

**ホームヘルプステーション中矢田**  
**訪問介護事業自費（介護保険外）サービス**

**重要事項説明書**

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

**1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について**

事業者名称	社会福祉法人 友愛会
代表者氏名	理事長 前渕 功
所在地 電話番号等	〒621-0251 京都府亀岡市本梅町平松ナベ倉 12 (TEL)0771-26-2115 (FAX)0771-26-3557
法人設立年月日	1973年(昭和48年)1月5日

**2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について**

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ホームヘルプステーション中矢田
介護保険指定 事業所番号	第2671600753号
事業所所在地	京都府亀岡市中矢田町馬場ノ溝13-15 矢田苑8号室
連絡先 相談担当者名	(TEL)0771-55-6650 (FAX)0771-55-6651 訪問介護事業所・安達 こずえ
事業所の通常の 事業の実施地域	亀岡市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人友愛会が開設する訪問介護事業所が行う指定訪問介護事業の、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又は訪問介護員研修の修了者が要介護状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とします。
運営の方針	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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。事業の実施にあたっては、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します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日までとします。ただし1月1日～1月3日を除きます。
営業時間	8：00～18：00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～日曜日までとします。ただし1月1日～1月3日を除きます
サービス提供時間	8：00～18：00

(5) 事業所の職員体制

管理者	柴田 一馬
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</li> </ol>	<p>常勤1名</p> <p>サービス提供責任者・介護員と兼務</p>
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。</li> <li>3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li> <li>4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li> <li>5 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ます。</li> <li>6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。</li> <li>7 訪問介護員等に対し、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ます。</li> <li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li> <li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。</li> </ol>	<p>2名以上</p>

訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。</li> <li>2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで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を提供します。</li> <li>3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</li> <li>4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</li> </ol>	2.5名以上 (常勤換算)
-------	--	------------------

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 別紙1 (料金表) 参照

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供 (大掃除、庭掃除など)
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為 (利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

### 4 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等	<p>ア 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額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日前後に利用者あてに郵送します。</p>
② 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	<p>下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ) 利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(ウ) 現金支払い</p>

※ 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、支払い期日から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 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	安達 こずえ
	連絡先電話番号	0771-55-6650
	同ファックス番号	0771-55-6651
	受付日及び受付時間	9:00～18:00

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	課長・柴田 一馬
-------------	----------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、速やかに、これを市町村に通報します。

## 7 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。

(2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。

(3) 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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>① 事業者は、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>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又は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。</p> <p>③ 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。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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、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で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者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。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

## 9 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
-------------------	---

【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
-------	-------------------------

#### 10 事故発生時の対応方法について

利用者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、利用者の家族、利用者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、利用者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。

亀岡市高齢福祉課	電話番号 0771-25-5182
京都府国民健康保険団体連合会 苦情処理窓口	電話番号 075-345-9011

#### 11 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

#### 12 居宅介護支援事業者等との連携

訪問介護の提供にあたり、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。

#### 13 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ①事業所における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年に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

#### 14 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続

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計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

- (3) 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います。

## 15 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

#### 1. 苦情処理の手順

苦情を受けたら、責任者等に報告し「相談・苦情報告書」に記録します。  
責任者が本人や家族に連絡し、詳細を聞き取ります。  
必要に応じて検討会議を開催し、対応策を協議します。  
翌日までに対応策を説明・同意を得て実施します。  
改善後は状況を確認し、必要に応じて損害賠償も行います。

#### 2. 再発防止策

「相談・苦情報告書」を完成させます。  
従業者への周知と定期的な研修を実施します。

### (2) 苦情申立の窓口

亀岡友愛園	所在地 京都府亀岡市中矢田町馬場ノ溝 13-15 矢田苑 8 号室 電話番号 0771-55-6650 ファックス番号 0771-55-6651 受付時間 9:00~18:00
亀岡市役所 高齢福祉課	所在地 京都府亀岡市安町野々上 8 番地 電話番号 0771-25-5170 ファックス番号 0771-24-3070 受付時間 8:30~17:15(土日祝, 年末年始は休み)
京都府国民健康保険団体連合会	所在地 京都府下京区烏丸四条下る水銀屋町 620 番地 COCON 烏丸内 電話番号 075-354-9011 受付時間 8:30~17:15 (土日祝は休み)

16 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
---------------	---	---	---

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	京都府亀岡市本梅町平松ナベ倉 12
	法人名	社会福祉法人 友愛会
	代表者名	前渕 功
	事業所名	ホームヘルプステーション中矢田
	説明者氏名	(印)

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	(印)

代理人	住所	
	氏名	(印)

別紙

ホームヘルプステーション中矢田  
訪問介護事業自費（介護保険外）サービス  
料金について

1、 サービス内容

- ①身体介護；食事介助、入浴介助、排泄介助、清拭、整容、その他必要な身体介護。
- ②生活援助；調理、清掃、洗濯、買い物代行、その他必要な生活援助。
- ③外出介助；買物、通院、散歩、趣味活動の付き添いなど。
- ④その他；話し相手、草ひき、窓ふき、網戸洗い、その他の必要なサービス。

2、 利用料

- ①1時間につき2,600円（早朝夜間は25%増し；1時間3,250円）  
（早朝夜間は6；00～8；00、18；00～22；00）

30分のサービス費は1,300円となります。

- ②サービスを提供するために必要な光熱費は自費となります。
- ③外出時の交通費、入場料等の必要経費（付添職員分）は自費となります。

※ヘルパー2人介助の場合は上記料金の2倍とします。

- ④ただし、介護保険サービス前後の自費サービスについては、15分の提供から受け付け、料金は500円になります。

それ以上のサービスにおいては、15分毎に500円が掛かってきます。

3、 交通費

亀岡市内にお住まいの方は無料です。その他の地域にお住まいの方は、訪問介護員がお伺いするため交通費の自費が必要となります。

- ①事務所から、片道概ね10キロメートル以上20キロメートル未満  
400円。
- ②事務所から、片道概ね20キロメートル以上 600円。

令和 年 月 日 《説明者》 \_\_\_\_\_ (印)

《利用者》 \_\_\_\_\_ (印)

《代理人》 \_\_\_\_\_ (印) 《家族》 \_\_\_\_\_ (印)