

「訪問介護（ホームヘルプ）」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

指定事業者番号 2171000280

平成16年4月1日指定（令和4年4月更新）

指定有効期間 令和4年4月1日～令和10年3月31日

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、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 郡上市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 郡上市大和町徳永585番地
- (3) 電話番号 0575-88-9988
- (4) 代表者氏名 会長 鈴木 富士夫

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所
- (2) 事業所の目的 要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、介護サービスの目的を設定し、介護計画に基づき計画的にサービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 ホームヘルパーステーションあい愛
- (4) 事業所の所在地 郡上市大和町徳永618番地 デイサービスセンターやまと内
- (5) 電話番号 0575-67-2082
- (6) 管理者氏名 前田 ゆかり
- (7) 運営方針 利用者が居宅で介護サービスやその他の保険医療サービス・福祉サービスを適切に利用できるよう、心身の状態やご家族の希望をお伺いして訪問介護サービス計画を作成し、居宅介護支援事業者との連絡調整を行います。

(8) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[介護予防ホームヘルプサービス]	指定事業者番号 2171000280
[居宅介護]	指定事業者番号 2111000044
[重度訪問介護]	指定事業者番号 2111000044

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域…郡上市八幡町、郡上市明宝、郡上市和良町、郡上市美並町、郡上市大和町
- (2) 営業日及びサービス提供時間帯

営 業 日	月曜日から日曜日まで（12月29日から1月3日は除く）
サービス提供時間帯	午前6時から午後9時まで

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準
1. 事業所長（管理者）	1		1	1名
2. サービス提供責任者	2		2	2名
3. 訪問介護員	3	8	7.5	2.5名
(1) 介護福祉士	3	5	6	
(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	0	3	2	
(4) 看護師				

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

（例）週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、
1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- （1）利用料金が介護保険から給付される場合
- （2）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合があります。

（1）介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の9割から7割が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要と利用料金＞

○身体介護

入浴・清拭・排せつ・食事等の介護を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

○入浴介助……入浴の介助を行います。また、入浴が困難な方の部分浴や体を拭く（清拭）などを行います。

○排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換等を行います。

○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……通院の介助を行います。

② 生活援助

○調理……ご契約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……ご契約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……ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、ガラス拭き、大掃除等を行いません。）

○買い物…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

＜サービス利用料金＞（契約書第8条参照）

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。

身体介護	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
	利用料金（1）	2,440円	3,870円	5,670円	820円加算
	うち、介護保険から給 付される金額（2）	2,196円	3,483円	5,103円	738円
	サービス利用に係る 自己負担額（1－2）	244円	387円	567円	82円
生活援助	サービスに要する時間	20分以上 45分未満		45分以上	
	利用料金（1）	1,790円		2,200円	
	うち、介護保険から給 付される金額（2）	1,611円		1,980円	
	サービス利用に係る 自己負担額（1－2）	179円		220円	

☆身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間20分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときは以下の金額が加算されます。

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助 中心型の訪問介護の所要時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
加算料金（1）	650円	1,300円	1,950円
うち、介護保険から給付される金額（2）	585円	1,170円	1,755円
サービス利用に係る自己負担額（1－2）	65円	130円	195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、実際にサービスに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。

☆当事業所は国が定める体制要件、人材要件を整えているため特定事業所加算（Ⅱ）及び、事業所の所在地が対象地域に該当するため特別地域訪問介護加算を基本料金に対して加算いたします。

- ・特定事業所加算Ⅱ（基本料金の１０％）
- ・特別地域訪問介護加算（基本料金の１５％）

☆当事業所は、介護職員の処遇改善に取り組む事業として「介護職員処遇改善加算（Ⅲ）」（１ヶ月のご利用総単位数の１８．２％）が加算されます。

☆初回加算（２００単位）は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に算定します。

☆通常の実施地域を越えて中山間地域等にお住まいの方にサービスを提供した場合は基本料金の５％を加算いたします。

☆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９時まで）：２５％
- ・早朝（午前６時から８時まで）：２５％

☆２人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご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う場合（例）

- ・清拭・入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などがみられる方へサービスを行う場合

☆ご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。要介護認定を受けた後、自己負担額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、ご契約者が保険給付の申請を行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）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第５条、第８条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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。

身体介護	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
	利用料金	2,440円	3,870円	5,670円	820円加算
生活援助	サービスに要する時間	20分以上45分未満		45分以上	
	利用料金	1,790円		2,200円	

サービスご利用には、特定事業所加算Ⅱ（基本料金の１０％）および特別地域訪問介護加算（基本料金の１５％）が加算されます。

当事業所は、介護職員の処遇改善に取り組む事業として「介護職員処遇改善加算（Ⅲ）」（１ヶ月のご利用総単位数の１８．２％）が加算されます。

通常の実施地域を越えて中山間地域等へサービスを実施した場合は基本料金の５％が加算されます。

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。

- ・夜間（午後６時から午後９時まで）：２５％
- ・早朝（午前６時から８時まで）：２５％

経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う２か月前までにご説明します。

（３）交通費（契約書第８条参照）

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、１回（訪問）２００円を交通費としてお支払い頂きます。ただし、中山間地域等にお住まいの方は基本料金に対して５％が加算されますので、交通費は頂きません。

（４）利用料金のお支払い方法（契約書第８条参照）

前記（１）、（２）の料金・費用は、１か月ごとに計算し、翌月２７日に指定の口座から引き落とします。なお、２７日が金融機関の休業日にあたる場合には、次の営業日となります。

（５）利用の中止、変更、追加（契約書第９条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に出してください。

○利用予定日の前日午後５時までに申し出がなく、それ以降に利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約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。

利用予定日の前日午後５時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日午後５時までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の１０％から３０％ （自己負担相当額）

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

６．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス提供を行う訪問介護員

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。

（２）サービス実施時の留意事項（契約書第７条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「５．当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者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

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

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。

（３）サービス内容の変更（契約書第１０条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（４）訪問介護員の禁止行為（契約書第１４条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスにあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④飲酒及び喫煙
- ⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

７．緊急時および事故発生時の対応について（契約書第１２条第３項参照）

- （１）ご利用中に体調の急変や事故発生等で医療機関への受診が必要になった場合、ご家族と連絡を取り指定の医療機関に搬送します。ただし、ご家族と連絡が取れない場合、または、緊急を要する場合は当事業所の判断で適切な医療機関に搬送します。
- （２）自然災害等が発生、もしくは予測される場合は当事業所の判断で利用時間を短縮あるいは、営業を一時中止する場合があります。この時は速やかに連絡させていただくと同時に、関係機関と連絡を取り被害を最小限にとどめるよう努力します。

８．情報提供に関する同意について（契約書第１３条第２項および第３項参照）

当事業所がサービスを提供する上で知り得た契約者およびその家族等に関する個人情報の資料について、医療上に緊急の必要性がある場合や契約者にかかる居宅介護支援事業者等との連携を図るための会議などで情報提供の依頼があった場合は、管理者の判断により情報を提供しますので当重要事項説明書で同意をしていただきます。

９．利用者の記録や情報の管理、開示について（契約書第１２条第４項参照）

本事業所では、関係法令（および郡上市社会福祉協議会個人情報保護規定）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、５年間保管しています。

また、利用者の求めに応じてその情報を開示します（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります）。

１０．損害賠償保険への加入（契約書第９条参照）

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 社会福祉法人 全国社会福祉協議会

保険名 「社協の保険」

補償の概要 対人・対物賠償、人格権侵害補償：1億円他

1 1. 虐待防止について

(1) 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の予防のために、次の措置を講ずるものとします。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会の定期開催。
- ② 虐待防止のための指針の整備。
- ③ 虐待防止のための研修の定期開催。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を配置する。

(2) 事業者は、サービス提供中に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するものとします。

1 2. ハラスメントについて

ハラスメントに関する事業者の取り組みとして、職場内でのハラスメント対策を行います。利用者、家族または身元保証人等から、事業所及びそのサービス従事者、その他関係者に対し、故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合はサービス利用を一時中止もしくは契約を解除します。

1 3. 感染症の予防及びまん延防止

事業所は感染症の発生とまん延を防止するために必要な措置を講ずるものとします。

感染症や非常災害の発生においても利用者へのサービスを継続的に実施するため、非常時の体制で早期業務再開を図るため業務継続計画を策定し業務継続に必要な措置を講じます。

- (1) 事業所内での業務継続計画の周知・研修及び訓練を定期的に行います。
- (2) 定期的に業務継続計画の見直しと変更を行います。

1 4. 苦情の受付について（契約書第23条参照）

(1) 当事業所に対する苦情受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

・苦情受付窓口担当者 前田 ゆかり（ホームヘルプステーションあい愛 管理者）

TEL 0575-67-2082

松山 淳紀（郡上市社会福祉協議会 在宅福祉課 課長補佐）

TEL 0575-88-9988

・苦情解決責任者 八代 忠尚（郡上市社会福祉協議会 事務局長）

TEL 0575-88-9988

・苦情解決第三者委員

苦情解決を円滑に図るため、苦情の受付、苦情申出人と苦情解決責任者との話し合いへの立ち合い・助言を行う者として、下記の方に第三者委員をお願いしています。

野口 洋輔 TEL 0575-65-6278

野々村茂樹 TEL 0575-82-2152

(2) 行政機関その他の苦情の受付

- ・郡上市社会福祉協議会 TEL 0575-88-9988
- ・郡上市健康福祉部高齢福祉課 TEL 0575-67-1807
- ・郡上市地域包括支援センター TEL 0575-67-0008
- ・岐阜県国民健康保険団体連合会 TEL 058-273-1111
- ・岐阜県健康福祉部高齢福祉課 TEL 058-272-1111
- ・岐阜県社会福祉協議会運営適正化委員会 TEL 058-278-5136

15. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	1 あり <input checked="" type="checkbox"/> 2 なし
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示	1 あり 2 なし

令和 年 月 日

訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 ホームヘルパーステーションあい愛 氏 名 _____ 印

私は、本書面に基づく事業者から重要事項を確認し、訪問介護サービスの提供開始並びに情報提供に同意しました。

利用者 住 所

氏 名 _____ 印

家族等 住 所

氏 名 _____