

## 「指定訪問介護」 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。  
(鹿児島県指定 第 4671000174 号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービス又は指定介護予防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。

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 錦江会
- (2) 法人所在地 鹿児島県指宿市東方828番地口
- (3) 電話番号 0993-22-4149
- (4) 代表者 理事長 肥後高春
- (5) 設立年月 昭和48年6月9日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所  
介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業(訪問介護相当サービス)
- (2) 事業の目的 社会福祉法人錦江会が開設する社会福祉法人錦江会湯之里園ホームヘルプステーション(以下「事業所」という)が行う指定訪問介護事業・指定介護予防訪問介護事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者(以下「訪問介護員等」という)が、要介護状態または要支援状態にあたる要介護者(以下「要介護者等」という)に対し、適正な指定訪問介護・指定介護予防訪問介護を提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 湯之里園ホームヘルプステーション(指定番号4671000174号)
- (4) 事業所の所在地 鹿児島県指宿市東方828番地口
- (5) 電話番号 0993-22-4149
- (6) 事業所長(管理者)氏名 肥後啓子
- (7) 当事業所の運営方針
  - 1. 事業所の訪問介護員等は、利用者が要介護又は要支援状態等となった場合でも、可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、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。
  - 2. 事業の実施にあたっては、市、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- (8) 開設年月 平成12年3月28日
- (9) 事業者が行っているほかの業務

当事業者では、次の事業もあわせて実施しています。

【介護老人福祉施設】 【短期入所生活介護】 【介護予防短期入所介護】  
【居宅介護支援事業】 【通所介護】 【介護予防通所介護】 【配食サービス】

## 3. 事業の実施地域及び営業の時間

- (1) 通常の実業の実施地域・・・指宿市内
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日までとする。(年中無休)
受付時間	8:30~17:00
サービス提供時間帯	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
1. 事業所長（管理者）	1名		1名
2. サービス提供責任者	2名		2名
3. 訪問介護員			
(1) 介護福祉士	2名	3名	
(2) 訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級)課程修了者	1名		
(3) 訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級)課程修了者		3名	
(4) 訪問介護養成研修3級 (ヘルパー3級)過程修了者			
4. 事務員	1名		1名

#### 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、利用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<br>(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）

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<br>入浴・排泄・食事介助等の身体にふれる介護を行いません。<br>○生活援助<br>調理・洗濯・掃除・買い物等の支援を行います。 |
|---|

☆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、居宅サービス計画（ケアプラン又は介護予防ケアプラン）がある場合には、それを踏まえ訪問介護計画に定められます。

### ①身体介護

- 入浴介助…入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）等を行います。
- 排泄介助…排泄の介助、オムツ交換を行います。
- 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。
- 更衣介助…更衣の介助を行います。

### ②生活援助

- 調理…ご利用者の食事の調理を行います。（ご家族分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。（ご家族分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。  
（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買物…ご利用者の日常生活に必要となる物品の買物を行います。  
（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

### ③加算

- 初回加算
  - ・新規利用者
  - ・過去2ヶ月に訪問介護の提供を受けていないご利用者様  
初回サービス提供開始時にサービス提供責任者が同行訪問した場合には  
200単位が加算されます。
- 緊急時訪問介護加算
  - ・居宅サービス計画に位置付けられていない訪問介護(身体介護中心)の対応を致します。  
(但し介護支援専門員が必要と判断した場合に限る)
- 特定事業所加算(Ⅱ)
  - ・基本単位に10%を加算させていただいております。
- 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)
  - ・毎月の総合計利用単位数に13.7%を乗じた額(1円未満四捨五入)を算定させていただきます。
- 介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)
  - ・毎月の総合計利用単位数に6.3%を乗じた額(1円未満四捨五入)を算定させていただきます。
- 介護職員等ベースアップ等支援加算
  - ・毎月の総合計利用単位数に2.4%を乗じた額(1円未満四捨五入)を算定させていただきます。

<利用料> (契約書第8条参照)

① 訪問介護サービス利用料 (経過的要介護、要介護1から5)

それぞれの訪問介護サービスについて、平常の時間帯 (午前8時から午後6時) での、1回の料金は次の通りです。<下記の表は、基本単位に10%の特定事業所加算を加えた後の金額となっております。>

(1割負担の場合)

	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時間以上 1時間30分未満
身体 介 護	1. 利用料金	1,790円	2,680円	4,260円	6,240円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1,611円	2,412円	3,834円	5,616円
	3. サービス利用に係る 自己負担額 (1-2)	179円	268円	426円	624円
	サービスに要する時間		45分未満	45分以上	
家 事	4. 利用料金		1,970円	2,420円	
	5. うち、介護保険から 給付される金額		1,773円	2,178円	
	6. サービス利用に係る 自己負担額 (4-5)		197円	242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用時間です。

※利用者負担割合が2割の方は、上記金額の2倍となります。

※利用者負担割合が3割の方は、上記金額の3倍となります。

※1 訪問介護サービスに関する注意事項

☆「サービスに要する時間」は、居宅サービス計画 (ケアプラン) に示されたサービスを実施するために国で定められた所要時間です。

☆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、居宅サービス計画 (ケアプラン) に基づき決定された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) : 通常料金の25%増し
- ・早朝 (午前6時から午前8時まで) : 通常料金の25%増し
- ・深夜 (午後10時から午前6時まで) : 通常料金の50%増し

☆2人の訪問介護員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等

※2 訪問介護サービス及び介護予防訪問介護に関する注意事項

☆ご契約者がまだ要介護認定又は要支援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。要支援又は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。

☆介護保険制度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又は介護保険外の訪問介護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。

	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
身体介護	1,790円	2,680円	4,260円	6,240円
生活援助		1,970円（45分未満）	2,420円（45分以上）	

☆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）：通常料金の25%増し
- ・早朝（午前6時から午前8時まで）：通常料金の25%増し
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：通常料金の50%増し

②その他のサービス

事業者で検討の上、利用者に通知致します。

☆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をする事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

(3) 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15日ぐらいまでにお支払い下さい。

(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、訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの利用を中止又は変更、する場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に出してください。

○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。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対しては、居宅支援事業所（ケアマネージャー）と相談する事になります。

## 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。

但し、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 ご利用者からの交替の申し出

専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

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

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又は介護予防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

訪問介護サービス又は介護予防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くこともあります。

### (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、ご利用者等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、居宅介護支援（ケアマネージャー）からの指示が必要になります。

### (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、ご利用者に対する訪問介護サービス又は介護予防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 利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受

#### ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの提供

#### ④ 利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙・飲酒

#### ⑤ 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

#### ⑥ その他利用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）

担当者 ホームヘルパーステーション：安藤 久美（TEL：0993-22-4410）

○受付時間 毎週月曜日～金曜日（土・日・祭日除く）

午前9時から午後5時

### (2) 苦情処理の方法

#### ①苦情の受け付け

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。その際、次の事項を書面に記入し、苦情申し出人に確認します。

### (3) 行政機関その他苦情受付機関

指宿市 国保介護課介護保険係	所在地 指宿市2424 電話 0993-22-2111 受付時間 9:00～17:00 月～金（年末年始土・日・祭日除く）
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 介護相談室 電話 099-213-5122 受付時間 9:00～17:00 月～金（年末年始土・日・祭日除く）
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 099-256-6789 受付時間 9:00～17:00 月～金（年末年始土・日・祭日除く）
鹿児島県介護保険担当課	所在地 鹿児島市鴨池新町10-1 電話 099-286-2674 受付時間 9:00～17:00 月～金（年末年始土・日・祭日除く）

## 8. 緊急時・事故発生時の対応方法

(1) 利用者に対するサービスの提供により、緊急時や事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 利用者に対するサービスの提供により事故が発生し、損害が発生した場合は、不可効力による場合を除き速やかに利用者に対して損害を賠償します。

但し、利用者に重大な過失がある場合は、賠償額を減額することができます。

(3) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

(4) 身体に関する事故の場合には事業者と連絡するとともに、家族・利用者の主治医又は医療関係への連絡を行い、医師の指示に従います。

(5) 緊急を要する場合は、事業者の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。

(6) 必要に応じて市町村へ連絡する事になります。

(7) 緊急時の連絡先

湯之里園ホームヘルパーステーション

指宿市東方828-ロ

電話 22-4410（8:30～17:30）

その他の時間帯については湯之里園施設職員経由にて対応致します。



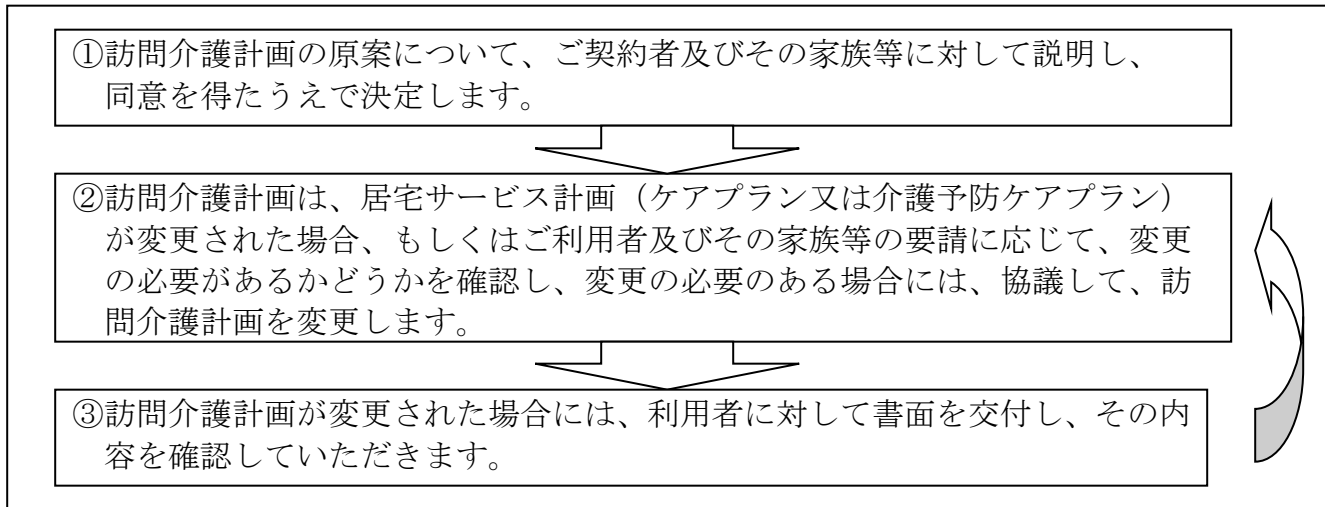
## 9. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

未実施

### <重要事項説明書付属文書>

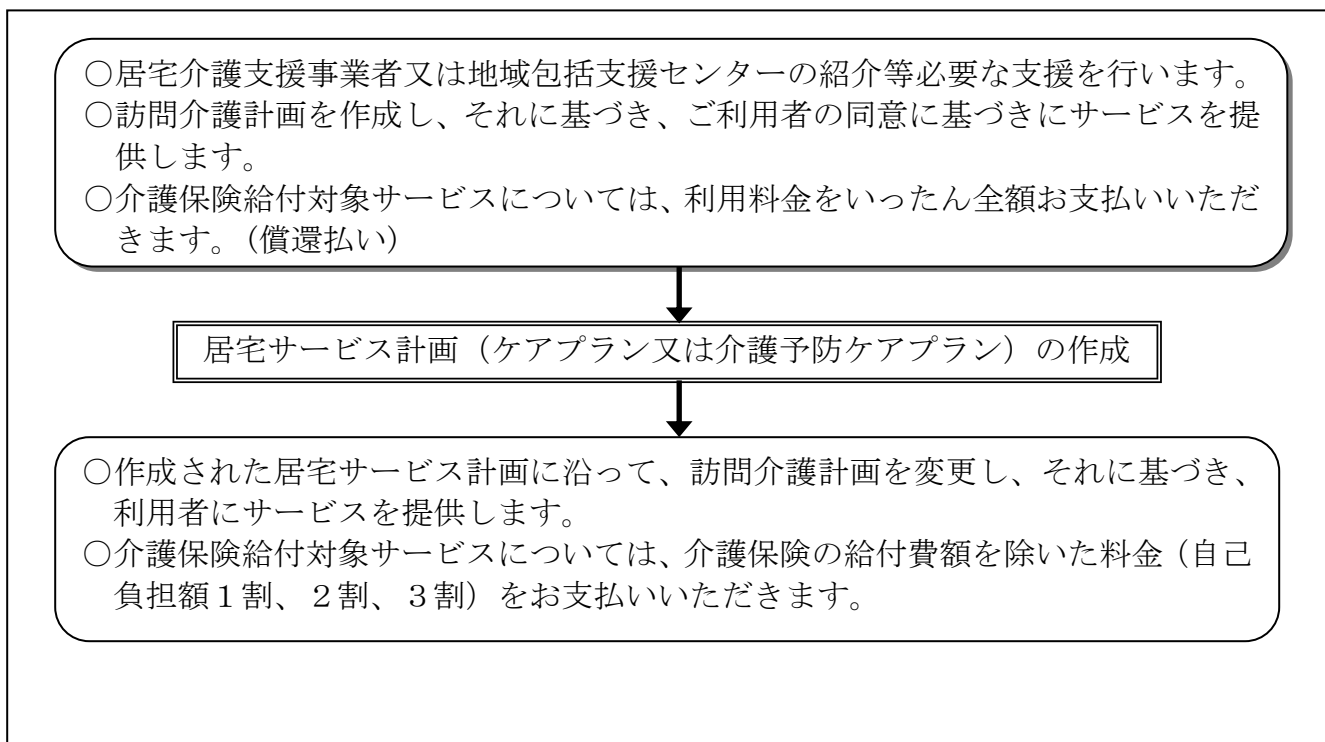
#### 1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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（ケアプラン又は介護予防ケアプラン）」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) ご利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン又は介護予防ケアプラン）」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要介護認定又は要支援認定を受けている場合



## ② 要介護認定又は要支援認定を受けていない場合

- 要介護認定又は要支援認定の申請に必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご利用者と契約を提携した後、サービス提供します。
- 定められたサービス料金をお支払いいただきます。

## 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条参照）

当事業所では、サービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はその家族等から聴取、確認をする場合があります。
- 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、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する場合があります。

## 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、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を解除した日までですが、7日前までに利用者から契約解除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利用者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定により利用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、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) 利用者からの解約・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、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（※最大7日）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利用者が入院された場合
- ③利用者に係る訪問介護計画に同意出来ない場合
- 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又は介護予防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利用者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上（※最低3か月）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（契約書第18条参照）

契約が終了する場合には、事業者は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。