「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。
（北海道指定 第０１７６７００３３４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……2
３　事業実施地域及び営業時間……2
４　職員の体制……3
５　当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……6
７　事故発生時の対応について……8
８　緊急の対応について……8
９　身分証携行義務について……8
１０　苦情の受付について……8

１　事業者

（１）	法人所在地	北海道天塩郡天塩町字川口５６９９番地の１
（２）	法　人　名	社会福祉法人　天塩町社会福祉協議会
（３）	電 話 番 号	０１６３２－２－３２０１
（４）	代表者氏名	会　長　　長　瀬　　啓　嗣
（５）	設 立 年 月	平成元年１１月２８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
北海道０１７６７００３３４号

（２）　事 業 の 目 的　　社会福祉法人天塩町社会福祉協議会が開設する天塩訪介護の事業（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、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適切な指定訪問介護を提供することを目的とする。

（３）　事業所の名称　　天塩訪問介護事業所

（４）　事業所の所在地　　北海道天塩郡天塩町字川口５６９９番地の１

（５）　電話番号　　０１６３２－９－２０７０

（６）　事業所長（管理者）　　氏名　橋　本　　敬　三

（７）　当事業所の運営方針

- 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行なう。
- 事業の実施に当たっては、関係市町村、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ものとする。

（８）　開設年月　　平成１２年４月１日

（９）　事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[配食サービス]
[外出支援サービス]
[軽度生活支援]

３　事業実施地域及び営業時間

（１）　通常の事業の実施地域　天塩町町全域

（２）　営業日及び営業時間

営 業 日	１２月３１日から１月２日までを除く毎日
受付時間	月～金　　８：３０～１７：３０
サービス提供時間帯	７：００～１９：００

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	常勤換算	指定基準	備　　考
１．事業所長（管理者）	１	０	１	１名	
２．サービス提供責任者	１	０	１	１名	
３．訪問介護員	３	１	３．５	２．５名	
(1)　介護福祉士	０	０			
(2)　介護実務者研修課程修了者（旧訪問介護員１級）	１	０			
(3)　介護基礎研修課程修了者（旧訪問介護員２級）	２	１			

※　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て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、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>

〇身体介護
　入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
〇生活援助
　調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話を行います。

☆　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。

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。

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。

身体介護を利用した場合

	身体介護に要する時間	１回あたりの利用料金	自己負担額		
			１割負担	２割負担	３割負担
身体１	２０分～29 分	2,490 円	249 円	498 円	747 円
身体２	３０分～59 分	3,950 円	395 円	790 円	1,185 円
身体３	６０分～89 分	5,770 円	577 円	1,154 円	1,731 円

身体介護に引き続き、生活援助を利用した場合

	身体介護に要する時間	生活援助に要する時間	合計時間	１回あたりの利用料金	自己負担額		
					１割負担	２割負担	３割負担
身体１生活１	２０分～29 分	20 分～44 分	40 分～74 分	3,150 円	315 円	630 円	945 円
身体１生活２		45～69 分	65 分～99 分	3,810 円	381 円	762 円	1,143 円
身体１生活３		70 分～	90 分～	4,470 円	447 円	894 円	1,341 円
身体２生活１	３０分～59 分	20 分～44 分	50 分～104分	4,610 円	461 円	922 円	1,383 円
身体２生活２		45～69 分	75 分～129分	5,270 円	527 円	1,054 円	1,581 円
身体２生活３		70 分～	130分～	5,930 円	593 円	1,186 円	1,779 円
身体３生活１	６０分～89 分	20 分～44 分	80 分～134分	6,430 円	643 円	1,286 円	1,929 円
身体３生活２		45～69 分	105分～159分	7,090 円	709 円	1,418 円	2,127 円
身体３生活３		70 分～	160分～	7,750 円	775 円	1,550 円	2,325 円

生活援助を利用した場合

	生活援助に要する時間	１回あたりの利用料金	自己負担額		
			１割負担	２割負担	３割負担
生活２	20 分～44 分	1,820 円	182 円	364 円	546 円
生活３	４５～	2,240 円	224 円	448 円	672 円

※表は一般的な料金一覧。表にない組み合わせの提供時間に関しては、別途必要に応じ個別に説明を行います。

※上記料金の他、別途、１ヶ月の利用合計額に特別地域訪問介護加算（15%）及び、介護職員処遇改善加算（5.5%）が加算されます。

「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、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７時まで）　⇒　25%
- 早　朝（午前７時から８時まで）　⇒　25%

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、または他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した際に同行訪問した場合に初回加算（200 円）をいただきます。

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。

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か月前までに説明をします。

（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）＊

次のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

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及び各種加算の合算がご契約者の負担となります。（１０割負担）

（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。

（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か月ごとに計算して請求しますので、翌月末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
　　銀 行 名　　北海道銀行　　天塩支店　普通預金０４１９６４９
　　口座名義　　（福）天塩町社会福祉協議会　会長　長瀬　啓嗣
イ　事務局へ直接の支払
ウ　口座振替を利用することもできます。（平成２１年度から）

（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または変更、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に申し出てください。

※　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、取消料として次の料金をお支払いいただく場合があります。

ただし、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。

○　利用者やその家族等から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者またはその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に緊急時訪問介護加算（100 円）をいただきます。

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（契約書第７条参照）

- 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。

- 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。

  ただし、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。

- 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） 秘密保持（契約書第 13 条参照）

○ 当事業所の従業者は、サービス提供をする上で知り得たお客様及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は解約後も同様です。

○ 当事業所は、重要事項説明の同意をもって、以下に挙げる理由に限り、お客様及びその家族に関する情報を提供します。

① 要介護認定調査及び居宅サービス計画の内容について、関係する都道府県、市町村、付属機関及びその委託を受けた機関が情報提供を求めた場合。

② 主治医等が居宅サービスの内容について情報提供を求めた場合。

③ 居宅介護支援事業者・居宅サービス事業者・介護保険施設の関係人が、サービス担当者会議などサービス提供上情報を用いる必要がある場合。

（６）　訪問介護員の禁止行為（契約書第１８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高価な物品等の授受
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　事故発生時の対応について

事故発生時（契約書第 14 条参照）

○　当事業所は、お客様に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を解明し、再発生を防ぐために対策を講じます。

○　当事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

８　緊急時の対応（契約書第１６条参照）

○　事業者は、現に介護予防訪問介護の提供を行っているときに、利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医または歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

９　身分証携行義務（契約書第１７条参照）

○　サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時および利用者また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。

10　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］　福祉活動専門員　吉　田　梢

○　受付時間　毎週　月曜日～金曜日

８：３０～１７：３０

（２）　行政機関その他苦情受付機関

天塩町 福祉課地域ケア係	所在地　北海道天塩郡天塩町新栄通８丁目1466番地の113 電話番号　０１６３２－２－１００１ ＦＡＸ　０１６３２－２－２４６４ 受付時間　８：４５～１７：１５
北海道国民健康保険 団体連合会 総務部介護保険課 企画・苦情係	所在地　北海道札幌市中央区南２条西１４丁目 電話番号　０１１－２３１－５１６１　（内６１１１） ＦＡＸ　０１１－２３３－２１７８ 受付時間　９：００～１７：００
北海道社会福祉協議会 北海道福祉サービス 運営適正化委員会	所在地　北海道札幌市中央区北２条西７丁目 電話番号　０１１－２０４－６３１０ ＦＡＸ　０１１－２０４－６３１１ 受付時間　９：００～１７：００

令和　元　　年　１２　　月　０２　　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。

天塩訪問介護事業所
説明者職名　サービス提供責任者　　氏名　　井　上　教　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　天塩町＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

緊　急　時　の　連　絡　先	
氏　　名	（続柄　　）
住　　所	〒０９８－
電話番号	

＜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）

①　訪問介護計画の原案について、ご契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

②　訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくはご契約者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、ご契約者及びその家族等と協議して、訪問介護計画を変更します。

③　訪問介護計画が変更された場合には、ご契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

（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

○　居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
○　訪問介護計画を作成し、それに基づきご契約者にサービスを提供します。
○　介護保険給付対象サービスについては、利用料金を全額お支払いいただきます。

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

○　作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づきご契約者にサービスを提供します。
○　介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付額を除いた料金（自己負担）をお支払いいただきます。

② 要介護認定を受けていない場合

○ 要介護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、それに基づきご契約者にサービスを提供します。
○ 介護保険給付対象サービスについては、利用料金の全額をお支払いいただきます。

要支援・要介護と認定された場合

○ 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していただきます。必要に応じて居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

自立と認定された場合

○ 契約は終了します。
○ すでに実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

○ 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づきご契約者にサービスを提供します。
○ 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）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、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、ご契約者また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て２年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧に供して、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や従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者または、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考慮して相当と認められる時に限り、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 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また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、または著しい不信行為、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、また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、故意また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、また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）　契約の終了に伴う支援（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。