

訪問介護重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、「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（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、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：株式会社 Care Innovation

代表者氏名：代表取締役 井上 恵介

本社所在地：神奈川県相模原市中央区陽光台 3－1 5－1 2 ドミール陽光台 1 0 1

連絡先：電話 042-786-0007・FAX:042-786-0027

法人設立年月日：平成 25 年 6 月 24 日

2 ご利用者様へのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称：ケア イノベーション相模原

介護保険指定事業者番号：相模原市指定 第 1472606993 号

事業所所在地：神奈川県相模原市中央区陽光台 3－1 5－1 2
ドミール陽光台 1 0 1

連絡先：電話:042-786-0007・FAX:042-786-0027

連絡先相談担当者名：井上 恵介

事業所の通常の事業実施地域：相模原市（中央区、南区、緑区の一部）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的

事業所の訪問介護員等が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を、また予防事業にあつては要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定介護予防訪問介護を提供することを目的とする。

運営の方針

事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日 月曜日から金曜日までとする 祝日は営業しない。

ただし 12 月 30 日から 1 月 3 日までは営業しない。

営業時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分。

電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする

営業時間外の連絡先電話番号 042-786-0007(転送電話になります)

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日 : 365 日。ただし 12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。

サービス提供時間: 営業時間と同じ。但し、その他の時間は応相談。

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者 : 井上 恵介

サービス提供責任者: 井上 志織 森崎 美津穂 小澤 輝美 井上 恵介

訪問介護員: 福岡 恵己 平澤 郁子 他非常勤 7 名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

訪問介護計画の作成

内容: 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画 (ケアプラン) 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を作成します。

身体介護

① 食事介助 ②入浴介助 ③排泄介助 ④更衣介助 ⑤身体整容 ⑥体位変換

⑦移動・移乗介助 ⑧服薬介助 ⑨起床・就寝介助

⑩自立生活支援のための見守りの援助:

- 利用者と一緒に手助けしながら行う調理 (安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。)を行います。
- 入浴、更衣等の見守り (必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認等を含む。)を行います。
- ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ (声かけや見守り中心で必要な時だけ介助)を行います。
- 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないよう常に見守る)
- 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。

○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。

生活援助

- ①買物：利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
- ②調理：利用者の食事の用意を行います。
- ③掃除：利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- ④洗濯：利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2)訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ①利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ② 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ③ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ④ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑤ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3)提供するサービスの利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

別紙 ケア イノベーション相模原 訪問介護料金表参照

□保険給付として不適切な事例への対応について

(1)次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

①「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

②「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり

- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2)保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、担当ケアマネージャー、または相模原市役所、ケア イノベーション相模原へお尋ねください。

(3)上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費

当事務所の通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

実施地域外の方は公共交通機関を使用する際は、通常の実施地域を越えてからの実費を徴収する。なお車での移動の際は通常の事業の実施地域を越えてからおおむね片道1kmにつき21円を請求させていただきます。

②キャンセル料

サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記のキャンセル料を請求させていただきます。

・ サービス提供日の前日 16 時までのご連絡の場合 キャンセル料は不要です

・ 前日 16 時以降または、サービス提供日当日にキャンセルのご連絡の場合 キャンセル料として 1050 円請求いたします。

・ ご連絡がなくサービス提供時間にヘルパーを派遣した場合 キャンセル料として 2100 円を請求いたします。ご連絡がなく派遣時に留守であった場合も同様です。

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合は、キャンセル料は請求致しません。

③サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用

利用者（お客様）の別途負担となります。

④ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費

実費相当を請求いたします。

- ⑤ サービス提供時に使用する利用者宅の電化製品・家財等（掃除機、洗濯機、水道、ガスレンジなど）が、事業者の過失ではない場合の使用、もしくは使用前、使用後の故障、または経年劣化による故障に関しての修理代または購入代は利用者の負担とします。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

- ① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等
- ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその費用の額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。
 - イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月に利用者あてにお届け（郵送）します。
- ② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等
- ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 27 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

(ア)事業者指定口座への振り込み

(イ)利用者指定口座からの自動振替

イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。

（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

- ※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 1 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、下のご相談担当者までご相談ください。

ア 相談担当者氏名 : 井上 恵介

イ 連絡先電話番号 : 042-786-0007

同ファックス番号 : 042-786-0027

ウ 受付日及び受付時間 : 8:30～17:30 土曜日・日曜日・祝日を除く

- ※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、

要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

- (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（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認をお願いします。
- (3) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」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せん
- (4) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

8 虐待防止・身体拘束防止について

事業者は、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・身体拘束防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止・身体拘束に関する責任者： 管理者 井上 恵介
- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) 従業者に対する虐待防止、身体拘束防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (4) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待または身体拘束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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその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ドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ②事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるた

め、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 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、サービス担当学会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の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、サービス担当学会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ②事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）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洩を防止するものとします。
- ③事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

10 緊急時の対応について

- ① 対応方針：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、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

・主治医：

・所属医療機関名：

・所在地及び電話番号：

家族緊急連絡先

・氏名：

・電話番号：

・住所：

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。事業者の故意または過失によらない時は、この限りではありません。

なお、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：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

保険名：介護保険・社会福祉事業者総合保険

12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

13 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- ①指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ②サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- 1 事業者は、訪問介護の実施ごとに、サービスの内容等を携帯端末を使用し介護記録ソフト上の記録票に記入します。
- 2 事業者はサービス提供記録をつけることとし、この契約の終了後5年間保管します。
- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。

16 衛生管理等

- ①訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ②指定訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

17 指定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、あなたの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（訪問介護計画を作成する者）

氏 名：小澤輝美・森崎美津穂・井上志織・井上恵介

（絡先：042-786-0007）

(2)提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険適用時）

(3)その他の費用

交通費の有無：重要事項説明書 4－①記載のとおりです。

キャンセル料：重要事項説明書 4－②記載のとおりです。

水道光熱費：重要事項説明書 4－③記載のとおりです。

通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費：重要事項説明書 4－④記載のとおりです。

(4)1 か月当りのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安 お支払い額の目安：約 円

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- 1.苦情があった場合は、ただちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からの事情を確認する。
- 2.サービス提供責任者が、必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告する。）
- 3.検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行くなど）。
- 4.記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】

ケア イノベーション相模原

井上 恵介（管理者）

所 在 地：神奈川県相模原市中央区陽光台 3－1 5－1 2 ドミール陽光台 1 0 1

電話番号：042-786-0007 ファックス番号：042-786-0027

受付時間：8：30～17：30

【市町村（保険者）の窓口】

所 在 地：相模原市役所 高齢政策課 指定・指導班

電話番号：042-707-7046 FAX：042-752-5616

【神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）介護保険課 介護苦情相談係】

電話番号：045-329-3447 0570-022-110（苦情専用）

受付時間 8：30～17：15（土・日・祝祭日・年末年始除く）

19 第三者評価の実施状況

実施なし

20 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

上記内容について、「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（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 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：神奈川県相模原市中央区陽光台 3－1 5－1 2
ドミール陽光台 1 0 1

法人名：株式会社 Care Innovation

代表者名：代表取締役 井上 恵介 印

事業所名：ケア イノベーション相模原

説明者氏名：井上 恵介

上記内容の説明を事業者から受け、同意し交付を受けました。

利用者

住所：

氏名： 印

代理人

住所：

氏名： 印 （続柄： ）

）