

# 訪問介護事業所 かしの木ひろば

第1号訪問事業(伊賀市総合事業)訪問型サービス

## 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。  
(三重県指定 第 24A71200286 号)

社会福祉法人 伊賀市社会事業協会  
訪問介護事業所 かしの木ひろば

R6年4月

当事業所はご契約者に対して第1号訪問事業（伊賀市総合事業）訪問型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。

◆◆目次◆◆

1. 事業者 .....	3
2. 事業所の概要 .....	3
3. 事業実施地域及び営業時間 .....	3
4. 職員の体制 .....	4
5. 事業所が提供するサービスと利用料金 .....	4
6. サービスの利用に関する留意事項 .....	8
7. 虐待防止について .....	9
8. 身体拘束の適正化について .....	10
9. やむを得ず身体拘束を行なう場合 .....	10
10. 緊急時の対応について .....	10
11. 非常災害時の対策について .....	11
12. 衛生管理について .....	11
13. 苦情の受付について .....	11

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果、「要支援」と認定された方が対象となります。

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 伊賀市社会事業協会  
(2) 法人所在地 三重県伊賀市朝屋739番地の2  
(3) 電話番号 0595-21-5545  
(4) 代表者氏名 理事長 藪内 勝  
(5) 設立年月 昭和23年6月30日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 第1号訪問事業（伊賀市総合事業）訪問型サービス  
平成28年11月1日指定 伊賀市24A1200278号  
(2) 事業の目的 介護保険法令の趣旨に従い、ご利用者が居宅においてその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とし、第1号訪問事業（伊賀市総合事業）訪問型サービスを提供します。  
(3) 事業所の名称 訪問介護事業所 かしの木ひろば  
(4) 事業所の所在地 三重県伊賀市上野寺町1184番地の2  
(5) 電話番号 0595-22-2288  
(6) 管理者氏名 上村 文則  
(7) 運営方針 ご利用者の心身の状態や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、ご利用者の要支援状態の軽減や悪化防止のため、適切なサービスの提供に努めます。  
(8) 開設年月 平成18年7月1日

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の実業の実施地域 伊賀市（旧上野市）  
(2) 営業日及び営業時間

営業日	毎日（12月29日～1月3日を除く）ただし、天災その他やむを得ない事由によって業務を遂行することが困難な日については、管理者の決定により臨時休業することもあります。）
受付時間	午前8時30分～午後5時30分
サービス提供時間	原則として営業日の午前7時30分～午後7時30分 上記のほか、ご利用者の希望があり、管理者が必要と認め、対応可能な場合は、サービスを提供いたします。

#### 4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して第1号訪問事業（伊賀市総合事業）訪問型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 種	常勤 換算	指定 基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1 名	1 名	全ての業務を統括します。
2. サービス提供責任者	2 名	1 名	訪問型サービス支援計画の作成、訪問介護員に対しサービスに関する指示、指導を行います。
3. 訪問介護員	9 名	1 名	訪問型サービス支援計画に基づいたサービスを提供します。

#### 5. 事業所が提供するサービスと利用料金

事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、第1号訪問事業（伊賀市総合事業）訪問型サービスを提供します。（以下「サービス」という。）

##### （1）介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の7割～9割が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

- ①調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の援助を行ないます。
- ②ご利用者の心身の状態に併せて、ご利用者と一緒に日常生活上の家事を行ないます。

ご利用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、介護予防サービス計画または介護予防ケアマネジメントがある場合には、それを踏まえた訪問介護計画書に定められます。

##### ○ 調理

ご利用者の食事の用意を行います。（ご家族の調理は行いません。）

##### ○ 洗濯

ご利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族の洗濯は行いません。）

##### ○ 掃除

ご利用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

ご利用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。）

(1) 当事業所が提供できるサービス利用料金（契約書第5条参照）

それぞれのサービスについて、日中の時間帯（午前8時00分から午後6時00分）の料金は次の通りです。なお、介護職員等処遇改善加算 22.4%が1ヶ月の総利用単位数に乘じて加算されます。また、伊賀市は7級地と指定されていて、1単位あたりの単価は10.21円です。

#### 第1号訪問事業（伊賀市総合事業）

訪問型独自サービス／221（標準的な訪問型サービスである場合） 287単位

訪問型独自サービス／222（生活援助が中心である場合）

20分以上45未満 179単位

訪問型独自サービス／223（生活援助が中心である場合）

45分以上 220単位

訪問型独自サービス／2（短時間の身体介護が中心である場合） 163単位

※1ヶ月の利用単位数合計の上限単位数…3727単位

#### 【基本部分：訪問介護費】

第1号訪問事業 （伊賀市総合事業）	単位数	加算後の 単位数	1回あたり の利用料	利用者負担額 1割負担の場合	利用者負担額 2割負担の場合
訪問型独自サービス/221	287	351	3,583円	359円	717円
訪問型独自サービス/222	179	219	2,235円	224円	447円
訪問型独自サービス/223	220	269	2,746円	275円	550円
訪問型独自サービス/2	163	200	2,042円	205円	409円

※上記の基本利用料及び加算等は厚生労働大臣が告示で定める金額であり、介護職員等処遇改善加算Ⅱについては、法令により1か月のサービス利用単位数に対して計算されるため、1回あたりの金額と複数回利用時の金額に誤差が生じる場合があります。なお、上記の利用者負担額は目安の金額であり、加算等を乗じた金額の円未満の端数処理等により多少の誤差が生じる場合があります。

## 【加算等】

訪問型独自サービス初回加算／2	200単位
訪問型独自サービス特別地域加算	所定単位数の15%加算
訪問型独自サービス処遇改善加算Ⅱ	所定単位数の22.4%加算

（注1）上記の基本利用料及び加算等は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、伊賀市は7級地と指定されていて、1単位あたりの単価は10.21円です。これが改定された場合は、これらの基本利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は事前に新しい基本利用料等を書面でお知らせします。

（注2）上記の利用者負担金は目安の金額であり、加算等に乗じた金額の円未満の端数処理等により多少の誤差が生じることがあります。

（注3）介護職員等処遇改善加算Ⅱ等の加算については、法令により1か月のサービス利用単位数に対して計算されるため、1回あたりの金額と複数回利用の金額に誤差が生じる場合があります。

（注4）ご利用者がまだ要支援認定を受けていない場合は、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。要支援認定を受けた後、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、介護予防サービス計画または介護予防ケアマネジメント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利用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。

（注5）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。

## （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利用者の負担となります。

### 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

#### 複写物の交付

ご利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合は、実費をご負担いただきます。 利用料金：1枚10円

## （3）交通費

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。

#### (4) 利用料金のお支払い方法

前記の料金・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ください。(但し、契約が終了する時は、契約終了後 7 日以内にご精算ください。)

ア. 窓口での現金支払い
イ. 指定口座からの自動引落 (利用月翌月の 27 日、金融機関が休日の場合は、翌営業日)
ウ. 下記指定口座への振り込み 百五銀行 上野中央支店 普通預金 1196 名 義 社会福祉法人 伊賀市社会事業協会 理事長 藪 内 勝

#### (5) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護計画書で定めたサービスの利用を中止または変更することができます。この場合にはサービスの実施日の 3 日前までに事業者に出してください。
- ② 利用予定日の前日 17 時までに申し出がない場合、利用者の体調不良等やむを得ない場合を除き取消料として下記の料金をお支払いいただきます。

利用予定日の前日 17 時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日 17 時までに申し出がなかった場合	1000 円

- ③ 市町村が決定した「支給量」および当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

## 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ご利用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、ご利用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ご利用者及びそのご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

ご利用者は「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サービスの実施に関する指示・命令

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、事業者はサービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

### ③備品等の使用

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

サービス利用当日に、ご利用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

訪問介護員は、ご利用者に対する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ご利用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ご利用者の家族等に対するサービスの提供



- |  |
|--|
| ④飲酒及びご利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙<br>⑤ご利用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<br>⑥その他ご利用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、ご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書の作成をはじめ、次のような業務を担当します。ご利用にあたっての疑問やご心配、サービス内容を変更したい時は、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。(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サービスの利用の申込みに関する調整
- ②ご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地域包括支援センター等との連携（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

## 8. 虐待の防止について

事業者は、高齢者虐待防止法に基づいてご利用者等の人権の擁護・虐待防止のために、次に掲げる通り、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 上村 文則
-------------	-----------

- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) 権利擁護委員会を設置し、従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (4) サービス提供中に、当該事業所従業者または、擁護者（現在擁護している家族、親戚、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、通報の義務として速やかにこれを市町村に通報します。

## 9. 身体拘束の適正化について

身体拘束等の適正化を図るために、下記の対策を講じます。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置します。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。

## 10. やむを得ず身体拘束を行なう場合

ご利用者が他者から不適切な行為により権利を侵害される状態や生命、健康、生活が損なわれるような状態に置かれることは許されるものではなく「緊急やむを得ない場合」を除いて、身体拘束は原則として、すべてのご利用者への虐待に該当する行為と考えます。

**緊急やむを得ない場合とは・・・**

- ① 切迫性・・・ご利用者本人、または他のご利用者の生命、身体、権利が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- ② 非代替性・・・身体拘束その他の行動制限を行なう以外に代替する方法がない場合
- ③ 一時性・・・最も短い時間を想定し、一時的ということを要件とする

◇身体拘束は原則禁止のため、ご家族の同意が「ある」「なし」に関わらず許されるものではありません。又、ご家族から安全確保のために拘束希望が出たとしても身体拘束廃止に向けご家族と話し合いを重ねていきます。

◇「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当者やチームのみで行うのではなく、支援者全体で議論を重ねて判断します。

①身体拘束の内容 ②目的 ③時間 ④期間 をご利用者やご家族に対し、面談や書面を通して十分に説明させていただきます。

## 11. 緊急時の対応について

サービスの提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかにご家族または主治の医師への連絡を行なう等の必要な措置を講じると共に、ご利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

緊急時連絡先	
医療機関・主治医	

## 12. 非常災害時の対応について

サービス提供中の非常災害時には、以下の通り対応させていただきます。

非常時の対応	別途に定める災害時対応マニュアルに沿って対応します。
一時避難場所	
避難所	

## 11. 衛生管理について

- (1) 従業員の清潔の保持、及び健康状態について、必要な管理を行ないます。
- (2) エプロンやスリッパ等、持ち込みの備品について衛生的な管理に努めます。
- (3) 衛生管理、感染予防の啓発、普及のための研修会を実施しています。

## 12. 苦情の受付について

### (1) 苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、以下の苦情受付担当で受け付けます。

苦情受付時間 午前8時30分～午後5時30分  
苦情受付担当者 [サービス提供責任者] 百南さつき  
苦情解決責任者 [管理者] 上村 文則  
電話番号 0595-22-2288

### (2) 第三者委員

当事業所では、地域にお住まいの以下の方々を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。ご利用者は、当事業所への苦情やご意見について、第三者委員に相談することができます。

《第三者委員》

名 前	連絡先電話番号
石 山 淑 子	0595-21-2766
塚 本 初 子	0595-21-3991
竹 内 佐千子	0595-37-0939

(3) 行政機関その他苦情受付機関

伊賀市介護高齢福祉課	所在地	三重県伊賀市四十九町 3184 番地
	電話番号	0 5 9 5－2 6－3 9 3 9
	F A X	0 5 9 5－2 6－3 9 5 0
	受付時間	8：30～17：00
三重県国保連合会 介護保険課苦情処理係	所在地	三重県津市桜橋2丁目96番地
	電話番号	0 5 9－2 2 2－4 1 6 5
	F A X	0 5 9－2 2 2－4 1 6 6
	受付時間	9：00～17：00
三重県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地	三重県津市桜橋2丁目131番地
	電話番号	0 5 9－2 2 4－8 1 1 1
	F A X	0 5 9－2 1 3－1 2 2 2
	受付時間	8：30～17：00

第1号訪問事業（伊賀市総合事業）訪問型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。

令和      年      月      日

住 所：三重県伊賀市上野寺町1184番地の2

名 称：社会福祉法人伊賀市社会事業協会  
訪問介護事業所 かしの木ひろば

代表者： 管理者      上村   文則

説明者： \_\_\_\_\_ ㊞

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、第1号訪問事業（伊賀市  
総合事業）訪問型サービスの提供開始に同意しました。

利用者      住 所： \_\_\_\_\_

氏 名： \_\_\_\_\_ ㊞

代理人      住 所： \_\_\_\_\_

氏 名      \_\_\_\_\_ ㊞

利用者との続柄： \_\_\_\_\_

利用者欄を契約代理人が代筆した場合その理由

（      ）利用者は、身体障がい者により自筆ができないため。

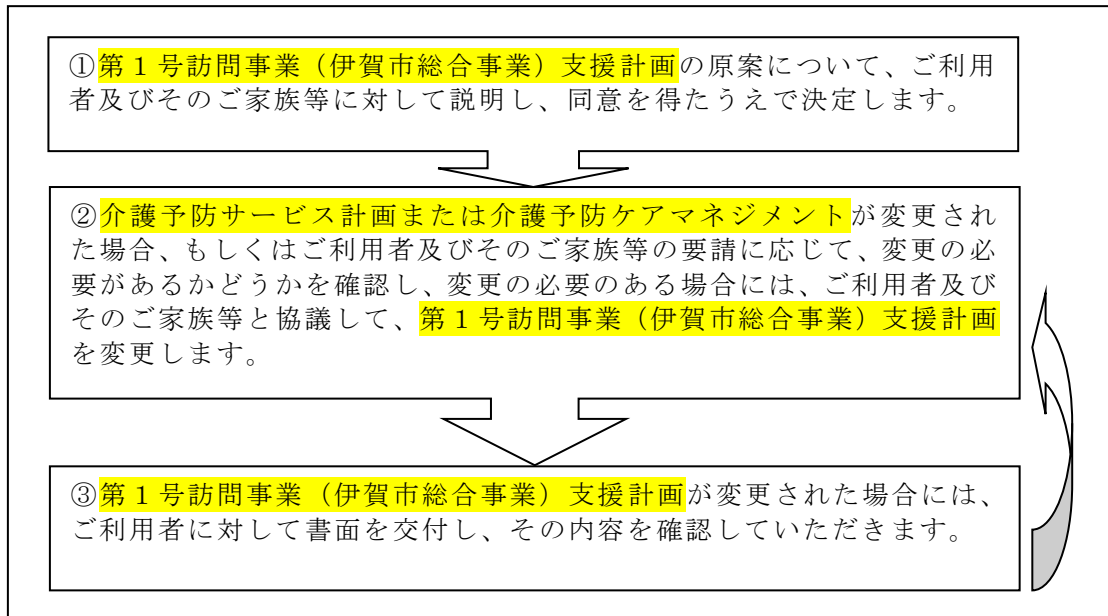
（      ）利用者は認知症により自筆ができないため。

（      ）その他 \_\_\_\_\_

## <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

ご利用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、介護予防サービス計画または介護予防ケアマネジメントの内容を踏まえ、契約締結後に作成する第1号訪問事業（伊賀市総合事業）支援計画に定めます。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. サービス提供における事業者の義務（契約書第7条、第8条参照）

当事業所では、ご利用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 ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ② ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はそのご家族等から聴取、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 ご利用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、ご利用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、ご利用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は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用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、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、

医療機関等にご利用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、ご利用者に係る他の地域包括支援センター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、ご利用者又はそのご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. 損害賠償について（契約書第9条参照）

事業者の責任によりご利用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、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、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支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までにご利用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10条参照）

- ①ご利用者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご利用者の心身の状況が要介護の認定を受けた場合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、ご利用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ご利用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ください。）
- 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ください。）

#### （1）ご利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第11条、第12条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用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 ご利用者が入院された場合
- ③ ご利用者に係る介護予防サービス計画または介護予防ケアマネジメントが変更された場合
- 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利用者の身体・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 13 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ご利用者が、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ご利用者による、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ご利用者が、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

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、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。