

# 介護保険サービス事業 訪問介護重要事項説明書

わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「滋賀県介護保険法に基づく指定居宅サービスの事業の従業者ならびに設備および運営に関する基準等を定める条例」（平成25年滋賀県条例第17号）の規定に基づき説明するものです。

様

事業者

株式会社はえみ

訪問介護はえみ

# 訪 問 介 護 重 要 事 項 説 明 書

## 1、事業者の概要

法人名 株式会社 はえみ  
代表者名 代表取締役 嶋本 隆道  
所在地 滋賀県彦根市田附町1227番地  
設立年月日 平成23年 5月 1日

## 2、サービスを提供する事業所

事業所名 訪問介護はえみ  
事業者番号 滋賀県指定 2570200861  
所在地 滋賀県彦根市田附町1227番地  
電話番号 0749-20-4876  
管理者 嶋本 隆道  
サービス提供責任者 村田 和弘  
新庄 佳美  
田中 寿子

### (1)事業の目的

利用者の意思及び人格を尊重し、利用者等の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。

### (2)運営の方針

利用者が可能な限り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)提供できるサービスの種類と通常の実施地域

提供できるサービスの種類 訪問介護  
通常の実施地域 彦根市、豊郷町、東近江市、愛荘町

### (4)事務所窓口の営業日および営業時間

営業日 月曜日から金曜日までただし祝祭日と12/29から1/3までを除く  
営業時間 午前8時30分から午後5時30分まで  
休業日 土、日曜日、祝祭日および12/29から1/3まで

### (5)サービス提供の営業日および営業時間

サービス提供日 月曜日から金曜日までただし祝祭日と12/29から1/3までを除く  
但し、利用者の希望による営業日以外の対応も可能。  
(24時間連絡可能な体制をとります)

サービス提供時間 午前8時から午後10時までとする。

### (6)事業所の職員体制

(令和6年6月1日現在)

管理者 事業所の管理および介護保険事務に関する諸業務 1名  
サービス提供責任者 利用申し込みに係る調整、スタッフ管理 3名  
サービス従事者 訪問介護計画に基づき、介護提供に当る 7名

### (7)サービス第三者評価の実施の有無 無し

## 3、サービスの内容

(1)「訪問介護」は、ご利用者様の居宅（自宅）において政令で定める者により行われる日常生活上の世話を行うサービスです。

## (2)サービス内容区分

### ①身体介護

食事介助（飲食物を口に運ぶ、食事動作の補助）、水分補給、服薬介助、排泄介助（トイレ、ポータブルトイレ、尿器、便器、オムツ、処理）、入浴介助（全身浴、シャワー浴、手浴、足浴、洗髪）清拭、更衣介助、身体整容、洗面介助、口腔ケア、起床・就寝介助、体位交換、見守り、移乗・移動介助、外出介助（買い物、通院等）、その他

### ②生活援助

調理、配膳、買い物、掃除、洗濯、ベットメイク、衣類の整理・補修、その他

## (3)サービスの提供記録

①サービスの提供に当たっては、別添の「訪問介護計画」に沿って計画的に提供します。

②サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問介護記録書」の書面に必要事項を記入して、ご利用者様の確認を受けます。

※一定期間ごとに「訪問介護計画書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成などの状況等に関する「訪問介護記録書」等の記録を作成して、ご利用者様に説明のうえ交付するとともに、居宅介護支援事業所に提出します。

## 4、利用料金（利用者負担金）

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金の1割もしくは2割または3割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービスは全額自己負担となります。

### (1)利用料金表（昼間・基本料金）（単位から地域加算 10.42 倍）

身体介護	単位	(10割)	(1割)	(2割)	(3割)
20分未満	163単位	1,698円	170円	340円	510円
20分以上～30分未満	244単位	2,543円	255円	509円	763円
30分以上～60分未満	387単位	4,032円	404円	807円	1,210円
60分以上～90分未満	567単位	5,908円	591円	1,182円	1,773円
生活援助					
20分以上～45分未満	179単位	1,865円	187円	373円	560円
45分以上～	220単位	2,292円	230円	459円	688円
通院等乗降解除	97単位	1,010円	101円	203円	304円

緊急時訪問介護加算（1回の要請に対して）1,042円 105円 209円 313円

初回訪問介護加算（初回の訪問時に対して）2,084円 209円 417円 626円

特定事業所加算Ⅱ 所定単位に100分の10に相当する単位

### 介護職員処遇改善加算・介護職員等特定処遇改善加算

厚生労働省が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た指定訪問介護事業所が、利用者に対し、指定訪問介護を行った場合に、以下加算があります。

加算名	加算額	自己負担額
介護職員等処遇改善加算 I	上記により算定した額の 24.5%に当たる額	左記金額の1割若しくは2割、 3割

訪問介護はえみのサービスは、令和6年6月1日現在、以下の加算が適用されます。

・初回加算 ・緊急時訪問介護加算・特定事業所加算（Ⅱ）・介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）

※尚、これらの加算にはついては、加算額の1割若しくは2割または3割の額が利用者負担となります

※基本料金に対して、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）帯は25%増しとなり、深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。

※上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご利用者様の居宅サービス計画に定められた目安の時間を基準とします。

※やむを得ない事情で、かつ、ご利用者様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※緊急時訪問介護加算は利用者やその家族等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ときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※初回訪問加算は新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

## (2) 交通費

通常サービスを提供する地域にお住まいの方（2. (3)参照）は無料です。それ以外の地域の方は、訪問介護員がお訪ねする為の交通費が実費必要です。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。

- ・通常の事業実施地域を越えた地点から片道5キロメートル未満 500円
- ・通常の事業実施地域を越えた地点から片道5キロメートル以上 1000円

## (3) 料金の変更

介護保険からの給付額に変更があった場合は、変更された額に合わせて、ご利用者様の負担額を変更いたします。

## (4) 利用者負担

要介護認定区分が自立と判定された方や、何らかの理由にて介護保険の認定・給付を受けていない場合は、一旦サービス利用料金の全額をお支払いいただきます（全額自己負担）。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅介護サービス計画が作成されていない場合や、介護保険適用の場合でも介護保険料の滞納などにより、保険給付金が弊社に支払われない場合があります。その場合は介護保険適用外の料金を頂戴いたします。

後日、ご利用者様が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を発行しますので、市町村の窓口で払い戻しの手続きを行ってください。

## (5) 複写料など

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致しますが、開示の際、複写料などが必要な場合は1枚につき10円利用者の負担とな

ります。

#### (6) 利用料金の支払い方法

ご利用月の 1 日から末日までのご利用者様負担金等の料金の合計額を、翌月 10 日頃に請求いたしますので月内までに現金または口座振替にてお支払いください。

### 5、サービスの利用方法

#### (1) サービスの利用開始

訪問介護サービス契約を結び、訪問介護計画作成と同時にサービスの提供を開始いたします。(居宅サービス計画の作成依頼をしている場合は事前に介護支援専門員とご相談ください)

#### (2) サービスの終了

##### ① ご利用者様の都合

サービスの終了を希望する日の 1 週間前までに文書でお申し出ください。

##### ② 弊社の都合

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いただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書でお知らせいたします。

##### ③ 自動終了

- ・ ご利用者様が介護保険施設に入所した場合。
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護・要支援の認定区分が、非該当（自立）と認定された場合。
- ・ ご利用者様が死去された場合。

以上の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービスを終了します。

##### ④ その他

- ・ ご利用者様やご家族様などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合。
- ・ 弊社が正当な理由なくサービスを提供しない場合や守秘義務に反した場合または破産した場合。

以上の場合、ご利用者様は文書で解約を通知することによりサービスを終了することができます。

- ・ ご利用者様が、サービス利用料金の支払いを 2 ヶ月以上延滞し、利用料金の支払いを督促したにも関わらず 7 日以内に支払わない場合。
- ・ ご利用者様やご家族様などが、弊社や弊社のサービス従業員に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合。

以上の場合、弊社は文書で解約を通知することにより即座にサービスを終了することができます。

### 6、キャンセル

ご利用者様の都合でサービスを中止する場合には、出来るだけ利用日の前日までにご連絡ください。

利用日の前日の営業時間内までに連絡をいただいた場合は 無料です。

当日急なキャンセルの場合は、下記のキャンセル料を申し受けることとなります。

利用日の当日 3 時間前までに連絡をいただいた場合は 500 円

利用日の当日連絡の無い場合または訪問時ご不在の場合は 1000 円

を申し受けます。

(但し、ご利用者様の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です)

連絡先 サービス提供責任者 村田 和弘 ☎ 0749-20-4876

## 7、緊急時および事故発生時の対応

サービスの提供中に容態の変化や事故その他緊急の事態が発生した場合は、速やかにご家族様及び主治医、救急隊、居宅介護支援事業者に連絡し、必要な処置を講ずると共に管理者等に連絡をいたします。

緊急時の連絡先及び対応可能時間	
訪問介護はえみ	所在地 滋賀県彦根市田附町 1227 番地
	T E L 0749-20-4876
	受付時間 8:30～17:30 (左記以外は転送電話にて対応)

## 8、苦情・相談の受付

### (1)当事業所に対する苦情・相談

- \* 苦情受付窓口 サービス提供責任者 村田 和弘
- \* 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
- \* 電話番号 0749-20-4876

### (2)苦情・相談の対応

- ・苦情・相談があった場合、ご利用者様の状況を詳細に把握するよう状況の聞き取り等を実施し、事情の確認を行います。
- ・苦情・相談受付担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い対応いたします。
- ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への調整を行うと共に、ご利用者様へは必ず対応方法を含めた結果をご報告いたします。
- ・当事業所において処理し得ない内容については、行政機関の苦情・相談窓口等関係機関との協力により、適切な対応方法をご利用者様の立場に立って検討し対応いたします。

### (3)行政機関その他苦情受付機関

彦根市介護福祉課	0749-23-9660
東近江市長寿福祉課	0748-24-5645
豊郷町医療保険課	0749-35-8117
愛知川庁舎長寿社会課	0749-42-7694
滋賀県国民健康保険団体連合会 (介護保険課)	077-522-0065
湖東健康福祉事務所	0749-22-1770
滋賀県庁医療福祉推進課	077-528-3523
滋賀県社会福祉協議会	077-567-3920

## 9、虐待の防止について

事業者は、事業者の責務により、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。虐待防止責任者 村田 和弘

(2)成年後見制度の利用を支援します。

- (3)苦情解決体制を整備しています。
- (4)従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5)介護相談員を受入れます。
- (6)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。

## 10、非常災害時の対策

非常災害等の発生の際にその事業が継続できるよう、当該他の社会福祉施設との連携および協力を行う体制を構築するよう努めます。

## 11、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、その秘密を保持するべき旨を、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、サービス担当者会議等において、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、サービス担当者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。）

## 12、その他

### (1)賠償責任

事業者はサービスの提供に伴って事業者の責めに帰すべき事由により、ご利用者様の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、ご利用者様にその損害を賠償いたします。

### (2)トラブルの回避

\*訪問介護員は、金銭の取り扱いは致しかねますのでご了承ください。

生活援助として行う買い物等に伴う小額の金銭の取り扱いは可能です。

\*訪問介護員は、介護保険制度上ご利用者様（要介護者）の介護や家事準備等を行うこととされています。ご家族の方の食事の準備等それ以外の業務については、介護保険サービスの対象外となりますのでご了承ください。

\*ご利用者様が、訪問介護員の交代を希望される場合には、出来る限り対応いたしますので、サービス提供責任者までご連絡ください。

\*訪問介護員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。

本書面により重要な事項を説明いたしました。

事業者

住 所	彦根市田附町1227番地	
法 人 名	株式会社 はえみ	印
代 表 取 締 役	嶋本 隆道	
説 明 日	年 月 日	
説 明 者		

私は本書面により、サービスの重要な事項について説明を受けました。

年 月 日

お客様 住 所

氏 名 ⑩

代理人 住 所

氏 名 ⑩