

訪問介護・介護型ヘルプサービス

重要事項説明書

この訪問介護サービス重要事項説明書は、一般社団法人 裕好会 ケアサポート千鶴（以下、「本事業所」という）がお客様に訪問介護サービス・介護型ヘルプサービス（以下、「本サービス」という）を提供するにあたり、お客様やそのご家族様に対し、本事業所の事業運営規程や勤務体制等、お客様のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載したものです。

第 1 条（本サービスの目的）

本事業所は、要介護状態にあるお客様に対し、お客様が有する能力に応じて、可能な限り居宅において自立した生活を営めるよう支援する事を目的とし、本サービスを提供します。

第 2 条（本サービスの基本方針）

本事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

- ① お客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ② 地域との結びつきを重視し、市区町村、指定居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健、医療または福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- ③ 職員の教育研修を重視し、提供するサービスの質について、常に改善に努めます。

第 3 条（本サービスの実施に関する具体的方針）

本事業所は、次に掲げる具体的方針に基づき本サービスを実施するものとします。

- ① サービス提供の開始にあたり、お客様の心身の状況等を把握します。
- ② 個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた訪問介護計画を作成します。
- ③ 居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画に沿って訪問介護計画を作成します。
- ④ 訪問介護計画の作成後、訪問介護計画の実施状況の把握（モニタリング）を行います。
- ⑤ モニタリング結果を指定居宅介護支援事業者へ報告します。

第 4 条（会社概要）

法人名称	一般社団法人 裕好会
法人所在地	京都市西京区清水町43-6
代表電話番号	075-205-2742
代表者氏名	代表理事 長谷川 裕史
設立	2021年4月14日
資本金	300万円
実施事業	訪問介護

第5条（本サービスを提供する事業所）

1. 本事業所の概要

本事業所の名称	一般社団法人 裕好会 ケアサポート千鶴
所在地	京都市右京区山ノ内苗町29-2 グローアップ京都102号
電話番号	075-205-2742
FAX番号	075-204-8857
指定事業者番号	
実施サービス	訪問介護
通常の事業の実施地域	京都市右京区（京北、高雄地域を除く）、西京区、向日市 長岡京市 (介護型ヘルプサービスにあつては、向日市、長岡京市を除く)

2. 本事業所の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日（祝日を含む）
営業時間	午前9時～午後6時
休業日	12月30日～1月5日 (サービス計画により、休業日及び営業時間外であってもサービスを 提供する場合があります)
サービス提供時間	午前10時～午後5時

3. 本事業所の職員体制

	常勤	非常勤	計	資格等	兼務
管理者	1人		1人		有
サービス提供責任者	1人		1人	実務者研修修了	
訪問介護員 (ホームヘルパー)		1人	1人	介護福祉士	有
		2人	2人	実務者研修修了	
事務職員(その他)		1人	1人		

4. 前項の各従事者の職務内容

- ① 管理者は、本事業所の職員及び業務の管理を一元的に行う者とし、職員に厚生労働省令に定められた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、都道府県または市区町村が条例で定める基準（以下「基準等」とする）を遵守させるために必要な指揮命令を行う。

- ② サービス提供者責任者は
1. 本サービスの利用申し込みにかかわる調整を行う。
 2. お客様の状態やサービスの関する意向の定期的な把握を行う。
 3. 本サービスの提供にあたり、把握したお客様の服薬状況、口腔機能その他のお客様の心身の状態及び生活の状況に係る必要な提供を居宅介護支援事業者等に対して行う。
 4. サービス担当者会議への出席、お客様に関する情報の共有等、居宅介護支援従事者等との連携を行う。
 5. 訪問介護職員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を伝達する。
 6. 訪問介護職員の業務の実施状況を把握する。
 7. 訪問介護職員の能力や希望を踏まえた業務管理を行う。
 8. 訪問介護職員に対する研修、技術指導等を行う。
 9. その他のサービス内容の管理について必要な業務を行う。
- ③ 訪問介護職員は、お客様の居宅において身体介護、生活援助等のサービスの提供を行う。
- ④ 事務職員は、本事業所運営時に必要な事務を行う。

第6条（サービス内容）

1. 介護保険法で定める本サービスを実施する。なお、居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って介護保険法で定める本サービスを行う。また、各サービス内容やその実施方法等の詳細については、職員（第8条参照）までお気軽にお尋ね下さい。

① 身体介護

1. 入浴介助 入浴の介助
2. 排泄介助 排泄の介助・オムツ交換
3. 食事介助 食事の介助
4. 更衣介助 更衣の介助
5. 体位変換 体位変換を行う
6. 清拭 入浴が困難なお客様を対象に、清潔保持のために身体を拭く
7. 外出介助 外出の介助や通院介助等
8. 整容介助 身繕いを整える介助
9. 移動・移乗介助 移動や移乗の介助
10. 起床及び就寝介助 起床の介助、就寝の介助
11. 服薬介助 服薬の介助
12. 自立支援のための見守りの援助 見守りや声掛け

② 生活援助

1. 調理 お客様の食事を用意する
2. 洗濯 お客様の衣類等の洗濯
3. 掃除 お客様の居室の掃除
4. 買物 お客様の日常生活必需品の買い物
5. ベッドメイク 寝具の交換、布団干し等
6. 衣類の整理・被服の補修 衣類の整理や不服の補修

*サービスはお客様を対象としたものに限られ、上記の生活援助の場合、お客様以外の方のお食事の調理、衣類等の洗濯、買い物、お客様の居宅以外の掃除は出来ません。

*調理の中でも、刻み食やミキサー食、および糖尿病食などの特別食（医療食・治療食・特段の専門的配慮を持って行う調理）は、介護保険法のサービス区分上、身体介護として取り扱われる場合があります。

第7条（本サービスの実施に関する留意事項）

1. サービス提供のためにお客様の居宅において、使用する水道、電気、ガス、電話等の費用についてはお客様の負担になります。
2. 訪問予定時間は、遅れることのないよう注意致しますが、公共交通機関の事故等、やむを得ない事情により前後する場合があります。その場合は、必ず電話にてご連絡致します。
3. 職員個人の住所、電話番号はお知らせ出来ません。
4. 前項に反して行われた行為により生じた損害については、本事業所では責任を負いかねます。
5. 居宅においてペットを飼われている場合は、トラブル回避のため、訪問前にペット（犬、猫、鳥等）を柵に入れる、別室に移すなどの配慮をお願い致します。なお、ペットにより本事業所の職員の生命、身体及び財産に損害が生じた場合には、第18条に基づき、お客様またはそのご家族等の介護者は、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

第8条（職員）

1. 職員とは、お客様に本サービスを提供する本事業所の職員であり、主として訪問介護員（介護福祉士、介護職員初任者研修修了者、訪問介護員養成研修1～2級課程修了者、介護職員基礎研修修了者、実務者研修修了者、生活援助従事者研修修了者、看護師等）そしてサービス提供責任者が該当する。
2. お客様の担当になる訪問介護員の選任（担当の変更を含む）は、本事業所が行い、お客様が訪問介護員を指名する事は出来ません。本事業所の都合により担当の訪問介護員を変更する場合は、お客様やそのご家族等に対して事前にご連絡すると共に、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮致します。
3. お客様が担当の訪問介護員の変更を希望する場合は、その変更希望理由（業務上不相当と判断される理由）を明らかにして、事業所の管理者までお申し出下さい。（業務上不相当と判断される理由がない場合、変更を致しかねる事があります）

4. 本事業者は、お客様からの変更希望による変更も含め、訪問介護員の変更により、お客様及びそのご家族等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分に配慮致します。
5. 本事業所は、基準等に定められている人員の基準に基づいて人員体制を整備し、お客様に対して本サービスを提供します。

第9条（利用料金）

1. 本サービス利用料金（非課税）

厚生労働省が定める基本料金算定額に基づき、改正によりに変更するものとします。

	20分未満	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30分未満	1時間30分以上 30分を増す毎
身体介護	163単位	244単位	387単位	567単位	82単位

	20分以上 45分未満	45分以上
生活援助	179単位	220単位

	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
身体介護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場合	65単位	130単位	195単位

- ① 通常時間帯以外の時間帯にサービスを提供する際には、上記の基本料金に下記の割り増し料金が発生します。

サービス提供時間帯	加算率
早朝（午前6時～午前9時）	25%
夜間（午後6時～午後10時）	25%
深夜（午後10時～午前6時）	50%

- ② 上記の基本料金は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画に定められた本サービスの提供に要する時間を基準とします。

- ③ 2名の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断された場合は、お客様の同意を得た上、通常利用料金の2倍の料金を頂きます。

2. 本サービスにおける加算及びその該当条件（非課税）

次表のカッコ内の金額は、介護保険法で定める本サービスの基本となる報酬単価です。

加算の種類	(単位・加算率)
特定事業所加算（１）	20%加算
特定事業所加算（２）	10%加算
特定事業所加算（３）	10%加算
特定事業所加算（４）	3%加算
特定事業所加算（５）	3%加算
緊急時訪問介護加算	100単位 / 回
初回加算	200単位 / 月
生活機能向上連携加算（１）	100単位 / 回
生活機能向上連携加算（２）	200単位 / 回
介護職員処遇改善加算（１）	所定単位数（※） × 24.5%
介護職員処遇改善加算（２）	所定単位数（※） × 22.4%
介護職員処遇改善加算（３）	所定単位数（※） × 18.2%
介護職員処遇改善加算（４）	所定単位数（※） × 14.5%
特別地域訪問介護加算	15%加算
中山間地域等における小規模事業所加算	10%加算
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	5%加算

① 特定事業所加算

本事業所が厚生労働省の定める基準に適合している場合は、基本料金に加算されます。

② 緊急時訪問介護加算

お客様またはそのご家族等からの要請に基づき、本事業所のサービス提供責任者が、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、本事業所のサービス提供責任者または訪問介護員等がお客様お客様の居宅サービス計画において計画的に訪問する事になっていない本サービスを緊急に行った場合に加算します。

③ 初回加算

新規に訪問介護計画を作成したお客様に対して、初回もしくは初回の属する月の本サービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもとサービス提供を行った場合に加算します。

- ④ 生活機能向上連携加算
サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士（以下「医師等」）の助言に基づき、訪問介護計画を作成し、当該訪問介護計画に基づくサービス提供を行った場合、または医師等が訪問リハビリテーションまたは通所リハビリテーションの一環としてお客様の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、医師等と共同して行ったアセスメント結果に基づき、訪問介護計画を作成し、医師等と連携して当該訪問介護計画に基づくサービス提供を行った場合に加算します。
 - ⑤ 介護職員処遇改善加算
別に厚生労働大臣が定める基準に適合している場合に加算します。
 - ⑥ 特別地域訪問介護加算
本事業所が別に厚生労働大臣が定める地域に所在し、本サービスを提供した場合に加算します。
 - ⑦ 中山間地域等における小規模事業所加算
本事業所が別に厚生労働大臣が定める地域に所在し、かつ別に厚生労働大臣が定める施設基準に適合し、本サービスを提供した場合に加算します。
 - ⑧ 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算
本事業所が別に厚生労働大臣が定める地域に居住しているお客様に対して、通常の事業の実施地域を越えて本サービスを提供した場合に加算します。
3. 居宅サービス計画に位置づけられているサービスに関しては、本条前項の料金のお客様の負担割合に応じた額をお支払い頂きます。（法定代理受理）ただし、支給限度基準額を超えた分に関しましては、全額自己負担となります。
- *介護保険被保険者であるお客様が、居宅サービス計画に基づき介護保険サービスを受けた場合、保険者がお客様に代わって利用料（お客様自己負担分を除く）を直接事業者を支払うことを法定代理受理といいます。
4. 本事業所は、緊急時に計画外のサービスを提供する場合があります、そのサービスが介護保険外のサービスにあたる時には、お客様より別途料金を頂く事があります。

第10条（交通費）

1. 第5条第1項に記載する「通常の事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、第5条第1項に記載されている「通常の事業の実施地域」を越えた地点からお客様の居宅までの往復にかかる交通費（課税・税込）を負担していただく事となります。
- 「中山間地域に居住する者へのサービス提供加算」を算定するお客様については、当該交通費を頂きません。

移動手段	負担していただく交通費
公共交通機関	実費
自動車等	事業の実施地域を超えてから、片道20キロ未満 20円/km 事業の実施地域を超えてから、片道20キロ以上 30円/km

*職員の移動手段は地域により異なります。

2. 通院介助等の外出介助においてお客様の居宅と目的地の往復により移動交通費（職員の移動交通費を含む）が発生する場合や、買い物代行サービスにおけるお客様の居宅と商店の往復により移動交通費が発生する場合には、原則としてお客様の負担となります。なお、負担して頂く交通費については上表と同様になります。

第11条（訪問介護計画及び利用料金の見積もり）

居宅サービス計画に基づいて提供する訪問介護計画及びその利用料金の見積もりは、「訪問介護サービスご利用確認書」に記載の通りです。なお、「訪問介護サービスご利用確認書」は居宅サービス計画の変更により訪問介護計画の変更があった場合、変更が軽微で一過性のものを除き、新たにお客様に交付しその内容をお客様にご確認頂くものとします。

第12条（キャンセル）

1. お客様の都合によりサービスのキャンセルをされた場合は、下記の料金を頂きます。

① サービス利用日の前営業日の午後5時までのご連絡	無料
② サービス利用日の前営業日の午後5時以降のご連絡	基本料金のお客様負担額

2. 救急車・主治医等がかかわる緊急対応が生じた場合は、キャンセル料を頂きません。
3. 上表の②について、お客様の都合によるキャンセルが頻繁に起こる場合は、キャンセル料を協議の上変更します。
4. キャンセル（及びサービスの変更）のご連絡は、下記の連絡先（電話番号）へご連絡下さい。

キャンセルの連絡先名称	一般社団法人 裕好会 ケアサポート千鶴
キャンセルの連絡先 電話番号	075-205-2742

第13条（お支払い方法）

1. 前月のサービスご利用分に関するお客様負担金を、本事業所が定める翌月の期日までにお支払い頂きます。
2. お支払い方法は、原則として口座引き落としとさせていただきます。なお、口座引き落とし以外のお支払いについては、本事業所または職員までご相談下さい。
3. 認定申請日前のお客様へサービス提供を行った場合など「償還払い」の対象となる場合があります。

*お客様が一旦利用料金の全額を本事業所にお支払い頂き、その後、本事業所より交付された「サービス提供証明書」と「領収書」を市町村に申請し、保険給付分の費用の払い戻しを受ける事を償還払いといたします。

第14条（秘密保持及び個人情報の保護）

1. 本事業所及びその職員は、業務上知り得たお客様及びそのご家族等の秘密及び個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取り扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外には開示しません。
2. 本事業所は、そのサービス提供上知り得たお客様及びそのご家族等の秘密及び個人情報について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
3. 本事業所及びその職員は、必要な範囲においてお客様及びそのご家族等の個人情報を取り扱い致します。お客様及びそのご家族等の個人情報の取り扱いに関して、文書により別途同意を得るものとします。
4. 第1項及び第2項に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。
5. 個人情報に関するお問い合わせについても、本事業所までご連絡下さい。

第15条（サービス相談窓口、苦情受付窓口、及び対応の手順）

1. 本事業所におけるサービスのご利用にかかわる相談窓口及び苦情・要望の受付窓口
本事業所

電話番号	075-205-2742
受付時間	営業日の午前9時～午後6時
苦情受付担当者	長谷川 好子
苦情解決責任者	長谷川 裕史

2. 前項の他、次の市区町村等のサービス相談及び苦情受付窓口にご相談することも出来ます。

① 市区町村（保険者）のサービス相談・苦情受付窓口

担 当	連絡先
西京区役所健康長寿推進課高齢介護保険担当	075-381-0867
西京区役所洛西支所健康長寿推進課高齢介護保険担当	075-332-8140
右京区役所健康長寿推進課高齢介護保険担当	075-861-1340
向日市役所市民サービス部高齢介護課	075-874-2591
長岡京市健康福祉部高齢介護課介護保険係	075-955-9713

② 国民健康保険団体連合会（以下、「国保連合会」）のサービス相談・苦情受付窓口

国保連合会	京都府国民健康保険団体連合会
受付時間	075-354-9090
担当部署	介護保険課 介護相談係

3. 本事業所は、お客様に対し、自ら提供した本サービスに係る苦情を受け付けた場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- ① 苦情の受付
- ② 苦情内容の確認
- ③ 苦情解決責任者等への報告
- ④ お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- ⑤ 苦情の解決に向けた対応の実施
- ⑥ 再発防止、及び改善の実施
- ⑦ お客様への苦情解決結果の説明・同意
- ⑧ 苦情解決責任者等への最終報告

第16条（事故発生時の連絡先、及び対応の手順）

1. 本サービス提供中に事故が発生した場合には、あらかじめ確認させて頂いた次の連絡先へ連絡します。お客様及びそのご家族よりご連絡を頂く場合は、第5条第1項に記載されている本事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

①ご家族様

お名前	
電話番号	

②市区町村の事故発生時の連絡先

第15条2項①のとおり

2. 本事業所は、お客様に対し、自ら提供した本サービスにより事故が発生した場合、次の手順に基づいた対応を実施します。なお、当該事故の状況・内容及び対応結果については、本事業所が記帳します。

- ① お客様の安全の確保
- ② 事故発生状況・内容の確認
- ③ サービス事業所の責任者等への報告
- ④ ご家族等・市区町村・居宅介護支援事業者への連絡
- ⑤ 事故の解決に向けた対応の実施
- ⑥ 事故発生原因の解明、及び再発防止への措置
- ⑦ お客様への事故解決経過・結果の説明
- ⑧ サービス事業所の責任者等への最終報告

- サービスの提供により、お客様へ賠償すべき事故が発生した場合、第18条に基づいた対応を実施します。

第17条（緊急時等の連絡先、及び対応の手順）

- 本サービス提供中にお客様の容態の急変等があった場合には、あらかじめ確認させていただいた次の連絡先へ連絡します。お客様及びそのご家族よりご連絡を頂く場合は、第5条第1項に記載されている本事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

①主治医

医療機関名	
電話番号	
主治医名	

②ご家族様

お名前	
電話番号	

③ お客様の担当居宅介護支援事業者

居宅介護支援事業者名	
電話番号	
担当介護支援専門員名	

- 本事業所は、お客様に対し、自ら提供したサービスにおいて、緊急の対応が必要となった場合、医療機関への連絡、(119番への通報)搬送の実施等の必要な措置を講じた後、必要に応じ、第16条第2項に基づいた対応を実施します。
- 本事業所は、緊急に計画外のサービスの提供があり、そのサービスが介護保険適用外のサービスの場合には、お客様より別途料金を頂く場合があります。

第18条（損害賠償）

- 本事業所は、お客様に対する本サービスの提供にあたって、本事業所の責めに帰すべき事由によりお客様またはそのご家族等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、お客様またはそのご家族等に過失がある場合には、本事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額される事があります。
- 物品の賠償にあたっては、原状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
- 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や

使用年数・耐用年数を考慮した額)を賠償額範囲とします。そのため、購入から長年を経過した品物については、賠償を致しかねる事があります。

4. 取り扱いに特別の注意が必要なもの等については、あらかじめご提示をお願いします。ご提示のない場合、賠償を致しかねる事があります。
5. お客様またはそのご家族等は、お客様またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により、本事業所の職員の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

第19条 (介護給付費の改定)

厚生労働省が定める介護給付額 (介護報酬) の改定があった場合、本事業所の料金体系は、厚生労働省が定める介護給付額 (介護報酬) に準拠するものとします。

第20条 (虐待の防止に関する措置)

本事業所は、お客様の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じます。

第21条 (訪問介護計画の提出)

本事業所は、お客様の居宅サービス計画を作成している指定居宅支援事業者から訪問介護計画の提供の求めがあった際には、当該訪問介護計画を提供することに協力するように努めます。

第22条 (不当な働きかけの禁止)

本事業所は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員または居宅要介護被保険者に対して、利用者に必要のないサービスを位置付けるよう求める事その他の不当な働きかけを行わないものとします。

第23条 (第三者評価の実施状況)

本事業所の第三者評価の実施状況は以下の通りです。

実施の有無 あり 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

評価結果の開示状況

以上

一般社団法人 裕好会 ケアサポート千鶴は、重要事項説明書に基づいて、訪問介護サービス内容及び重要事項の説明を行いました。

本書交付を証するため、本書を2通作成し、本事業所、お客様（またはその代理人）は、記名捺印の上、各1通を保管するものとします。

年 月 日

事業所 所在地 京都市右京区山ノ内苗町29-2 グローアップ京都102号
事業所名 一般社団法人 裕好会 ケアサポート千鶴
管理者名 長谷川 裕史

説明者氏名 _____ 印

私は、重要事項説明書に基づいて、訪問介護サービス内容及び重要事項の説明を受け、その説明を受けた内容について同意の上、交付を受けました。

年 月 日

お客様 住 所 _____

氏 名 _____ 印

ご家族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

代理人（お客様との続柄 _____ ）

住 所 _____

氏 名 _____ 印

立会人 または 署名代理人（該当するものにチェック）

住 所 _____

氏 名 _____ 印