

訪問介護サービス重要事項説明書

様が利用しようとお考えの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します。わからないことがありましたら、遠慮なく質問してください。

この「重要事項説明書」は、「豊中市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成 24 年豊中市条例第 69 号）」第 9 条の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

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	特定非営利活動法人 ほがらか
代表者氏名	理事長 丸 山 敏 弘
所在地 連絡先	豊中市服部本町 3 丁目 1 番 3 号 TEL 06-6862-5816 Fax 06-6862-5817

2 ご利用者への訪問介護サービスを提供する事業所について

①事業所の名称、所在地等

事業所名称	特定非営利活動法人 ほがらかケアセンター
介護保険指定 事業所番号	豊中市指定 2774001867
所在地 連絡先	豊中市服部本町 3 丁目 1 番 3 号 TEL 06-6862-5816 Fax 06-6862-5817
管 理 者	田中あや子
事業所の通常の 事業の実施地域	豊中市

②事業の目的及び運営方針

事業の目的	特定非営利活動法人ほがらかケアセンターが行う訪問介護サービスの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等（以下「ヘルパー」という。）が要介護状態にある利用者に対し、利用者の立場に立った適切な訪問介護サービスを提供することを目的とする。
-------	---

運営方針	事業所のヘルパーは利用者の心身の状態を把握し、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に配慮して、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。
------	---

③事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日 (ただし、祝日、12月29日から1月3日までを除く。)
営 業 時 間	午前9時から午後5時までとする
サービス提供日	日曜日から土曜日
サービス提供時間	午前8時から午後8時までとする。

④事業所の職員体制

管 理 者	田中あや子
-------	-------

職種	職 務 内 容	人数
管理者	・職員及び業務の管理を一元的に行います。 ・職員に、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。	常勤1名 (サービス提供責任者兼務)
サービス提供責任者	・訪問介護の利用申込みに係る調整を行います。 ・訪問介護計画の作成並びに利用者等への内容・利用料金等を説明し、同意を得て交付します。 ・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。 ・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。 ・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等との連携を図ります。 ・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ます。 ・訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ・訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務	常勤1名 (管理者兼務) 非常勤1名

	管理を実施します。 ・訪問介護員等に対する研修、技術指導を行います。 ・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。	
訪問介護員	・訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問介護サービスを提供します。 ・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提供します。 ・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。 ・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。	20名 （ただし、事業の状況により増減することができる。）
事務職員	管理者、サービス提供責任者、訪問介護員の補助	1名

3 訪問介護サービスの内容と利用料金

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		居宅サービス計画に基づき、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訪問介護計画書を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助
	入浴介助	入浴の介助や清拭、洗濯
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換
	特段の配慮をもって行う調理	医師の指示に基づいた特別食（腎臓病食、糖尿病食、流動食等）の調理
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助
	身体整容	日常的な行為としての身体整容
	体位変換	床ずれ予防のための体位変換
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等への移動の介助
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬の確認

	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がり介助
	通院介助	通院時の付き添い
	自立生活支援のための見守り援助	利用者と一緒に手助けしながら行う調理 入浴・更衣・移動・移乗・排泄・買物・洗濯物干し・冷蔵庫の整理時等の見守り、声かけ、必要な時だけの介助
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買物
	調理	利用者の食事の用意、片付け
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓
	洗濯	利用者の衣類の洗濯

※ これらのサービスは、利用者が有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

②訪問介護サービスの利用料、利用者負担額等
別紙に記載しています。

4 サービスの提供に関する留意事項

①サービス提供を行うヘルパー

サービス提供時に担当のヘルパーを決定します。

②ヘルパーの交代

選任されたヘルパーの交代を希望される場合は、当該ヘルパーが業務上不適当と認められる事情、その他交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対してヘルパーの交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定のヘルパーを指名することはできません。

事業所は事業所の都合によりヘルパーを交代することがあります。ヘルパーを交代する場合は、利用者及びその家族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。

③ヘルパーの禁止行為

ヘルパーは、サービスの提供にあ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、庭掃除等）
- (6) 利用者の居宅でのヘルパーの飲酒、喫煙、飲食

(7) 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サービスの実施に関する指示、命令

サービス実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。ただし、事業所はサービス実施にあたって利用者の事情や意向に十分配慮するものとします。

⑤備品等の使用

サービス実施のために必要な備品（台所用品、掃除機等）や水道・ガス・電気等は無償で使用させていただきます。ヘルパーが緊急事態もしくは関係機関との調整等で電話する場合も同様でお願いします。

⑥買物等の金銭の取り扱い

原則として、ヘルパーは訪問してから買物の内容を確認し、必要な金額をお預かりして買物に出かけます。買物ノートにお預かりした金額、品物、つり銭を記入し、必ず内容を双方が確認するものとします。

5 サービスの提供にあたって

①サービス提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無、要介護認定の有効期間等）を確認させていただきます。被保険者証の内容に変更があった場合は速やかに当事業所までお知らせください。

②利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画書（ケアプラン）」の基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した「訪問介護計画書」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画書」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得たうえで交付します。

③サービスの提供は「訪問介護計画書」に基づいて行います。なお「訪問介護計画書」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

④通院介助における検査や診察の時間、入退院の送迎等は介護保険の適用外となるため、事業者が定める「保険外サービスの提供に関する要綱」に基づき利用料金を請求させていただきます。

6 緊急時の対応について

訪問介護サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、事前に作成した「緊急連絡先」一覧表に従い、速やかに家族、主治医、関係機関に連絡します。

緊急連絡先	氏 名	続柄
	住 所	
	電話番号	
主 治 医	医療機関名	
	電話番号	

7 事故発生時の対応について

当事業所が利用者に対してサービス提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、当事業所が利用者に対して行ったサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

8 虐待の防止について

事業所は、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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (3) 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。
- (4) 訪問介護員等に対して、虐待防止のための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に当該事業所職員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護するもの）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、速やかに市町村に通報します。

虐待防止に関する責任者	管理者 田中あや子
-------------	-----------

9 身体拘束の禁止について

事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

なお、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記載します。

1 0 衛生管理等

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ています。

- (1) 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、感染症の予防及びまん延防止のための指針を作成しています。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための適切な対応を行なうための委員会を設置しています。
- (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ています。

1 1 業務継続計画等の策定等について

事業所は、感染症や自然災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための計画及び早期の業務再開を図るための計画を作成しています。

- (1) 職員に対し、業務継続計画を周知するとともに、必要な研修や訓練を定期的に実施しています。
- (2) 定期的に業務継続計画の見直しを行ない、必要に応じて業務継続計画の変更を行ないます。

1 2 秘密保持と個人情報の保護について

利用者及びそのご家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者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り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びそのご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。事業所退職後も継続するものとします。 ③ この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
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利用者の個人情報を使用しません。また、利用者のご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使用しません。 ②事業者は、利用者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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えいを防止するものとする。
--	---

1 3 訪問介護サービス内容の見積もりについて

このサービス内容の見積もりは、居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

①サービス提供責任者（訪問介護計画作成者）

サービス提供責任者	
-----------	--

②提供予定のサービス内容と利用料、利用者負担額

	訪問時間帯	サービス区分	サービス内容	利 用 料	利用者負担額
月	～	身体・生活			
火	～	身体・生活			
水	～	身体・生活			
木	～	身体・生活			
金	～	身体・生活			
土	～	身体・生活			
日	～	身体・生活			
1 週当たりの見積額				円	円

③1 か月あたりのお支払額（利用者負担額）の目安

お支払いの目安額	月額 円
----------	------

※ 以上の金額は概算であり、実際のお支払いはサービス内容やご利用状況等により変動します。

1 4 苦情処理の体制及び手順について

苦情または相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。

相談担当者は把握した状況を管理者とともに検討し、当面及び今後の対応を決定します。

対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

(時間を要する内容も、その旨を翌日までには連絡します。)

苦情申し立ての窓口

【事業所の窓口】 特定非営利活動法人 ほがらかケアセンター	所在地 豊中市服部本町3丁目1番3号 電 話 06-6862-5816 F A X 06-6862-5817 受付時間 9:00～17:00 (月曜～金曜、ただし、祝日 ・12月29日から1月3日を除く)
【市町村の窓口】	【豊中市福祉部長寿社会政策課】 所在地 豊中市中桜塚3丁目1番1号 電 話 06-6858-2838 F A X 06-6858-3146 受付時間 8:45～17:15 (月曜～金曜、ただし、祝日 ・12月29日から1月3日を除く)
	【『話して安心、困りごと相談』】 所在地 豊中市中桜塚3丁目1番1号 電 話 06-6858-2815 F A X 06-6854-4344 受付時間 9:00～17:15 (月曜～金曜、ただし、祝日 ・12月29日から1月3日を除く)

【公的団体の窓口】	【大阪府国民健康保険団体連合会】 所在地 大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 (中央大通 FN ビル内) 電 話 06-6949-5418 受付時間 9:00～17:00 (月曜～金曜、ただし、祝日 ・12月29日から1月3日を除く)
-----------	--

15 サービスの利用開始年月日

サービスの利用開始年月日	令和 年 月 日
--------------	-------------------------

16 重要事項説明の年月日

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

以上の内容について、「豊中市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成24年豊中市条例第69号）」第9条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	豊中市服部本町3丁目1番3号
	法人名	特定非営利活動法人 ほがらか
	代表者名	理事長 丸 山 敏 弘 ㊞
	事業所名	特定非営利活動法人 ほがらかケアセンター
	説明者氏名	

以上の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	Tel
	氏 名	

代理人	住 所	Tel
	氏 名	

訪問介護サービス重要事項説明書（別紙）

訪問介護サービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

① 昼間（午前８時～午後６時）

区分	1回あたりの 所要時間	利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
身体介護	20分未満	1,766円	177円	354円	530円
	20分以上 30分未満	2,644円	265円	529円	794円
	30分以上 1時間未満	4,195円	420円	839円	1,259円
	1時間以上 1時間30分未満	6,146円	615円	1,230円	1,844円
	1時間30分以上	30分増すごとに 889円加算	30分増すごとに 89円加算	30分増すごとに 178円加算	30分増すごとに 267円加算
身体介護に引き続き 生活援助を算定する 場合		45分未満 705円加算	45分未満 71円加算	45分未満 141円加算	45分未満 212円加算
		70分未満 1410円加算	70分未満 141円加算	70分未満 282円加算	70分未満 423円加算
		70分以上 2109円加算	70分以上 211円加算	70分以上 422円加算	70分以上 633円加算
生活援助	20分以上 45分未満	1,940円	194円	388円	582円
	45分以上	2,384円	239円	477円	716円

※ 深夜（午後１０時～午前６時）の利用料及び利用者負担額は、昼間の５０％増になります。

※ 介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただきます

※ 身体介護に引き続き生活援助を算定する場合は、身体介護の時間により加算額が若干変動する場合があります。

② 早朝、夜間（午前6時～午前8時、午後6時～午後10時）

区分	1回あたりの 所要時間	利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
身体介護	20分未満	2, 211円	222円	443円	664円
	20分以上 30分未満	3, 306円	331円	662円	992円
	30分以上 1時間未満	5, 256円	526円	1, 052円	1, 577円
	1時間以上 1時間30分未満	7, 685円	769円	1, 537円	2, 306円
	1時間30分以上	30分増すごとに 1106円加算	30分増すごとに 111円加算	30分増すごとに 222円加算	30分増すごとに 332円加算
身体介護に引き続き 生活援助を算定する 場合		45分未満 834円加算	45分未満 84円加算	45分未満 167円加算	45分未満 251円加算
		70分未満 1723円加算	70分未満 173円加算	70分未満 345円加算	70分未満 517円加算
		70分以上 2601円加算	70分以上 261円加算	70分以上 521円加算	70分以上 781円加算
生活援助	20分以上 45分未満	2, 428円	243円	486円	729円
	45分以上	2, 981円	299円	597円	895円

③ 加算の内容

加 算	利用料	利用者負担額		
		1割	2割	3割
初回加算	2, 168円	217円	434円	651円
緊急時訪問介護加算	1, 084円	109円	217円	326円
生活機能向上連携加算Ⅰ	1, 084円	109円	217円	326円
生活機能向上連携加算Ⅱ	2, 168円	217円	434円	651円
介護職員処遇改善加算Ⅲ	月ごとの総単 位 数 の 182/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割

- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成し、同月内にサービス提供責任者が自ら訪問介護を行なう場合又は訪問介護員が訪問介護を行なう際にサービス提供責任者が同行した場合に算定します。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族からの要請を受けてサービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めた時に、訪問介護員等が居宅サービス計画にない身体介護を行なった場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算Ⅰは、訪問リハビリテーション事業者等の理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、それに基づく訪問介護を提供した初回の月に限り加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算Ⅱは、訪問リハビリテーション事業者等の理学療法士等が居宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により理学療法士等とサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状態等の評価を行ない、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成します。その計画に基づいた訪問介護を行なった日の属する月以降3月を限度として加算します。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質向上等の取り組みを行なう事業者認められる加算で、区分支給限度額の対象外となります。

④ その他の費用について

サービス提供にあたり必要となる、利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道代	ご利用者の負担となります。
通院介助時における訪問介護員の交通費	ご利用者の負担となります。

⑤ 利用者負担額等の請求及び支払方法について

(1) 請求方法

利用者負担額等の請求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。

上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月にご利用者あてにお届けします。

(2) 支払方法

請求書をお届けした後、遅滞なく現金にてお支払いください。支払い後領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。（医療費控除の請求の際に必要となることがあります。）

- ※ 正当な理由がないにもかかわらず支払いが2か月以上遅延し、支払いの督促から7日以内に支払いがない場合は、サービス提供の契約を解除したうえで、未払い分をお支払いいただくことがあります。