

老人居宅介護等事業なでしこりんくう

重要事項説明書

社会福祉法人<sup>恩賜</sup>財団<sub>財団</sub>済生会支部大阪府済生会

訪問介護事業所

老人居宅介護等事業なでしこりんくう

# 老人居宅介護等事業なでしこりんくう 重要事項説明書

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及び契約上ご留意いただきたいことを次のとおり説明します。

## 1. 事業者

- |            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| (1) 法人名    | 社会福祉法人 <sup>恩賜</sup> 財団済生会支部大阪府済生会 |
| (2) 法人の所在地 | 大阪府大阪市中央区谷町7丁目4番15号<br>大阪府社会福祉会館3階 |
| (3) 電話番号   | 06-6763-0257                       |
| (4) 代表者の氏名 | 支部長 岡上 武                           |
| (5) 設立年月日  | 昭和27年5月22日                         |

## 2. 事業所の概要

- |               |   |
|---------------|---|
| (1) 事業所の種類    | 指定訪問介護事業  |
| (2) 事業所の名称    | 老人居宅介護等事業なでしこりんくう   |
| (3) 介護保険事業所番号 | 大阪府指定第2775600360号   |
| (4) 事業所の所在地   | 大阪府泉南市りんくう南浜3番7   |
| (5) 事業所の電話番号  | 072-480-5603  |
| (6) 事業の開設年月日  | 平成14年2月1日   |
| (7) 事業の目的     | <ul style="list-style-type: none"><li>・当事業所は、介護保険法令の趣旨に従い、要介護状態と認定された利用者（以下、単に「利用者」という。）が、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるように訪問介護計画に基づき、必要な日常生活上のサービスを行うことにより、利用者の社会的孤独感の解消および心身の機能の維持ならびに回復、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減をはかることを目的とする。</li></ul> |
| (8) 事業の方針     | <ul style="list-style-type: none"><li>・利用者の人権を尊重し、利用者の立場に立ったサービスを提供します。</li><li>・明るく家庭的な雰囲気作りを心掛け、地域や家庭との結びつきを重視します。</li><li>・利用者の有する能力に応じて、在宅での生活が可能となるよう支援します。</li></ul>  |

## 3. 事業所窓口の営業日及び営業時間

- |          |                           |
|----------|---------------------------|
| (1) 営業日  | 月曜日～日曜日（12月31日～1月3日までを除く） |
| (2) 営業時間 | 午前7時30分～午後7時30分           |
| (3) 受付時間 | 24時間電話等により常時連絡が可能な体制とします。 |

#### 4. 職員の配置状況

当事業所の職員は、厚生省令の人員配置基準を遵守するとともに、次の職員を配置し、勤務の体制を確保します。尚、配置人員は指定基準を遵守しつつ、利用状況等により変動することがあります。

職 種	常 勤	非常勤
1. 施設長（管理者）	1名	—
2. サービス提供責任者	3名	1名
3. 訪問介護員	3名	11名
(1) 介護福祉士	3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	—	—
(3) 訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級) 課程修了者	—	8名

#### 職 種 と 職 務 内 容

- (1) 施設長：利用者に対する、サービス等の状況を総括管理し、所属職員を指揮監督します。
- (2) サービス提供責任者：利用者からの申込みに関する調整、訪問介護計画の作成、訪問介護員に対する技術指導等サービス内容に関する管理を行います。
- (3) 訪問介護員：利用者の心身の状況等の把握と、訪問介護計画に基づく訪問介護に従事します。

#### 5. 当事業所が提供するサービス及び利用料金

当事業所では、利用者の家庭に訪問し次のサービスを提供します。

##### (1) 提供するサービスについて

##### (ア) 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）などをします。
- 排せつ介助  
排せつの介助、おむつの交換を行います。
- 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

##### (イ) 生活援助

- 調理  
利用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  
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

利用者の居室の掃除を行います。

(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

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。)

(ウ) 通院等のための乗車又は降車の介助

- ・要介護者である利用者に対して、通院等のため、本事業所の訪問介護員が自ら運転する車両への乗車又は降車の介助を行うとともに、併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先若しくは外出先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。

(厚生労働省令として定められる「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」及びこの基準に関連する通知等に規定する訪問介護費の単位数が算定可能なものに限ります。)

- ・道路運送法第 79 条 3 号の「福祉有償運送」の指定を受け運行されておりますので、移送にかかる距離別運賃(高速道路料金、駐車料金は利用した場合)が別途必要になります。

(2) 交通費

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。また、自動車の場合、事業所から片道おおむね 20 ㎞未満は 550 円(税込)、20 ㎞以上は 1,100 円(税込)を請求します。

(3) サービス利用に関する留意事項

(ア) 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。

(イ) 訪問介護員の交替

① 利用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出来ます。ただし、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、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に十分に配慮するものとします。

(ウ) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められた以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 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の実施にあたって利用者の事情・意向等に十分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。

(エ) 高齢者の虐待防止について

・事業者は、利用者等の人権の擁護・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 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。

② 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

③ 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

④ 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	事業係長 山崎 泰子
-------------	------------

(オ) 事故発生時の対応

・当事業所は、利用者の状態の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに利用者の応急処置に全力を尽すとともに、直ちにかかりつけの医師の指示を仰ぐとともに、救急要請を行い、家族及び居宅介護支援事業者にも連絡を行います。

・事故調査委員会を設置し、事故に関与した全員が報告書を作成し、原因の究明と再発防止に努め、調査の経過報告並びに結果報告を行います。

・利用者に対する訪問介護サービスの提供により賠償すべき事故の場合には、速やかに損害賠償を行います。

尚、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	しせつの損害賠償責任保険
保障の概要	センター内外における業務上過失の保障（但し、車両事故は除く）

(4) 事業の実施地域

本サービスの通常の実施地域は、泉南市、阪南市、田尻町（通院等のための乗車又は降車の介助に関しては発着地いずれかが泉南市、阪南市）の区域とします。

(5) サービスの利用料金（別紙1）

介護保険給付の対象となるサービスの提供を受けた場合は、介護保険被保険者証及び介護保険負担割合証に則り、サービス利用料の7～9割が介護保険から給付されます。

利用者が、介護保険の適用を受けていない場合、又は介護給付の対象とならないサービスの提供を受けた場合は、利用料の全額が自己負担となります。

\*利用者が、未だ要介護認定を受けていない場合には、要介護度認定後、自己の申請により介護保険から利用料が返還される制度があります。

## (6) 利用料金のお支払い方法

利用料金のお支払いは、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月の22日までに下記の方法にてお支払い下さい。

### ①金融機関口座銀行口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：都市・地方銀行、信用金庫、農協、郵便局

## 6. ご利用の中止、変更、追加について

当事業所利用予定期間前に、利用者の都合でサービスの中止又は変更、もしくは新たなサービスの追加をすることができます。この場合には、サービスの実施日前日までに居宅介護支援事業者及び当事業所に申し出てください。但し、当事業所の稼働状況により希望にそえない場合もあります。

又、利用予定日までに申し出がなく、当日に利用の中止を申し出られた場合、下記の取消し料をお支払いいただくことがあります。但し、ご利用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。

### 取消料

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)
利用予定日の当日に申し出がなく、居宅にて不在の場合	当日の利用料金の20%

## 7. サービスの利用ができなくなる場合

- (1) 事業者が解散や破産をした場合、又はやむを得ない事由により当事業所を閉鎖した場合。
- (2) 当事業所の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能となった場合。
- (3) 当事業所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。
- (4) 要介護認定により、利用者の心身の状況が自立と認定された場合。
- (5) 利用者からのサービス中止の申し出による場合。

契約の有効期間内であっても、利用者からサービス中止を申し出ることができます。その場合には、サービス中止を希望する日の2日前までに、申し出ることとします。但し下記の場合は、即時に契約を解約、解除しサービス中止することができます。

- (ア) 介護保険の給付対象とならないサービス利用料の変更に同意できない場合。
  - (イ) 事業所もしくはサービス従事者が正当な理由なく、事業所サービスを実施しない場合。
  - (ウ) 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。
  - (エ) 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。
- (6) 当施設からの申し出によりサービス中止していただく場合。
- 契約期間内であっても、下記の事項に該当する場合は、サービス中止していただくことがあります。
- (ア) 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。

- (イ) 利用者等により、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、催告したにも関わらずこれを支払わない場合。
- (ウ) 利用者の故意又は重大な過失により、当事業所又はサービス従事者もしくは他の利用者の生命、身体、財物、信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行った場合。
- (エ) 利用者が病院又は診療所等に入院した場合。
- (オ) 利用者が介護老人保健施設、特別養護老人ホーム等に入所、もしくは介護療養型医療施設に入院、小規模多機能型居宅介護等を利用した場合。
- (カ) 利用者が死亡した場合。
- (キ) その他、自他共に今後サービスを継続できないような行為や言動等があった場合。

#### (7) 円滑なサービス持続のための援助

当事業所の利用を終了する場合には、利用者の希望により心身の状況等を勘察した、必要な援助を行います。

- (ア) 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介。
- (イ) 居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所の紹介。
- (ウ) その他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者の紹介。

### 8. 利用者の記録及び、個人情報の管理等

#### (1) 記録について

事業者は、法令に基づいて利用者の記録及び情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料等の諸経費は、契約者の負担となります)また、記録及び情報(サービス提供記録のほか、サービス計画、苦情や事故等の諸記録)についてはサービス提供の日から5年間保管します。

#### (2) 秘密保持と個人情報の保護について

- ・事業者及び従業員は、サービスを提供する事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及び職員の退職後においても継続します。
- ・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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者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において個人情報を用いません。尚、利用目的に変更が生じた場合は、その旨を通知いたします。

### 9. 非常災害対策

- ・消防法施行規則第3条に規定する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処す計画に基づき、また消防法第8条に規定する防火管理者を設置して非常災害対策を行います。
- ・防火管理者を管理権原者により選任します。
- ・火元責任者には、事業所の職員を充てます。

- ・非常災害用の設備点検は、契約保守業者ならびに事業所の職員に依頼します。
- ・非常災害設備は、有効に保持するよう努めます。
- ・非常災害に備えて、自衛消防隊を編成し、また消防訓練を実施します。
  - ①消防訓練（消火、通報、避難）は、年1回以上実施します。
  - ②非常災害設備の使用方法の徹底については随時行います。
- ・その他、必要な災害防止対策についても、必要に応じて対処します。

10. 訪問介護業務に関する相談、苦情について

当事業所における苦情やご相談は「利用者からの苦情を処理するための措置の概要」により別に定めます。（別紙2）

11. 第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無



## 重要事項説明同意書

令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて、事業者から指定訪問介護サービスに関する重要事項の説明を確かに受けました。

利用者 住 所  
氏 名 印

上記署名は、

氏 名 :

続 柄 :

が代行しました

代理人として本書面に基づいて、事業者から指定訪問介護サービスに関する重要事項の説明を確かに受けました。

代理人 住 所  
氏 名 印

指定訪問介護サービスの内容について、「指定居宅サービス等の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者及びご家族等に重要事項についての説明を行いました。

令和 年 月 日

説明者職種

氏 名

印

別紙 1

### 訪問介護サービス利用料金

#### 1. 介護保険の給付対象となるサービス

〈サービス利用料金〉

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。

【1回当り、非課税】

サービスに要する時間		負担	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満
身体介護	1. 利用料金		1,906円	2,855円	4,532円	6,616円
	2. うち、介護保険から給付される金額	9割	1,715円	2,569円	4,079円	5,954円
		8割	1,524円	2,284円	3,626円	5,293円
		7割	1,334円	1,998円	3,172円	4,631円
	3. サービス利用に係る自己負担額	1割	191円	286円	453円	662円
		2割	382円	571円	906円	1,323円
3割		572円	857円	1,360円	1,985円	
サービスに要する時間			20分以上 45分未満	45分以上	—	—
生活援助	4. 利用料金		2,084円	2,563円	—	—
	5. うち、介護保険から給付される金額	9割	1,875円	2,306円	—	—
		8割	1,667円	2,050円	—	—
		7割	1,459円	1,794円	—	—
	6. サービス利用に係る自己負担額	1割	209円	257円	—	—
		2割	417円	513円	—	—
3割		625円	769円	—	—	
サービスの利用料金 (片道)			介護保険 給付	初乗り運賃 (2kmまで)	運賃 (2km以降1kmごと)	
乗降介助 通院等	7. 利用料金		1,125円	300円	100円 / 1km	
	8. うち、介護保険	9割	1,012円	—	—	

	から給付される 金額	8割	900円	300円	100円 / 1km
		7割	787円		
	9. サービス利用に 係る自己負担額	1割	113円		
		2割	225円		
		3割	338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要時間です。
- ★ 上記サービスの利用料金は、実際にサービスを要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行な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10時まで）： 25%
  - ・ 早朝（午前6時から午前8時まで）： 25%
  - ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）： 50%
- ★ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行なう必要がある場合\*は、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なう場合（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なう場合
- ★ 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、契約者が保険給付の申請を行な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。

## 2. その他の介護保険給付対象費用

- \*初 回 加 算： 新規に訪問介護計画を作成した利用者に対してサービス提供責任者が訪問介護を行う場合、または同行訪問した場合に算定します。
- \*特定事業所加算： 質の高いサービスを提供するための<体制要件><人材要件>を満たしている事業所に加算されます。
- \*緊急時訪問介護加算： 利用者や家族より要請を受けて居宅サービス計画にない訪問介護を行った場合に加算されます。

＊介護職員処遇改善加算（Ⅰ）

： 介護職員の賃金改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た事業所が、算定要件を満たした上で、サービス提供を実施した場合に加算されるもの。

＊介護職員特定処遇改善加算（Ⅰ）

： 介護職員等の賃金改善等を実施しているものとして都道府県知事に届出た事業所が、①介護職員食具改善加算（Ⅰ）～（Ⅲ）を取得②介護職員処遇改善加算の職場環境等要件に関し、複数の取り組みを行っている③介護職員処遇改善加算に基づく取組について、ホームページへの掲載等を通じた見える化を行っている。これらの算定要件を満たした上、サービス提供を実施した場合加算されるもの。

＊生活機能向上連携加算

： 自立支援型のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成することについての評価を行う。

3. 介護保険の給付対象とならないサービス

〈サービスの概要と利用料金〉

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がご契約者の負担となります。

【1回あたり、税込み】

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 60分未満	60分以上
身体介護	1,906円	2,855円	4,532円	6,616円
サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上	—	—
生活援助	2,084円	2,563円	—	—
通院等乗降介助（片道）	1,125円に加えて 初乗り 300円 2km以降 100円 / 1km			

☆ 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なう場合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）： 25%
- 早朝（午前6時から午前8時まで）： 25%
- 深夜（午後10時から午前6時まで）： 50%

別紙2

## 利用者からの苦情を処理するための措置の概要

事業所名	老人居宅介護等事業なでしこりんくう
------	-------------------

措 置 の 概 要
-----------

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の配置
  - ・相談、苦情に関する常設窓口として、支援相談員を配置している。又、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように、相談苦情連絡ノートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を確保している。
  - ・常設の窓口と担当者及び電話番号（ファックス番号）
    - 設置場所：老人居宅介護等事業なでしこりんくう
    - 担当者：施設長 中脇 一雄、サービス提供責任者 山崎 泰子
    - 電話番号：072-480-5603
    - F A X：072-485-0606
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制と手順
  - ・苦情又は相談があった場合、苦情の内容等、状況を詳細に把握するため、必要に応じ、利用者を訪問して事実関係の確認を行う。
  - ・相談担当者は速やかに施設長に苦情の内容等を報告し、関係職員とともに対応を協議する。
  - ・対応内容に基づいて、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、苦情申し出者に対して、対応方法を含めた結果報告を行う。
3. 匿名の苦情への対応を行うための処理体制と手順
  - ・ご意見箱を設置
  - ・設置場所と設置個所（面接室及び1階から4階のエレベーターホール前に各1カ所）
  - ・対応結果の公表（掲示板に掲示）
4. その他
  - ・当施設において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協議により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し対処する。
  - ・行政機関の苦情受付窓口

泉佐野市 健康福祉部 広域福祉課	(08:45~17:15)	072-493-2023 (課直通)
泉南市 健康福祉部 長寿社会推進課	(09:00~17:30)	072-483-8251 (課直通)
阪南市 保健部 介護保険課	(08:45~17:15)	072-471-5678 (市代表)
田尻町 民生部 福祉課	(08:45~17:15)	072-466-8813 (課直通)
大阪府国民健康保険団体連合会	(09:00~17:30)	06-6949-5309 (会代表)
大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会	(10:00~16:00)	06-6191-3130 (会代表)