

はあと指定訪問介護 重要事項説明書

(令和7年4月1日現在)

1 当事業所の概要

(1) 事業所概要及び提供できるサービスの種類

事業所名	株式会社 阿歩里
所在地	兵庫県宝塚市安倉南2丁目12-19-101号
管理者の氏名	岩間 陽子
電話番号	0797-83-0810
FAX番号	0797-83-0813
サービス(介護保険指定番号)	指定訪問介護(2871102840)
送迎サービスを提供する 対象地域※	宝塚市、伊丹市、西宮市、尼崎市、川西市

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	1級ヘルパー	1	—	1
サービス提供責任者	1級ヘルパー	1	—	1
ヘルパー	介護福祉士	6	1	9
	2級ヘルパー	1	1	

(4) サービス提供時間

営業時間 (サービス提供時間)	8:00 ~ 18:00
休日	12月30日 ~ 1月3日

2 事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

要介護状態にある高齢者に対し、適正な通所介護を提供することを目的とする。

(2) 運営方針

① 事業所の職員等は、要介護者等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が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う。

② 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・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 提供するサービスの内容

当事業所では、利用者のご家庭を訪問し、サービスを提供します。

【サービスの概要】

○身体介護 入浴・排せつ・食事等の介護を行います。 ○生活介護 調理・洗濯・掃除・買い物等、日常生活上の世話をを行います。 ○通院等乗降介助 通院等のための乗降又は降車の介助を行います。	
① 身体介護	○入浴介助 : 入浴介助または、入浴が困難な方は身体を拭く(清拭)などします。 ○排せつ介助 : 排せつ介助、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。
② 生活援助	○調理 : 利用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 : 利用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 : 利用者の居室の掃除を行います。(ご家族分の掃除は行いません。) ○買物 : 利用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。)

③通院等乗降介助	通院等のため、ヘルパー自らの運転する自動車への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助、又は通院先での受診等の手続きを行います。(移送に係る運賃は別途必要になります。)
----------	--

4 料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として介護報酬の1割が利用者の自己負担（料金表）となります。

ただし、介護保険の支払限度額を超えてサービスをご利用になった場合は、超過分は全額契約者の自己負担になります。

なお、保険対象外のご依頼に対しては、全額自己負担となり別途契約が必要となります。

・介護職員等処遇改善加算として、所定単位に以下を加算します。

訪問介護 II : 22.4 %

- ☆ 前期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、ご契約のケアプランに定められた時間を基準とします。
- ☆ サービス提供時間帯によりご利用料金が異なります。
- ☆ やむを得ない理由で、ご契約者の同意を得て2人で訪問した場合は[×2]のご利用料金となります。
- ☆ ご契約者に保険料などの滞納がある場合は、介護保険適用であっても一旦利用料は全額自己負担となります。当事業所はサービス提供証明書を発行いたします。
- ☆ 本事業所が、訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図るとともに、要介護状態が中重度の方への対応を重点的に行っている事業所として「特定事業所加算」を受けた場合。

介護保険給付について、通常の基準より10%もしくは20%増しの報酬を受けることに成ります。利用者負担に関してもその分を反映することとされている為に、加算を受けていない事業所に比べて10%もしくは20%増しの利用料金と成ります。

(2) 交通費

- ① 当事業所のサービス提供実施地域(宝塚市、西宮市、伊丹市、川西市)へのサービス提供の場合は無料です。
ただし、居宅以外でサービスを提供する場合(通院介助・受薬・入退院、入退所時の付き添い)については、交通費の実費を請求させていただく場合も有ります。
- ② 当事業所のサービス提供実施地域以外の場合は、公共交通機関による交通費の実費また、自動車を利用した場合は次の金額を請求させていただきます。いずれの場合もご契約者に文書で説明し同意をいただきます。

(3) 料金のお支払い方法

事業者は、当月のお客様負担金の請求書に明細を付して、翌月15日までにお客様に請求いたしますので、請求書を受け取られた月の末日までにお支払いください。

(4) お客様負担金のお支払方法

お支払い方法は、銀行振込、または現金ご持参の2通りの中からご契約の際に選べます。

銀行振込	※手数料は、お客様の負担となります。
現金ご持参	

(5) 領収書の発行

事業者は、お客様から自己負担金の支払いを受けたときは、領収書を発行します。

(6) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更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申し出てください。
- ② サービス利用の変更・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する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

(7) キャンセル料

ご契約者の都合により、サービスの利用をキャンセルする場合は、サービス実施日の前日(その日が日曜日、祝日、12月30日～1月3日にあたる日はその前日)の午後6時までに事業所に申し出てください。当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料を請求させていただきます。

- ① 前日午後6時までに申し出の場合・・・無料
- ② 前日午後6時までに申し出がなかった場合・・・キャンセル料1,000円/回
- ③ 当日の申し出、又は申し出なく不在の場合・・・キャンセル料1,000円/回

※ただし、ご契約者の急変、急な入院等のやむを得ない事由がある場合は、キャンセル料を請求いたしません。

5. 要介護認定等を受けておられない方の利用料

- (1) サービス利用料の全額を一旦お支払いいただきます。事業所は「サービス提供証明書」を発行します。要介護認定などの結果が出た後、自己負担額を除く金額が、介護保険からご契約者に払い戻されます。(償還払い)

但し、「暫定居宅サービス計画」が作成されている場合は、自己負担分のみお支払いいただきます。

- (2) 認定結果が「自立」の場合は、「暫定居宅サービス計画」の作成有無にかかわらず、全額自己負担となります。

要介護、要支援の認定を受けても、「暫定居宅サービス計画」が作成されていない場合サービス利用料の全額を一旦お支払いいただき、償還払いとなります。

6. サービス利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス契約時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、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

① ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合はご契約者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は訪問介護計画に定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する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ご家族等からの金銭又は物品の授受

③ ご契約者のご家族等に対するサービスの提供

- ④ 飲酒及び喫煙
- ⑤ ご契約者もしくはそのご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ご家族等に行う迷惑行為

(6) サービス提供責任者

サービス提供責任者はご契約者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。(担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。)

〈サービス提供責任者の業務〉

- ① 訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ② ご契約者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③ 居宅介護支援事業者等との連携(サービス担当者会議への出席など)
- ④ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥ 訪問介護員の業務管理
- ⑦ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧ その他サービスの内容の管理について必要な業務

※ご契約者の担当サービス提供責任者は 岩間陽子 です。

(7) サービスの終了

① お客様の都合でサービスを終了する場合

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。なお文書の書式は当方で用意してありますので、必要なときはお申し付けください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむをえない事情により、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30日前までに文書で通知致します。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の文書が無くても自動的にサービスを終了致します。

- ・お客様が介護保険施設等に入所された場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
- ・お客様がお亡くなりになった場合や被保険者資格を喪失した場合

④ その他

- ・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様や御家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行なった場合、又当事業所が倒産した場合、お客様は文書で解約を通知することによってすぐに

サービスを終了することができます。

- ・お客様が、サービス利用料金の支払い3ヶ月以上遅延し、文書にて料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内にお支払いがない場合、又はお客様や御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て本契約を継続しがたいほどの配信行為を行なった場合は、文書で通知する事により、サービスを終了させていただく場合がございます。

7. 個人情報の取扱いについて

(1) 秘密の保持

事業者及びその従業員は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者にもらしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

(2) 個人情報使用

事業者及びその従業員は、お客様及びその家族の個人情報の利用に当たっては、お客様・ご家族の文書による同意を得るものとする。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が出来ます。

ア. 使用する目的

- ① 介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に基づき、訪問介護サービス等を円滑に実施するために行なうサービス担当者会議等において必要な場合
- ② 様態の急変等における施設外での医療行為が必要になった場合

イ. 使用に当たっての条件

- ① 個人情報の提供は、①に記載する目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払います。
- ② 個人情報を使用した会議、相手方、内容等を記録します。

※『個人情報』とは、お客様個人及びご家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または識別され得るものをいいます。

8. 緊急時及び事故発生時の対応について

事業者は、現に通所介護サービスの提供を行なっているときにお客様の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、ご家族又は緊急連絡先へ連絡するとともにすみやかに主治の医師または歯科医師に連絡をとる等必要な措置を講じます。

また場合によっては、行政機関及び担当のケアマネージャーに連絡をとり必要な措置を講じます。

9. 賠償責任について

事業者は、サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由によりお客様の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、お客様に対してその損害を賠償します。ただし、お客様の故意・過失がある場合は、この限りではありません。

10. 相談・苦情対応について

お客様及びそのご家族からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、匿名でも苦情申込可能な苦情箱を施設内に設置し通所介護サービスに関するお客様の要望、苦情に対し、迅速に対応します。また、通常の連絡帳に記入して頂いてもかまいません。

苦情内容に沿って事実が発生した職員に対し、事実関係を聴取する際の留意事項等を踏まえ、その都度適切な方法を選択して確認及び調査を致します。苦情受付報告及び対応策を文書化し、直接ご返答もしくは施設内に掲示の上、改善いたします。

★サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

当事業所 ご利用相談室	窓口担当者 岩間陽子 ご利用時間 毎日午前9時～午後6時 ご利用方法 電話 0797-83-0810 面 接 当事業所相談室 苦情箱（相談室に設置）
------------------------	--

★公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

宝塚市役所 健康長寿推進室 介護保険課	所在地 〒665-8665 宝塚市東洋町1番1号 1F 電話番号 0797-77-2038 F A X 0797-71-1355
兵庫県国民健康 保険団体連合会	所在地 〒650-0021 神戸市中央区三宮町1-9-1-1801号 電話番号 078-332-5682 F A X 078-332-5650

11. 虐待・身体拘束の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体拘束等の発生または、その防止するため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止・身体拘束等の適正化（担当者）： 大山政彦

- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (5) 事業所は、ご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (6) サービス提供中に、当事業所従業者又は養護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による虐待等を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。
- (7) 事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行いません。
やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の身心の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録シート致します。

12. 衛生管理等

- (1) 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) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともにその結果について従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

13. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するため及び非常時での体制を早期に業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続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、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (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。

令和 7 年 月 日

訪問介護サービスの開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

(所在地) 兵庫県宝塚市安倉南 2 丁目 12-19-101 号

(名 称) 株式会社 阿歩里

印

(説明者) 所 属 は あ と

氏 名

印

私は契約書及び本書面により、これからサービスを受ける訪問介護サービス事業の重要な事項について、事業者から説明を受けました。

利用者

(住 所)

(氏 名)

印

代理人又は代筆者等

(住 所)

(氏 名)

印

