

「指定訪問介護」重要事項説明書
「介護予防・日常生活支援総合事業」重要事項説明書

当事業所ではご契約者に対して指定訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業「以下(総合支援事業)」のサービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1. 事業者

- (1)法人名 ここり 株式会社
- (2)法人所在地 奈良県北葛城郡王寺町久度 2 丁目 12-3
- (3)代表者氏名 野手 明久

2. 事業所の概要

事業所名称	介護ピーター
介護保険指定事業所番号	奈良県指定 2973200468 号 (平成 30 年 4 月 1 日)
事業所所在地	奈良県北葛城郡王寺町久度 4 丁目 3-13
電話番号	0745-33-3512
FAX	0745-33-3522
事業所管理者	中野 宏恵

3. 目的および運営方針

事業の目的	事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者が、要介護、要支援、総合事業対象者の状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び総合支援事業のサービスを提供します。
運営方針	事業所の訪問介護員等は、要介護者、要支援者、総合支援事業対象者の心身の特性を踏まえて、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。 事業の実施に当たっては、関係市町村、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ます。

4. 事業実施地域および営業時間

実施地域	王寺町・斑鳩町・三郷町・河合町・上牧町・平群町 安堵町・広陵町・香芝市・生駒市・葛城市
営業日	無休 (12/31～1/3 は除く【相談に応じる】)
受付時間	月曜日～金曜日 午前8時～午後8時
サービス提供時間	午前8時～午後8時【相談に応じる】

5. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護及び総合支援事業サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

		常勤		非常勤		計
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者			1			1
サービス提供責任者		2	1			3
資格	介護福祉士	3	1	4		8
	ヘルパー2級	0		8		8

管理者 訪問介護事業者を管理・運営する責任者
事業所が提供するサービスの品質管理、従業員の確保や育成、事業収支の管理などの役割を担う

サービス提供責任者 訪問介護サービス提供における「ケアマネ・ヘルパーとの連絡・調整」をするコーディネーター業務を行う
ケアマネージャーが立てた介護プランを基に、訪問介護サービスの計画立案やヘルパーへの指示・指導が主な仕事

6. 当事業所が提供するサービスと利用料

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- | |
|---------------------------|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合 |
| (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |

があります。

(1) 介護保険の給付対象となるサービス(契約書第 4 条参照)

以下のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日および実施回数は居宅サービス計画(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 指定訪問介護・総合支援サービス内容

〈サービスの概要〉

○身体介護	入浴・排泄・食事等の介護を行います。
○生活援助	調理・洗濯・掃除買い物等、日常生活上の世話をを行います。
○通院乗降介助	病院や公共機関への送迎を行います。

身 体 介 護	入浴介助	入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く(清拭)などします。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	食事介助	食事の介助を行います。
	体位変換	体位の変換を行います。
	通院介助	通院の介助を行います。
生 活 援 助	調理	ご契約者の食事の用意を行います。(ご家族分の調理は行いません。)
	洗濯	ご契約者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族分の洗濯は行いません。)
	掃除	ご契約者の居室の掃除を行います。(ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。)
	買い物	ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)
通院乗降介助	自宅から病院や公共機関への送迎を行います。	

次頁の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

- ☆ 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。
〈例〉・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合
- ☆ ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合は、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護、要支援、総合事業対象者の認定を受けた後、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、居宅サービス計画(ケアプラン)が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者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」を交付します。
- ☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス(契約書第5条、第8条参照)

以下のサービスは利用料金の全額がご契約者の負担となります。

- ☆ 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。
- ☆ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法(契約書第8条参照)

前記(1)(2)の料金・費用は、1ヶ月毎に計算しご請求いたしますので、10日以降集金、または、口座振替での対応になります。(1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

(4) 利用料の中止・変更・追加(契約書第 9 条参照)

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、指定訪問介護サービス及び総合支援事業のサービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には、サービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
-
- 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、ご契約者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の当日までに申し出がなかった場合	自己負担額相当

- サービスの利用・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、ご契約者の希望に添えない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスを行う訪問介護員

サービス提供時に、相当の訪問介護員を決定します。

但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替(契約書第 6 条参照)

- ① ご契約者からの交替の申し出
- ② 事業者からの訪問介護員の交替

(3) サービス実施時の留意事項(契約書第 7 条参照)

- ① 定められた業務以外の禁止
- ② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令
- ③ 備品等の使用

(4) サービス内容の変更(契約書第 10 条参照)

(5) 訪問介護員の禁止行為(契約書第 14 条参照)

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護及び総合支援事業のサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- | |
|--------------------------------------|
| ① 医療行為 |
| ② ご契約者もしくは、その家族からの高価な物品等の授受 |
| ③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供 |
| ④ 飲酒及び、ご契約者もしくは、その家族等の同意なしに行う喫煙 |
| ⑤ ご契約者もしくは、その家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 |
| ⑥ その他ご契約者もしくは、その家族等に行う迷惑行為 |

7. 苦情の受付・事故の対応・緊急時の対応について(契約書第 23 条参照)

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

苦情受付窓口(担当者)	中野 宏恵 <0745-33-3512>
受付時間	24 時間対応

(2) 行政機関その他苦情受付機関

介護保険全般に関するお問い合わせ	連絡先 電話 受付時間	奈良県健康福祉部 長寿社会課 介護事業係 (奈良県庁内) 0742-22-1101 午前 9 時～午後 5 時(平日)
国民健康保険 団体連合会	所在地 電話 FAX 受付時間	橿原市大久保町 320 番 1 (奈良県市町村会館内) 0744-29-8326 0120-21-6899(フリーダイヤル) 0744-21-6822 午前 9 時～午後 5 時(平日)

◎市町村の相談・苦情窓口

王寺町	0745-73-2001	河合町	0745-57-0200
上牧町	0745-76-1001	広陵町	0745-55-4010
斑鳩町	0745-74-1001	平群町	0745-45-1001
三郷町	0745-73-2101	安堵町	0745-57-1511
生駒市	0743-74-1111	香芝市総合福祉センター	0745-79-7521
葛城市	0745-69-3001		

(3) 緊急時における対応方法

訪問介護員等は、訪問介護を実施中に、利用者の病状に急変その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

病院及び主治医	病院名	
	住所	
	電話	
	主治医氏名	
緊急連絡先	氏名	
	続柄	
	住所	
	電話	

(4)事故発生時対応

- 1.利用者に対する指定訪問介護および総合支援事業のサービス提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該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、必要な措置を講じなければならない。
- 2.前項の事故・苦情の状況及び事故に際して取った措置については記録しなければならない。
- 3.利用者に対する指定訪問介護、総合支援事業のサービス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わなければならない。

8. サービス提供における事業者の義務(契約書第 12 条、第 13 条参照)

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態から見て必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5 年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスの提供にあたって知り得たご契約者又はご家族に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。〈守秘義務〉但し、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に ご契約者の心身等の情報を提供します。

当事業所は第三者評価を実施していません。

10. 損害賠償について(契約書第 15 条、第 16 条参照)

事業者の責任により、ご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

物品など通常使いで、使用し破損した時は損害賠償保険を使用できない場合があります。

保険会社	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	損害賠償保険
保証の概要	1名につき1億円、1事故につき1億円

11. サービス利用をやめる場合(契約の終了について)

契約の有効期間は、契約締結の日からご契約者の要介護認定の有効期間満了までですが、契約期間満了の 2 日前までにご契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。(契約書第 18 条参照)

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定により、ご契約者の心身の状態が自立と判断された場合
- ③事業者が解散、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ご契約者から解約又は、契約解除の申し出があった場合<詳細は以下を参照>
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合<詳細は以下を参照>

(1) 契約者からの解約・契約解除の申し出(契約書第 19 条、第 20 条参照)

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提示ください。但し、以下の場合には即時に契約を解約・解除することができます。

(2) 事業者からの契約解除の申し出(契約書第 21 条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘定し、必要な援助を行うよう努めます。