

## 指定訪問介護ステーション重要事項説明書（契約書別紙）

◎ わたしたち（事業所）の概要は次のとおりです。

事業所名	訪問介護ステーション みつごうや	法人名	社会医療法人 崇徳会		
所在地	〒940-2111 新潟県長岡市三ツ郷屋町293番地11				
電話番号	0258-27-7330	県指定年月日 (県指定番号)	平成13年 4月 1日 (番号 1570200848)		
営業日	月曜日 ~ 土曜日	職 員 体 制	内 訳	常勤	非常勤
休業日	年末・年始(12/31~1/3)、日曜日(日曜日や営業時間以外のご利用はご相談に応じます)		介護福祉士	人	人
営業時間	午前8時30分~午後5時		実務者研修 修了者	人	人
			初任者研修 修了者	人	人
			ヘルパー2級	人	人
通常の実施区域	長岡市 (旧三島町、旧与板町、旧越路町)	合 計	人	人	

◎ わたしたち（事業者）が、利用者に提供するサービスの概要は次のとおりです。

### 【業務取り扱い方針】

利用者の心身の状態やご家庭の環境を踏まえ、居宅介護支援事業者の作成する「居宅サービス計画」と私たちの作成する「訪問介護計画」に従い、家庭においてできるだけ自立した生活が送れるよう、訪問介護を提供します。

### 1. 提供するサービスの内容

利用者に提供するサービスの内容は、**訪問介護**です。

「訪問介護」とは、利用者のお宅に伺い、身体の介護や家事のお手伝いを行うサービスです。  
具体的には次にあげる業務を行います。

【**身体介護**】 身体に直接触れて行う介護です。

- ①起床介助 ②就寝介助 ③排泄介助 ④衣服の介助 ⑤整容介助 ⑥身体の清拭・洗髪  
⑦入浴介助 ⑧食事介助 ⑨体位交換 ⑩服薬介助 ⑪通院等介助

【**生活援助**】 一人暮らし、家族等が障害・疾病等がある場合、その他の理由がある時に家事に関するお手伝いをします。

- ①調理 ②洗濯 ③住居の掃除・整理整頓 ④買い物 ⑤薬の受け取り ⑥衣類の入替え

### 2. 担当職員

利用者を担当する訪問介護員、サービス提供責任者及びその管理責任者は次の者です。

○主な訪問介護員 氏名 \_\_\_\_\_ (資格: \_\_\_\_\_)  
氏名 \_\_\_\_\_ (資格: \_\_\_\_\_)

○サービス提供責任者 氏名 植木 美由紀 (資格: 介護福祉士)  
サービス提供責任者 氏名 小竹 彩華 (資格: 介護福祉士)

○管理責任者 氏名 植木 美由紀 連絡先 0258-27-7330

ご相談や苦情、連絡がある場合は、ご遠慮なくご連絡ください。

### 3. 利用者に提供するサービス・利用者負担金

このサービスを利用するにあたって、利用者にかかる料金は、次のとおりです。

なお、この料金は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

※保険者が交付した「介護保険負担割合証」に記載された負担割合を本人負担とします。但し、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

#### 1) 基本料金

サービスの内容 1回あたりの所要時間		基本料金	利用者負担金(自己負担1割の場合) (=基本利用料の1割)
身体介護 中心型	20分未満	1,630円	163円
	20分以上30分未満	2,440円	244円
	30分以上1時間未満	3,870円	387円
	1時間以上1時間30分未満	5,670円	567円
	1時間30分以上	30分増すごとに820円を加算	30分増すごとに82円を加算
引き続き「生活援助型中心型」を算定する場合		25分増すごとに650円を加算 (身体介護の所要時間が20分以上の場合に限る。)	25分増すごとに65円を加算
中心型 生活援助	20分以上45分未満	1,790円	179円
	45分以上	2,200円	220円

※生活援助に関しましては、原則60分未満とさせていただきます。場合によってはご相談に応じます。

#### 2) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		基本料金	利用者負担金 (自己負担1割の場合)
夜間・早朝、深夜加算	夜間(18時～22時)又は早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	基本部分の25%	
	深夜(22時～翌朝6時)にサービス提供する場合	基本部分の50%	
特定事業所加算Ⅰ	当該加算の体制要件、人材要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	基本部分の20%	
特定事業所加算Ⅱ	当該加算の体制要件及び人材要件を満たす場合	基本部分の10%	
特定事業所加算Ⅲ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	基本部分の10%	
特定事業所加算Ⅳ	当該加算の体制要件及び重度要介護者	基本部分の5%	

		等対応要件を満たす場合	
加算の種類	加算の要件	加算額	
		基本料金	利用者負担金 (自己負担1割の場合)
緊急時訪問 介護加算	利用者や家族等からの要請を受け、緊急にサービスを提供した場合(1回につき)	1,000円	100円
初回加算	新規の利用者へサービスを提供した場合(1月につき)	2,000円	200円
介護職員処遇改善加算Ⅰ	当該加算の算定要件を満たす場合	1月の利用料金の13.7% (基本料金+各種加算減算)	
介護職員処遇改善加算Ⅱ		1月の利用料金の10.0% (基本料金+各種加算減算)	
介護職員処遇改善加算Ⅲ		1月の利用料金の5.5% (基本料金+各種加算減算)	
介護職員処遇改善加算Ⅳ		加算Ⅲの90%	
介護職員処遇改善加算Ⅴ		加算Ⅲの80%	
介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ	当該加算の算定要件を満たす場合	1月の利用料金の6.3% (基本料金+各種加算減算)	
介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ		1月の利用料金の4.2% (基本料金+各種加算減算)	

減算の種類	減算の要件	減算額
事業所と同一建物に居住する利用者等へのサービス提供減算	以下の利用者にサービスを行う場合 ・事業所と同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は同一の建物に居住する利用者で一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者	上記基本部分の90%
	以下の利用者にサービスを行う場合 ・事業所と同一の敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者で一月当たりの利用者が50人以上居住する建物の利用者	上記基本部分の85%

※提供の有無については、契約後、利用者の状態の変化、及び申し出により変更することができます。変更事項については介護支援専門員の作成するサービス利用票により了解されたものとします。

※介護保険制度の改定により介護報酬の単位が変更になる場合がございます。

(2) これ以外に実費を要した場合には、別途ご負担をいただく場合があります。

**※実費については、全額利用者のご負担になります。**

- 1) 訪問時、体調不良等により支援が中断し緊急対応を行った場合。
  - 2) 予定外のサービスを受けた場合（ヘルパーが救急車の同乗した場合など）。
  - 3) 通院の援助、公共機関に同行する時のヘルパーの交通費。
  - 4) 食材料費などを購入した代金。
  - 5) 交通費（利用者の居住地が通常事業の実施地域以外である場合のみ）。
- (3) 利用者負担金について詳しくご確認したいときは、管理責任者、サービス提供責任者又はご担当の介護支援専門員までご連絡ください。

#### 4. キャンセル料

(1) 利用者がサービスの利用をキャンセルしたい場合は、前日までに次の連絡先までご連絡ください。

**連絡先（電話）：0258-27-7330**

- (2) 当日の電話でのキャンセル、自宅到着後キャンセルは、人件費等の必要経費として、一律2000円を負担して頂きます。尚、利用料の支払いがない利用者に関しましても同様となります。
- (3) 入院や救急搬送等のやむを得ない場合と、当法人が判断した場合は、キャンセル料は、請求いたしません。

#### 5. 苦情受付と対応

サービスについて相談や不満のある場合は、どんなことでもお知らせ下さい。

(1) 苦情相談窓口を次のとおり設置します。

- ① 窓口設置場所 訪問介護ステーションみつごうや 電話 0258-27-7330
- ② 窓口開設日時 営業日の午前8時30分～午後5時  
事業の休業日及び午後5時以降については、留守電話等で対応します。
- ③ 対応者 管理責任者もしくはサービス提供責任者又は担当の訪問介護員（ ）
- ④ その他 直接言いにくい場合、改善を求めても直らない場合などは担当の居宅介護支援専門員その他、保険者である市町村の苦情相談窓口（長岡市介護保険課給付係 0258-39-2245 受付時間 8:30~17:00）、長岡市長寿はつらつ課高齢者新総事業係（0258-39-2268 受付時間 8:30~17:00）、新潟県国民健康保険団体連合会介護サービス相談室（025-285-3022 受付時間 9:00~17:00）へ直接申し立てることができます。

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

##### 1) 相談及び苦情の対応

苦情などを受けたら、管理責任者に速やかに報告します。原則として管理責任者が対応します。管理責任者が対応できない場合、他の職員でも対応しますが、その旨を管理責任者に直ちに報告します。

##### 2) 確認事項

相談または苦情について、次の事項を確認させていただきます。

- ① 相談または苦情のありました利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名（利用者がわかる場合）

② 具体的な相談、苦情の内容。

③ その他参考となる事項。

### 3) 相談及び苦情処理期限

相談及び苦情の相手方様に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに、相談、苦情を受けた内容について、回答する期限をあわせて説明いたします。

### 4) 相談及び苦情処理

おおむね次の手順により、相談及び苦情について処理します。

① 事務所内で管理者を中心に相談及び苦情処理のための会議を開催する。

② サービスを提供した者から概況説明。

③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてカンファレンスを行う。

④ 管理者が事情説明をお客様に対して直接行う。

⑤ 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上でお客様を担当する居宅介護支援事業所および国民健康保険連合会に対し報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。

⑥ 事業実施マニュアルにおいて改善点を明記し、再発の防止につとめる。

### 5) その他参考事項

① サービスの提供に当たり、利用者の苦情があがらないよう提供マニュアルにおいて接遇などについて徹底するほか、適宜研修を実施し、より利用者の立場に立った質の高いサービス提供を心がけるよう職員指導を行います。

② 苦情に至らないケースであっても、利用者からの希望や相談などがあった場合、事例検討会などで検討し、今後のサービス提供に資するよう工夫いたします。

③ 利用者が気持ちよくサービス利用ができるよう、職員の心身の健康管理にも十分配慮いたします。

## 6. サービスの実施状況について

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	年 月 日
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

## 7. 事故発生時及び緊急時の対応方法

(1) 訪問介護員は、指定訪問介護実施中に利用者の病状・状態に急変その他の緊急事態が生じたときは、事前に利用者で取り決めた方法で対応いたします。(別紙 緊急時の対応) ご家族と連絡が取れない時には、主治医に連絡し、適切な処置を行います。主治医に対する連絡が困難である場合には、緊急搬送などの処置を行います。

(2) 訪問介護員は、緊急時の対応を行った場合には、速やかに管理者及び主治医に報告します。

## 8. 身体拘束等の禁止

1 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の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、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為(以下「身体拘束等」という。)を行わない。

2 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。

3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

- ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）
- ② 身体拘束等の指針を整備する。
- ③ 訪問介護員等に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

## 9. 高齢者虐待防止

(1) 事業者は、ご契約等の人権の擁護、虐待の防止のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ① 事業所における虐待のための防止又はその対策を検討する委員会（テレビ電話装置等活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図るものとする
  - ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備するものとする。
  - ③ 事業所において、訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施するものとする。
  - ④ 前3号に規定する措置を適切に実施するための担当者を置くものとする。
- (2) 事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に関する調査等に協力するよう努める。

## 10. 災害時における対応方法

- (1) 避難準備情報が発令された時点で訪問を休止させていただきます。
- (2) 訪問中の場合は、利用者様やご家族様の安全確保に努めますが、危険が増した場合は、私達もすぐ安全な所に避難させていただきます。

### 11. 衛生管理

- (1) 事業所は、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、以下の措置を講じます。
  - ① 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図る。
  - 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する。
  - ③ 事業所において、訪問介護員等に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を実施する。

### 12. 業務継続計画の策定

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じなければならない。
- (2) 事業者は、訪問介護員等に対し、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実施しなければならない。
- (3) 事業所は、定期的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ものとする。

### 1 3. 個人情報の利用目的

私および家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することを同意します。

#### (1) 適切な訪問介護の提供を目的として行うもの

- ①当ステーションが主体となって行う各種サービスの提供
- ②ご本人が利用される施設及びサービス事業所との連携
- ③他の関係機関（医療・施設・行政等）に意見・助言を求める場合
- ④他の関係機関からの照会への回答
- ⑤医療機関（病院・診療所）との連携
- ⑥ご家族への必要な情報の説明
- ⑦審査支払機関へのレセプトの提出
- ⑧審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ⑨その他、ご本人へのサービス提供に関する利用

#### (2) 当ステーション内における管理運営業務を目的として行うもの

- ①利用者名簿の管理
- ②訪問介護記録の管理
- ③情報提供の管理
- ④苦情及び事故処理届出文書の管理
- ⑤業務日誌の管理

#### (3) その他の利用

- ①サービスの質の向上を目的とした法人内症例研究
- ②当ステーション内部で行われる学生実習への協力
- ③当該当利用者のサービス向上のための基礎資料
- ④外部監査機関への情報提供

#### (4) 使用に当たっての条件

- ①利用者及び家族の個人情報の提供は必要最小限とし、提供に当たっては関係する者以外に漏れることのないよう 細心の注意を払うこと。
- ②利用者及び家族の個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録しておくこと。

#### (5) 使用する期間および同意

令和 年 月 日 から契約終了まで

利用者 \_\_\_\_\_ 印 代理人 \_\_\_\_\_ 印

※ ご利用者自身が署名・捺印、意思の確認が出来ない場合は、代理人の記載が必要です。

(ご家族代表) 私は、利用者の家族の個人情報の使用について、同意します。

家族代表 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

#### 14. その他

(1) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ① 訪問介護員は、医療行為及び医療補助行為はできません。
- ② 年金の管理、金銭の貸借などの取り扱いはできません。
- ③ 家族の方に対する食事の準備などはできません。
- ④ 介護員らに対する贈り物や飲食などのもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- ⑤ 利用者不在時の、ご自宅への訪問はいたしません。
- ⑥ ペット等を飼育されている場合は、訪問中はゲージ等に入れて頂くか、又は、別室に保護しておいて下さい。

サービスについて相談や不満のある場合は、できる限り対応しますので、サービス提供責任者、もしくは管理者にご連絡ください。

当事業所は指定訪問介護サービスの提供に際し、本書面に基つき重要事項の説明を行いました。

訪問介護ステーションみつごうや

説明者職名 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

契約書、契約書別紙の内容について、事業者からの説明を受け、それに対する利用者の了解のもとに、訪問介護サービスの提供に関する契約を締結します。上記契約の証として、本契約書を2部作成し、利用者及び事業者の双方が記名・押印の上それぞれ1部ずつを保管します。

令和 年 月 日

(事業者) 〒940-2183  
新潟県長岡市深沢町2300番地  
社会医療法人 崇徳会  
理事長 田宮 崇 印

(利用者) ご住所 \_\_\_\_\_

お名前 \_\_\_\_\_ 印

(代理人) ご住所 \_\_\_\_\_

お名前 \_\_\_\_\_ 印