

訪問介護重要事項説明書

(契約書別紙)

1 「みどりヘルパーステーション」の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	社会福祉法人 緑鷗会 みどりヘルパーステーション
所在地	青森市大字羽白字沢田 5 5 番地 5 電話 0 1 7 - 7 5 2 - 8 7 9 0 FAX 0 1 7 - 7 5 2 - 8 7 9 1
介護保険 事業所番号	0 2 7 0 1 0 3 7 7 3
サービスを提供 できる地域	青森市、蓬田村

(2) 当事業所の職員体制

職 名	資 格	常勤	非常勤	兼務	合計	業務内容
管理者		1		1 (サービス提供 責任者と兼務)	1	介護従業者及び業務の管理 利用調節・技術指導
サ ー ビ ス 提供責任者		1		1 (管理者と兼務)	1	訪問介護計画の作成・変更 利用申し込みに係わる調整
訪問介護員	介護福祉士	1	7	1 (管理者と兼務)	8	入浴・排泄・食事等の生活全 般にわたる介助
	実務者研修		3		3	
	ヘルパー 2 級		3		3	
	准看護師		1		1	

(3) 当事業所の営業日及び営業時間

- ※ 営業日 年中無休
- ※ 営業時間 7 時 3 0 分～1 7 時 3 0 分
- ※ サービス提供時間 6 時 0 0 分～2 2 時 0 0 分
- ※ サービスの提供時間により料金が異なります。
- ※ 緊急連絡先 0 1 7 - 7 5 2 - 8 7 9 0
- ※ 電話・F A X 等により 2 4 時間常時連絡が可能な体制とします。

2. 当事業所の訪問介護の特徴等

(1) 事業の目的

* 訪問介護

訪問介護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とします。

(2) 運営の方針

- * 要介護状態の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日常生活を営むことができるよう身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとします。
- * 自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとします。
- * 指定訪問介護の提供にあたっては、利用者の心身の状況を踏まえた訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な支援・援助を行います。
- * 訪問介護計画の作成後は、計画期間が終了するまでに少なくとも1回は当該訪問介護計画実施状況の把握（モニタリング）を行い、モニタリング結果を指定居宅介護支援事業者に報告するものとします。
- * 指定訪問介護の提供にあたっては、親切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行います。
- * 指定訪問介護の提供にあたっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。
- * 常に利用者の心身状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者またはその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。

(3) サービス利用のために

事 項	有 無	備 考
ホームヘルパー変更の可否	○	変更を希望される方は申し出てください。
男性ヘルパー	○	
従業員への研修の実施	○	年1回以上実施します。
サービスマニュアル	○	適切なサービスを提供します。

3. サービス内容

(1) 訪問介護計画の作成

- * 訪問介護計画の作成、変更等を行い、利用の申し込みに係わる調整をします。

(2) 身体介護

- * 食事介助・・・麻痺か寝たきり等で食事が一人でできない方への介助、誤飲、むせ込み等の見守りも含めてのサービスを心掛けます。
- * 排泄介助・・・トイレに行ける方には誘導、オムツをしなくても便器にできる方にはその介助、オムツの方にはその交換、いずれの場合も後始末も含めて、サービスに努めます。
- * 衣類着脱介助・・・寝巻き等着替えの時一人で思うようにできない方（麻痺のある方には特に）等に介助し、見守りも含めたサービスを心掛けます。

- * 入浴介助・・・自宅において一人で入浴するのは不安という方の見守り、麻痺のある方等の入浴介助を行います。
- * 清拭・洗髪・足浴・・・入浴できない時など、体を拭いたり、髪を洗ったり、足を洗ったり少しでも清潔で快適に過ごせるようにサービスに努めます。

(3) 生活援助

- * 調理・・・・・・・・麻痺や認知症で調理が困難な方には代わって調理する事もできます。
- * 洗濯・補修・・・洗濯したり干したり、たたんだり又は自分で洗った物でも補修が必要な場合は代わって補修します。
- * 掃除・整理整頓・・・家の中の掃除（掃除機掛け・拭き掃除等）、利用者の希望に合うよう整理整頓の援助をします。
- * 買い物・・・・・・・・ご希望があれば買物を代行します。
- * 服薬確認・・・お薬を飲んだかどうかの確認です。一人で飲めない方には介助しますが、服薬介助は身体介護に含まれます。

4 利用料金

(1) 利用料

介護保険から給付サービスを利用する場合は次の通りです。

【要介護1～要介護5】

身体介護				
所要時間	単位	1回につき（1割負担）	1回につき（2割負担）	1回につき（3割負担）
20分未満	163単位	163円	326円	489円
20分以上30分未満	244単位	244円	488円	732円
30分以上1時間未満	387単位	387円	774円	1,161円
1時間以上1時間30分未満	567単位	567円	1,134円	1,701円
以後30分増すごとに	+82単位	+82円	+164円	+246円
生活援助				
所要時間	単位	1回につき（1割負担）	1回につき（2割負担）	1回につき（3割負担）
20分以上45分未満	179単位	179円	358円	537円
45分以上	220単位	220円	440円	660円
身体介護及び生活援助が混在する場合（身体介護中心型）				
所要時間	単位	1回につき（1割負担）	1回につき（2割負担）	1回につき（3割負担）
20分以上45分未満	身体+65単位	身体+65円	身体+130円	身体+195円
45分以上70分未満	身体+130単位	身体+130円	身体+260円	身体+390円
70分以上	身体+195単位	身体+195円	身体+390円	身体+585円
	夜間・早朝（午後6時～午後10時、午前6時～午前8時）×1.25			
	初回加算・・・200単位 200円(1割負担)/400円(2割負担)/600円(3割負担) 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を提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、又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場合。			

加算	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）・・・利用料金の 2.7%
	特定事業所加算（Ⅰ）・・・利用料金の 20.0%
	緊急時訪問介護加算・・・100 単位 100 円(1 割負担)/200 円(2 割負担)/ 300 円(3 割負担) 利用者やその家族からの要請を受け、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めた時サービス提供責任者又は訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体）を行った場合

＊料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間でなく、利用者の居宅サービス計画に定めた目安の時間を基準とします。

＊やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、二人で訪問した場合は、二人分の料金となります。但し、介護保険の給付範囲を超えたサービス利用料金は全額自己負担となります。

（２）次条に定める通常の実施地域を超えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とします。

（１）事業所の実施地域を超える地点から片道 1 キロメートル未満 100 円

（２）事業所の実施地域を超える地点から片道 1 キロメートル毎 100 円

（３）前 2 項の利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、利用料とその他の領収書（個別の費用ごとに区分したもの）について記載した領収書を交付します。

（４）キャンセル料・・・無料

（混乱を招くことも考えられるため早めに連絡いただけますようお願いします）

（５）その他

＊利用者の居宅でサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話の費用は利用者のご負担になります。

＊料金の支払方法

事業者は、利用者単位毎の料金をもとに計算された料金の合計額を利用者にお知らせします。利用者は、サービスを受けた後にこの金額を現金、又は振込、口座振替でお支払いください。お支払い頂きますと、領収書を発行いたします。

5.サービスの利用方法

（１）サービスの利用開始

まずはお電話でお申し込みください。当事業所の職員がお伺い致します。居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

（２）サービスの終了

＊ 利用者の都合でサービスを終了する場合、サービスの終了を希望する 1 週間前までにお申し出ください。

事業所の都合でサービスを終了する場合、人数等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知します。

＊自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合。
- ・ 利用者が亡くなられた場合。

*その他

- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は当事業所が破産した場合、利用者は文書で解約を通知する事により即座にサービスを終了できます。
- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを 1 ヶ月以上滞納し料金を支払うように催告したにもかかわらず 7 日以内に支払わない場合、又は利用者や家族などが、当事業所や当事業所の従業員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより即座にサービスの提供を終了させて頂く場合があります。

6 守秘義務及び個人情報の保護

- (1) 事業者、従業員及び従業員であった者はサービスを提供する上で知りえた利用者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。
- (2) 事業者は、従業員及び従業員であった者が退職後、在職中知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- (3) 事業者は、サービス担当者会議においては、利用者及びその家族の情報を必要に応じて提供する事があります。

7 サービスの内容に関する苦情

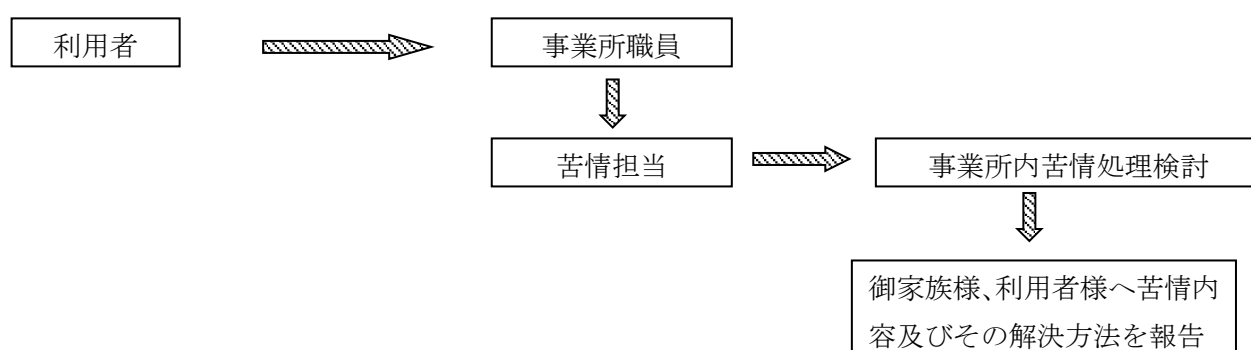
- (1) 当事業所のお客様相談・苦情窓口

要望や苦情等は担当者にお寄せ頂ければ速やかに対応致します。

担当者	高橋 宏明
対応時間	8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0
連絡先	TEL 0 1 7 - 7 5 2 - 8 7 9 0
	FAX 0 1 7 - 7 5 2 - 8 7 9 1 (24時間対応)

- (2) 苦情処理体制

苦情処理フロー



- (3) その他

当事業所以外に、次の公的機関においても相談できます。

- | | |
|--------------------|-------------------|
| ・青森市役所 福祉部介護保険課 | ・蓬田村役場 住民課 |
| 所在地 青森市新町 1 丁目 3-7 | 所在地 蓬田村蓬田汐越 1-3 |
| 電話番号 017-734-5257 | 電話番号 0174-27-2111 |

- ・青森県国民健康保険団体連合会

所在地 青森市新町2丁目4番1号 青森県共同ビル3F

電話番号 017-723-1301

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に様態の変化等があった場合、事前の打ち合わせにより、主治医・救急隊・ご家族・居宅介護支援事業所等へ連絡致します。

主治医	病院名	
	主治医	
	電話番号	
ご家族	氏名	
	住所	
	電話番号	

9. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業所等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、お客様に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償致します。尚、当事業所は東京海上日動火災(株)と損害賠償保険契約を結んでいます。

10. 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(利用者の家族等高齢者を現に養護する者)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、ただちに防止策を講じ、速やかに、これを市町村に通報します。

虐待防止に関する責任者 管理者 高橋 宏明

訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対し契約書および本書面に基づいて重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者 名 称 みどりヘルパーステーション
所在地 青森市大字羽白字沢田 5 5 番地 5

代表者 社会福祉法人 緑鷗会

理事長 嶋田 亘 印

説明者 _____ 印

私は、契約書および本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受け、サービスの提供開始について同意致しました。

契約者（利用者又は代理人）

住所 _____

氏名 _____ 印

訪問介護 契約書

様（以下、「利用者」といいます）とみどりヘルパーステーション（以下、「事業者」といいます）は、事業者が利用者に対して行う訪問介護について、次のとおり契約します。

第1条（契約の自由）

事業者は、利用者に対して、介護保険法令の趣旨にしたがって、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日常生活を営む事ができるような介護予防訪問介護・訪問介護を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第2条（契約期間）

1. この契約期間は令和 年 月 日から利用者の要介護認定の有効満了期間満了日までとします。
2. 契約満了の2日前までに、利用者から事業者に対して、文書による契約満了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条（訪問介護計画）

事業者は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って、「訪問介護計画」を作成します。事業者はこの「介護予防訪問介護計画」「訪問介護計画」の内容を利用者およびその家族に説明します。

第4条（料金）

1. 利用者は、サービスの対価として【契約書別紙】に定める利用単位毎の料金をもとに計算された月ごとの合計額を支払います。
2. 事業者は、当月の料金の合計額を利用者にお知らせします。
3. 利用者は、当月の料金の合計額を現金、又は振込、口座振替で支払います。
4. 事業者は、利用者から料金の支払いを受けた時は、利用者に対して領収書を発行します。

第5条（サービスの中止）

1. 利用者は、事業者に対して、サービスの提供の前日までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービスの利用を中止することができます。
2. 利用者がサービス実施日の当日にサービスの中止を申し出た場合、キャンセル料は頂きませんが、業務の混乱を招くことも考えられるため早めに通知して頂きますようお願いいたします。

第6条（料金の更新）

1. 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより、利用者単位毎の料金の変更、（増額又は減額）を申し入れることができます。
2. 利用者が、料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【契約書別紙】を作成し、お互いに取り交わします。
3. 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し文書で通知することによりこの契約を解約することができます。

第7条（契約の解除）

1. 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約できます。

2. 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
3. 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ①事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ②事業者が守秘義務に反した場合
 - ③事業者が利用者やその家族に対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④事業者が破産した場合
4. 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ①利用者のサービス利用料の支払いが1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払われない場合
 - ②利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
5. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ①利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ②利用者が死亡した場合

第8条（守秘義務及び個人情報の保護）

1. 事業者及び事業者の使用する者は、サービスの提供をするうえで知りえた利用者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。
2. 事業者は、サービス従業者が退職後、在職中知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
3. 事業者は、サービス担当者会議等においては、利用者及びご家族の情報を提供することがあります。

第9条（賠償責任）

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合、利用者に対してその損害を賠償します。

第10条（緊急時の対応）

事業者は、現に介護予防訪問介護・訪問介護の提供を行っているときに、利用者の状態に急変が生じた場合やその他必要な場合は、速やかに主治医または救急隊に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

第11条（虐待の防止）

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

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 高橋 宏明
2. 成年後見制度の利用を支援します。
3. 苦情解決体制を整備しています。
4. 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

第12条（身分証携行義務）

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はそ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。

第13条（連携）

1. 事業者は、訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
2. 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、その内容を記した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。なお、第7条2項または4項に基づいて解約通知をする際は事前に介護支援専門員に連絡します。

第14条（訪問介護の内容）

1. 利用者が提供を受ける訪問介護の内容は【契約書別紙】に定めたとおりです。事業者は、【契約書別紙】に定めた内容について、利用者及びその家族に説明します。
2. 事業者は、訪問介護員が利用者の居宅に訪問し、訪問介護計画に沿って【契約書別紙】に定めた内容の訪問介護を提供します。
3. 第2項の訪問介護員は、介護福祉士又は訪問介護員養成研修1～2級過程を修了した者です。
4. 訪問介護契約が利用者との合意を持って変更され、事業者が提供するサービスの内容又は介護保険適応の範囲が変更となる場合は、利用者の了承を得て新たな内容の【契約書別紙】を作成し、それをもって訪問介護の内容とします。

第15条（サービス提供の記録）

1. 事業者は、訪問介護の実施ごとにサービスの内容等を活動記録表に記入し、サービスの終了時に利用者（家族）の確認をいただくこととします。活動記録表は常時利用者宅へ保管していただくこととします。
2. 事業者は、利用者ごとの訪問介護計画書を作成することとし、この契約の終了後2年間保管します。
3. 利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧することができます。
4. 利用者は、当該利用者に関する第2項のサービスの実施記録の複写物の交付を受けることができます。

第16条（相談・苦情対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し迅速に対応します。

第17条（本契約に定めのない事項）

1. 利用者及び事業者は、信義誠意をもってこの契約を履行するものとします。
2. この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意をもって協議のうえ定めます。
3. 1回限りの日時の変更やメニューの変更については、実際行われた提供時間とする。

第18条（裁判管轄）

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は利用者の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることを、予め合意します。

契約締結日

令和 年 月 日

契 約 者 氏 名

事業者

＜事業者名＞ 社会福祉法人 緑鷗会 みどりヘルパーステーション
(事業者番号 0270103773)

<住 所> 青森市大字羽白字沢田55番地5

＜代表者＞ 社会福祉法人 緑鷗会
嶋田 亘 印

利用者

<住 所> _____

<氏 名> _____ (印)

代理人

<住 所> _____

<氏 名> _____ (印)

個人情報利用同意書

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記の場合により必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1. 使用目的
- (1) 介護サービスの提供を受けるにあたり、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。

(2) 上記(1)以外の他、介護支援専門員又は介護サービス事業者との連絡調整のために必要な場合。

(3) 現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調を崩し又はケガ等で病院へ行った時、医師又は看護師に説明をする場合。
2. 個人情報を提供する事業所
- (1) 居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業所

(2) 病院又は診療所（体調を崩し又はケガ等で診療することになった場合）
3. 使用する期間
- 介護サービスの提供を受けている期間
4. 使用する条件（介護サービス事業者の債務）
- (1) 個人情報の利用にあたっては、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供にあたっては、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

(2) 個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等その経過を記録すること。

以上

令和 年 月 日

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ ㊞

利用者の家族 住 所 _____

氏 名 _____ ㊞