

訪問介護サービス重要事項説明書

1.事業者（法人）概要

事業者（法人）名称	有限会社 四国総合介護システム https://www.nishida-ph.net/
代 表 者 氏 名	代表取締役 山崎 正浩
本 社 所 在 地	高知県土佐市高岡町乙 3234-1
電 話 番 号	088-856-5511

2.事業所の概要

事 業 所 名 称	ヘルパーステーションすまいる高知
介護保険指定事業所番号	3970107847
事 業 の 目 的	指定訪問介護事）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、指定訪問介護の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指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。
運 営 方 針	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する。
事 業 所 所 在 地	高知県高知市上町 2 丁目 11-13 TR 上町ビル 2 階南
電話番号・FAX 番号	電話番号 088-879-8269 FAX 088-879-8270
事業所の通常の事業の実施地域	高知市
営業日および営業時間	営 業 日 月曜日～土曜日 営 業 時 間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 休 業 日 12 月 31 日～1 月 3 日（特別休暇） サービス提供時間帯 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 ※上記、サービス提供時間外でご依頼がある場合はこの限りではありません。

3.当事業所の職員体制

職 種	職務内容	員 数
管理者	従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問介護の実施にかんし、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮指令を行う。	常勤 1 名
サービス 提供責任者	・訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をする。 ・利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業等との連携。 ・居宅介護支援事業者に対し、指定訪問介護の提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行う。 ・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握する。 ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理についての情報を伝達し、業務等を実施する。	常勤 1 名以上
訪問介護員	訪問介護員は、訪問介護計画に基づき指定訪問介護の提供にあたる。	常勤換算法で 2.5 人以上

3.サービス内容及び利用料金について

(1) サービスの内容

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成 (訪問型サービス個別計画)		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めたサービス計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗・外出介助	室内の移動、車椅子等への移乗、外出介助を行います。
	その他必要な身体の介助を行います。	
生活援助	調理	利用者の食事用意を行います。
	衣類等の洗濯・補修	利用者の衣類等の洗濯・補修等を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
	その他必要な家事	

(2)サービスの利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合の利用者負担の割合については、介護保険負担割合証に記載されてある通りです。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、全額自己負担となります。

【基本料金】

区分	サービス提供時間数	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
	サービス提供時間帯	利用単位数	利用単位数	利用単位数	利用単位数
身体介護	午前8時30分～午後5時30分	163単位	244単位	387単位	567単位
	午前6時～午前8時 午後6時～午後10時	204単位	305単位	484単位	709単位
	サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20分以上 45分未満	45分以上		
生活援助	昼間	179単位	220単位		
	早朝・夜間	224単位	275単位		
加 算		単位数		算定回数等	
緊急時訪問介護加算		100単位		1回の要請に対して1回	
初回加算		200単位		初回のみ	
介護職員等処遇改善加算Ⅱ		所定単位数の22.4%		1月あたり	

(3)利用者負担額

①利用者負担額は1単位を10円として利用料金を計算します。地域区分別の単価に変更があった際には地域区分を乗じた額となります。

②サービス利用総単位数に13.7%を乗じた単位を処遇改善加算と4.2%を乗じた単位分を特定処遇改善加算とします。

③介護保険で認定されない場合、介護保険給付の支給限度額を超える場合、介護保険適応外となった場合は、サービス利用料金の全額がご契約者様の負担となります。

④決定された利用者負担割合に応じ、所定の計算方法に基づき利用者負担額が決まります。

※利用料について、法定代理受領を行わない場合全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収証」を添えてお住いの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行って下さい。

(4)サービス実施時の留意事項

①契約者は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。サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって次の該当する行為は行いません。

- | |
|--|
| ①医療行為
②留守宅における訪問介護サービス
③金品の贈与授受、茶菓接待
④金品の貸し借り
⑤ご利用者の家族等に対するサービスの提供
⑥物品の購入及びサービス等の勧誘、各種の保険加入の勧誘を行うこと。
⑦印鑑・預金通帳・キャッシュカード・不要な金銭等を預かること。
⑧利用者（契約者）に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
⑨利用者に自宅の電話番号を教えること。 |
|--|

②サービス提供を行う訪問介護員と訪問介護員の交替

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。

利用者（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、事業所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、利用者（契約者）から特定の訪問介護員の指名はできません。

事業者からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、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利用者（契約者）に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

4.利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

1.ご利用料金その他の費用の請求方法等	利用料利用者負担額及びその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月の17日までに利用者あてに郵送します。
2.お支払方法等	お支払方法は下記のいずれかの方法によりお支払下さい。（○印をお願いします） （ア）事業者指定口座への振込 （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5.虐待の防止について

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとお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。
- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) 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。

虐待防止に関する責任者	管理者： 榮田 裕子
-------------	------------

6.身体拘束について

事業者は、原則としてご利用者様に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、ご利用者様に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録を行います。

緊急性	直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
非代替性	身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
一時性	利用者本人または他人の生命身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

7.ハラスメントの防止について

男女雇用機会均等法におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、職場環境、職員、関係事業者、利用者又はご家族等を含む関係者に対して、ハラスメント防止対策に必要な措置を講じます。

8.感染症の予防及びまん延の防止について

感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じる。

- (1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期に実施する。

9.業務継続計画の策定について

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、次に掲げる措置を講じる。

- (1) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修を定期的実施する。
- (2) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

10.衛生管理について

事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

11. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密保持について	①事業者は、ご利用者様の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ③事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	①事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご利用者様の個人情報を用いませぬ。また、ご利用者様の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等でご利用者様の家族の個人情報を用いませぬ。 ②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③事業者が管理する情報については、ご利用者様の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。

12. 緊急時の対応について

緊 急 連 絡 先			
家族等氏名（続柄）		連絡先	
家族等氏名（続柄）		連絡先	
医療機関名			
主治医		連絡先	

13. 事故発生時の対応方法について

ご利用者様に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者様の家族、ご利用者様に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、ご利用者様に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

14. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、ご利用者様の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。5

15. 居宅介護支援事業者との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、ご利用者様の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

16. サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (2) ご利用者様は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

17. 非常災害対策

- (1) 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取組みを行います。
- (2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- (3) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

18. サービス提供に関する相談、苦情について

サービス提供に関する相談や苦情については、下記の窓口で対応いたします。

事業者	ヘルパーステーションすまいる高知		
所在地	高知市上町2丁目11-13 TR 上町ビル2階南		
TEL	088-879-8269	FAX	088-879-8270
受付時間	月曜～土曜日（ただし12/31～1/3を除く） 午前8時30分～午後5時30分		
担当者	榮田 裕子		

市町村の窓口	高知市役所 介護保険課
TEL	088-823-9927

19. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	無
-------	---

訪問介護サービス契約書

様（以下「利用者」といいます）と(有)四国総合介護システム（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サービスについて、次のとおり契約します。

第1条（契約の目的）

事業者は、利用者に対し、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て、自立した日常生活を営むことができるようサービスを提供します。

第2条（契約期間と更新）

- 1 この契約の期間は、令和 年 月 日から利用者の要介護認定の有効期間までとします。
- 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り契約終了の申し出がない場合、この契約は自動更新するものとします。

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」に添って「訪問介護計画」を作成します。事業者は、この「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（訪問介護サービス）

- 1 利用者が利用できるサービスの種類は「訪問介護サービス重要事項説明書」（以下「重要事項説明書」といいます）のとおりです。事業所は「重要事項説明書」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 利用者は、サービス内容の変更を希望する場合には、事業所に申し入れることができます。その場合、事業所は、可能な限り利用者の希望に添うようにします。

第5条（サービス提供の記録）

- 1 事業者は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「サービス提供記録書」等の書面に、提供したサービス内容等の必要事項を記入します。
- 2 事業者は、一定期間ごとに、サービスの提供の状況、目標等の達成状況等を評価し、その結果を書面に記録することとし、これを5年間保管するものとします。
- 3 利用者は、事業所の営業時間内に、当該利用者に関するサービス提供記録を閲覧することができます。

第6条（利用料等の支払い）

- 1 利用者からお支払いいただく利用料及びその他の費用等は、「重要事項説明書」に記載のとおりです。
- 2 事業所は、当月の利用料金の合計額の請求書に明細書を付して、翌月17日までに、利用者に請求します。

3 利用者は、当月の利用料金の合計額を翌月 25 日までに（①事業者指定口座への振込 ②利用者指定口座からの自動振替 ③現金払い）支払います。ただし、振込にかかる手数料については利用者の負担とします。

4 事業所は、利用者からの利用料金の支払いを受けた時は、利用者に対して領収証を発行します。

第 7 条（利用料等の変更）

事業者は、介護保険料その他関係法令の改正や経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由等により、利用料等の変更の必要が生じた場合は、利用者に対し速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用料等を請求することができます。ただし、利用者は、この変更に同意することができない場合には、この契約を解約することができます。

第 8 条（利用者の解約権）

1 利用者は、事業者に対して 1 週間の予告期間を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することができます。

2 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、前項の規定にかかわらず、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、倒産した場合

第 9 条（事業者の解約権）

1 事業者は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対し 1 ヶ月以上の予告期間をお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。

2 事業者は、前項の規定にかかわらず、利用者又はその家族が事業者や従業員又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほど背信行為を行った場合には、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。

3 事業者は、前 2 項によりこの契約を解約する場合には、担当の介護支援専門員等に連絡を取ります。

第 10 条（契約終了）

次の各号のいずれかに該当する場合は、この契約は終了します。

- (1) 第 2 条に基づき、利用者から契約を更新しない旨の申し出があり、契約期間が満了した場合
- (2) 第 8 条に基づき、利用者から解約の意思表示がなされ、予告期間が満了した場合
- (3) 第 9 条に基づき、事業者からの解約の意思表示がなされた場合
- (4) 利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- (5) 利用者の要介護区分が要支援又は自立となった場合
- (6) 利用者が死亡した場合

第 11 条（秘密保持）

- 1 事業者及び従業者は、サービス提供をするうえで知り得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。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、従業者が退職後、在職中に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に必要な措置を講じます。
- 3 事業者は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者又はその家族の個人情報を利用しません。

第 12 条（損害賠償）

- 1 事業者は、サービスの提供に当たり、利用者又はその家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、速やかに利用者又はその家族に対して損害を賠償します。
- 2 前項の履行を確保するため、事業者は損害賠償保険に加入します。
- 3 利用者又はその家族が事業者のサービス従業者に対し、生命・身体・財産などに損害を与えた場合には、その損害賠償の請求をされることがあります。

第 13 条（緊急時の対応）

事業者は、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに医師及び家族に連絡をとるなど必要な措置を講じます。

第 14 条（連携）

- 1 事業者は、訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との連携に努めます。
- 2 事業所は、この契約書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、速やかに介護支援専門員に報告します。

第 15 条（苦情の対応）

事業者は、利用者からの相談、苦情に対処するため「重要事項説明書」に記載する窓口を設置し、苦情・相談等があった場合には迅速に対応します。

第 16 条（契約外事項）

- 1 利用者及び事業者は、信義誠実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、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第 17 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、利用者および事業者は、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あらかじめ合意します。

個人情報使用同意書

私（及び私の家族）は下記記載の内容で事業者が個人情報を必要最小限の範囲内で使用、提供することに同意します。

記

1.使用する目的

- ①介護保険サービスを円滑に提供するために実施されるサービス担当者会議での情報提供。
- ②介護支援専門員と介護サービス事業者との連絡調整及びサービス事業者間の連絡調整に必要となる場合。
- ③介護保険事務に関する情報提供の場合。
- ④当事業所内部での利用
 - ・ 事業所内でのカンファレンス・介護記録

2.使用にあたっての条件

個人情報の提供は、上記に記載する利用目的の範囲内で、関係者以外に漏れることのないように最新の注意を払う

3.使用する期間

サービス提供契約期間に準ずる

訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要事項・契約・個人情報使用に関する事項について説明をしました。

☐重要事項説明書

☐契約書

☐個人情報使用同意書

令和 年 月 日

事業者 所在地 高知県土佐市高岡町乙 3234-1

名 称 有限会社 四国総合介護システム

代表取締役 山崎 正浩

事業所名 ヘルパーステーションすまいる高知

説明者 印

私は、本書面により事業者から訪問介護についての重要事項・契約・個人情報使用同意書に関する事項について説明を受け、サービス提供開始に合意します。

☐重要事項説明書

☐契約書

☐個人情報使用同意書

利用者 住 所

氏 名 印

代筆者 住 所

氏 名 印

本人との続柄