事項説明書

2024. 6. 1

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3370300331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	7
7. 苦情の受付について	8
8. 事故発生時の対応	8

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人鶯園
- (2) 法人所在地 岡山県津山市瓜生原337-1
- (3) 電話番号 0868-26-0888
- (4) 代表者氏名 理事長 小林和彦
- (5) 設立年月 昭和48年1月31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4月1日指定 岡山県3370300331号
- (2) 事業の目的 介護保険法令に従い、利用者が可能な限りその居宅においてその有する能力に応じ、自立した生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の援助を行なう。
- (3) 事業所の名称 鶯園ホームヘルパーステーション
- (4) 事業所の所在地 岡山県津山市瓜生原331
- (5) 電話番号 0868-32-8005
- (6) 事業所長(管理者)氏名 北見 香織

(7) 当事業所の運営方針 ①利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。

②地域との結びつきを重視し、市町村等保険者、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業、その他保健医療サービス、福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

(8) 開設年月 平成3年4月1日

(9) 事業者が行っている他の業務

当事業者では、次の事業もあわせて実施しています。

特別養護老人ホーム・短期入所生活介護・介護予防短期入所生活介護・通所介護・居宅介護支援事業所・認知症対応型共同生活介護

### 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 旧津山市内

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休（1月1日のみ休業）
受付時間	毎日 8：00～17：00
サービス提供時間帯	毎日 8：00～17：00

### 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及び指定介護予防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	常勤	非常勤	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1		1名	運営管理2・3と兼務
2. サービス提供責任者	1		1名	サービス管理
3. 訪問介護員	1名以上	2名以上	2. 5名	サービス提供
(1)介護福祉士	1名以上			
(2)訪問介護養成研修1級（ヘルパー1級）課程修了者		1名以上		
(3)訪問介護養成研修2級（ヘルパー2級）課程修了者		1名以上		
(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（例：週40時間）で除した数です。

（例）週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、1名。

（8時間×5名÷40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

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第2条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9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（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

##### ○ 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)

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。

☆身体介護

\*1 割負担の場合(負担割合により異なります)

サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満
1. 利用料金	1630円	2440円	3870円
2. 介護職員処遇改善加算	365円	547円	867円
3. うち介護保険から給付される金額	1795円	2688円	4263円
4. サービス利用に係る自己負担額(1+2-3)	200円	299円	474円

☆生活援助

サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上
1. 利用料金	1790円	2200円
2. 介護職員処遇改善加算	401円	493円
3. うち介護保険から給付される金額	1972円	2424円
4. サービス利用に係る自己負担額(1+2-3)	219円	269円

☆身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所用時間 30 分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は以下の通りです。

身体介護30分に引き続いて行う生活援助の訪問介護の所用時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
1. 利用料金	3090円	3740円	4390円
2. 介護職員処遇改善加算	92	838円	983円
3. うち介護保険から給付される金額	3404円	4120円	4836円
4. サービス利用に係る自己負担額(1+2-3)	378円	458円	537円

身体介護30分以上1時間未満に引き続いて行う生活援助の訪問介護の所用時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
1. 利用料金	4520円	5170円	5820円
2. 介護職員処遇改善加算	1012円	1158円	1304円
3. うち介護保険から給付される金額	4979円	5695円	6412円
4. サービス利用に係る自己負担額(1+2-3)	553円	633円	712円

☆ 「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%

☆ 初回訪問時及び緊急時には初回加算 200 円（月額）及び緊急時訪問介護加算 100 円（1 回）を頂きます。

☆ 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、ご契約者の同意の上で、通常の

利用料金の2倍の料金をいただきます。

＊2人の訪問介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
- ・暴力行為などが見られる方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3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。

☆身体介護

サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満
本人負担額	1995円	2987円	4737円

☆生活援助

サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上
本人負担額	2191円	2693円

☆ 身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所用時間30分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は以下の通りです。

身体介護30分に引き続いて行う生活援助の訪問介護の所用時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
本人負担額	3782円	4578円	5373円

身体介護30分以上1時間未満に引き続いて行う生活援助の訪問介護の所用時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
本人負担額	5532円	6328円	7124円

☆ 利用者負担割合について

介護報酬揭示上の額とし、介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額となります。

☆ 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。

- ・ 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%

☆ 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いたします。

**(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、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

料金：通常の実施地域を超えた地点から片道1キロメートルごとに 30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。お支払いは以下のいずれかの方法でお願い致します。（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（翌月末まで）

中国銀行 津山東支店 普通預金1499961

名義 鶯園ホームヘルパーステーション 管理者 北見香織

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし（翌々月の10日引き落とし）

ご利用できる金融機関：中国銀行、JA、ゆうちょ銀行、とまと銀行他

ウ. 訪問する訪問介護員への現金支払い（翌月末まで）

**(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、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。
- 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

### 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

### 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

## (6) 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場合、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

## 7. 苦情の受付について（契約書第 26 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  
 鶯園ホームヘルパーステーション  
 電 話 0868-32-8005  
 F A X 0868-21-7488
- 受付時間 毎日（営業時間外、不在の場合は法人本部に転送にて受付）  
 8：00～17：00（ただし、F A Xは24時間受付）
- 苦情受付者  
 苦情受付責任者 管理者 北見香織  
 サービス提供責任者 北見香織

### （2）行政機関その他苦情受付機関

岡山県国民健康保険団体連合会	岡山県岡山市北区桑田町11-6 岡山県国民健康保険団体連合会 086-223-8811 8：30～17：00（土・日・祝日は休）
津山市 高齢介護課	岡山県津山市山下520 津山市高齢介護課 0868-32-2070 8：30～17：15（土・日・祝日は休）

## 8. 事故発生時の対応

- （1）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、保険者、当該利用者の家族、当該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、必要な措置を行う。
- （2）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うものとする。

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

## 9. 第三者評価の実施

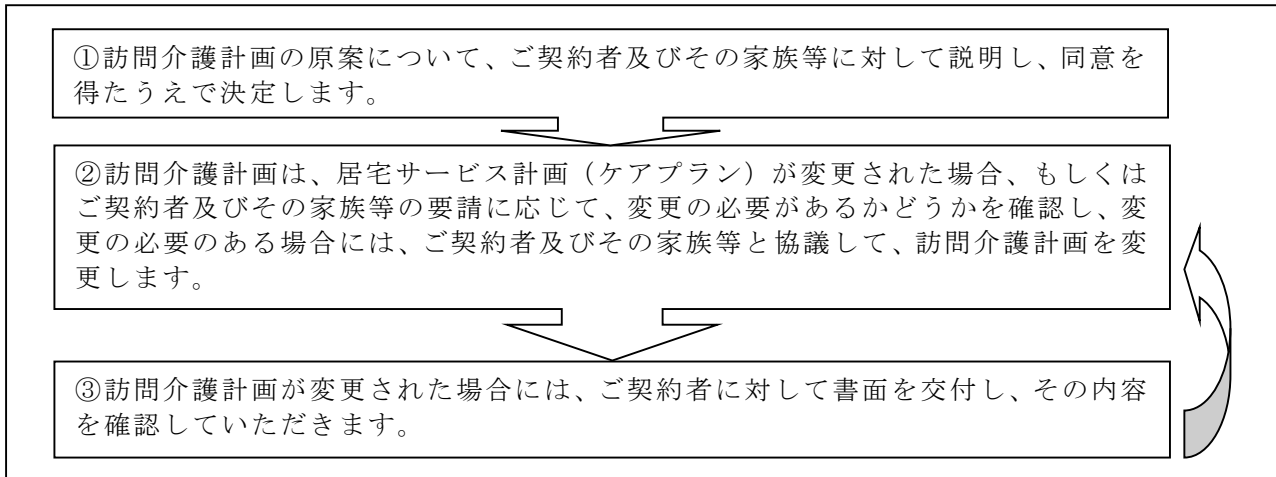
第三者評価実施の有無 （無）



## <重要事項説明書付属文書>

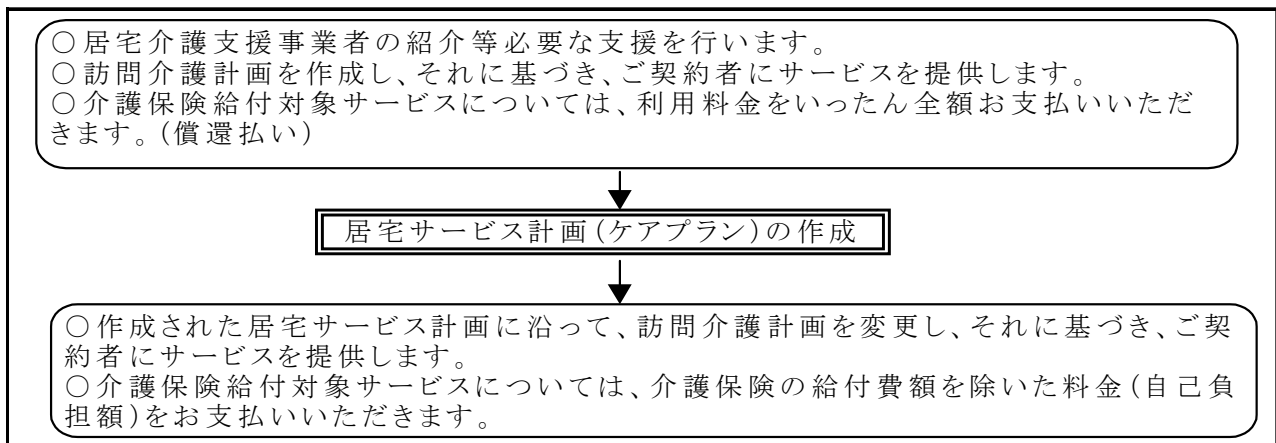
### 1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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）

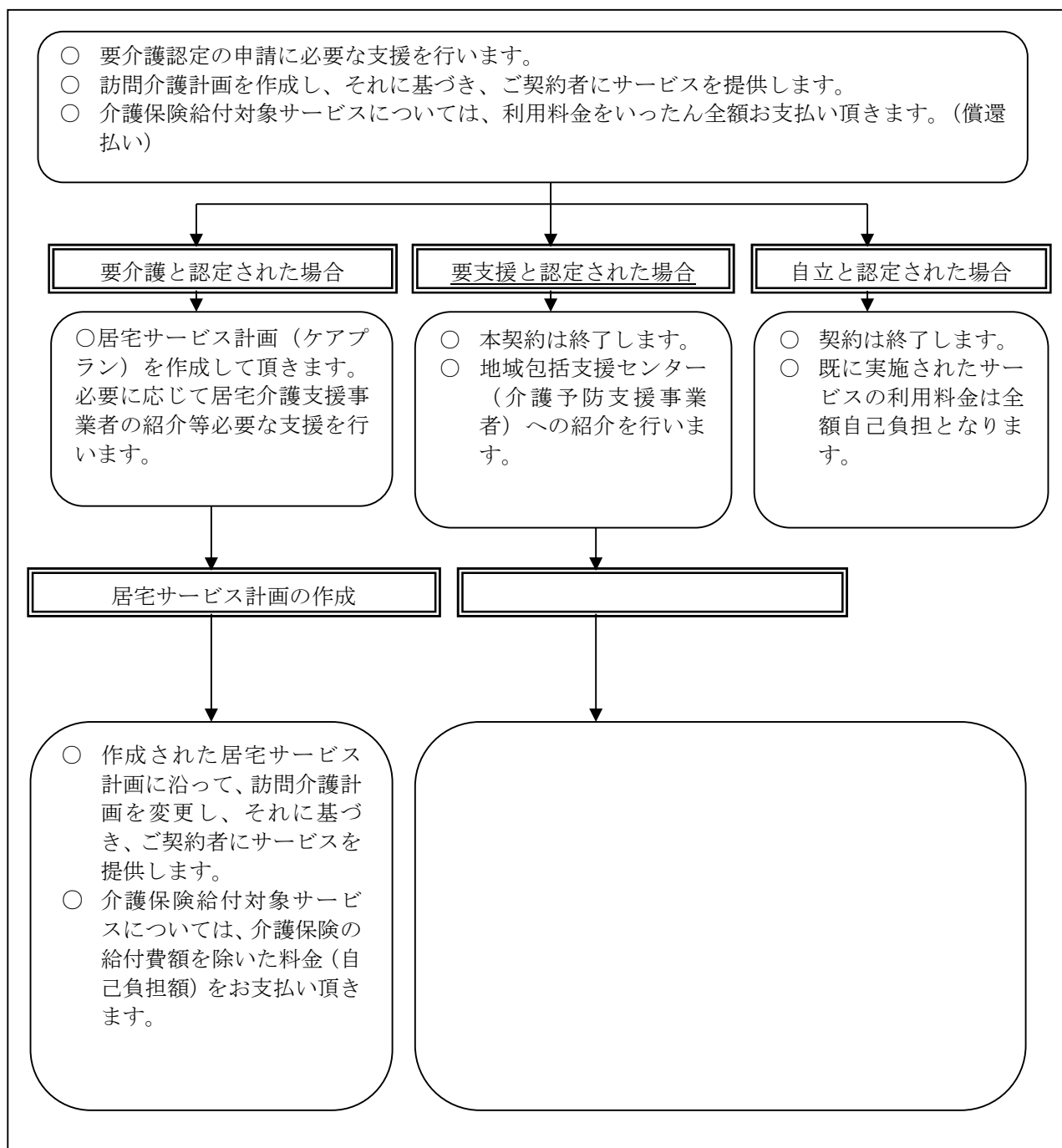


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

#### 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。
  - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

### 3. 連帯保証人（契約書第15条参照）

連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額60万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、亡くなった利用者の確定した債務について、ご負担いただく場合があります。

連帯保証人からの請求があった場合には、事業者は、連帯保証人の方に利用料等の支払状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

### 4. 損害賠償について（契約書第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。

### 5. 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要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は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生命・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 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。