

## 訪問介護サービス・介護予防訪問介護相当

## 重要事項説明書

## 1. 担当するサービス提供責任者及び訪問介護員

## (1) サービス提供責任者 4名

氏名 松尾 妙子・松山 智加・石原 理恵・石井 洋子

サービスについてご相談やご不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

## (2) 訪問介護員（ヘルパー）

氏名

事業者の都合により訪問介護員を変更する場合はサービス提供責任者から事前に連絡します。

## 2. 事業所の概要

事業所名	さわやか介護ステーション
所在地	三田市あかしあ台1丁目18-10
開設年月	平成14年10月1日
指定事業所番号	2871200339
連絡先 緊急時の連絡先	TEL 079-565-0890 FAX 079-501-0088 TEL 090-1158-6190、090-9215-4758 080-9354-5284
管理者 管理者の連絡先	石井 洋子 TEL 079-565-0890 090-8194-8896
営業日・時間・休日	月曜日から金曜日・午前9時から午後6時まで (12月30日から翌年1月3日の年末年始は休み)
サービス提供実施地域	三田市 当該地域内では交通費はサービス料金に含まれています

## 3. 当事業所の法人概要

事業社名	NPO 法人さわやか三田
所在地	三田市あかしあ台1丁目18-10
連絡先	TEL 079-565-0890 FAX 079-501-0088
法人種別	特定非営利活動法人
設立年月	平成14年1月
代表者	代表理事 藤井 佳代子
法人の行う他業務	地域密着型通所介護サービス、総合事業第1号通所介護サービス、福祉有償運送、助け合い活動

## 4. 事業の目的

事業の目的	要介護・要支援状態等である利用者が、その有する能力に応じ、可
-------	--------------------------------

	<p>能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問介護サービス及び訪問型サービス（現行相当）を提供することを目的とします。</p>
--	---

## 5. 当事業所の従業員

職種	職務内容	人員
管理者	従業員と業務の管理	1人（サ責兼務）
サービス提供責任者	利用の申し込み調整、訪問介護サービス計画の作成、ヘルパーへの技術指導等	4人
訪問介護員	介護福祉士 基礎研修終了者 ホームヘルパー1級 看護師(資格) ホームヘルパー2級	11人（サ責含） 0人 0人 0人 9人

## 6. 提供する訪問介護サービスの内容

内容	提供方法	保険適用
訪問介護サービス計画の作成	<p>利用者の日常生活の状況及び意向を踏まえて、利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って「訪問介護サービス計画」を作成します。これを作成した場合は利用者に説明のうえ、提出します。</p>	○
サービスの提供	<p>利用者の居宅においてホームヘルパーを派遣して入浴・排泄・食事介助等の身体介護中心並びに調理・洗濯・掃除等の家事援助中心のサービスを行います。又、身体介護と家事援助の同程度に行う複合型のサービスも行います。</p> <p>総合事業訪問型サービスは身体介護中心型・生活援助中心型の区分が1本化されています。</p> <p>サービスの詳細については、利用者の希望を確認したうえでおこないます。</p> <p>初めてのサービス時には、必ず、サービス提供責任者がヘルパーに同行し、サービスの確認をします。</p>	○
上乗せサービスの提供	<p>支給限度額を超える場合についても上記のサービスと同様のサービスを提供します。ただし、介護保険の非適用であり、費用は全額自己負担となりますのでご注意ください。「さわやか三田助け合いの会」のサービスも利用していただくことができます。</p>	—
訪問介護サービス計画の変更等	<p>利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合で、その変更が「居宅サービス計画（ケアプラン）」の範囲内で可能なときは、速やかに介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。</p>	○

サービス提供の記録及び記録の交付・保存等	<p>1 サービス提供をした際には、予め定められた「訪問介護サービス記録書」等の書面に必要事項を記入して、サービス提供終了時に利用者の確認を受けます。</p> <p>2 前記の「訪問介護サービス記録書」等の記録を作成完了後2年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。</p>	○
----------------------	--	---

## 7. サービスの利用料及び利用者負担

- (1) 利用者の方からいただく負担金は、別紙「料金表」の通りです。
- (2) サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合には、全額自己負担となります。この場合には、居宅サービス計画（ケアプラン）を作成する際に居宅介護支援事業所または地域包括支援センターの介護支援専門員（ケアマネジャー）から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。
- (3) サービス提供の実施地域以外の地域でサービスを提供した場合には、交通費が必要となりますので、別途交通費確認書を交付します。
- (4) 利用料は、月末締切の翌月下旬支払いとし、原則、預金口座振替払い(自動振込)とさせていただきます。毎月27日(当日が金融機関の休業日に当たる場合は翌営業日)に引落されます。当法人のサービスを複数利用の方は合算して引落され、サービスごとに請求書・領収書を発行いたします。預金口座振替依頼書の提出から初回振替日までに2か月程度かかります。それまで現金集金となります。手数料はいただいております。
- (5) 利用料を改定する際には1ヶ月以上前に利用者の方に文章で連絡します。変更同意できない場合は利用者から解約することができます。
- (6) サービス提供にともない、利用者の希望により、必要性があり、ヘルパーから利用者へ電話をかけた場合、買い物に行った場合は電話代、交通費としてサービス利用料金のほかに別紙「料金表」に従い費用をご負担いただきます。

## 8. 介護保険料の滞納がある場合

介護保険適用の場合においても、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合は介護報酬の全額をお支払いいただくこととなりますので、当介護ステーションからサービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を市の窓口へ提出しますと、後日に介護報酬の7割～9割が払い戻しとなる場合があります。また、滞納期間によっては、利用者の負担が増える場合があります。

## 9. 要介護認定前の居宅サービスの提供

要介護認定までに、利用者が居宅サービス利用を希望する場合には、この契約の締結の日から要介護認定申請時までに居宅サービス計画をもとに、利用者にとって

必要な居宅サービスを提供いたします。

要介護認定後には、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。この際に利用者からの解約の申し入れがあった場合には、この契約は終了し解約料はいただきません。

なお、要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、さわやか三田助け合いの会に入会していただき、そちらのサービスを受けていただくことができます。また、認定された要介護度に応じて後日、遡って利用料の一部を負担していただきます。

#### 10. 利用サービスの予約取り消し

利用者がサービスの利用予約を取り消す場合には、速やかに次の連絡先までご連絡ください。 連絡先 (TEL) 079-565-0890

- (1) 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前々日までの営業時間内にご連絡ください。前日或いは当日での予約取り消しは、次の取り消し料を申し受けることとなりますのでご了承ください。  
(但し、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、取り消し料は不要です。)

- (2) 取り消し料は、利用者負担金の支払いに合わせてお支払いいただきます。

時間	取り消し料	備考
サービス利用日の前々日まで	無料	
サービス利用日の前日まで	利用者負担金の50%	
サービス利用日の当日	利用者負担金の100%	

- (3) 総合事業訪問型サービス（現行相当）の利用者がサービスの取り消しを申し出られた場合は、取り消し料はいただきません

#### 11. 契約の終了と自動更新について

契約の期間については、要介護認定等の有効期間の満了日でいったん終了することとなります。ただし、有効期間の満了7日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、契約は自動的に更新されます。利用者の死亡、施設入所等は自動終了となります。

#### 12. 契約期間途中での解約の場合

この契約は、契約期間中であっても、利用者から解約を希望する1週間前までにお申し出いただければ解約することができます。

事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合や守秘義務に反した場合、また事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、事業者が破産した場合は、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。解約料のお支払いは必要ありません。

事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし、1ヶ月以上の期間を置き、理由

2022年4月1日変更

を通知します。やむを得ない場合とは、事業の廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合、利用者が故意に不実なことを告げたり、病状等を故意に告げなかったために、介護方法を大きく変更しなければならない等、円滑にサービスを提供できなくなる場合、また3ヶ月以上の利用料の滞納等、契約を継続できない程の行為を行い、事業者からの申し入れにもかかわらず改善されない場合等をいいます。

その他、下記のような行為がある場合も同様とします。

ハラスメントに該当するとみなされる場合 ■暴力又は乱暴な言動、無理な要求 ・物を投げつける ・刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける ・怒鳴る、奇声、大声を発する ・対象範囲外のサービスの強要 ■セクシュアルハラスメント ・介護従事者の体を触る、手を握る ・腕を引っ張り抱きしめる ・ヌード写真を見せる ・性的な話し卑猥な言動をする など ■その他 ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く ・ストーカー行為 など

#### \*要支援の方の日割り算定について

月途中で、要支援から要介護になった場合等…要支援の期間が日割りの利用料金

月途中でサービスを開始した場合…契約日～月末までの期間の日割りの利用料金

月途中でサービスが終了した場合…月初～契約解約（解除）日までの期間の日割りの利用料金となります。

### 1 3. 秘密の保持

当介護ステーションは、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、利用者やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

ただし、当ステーションがサービスを提供する際に利用者やご家族に関して、知り得た情報については、サービス担当者会議などでサービスの利用調整を行う際に必要となります。この際には、利用者の同意を得たうえで個人情報を使用します。

なお、同意いただいた場合には、別紙の「個人情報使用同意書」に記名押印いただくこととなります。同意書の有効期間は、契約期間と同様となります。

同意をいただかない場合、サービス調整ができず、一体的なサービス提供ができないことがあります。

### 1 4. 緊急時の対応方法

サービスの期間中に容態の変化があった場合は、事前の打ち合わせにより

主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等へ連絡をいたします。

### 1 5. 損害賠償

2022年4月1日変更

当介護ステーションが利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、その損害を賠償いたします。当介護ステーションは居宅介護事業者賠償責任保険に加入し利用者に対して万全の保障をしています。なお、賠償責任保険にかかる内容については、サービス提供責任者までお問い合わせください。

#### 16. サービスの苦情相談窓口

当介護ステーションは、提供したサービスに対して利用者から苦情や相談があった場合は、速やかに対応を行います。

サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡下さい。

##### (1) 当介護ステーションの苦情相談窓口

担当 管理者 石井 洋子 (受付時間 午前9時から午後6時まで)	連絡先 (TEL) 079-565-0890 (FAX) 079-501-0088 緊急連絡先 090-8194-8896
-------------------------------------	---

##### (2) 介護保険の苦情や相談に関しては他に、下記の相談窓口があります。

(介護保険サービスの苦情) 兵庫県国民健康保険団体連合会 所在地 〒650-0021 神戸市中央区三宮町一丁目9番1-1801 連絡先 TEL078-332-5617 (直通) FAX078-332-5650 受付時間 (平日) 午前9時00分から午後5時15分まで	
(介護保険全般に関するお問い合わせ) 三田市健康福祉部介護保険課 連絡先 079-559-5078 受付時間 (平日) 午前9時00分から午後5時15分まで	

#### 16 その他

- (1) サービス提供責任者及び訪問介護員は身分証明書を常に携帯し、初回訪問及び利用者又は家族から求められたときはいつでも提示します。
- (2) 利用者が訪問介護員（ヘルパー）の交代を希望される場合には、理由をお聞きして正当な理由がある場合、できる限り対応いたしますので、前記の介護ステーションまでご相談ください。
- (3) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
  - ① ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取扱いはしかねますので、ご了承ください。（家事援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です。）
  - ② ヘルパーは、介護保険制度上、利用者（要介護者）の介護や家事の準備等を行うこ

2022年4月1日変更

ととされています。家族の方の食事の準備など、それ以外の業務（例えば、ペット世話、植木の水やり、草むしり、換気扇の掃除、カビ取り、窓拭きなど大掃除）についてはできませんので、ご了承ください。

- ③ ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

以上、訪問介護事業の提供開始にあたり、利用者に対して本書面（及び付属別紙）に基づいて重要事項の説明を行いました。

なお、この重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合には、利用者はその内容の書類を交付して説明するか、もしくは郵便で通知します。

年 月 日

事業者 所在地三田市あかしあ台1丁目18-10  
名称 NPO 法人さわやか三田  
さわやか介護ステーション

説明者 氏名

私は、本書面（及び付属別紙）により事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者 住所

氏名

上記代理人・立会人（代理人・立会人を選定した場合）

住所

氏名