

# 訪問介護・介護予防・日常生活支援サービス事業

## 契約重要事項説明書

### 1 担当するサービス責任者、訪問介護員

サービス提供責任者 山本 裕美 濱田 美穂

連絡先 0791-24-0500  
(午前8時30分～午後5時30分 年末年始は休み 12/31～1/3)

事業者の都合により訪問介護員を変更する場合は、サービス提供責任者から事前に連絡します。

### 2 事業所の概要

事業所名	こすもす倶楽部ヘルパーステーション
所在地	兵庫県相生市野瀬1375番地1
開設年月	平成12年4月
指定事業所番号	兵庫県指定 2874200161
連絡先	TEL 0791-24-0500 携帯 090-9622-8154(夜間、緊急時、日曜日) FAX 0791-24-0505
管理者の役職名 管理者の連絡先	管理者 山本 裕美 TEL 0791-24-0500 FAX 0791-24-0505
管理者の兼務業務	サービス提供責任者
事業所の開設日・時間 営業日 営業時間 サービス提供日時	月～金までとする(年末年始は休み) (ただし自立支援訪問サービスは別に定めるものとする) 午前8時30分～午後5時30分まで 利用者の希望により提供する
サービス提供実施地域	相生市全域 当該地区内では交通費はサービス料金に含まれています

### 3 当事業所の法人概要

事業者名	社会福祉法人 あいおい福祉会
所在地	兵庫県相生市野瀬1375番地1
連絡先	TEL 0791-24-0500 FAX 0791-24-0505
法人種別	社会福祉法人
設立年月	平成11年10月
代表者	理事長 南條 登
法人の行う他の業務	居宅介護支援事業、在宅介護支援事業(窓口業務)、通所介護事業、介護予防通所介護事業 認知症対応型生活介護事業 老人介護福祉施設事業 短期入所生活介護

#### 4 当事業所の従業員

職 種	職務の内容	勤務形態と人員数
管 理 者	従業員と業務の管理	常勤 1 人(兼務)
サービス提供責任者	利用の申し込み調整、訪問介護サービス計画の作成、ヘルパーへの技術指導等	常勤 2 人(兼務)
訪問介護員：介護福祉士 ホームヘルパー2級	身体介護・生活援助等	6 人以上 常勤1人(兼務) 非常勤4人以上 (専従)、非常勤1人以上(兼務)

#### 5 事業の目的・運営方針

事業の目的	要介護者及び要支援者(以下、要介護者等)とその家族および地域住民に良質かつ適切な介護サービスを提供し、安心して生活できる地域づくりをすすめる
運営方針	<p>要介護者等とその家族および地域住民が要介護状態になったときに、その有する能力に応じ自立した日常生活を営めるよう、身体介護その他生活全般にわたる援助を行う</p> <p>利用者の人格を尊重し、利用者の立場に立ったサービスを提供する</p> <p>地域福祉の向上のため、市町、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健・医療・福祉機関と密接に連携する</p>

#### 6 提供する訪問介護サービスの内容

利用者に提供するサービスの内容は次のとおりです。

内 容	提供方法	保険適用
訪問介護・介護予防・日常生活支援サービス事業計画の作成	利用者の日常生活の状況および意向を踏まえて、利用者の「居宅サービス計画(ケアプラン)」に沿って「訪問介護サービス計画」を作成するに当たっては、利用者またはその家族に説明し、同意を得ます。また、これを作成した場合は利用者に交付します。	○
サービスの提供	<p>利用者の居宅においてホームヘルパーを派遣して入浴・排泄・食事介助等の身体介護ならびに調理・洗濯・掃除等の生活援助のサービスを行います。</p> <p>サービスの詳細については、別添の「サービス内容詳細確認票」により利用者の希望を確認したうえで行います。</p>	○
上乗せサービスの提供	支給限度額を超える場合についても上記のサービスと同様のサービスを提供します。ただし、介護保険の非適用であり全額自己負担となりますのでご注意ください。	—
訪問介護・介護予防・日常生活支援サービス事業計画の変更等	<p>利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合で、その変更が「居宅サービス計画(ケアプラン)」の範囲内で可能なときは、速やかに「訪問介護サービス計画」の変更を行います。</p> <p>また、利用者が「居宅サービス計画(ケアプラン)」の変更を希望する場合は、速やかに介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。</p>	○

サービス提供の記録および記録の交付・保存等	<p>サービス提供をした際には、予め定められた「訪問介護サービス記録書」の書面に必要事項を記入して、サービス提供終了時に利用者の確認を受けます。</p> <p>一定期間ごとに(または1か月ごとに)「訪問介護、介護予防・日常生活支援サービス事業計画」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問介護サービス記録書」等の書面を作成して、利用者から申し出があった場合には説明のうえ交付します。</p> <p>前記の「訪問介護サービス記録書」等の記録を作成完了後、2年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、または実費負担によりその写しを交付します。</p>	○
-----------------------	--	---

## 7 サービスの利用料および利用者負担

(1)利用者の方からいただく負担金は、別紙「料金表」のとおりです。

(2)初回加算：200円

サービス開始月に訪問介護又介護予防・日常生活支援サービス事業計画を作成した利用者に対して、初回に実施した同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問又は担当ヘルパーと同行訪問した場合に加算されます。

(3)緊急時訪問介護加算：100円（要介護1～5対象）

利用者や家族から要請を受けて、介護支援専門員が必要と認めたとき、「居宅サービス計画書」にない訪問介護(身体介護のみ)を行った場合に加算されます。

(4)介護保険適用外のサービスとなる場合、およびサービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合には、全額自己負担となります。特に介護保険適用外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画(ケアプラン)を作成する際に介護支援専門員(ケアマネージャー)から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります。

(5)サービス提供の実施地域以外の地域でサービス提供した場合には、交通費が必要となりますので、別途交通費確認書を交付します。

(6)利用料金の支払いは、月末締切の翌月27日にご指定された口座より引き落としさせていただきます。

## 8 介護保険料の滞納等がある場合

介護保険適用の場合においても、保険料の滞納等により、法定代理人受領ができなくなる場合があります。その場合は介護報酬の全額をお支払いいただくこととなりますので、当福祉会からサービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を市町の窓口に提出しますと、後日に介護報酬の9割が払い戻しとなる場合があります。また、滞納期間によっては、利用者の負担が増える場合もあります。

## 9 要介護認定前の訪問介護サービスの提供

要介護認定までに、利用者が訪問介護サービスの提供を希望する場合には、この契約の締結の日から要介護認定申請時までに訪問介護サービス計画をもとに、利用者にとって必要な訪問介護サービスを提供いたします。要介護認定後には、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。この際に利用者からの解約の申し入れがあった場合には、この

契約は終了し解約料はいただきません。なお、要介護認定の結果、自立(非該当)になった場合には、全額利用者負担となり、別紙料金表の利用料をいただきます。また、認定された要介護度に応じて利用料の一部が利用者負担となる場合もあります。

## 10 利用サービスの予約取り消し

利用者がサービスの利用予約を取り消す場合には、速やかに次の(または前記のサービス提供責任者)までご連絡ください。

連絡先(TEL) 0791-24-0500

訪問介護員が、自宅まで訪問して不在またはキャンセルされる場合は、キャンセル料を頂きます。(訪問時間1時間前をきった時点での、キャンセルはキャンセル料が発生します)

## 11 利用の中止、変更

気象庁による警報発令時、または大雨、強風、積雪等の悪天候、自然災害などによりサービスの実施が著しく危険であると事業所が判断した時には事業所からの申し出により、曜日の変更及び時間変更または中止をお願いする場合があります。

## 12 業務継続計画の策定について

- (1) 感染症や非常災害の発生において、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、また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、訓練を定期的に行います。
- (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。

## 13 契約の終了と自動更新について

契約の有効期間については、その満了日でいったん終了することとなります。ただし、有効期間の満了7日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、契約は自動的に更新されます。

## 14 契約期間途中での解約の場合

- (1) この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する1週間までにお申し出いただければ解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。
- (2) 人員不足等やむを得ない事情によりサービスの提供を終了させて頂く場合があります。その場合は、終了1か月前までに通知します。
- (3) 利用者やご家族などが、当事業所や当事業所のサービス従業者に対し、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させて頂きたく場合があります。

## 15 秘密の保持

当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。

また、利用者やそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、善良な管理者の注意をもって管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。

ただし、当事業所がサービスを提供する際に利用者やご家族に関して、知り得た情報については、サービス担当者の同意を得たうえで個人情報を使用します。

なお、同意いただいた場合には、別紙の「個人情報使用同意書」に記名押印いただくことになります。

## 16 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化があった場合は、事前の打合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等への連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

## 17 損害賠償

当事業所は利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、その損害を賠償いたします。

当事業所は「東京海上日動火災保険株式会社」に加入しています。なお、賠償責任共済にかかる内容については、サービス提供責任者までお問い合わせください。

## 18 虐待防止に関する対策

人権擁護・虐待の発生、その再発を防止するために虐待防止委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。また、指針の整備、研修を実施します。

サービスの提供中に、当該事業所又は養護者(利用者の家族等高齢者を養護する者)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。

## 19 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。また、指針の整備、研修を実施します。

また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画に基づいて対応します。

## 20 ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

(1) 事業所名において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ① 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
- ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
- ③ 意にそぐわない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業所の方、ご利用者及びその家族が対象となります。

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

(3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

## 21 サービスの苦情相談窓口

当事業所は、提供したサービスに対して利用者から苦情や相談があった場合は、速やかに対応を行います。

サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、下記までご連絡ください。

### (1)当事業所の苦情相談窓口

こすもす倶楽部 ヘルパーステーション 担当者 山本 裕美 最終解決者 南條 誠	連絡先 0791-24-0500 F A X 0791-24-0505 (受付時間 午前8時30分～午後5時30分まで) 緊急連絡先 0791-24-0600 (特別養護老人ホーム こすもす倶楽部)
--	---

(2)介護保険の苦情や相談に関しては他に、下記の相談窓口があります。

介護保険サービスの苦情について

兵庫県国民健康保険団体 連合会	連絡先 078-332-5617
--------------------	------------------

介護保険全般に関するお問い合わせ

相生市介護保険担当係	連絡先 0791-22-7124 (受付時間 平日 午前8時30分～午後5時15分まで)
------------	---

## 21 その他

(1)サービス提供責任者は身分証明書を常に携行し、初回訪問および利用者または家族から求められた時はいつでも提示します。

(2)利用者の家族等からの要望に応じて、必要事項を利用者に連絡するのと同様の通知をその家族へも行います。

(3)利用者が訪問介護員(ヘルパー)の交代を希望される場合には、できる限り対応いたしますので、前記のサービス提供責任者までご相談ください。

(4)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 ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取扱いはしかねますので、ご了承ください。(家事援助として行う買い物等に伴う小額の金銭の取扱いは可能です。)
- ② ヘルパーは、介護保険制度上、利用者(要介護者)の介護や家事の準備等を行うこととされています。家族の方の食事の準備など、それ以外の業務についてはできませんので、ご了承ください。
- ③ ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

以上、訪問介護事業及び介護予防・日常生活支援サービス事業の提供開始に当たり、利用者に対して本書面(および付属別紙)に基づいて重要事項の説明を行いました。

なお、この重要事項説明に記載した内容に変更が生じた場合には、利用者にもその内容を書類にし、交付して説明または郵便で通知します。

令和 年 月 日 説明した時間 時 分～ 時 分

事業者 所在地 兵庫県相生市野瀬1375番地1  
名称 社会福祉法人 あいおい福祉会  
理事長 南 條 登 印  
説明者 氏 名 印

私は、本書面(および付属別紙)により事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所 相生市  
氏 名 印

上記代理人・立会人(代理人・立会人を選定した場合)

住 所  
氏 名 印  
住 所  
氏 名 印

# 個人情報使用同意書

私(利用者及びその家族)の個人情報については、次に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に同意します。

## 記

### 1. 使用する目的

利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整において必要な場合

### 2. 使用する期間

年 月 日から利用者の要介護認定又は要支援認定の有効期間満了日までとする。ただし、利用者から有効期間満了日の7日前までに異議申し立てのない場合は次の有効期間満了日までとする。

### 3. 条件

- (1)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者以外の者に漏れる事のないよう細心の注意を払うこと。
- (2)個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

以上

令和 年 月 日

社会福祉法人 あいおい福祉会殿

(利用者)

住所 相生市 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

(代理人)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

(同)

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印