

訪 問 介 護

(ヘルパーステーションあやはし苑重要事項説明書)

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(沖縄県指定 第 4772000016 号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の配置体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. サービスの利用に関する留意事項	6
7. 緊急時の対応方法	7
8. 事故発生時の対応	7
9. 苦情・虐待防止の受付について（契約書第25・26条参照）	7

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 中陽福社会
- (2) 法人所在地 沖縄県うるま市与那城屋慶名1410番地
- (3) 電話番号 098-978-5566
- (4) 代表者 理事長 伊禮 ミドリ
- (5) 設立年月日 平成8年3月1日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 訪問介護事業所
- (2) 事業所の目的 訪問介護は、介護保険法令に従いご契約者（利用者）が居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 ヘルパーステーション あやはし苑
- (4) 事業所の所在地 沖縄県うるま市与那城屋慶名1410番地
- (5) 電話番号 098-978-5566
- (6) 管理者 伊禮 ミドリ
- (7) 当事業所の運営方針 利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。
- (8) 開設年月 平成12年4月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 うるま市、沖縄市
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～土（祝日を含む）
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。

- (3) サービス提供日及び時間

サービス提供日	天災その他やむを得ず業務を遂行できない日を除き、毎日とする。
サービス提供時間	午前7時00分から午後7時30分までとする。

4. 職員の配置体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護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。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	人数	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名	管理者は、従業者及び業務の管理を行うとともに従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う
2. サービス提供責任者	1名以上	サービスの利用の申し込みに係る調整、訪問介護計画の作成及び訪問介護員に対する技術指導等を行う
3. 訪問介護員	10名以上	個別サービス計画等に基づき訪問型サービスの提供に当たる

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

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ご負担いただく場合

があります。

(1) 介護保険の給付の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、介護保険負担割合証に記載された利用者負担額を除く9割、又は8割又は7割が介護保険から給付されます。

〈 サービス内容 〉

① 身体介護（要介護者の方のみ）

- 入浴介助…清拭・部分浴・全身浴・洗面など
- 食事介助…準備・配膳・摂取介助・後片付けなど
- 排泄介助…トイレ誘導及び介助・オムツ交換・陰部洗浄など
- 体位交換…安楽な姿勢保持・褥瘡予防による体位交換など

② 生活援助（要介護者の方のみ）

- 調理…一般的な調理・配膳及び後片付けなど
- 洗濯…洗濯機及び手洗いによる洗濯・乾燥（物干し）、取り入れと収納
アイロンがけなど
- 買い物…食材や日用品などの買い物・薬の受け取りなど
- 掃除…ゴミ出し・居室内やトイレ・台所・浴室・卓上など

※ 利用者以外の者に係る洗濯・調理・買い物・部屋の掃除など、家族のための家事は行いません。また、大掃除・草むしり・花木の水やり・ペットの世話・貯金・貯金の引き出しや行事用の特別な調理なども不適切行為となっています。

〈サービス利用料金〉（契約書第9条参照）

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度及び介護保険負担割合に応じて異なります。又、サービス利用にかかる自己負担額は、1割の方の場合を例示しています。利用者負担割合が2割の方は2倍、3割の方は3倍、の料金になります。）

- ①・ 訪問介護（要介護1～5の方）の場合 平成30年4月～
- ②・ ※特定事業所加算（Ⅱ）の加算要件を満たしている為、所定単位は10/100の加算をしています。

身体介護	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満
	1. 利用料金	1,790円	2,680円	4,260円	6,240円
	2. サービス利用に係る 自己負担額 (負担割合1割の方の場合)	179円	268円	426円	624円
生活援助	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上		
	4. 利用料金	1,970円	2,420円		
	5. サービス利用に係る 自己負担額 (負担割合1割の方の場合)	197円	242円		
	身体介護に引き続き行う場合		20分以上25分ごとに720円(2,150円単位を限度) 1割負担の方 72円		
初回加算	一月につき2,000円	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が訪問介護を行う際に同行した場合。 (自己負担額) 1割の方の場合 200円			
緊急時訪問介護	一回につき1,000円	利用者やその家族からの要請を受けて、ケアマネージャーが必要と認めた時に居宅計画にないサービスを提供した場合。 (自己負担額) 1割の方の場合 100円			
		介護職員処遇改善Ⅰ (1月の所定金額+加算金額) × 24.5%			

※ 1割負担の場合

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象になります。

- ・早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%

☆2人の訪問介護員が共同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。

※2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴サービスなど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

（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。

〈サービスの概要と利用料金〉

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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。

（3）利用料金のお支払い方法（契約書第9条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1カ月に満たない期間のサービスに関する利用時間は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 窓口への現金支払

※事務手数料として500円/回 請求致します。

イ. 下記指定口座への振込み

琉球銀行 屋慶名支店 普通預金 86491
口座名義 社会福祉法人中陽福祉会
理事長 伊禮 ミドリ

※事務手数料として500円/回 請求致します。

ウ. あなたが指定する下記の口座より引落とし

【毎月21日引き落とし（当日が休日の場合は翌営業日）】

（ ）銀行（ ）支店 普 No.（ ）
口座名義（ ）

※手数料は発生致しません。

（4）利用のキャンセル、変更、追加（契約書第10条参照）

① 利用予定日の前日に利用者の都合により、居宅介護計画で定めたサービスの利用をキャンセル又は変更する事ができます。この場合にはサービス予定日の前日17時30分までに事業者へ申し出て下さい。

② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になったのキャンセルの申し出、又は不在の場合などは、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただきます。

利用予定日の当日キャンセル	市町村が定める利用者負担額に関係なく 当日予定の介護サービス料金の 10% (P 4 参照)
---------------	--

- ③ 利用の変更・追加サービスは、訪問介護員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を提示するほか、必要な調整をいたします。

6 サービスの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

サービス提供にあたって、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7条参照）

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契約者及びその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（契約書第8条参照）

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で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

訪問介護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、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品（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（契約書第11条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調など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（契約書第 15 条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護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。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">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 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者などの生命又は身体を保護するための緊急時のやむを得ない場合を除く）⑥ 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⑦ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |
|---|

7 緊急時の対応方法

- (1) 訪問介護員等は、指定訪問介護を実施中に、利用者の病状等に急変、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。
- (2) 指定訪問介護の実施中に天災その他の災害が発生した場合、訪問介護員等は必要によりサービス利用者の避難等の措置を講じる他、管理者に連絡の上その指示に従うものとする。

利用者のかかりつけ 医療機関	医療機関名： 主治医： 所在地： 電話番号：
緊急連絡先	住所： 電話番号： 氏名： (続柄)：

8. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター及びうるま市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

9. 苦情・虐待防止に関する受付について（契約書第 25・26 条参照）

（1）当事業所における苦情・虐待防止に関する受付

当事業所における苦情や虐待防止に関するご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情・虐待防止受付窓口（担当者）

[職名] サービス提供責任者 前堂 一基

○苦情・虐待防止解決責任者（担当者）

[職名] 管理者 伊禮 ミドリ

○受付時間 : 毎週月曜日～金曜日 8:30 ~ 17:30

○連絡先 : ヘルパーステーションあやはし苑

○電話番号 : 098-978-5566

また、苦情受付ボックスを受付に設置しています。

（2）第三者委員

当事業所における苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

《第三者委員》

氏名	職名	連絡先
金城晃	監事	098-887-3904
松尾晋哉	評議員	098-832-7210

（3）行政機関その他苦情受付機関

うるま市介護長寿課	所在地 うるま市みどり町1-1-1 電話番号 098-973-3208 受付時間 8:30~17:00
沖縄市高齢福祉課	所在地 沖縄市仲宗根町26-1 電話番号 098-939-1212 受付時間 8:30~17:00
沖縄県国民健康保険団体連合会	所在地 那覇市西3-14-18 電話番号 098-860-9026 受付時間 9:00~17:00
沖縄県子ども生活福祉部 高齢者福祉介護課	所在地 那覇市泉崎1-2-2 電話番号 098-866-2214 受付時間 9:00~17:00
沖縄県福祉サービス 運営適正委員会	所在地 那覇市首里石嶺町4-373-1（西棟4階） 電話番号 098-882-5704 受付時間 9:00~17:00

（5）第三者による評価の実施状況

実施している

実施していない

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人中陽福祉会
理事長 伊禮ミドリ 印

ヘルパーステーションあやはし苑
(説明者)

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所
氏 名 印

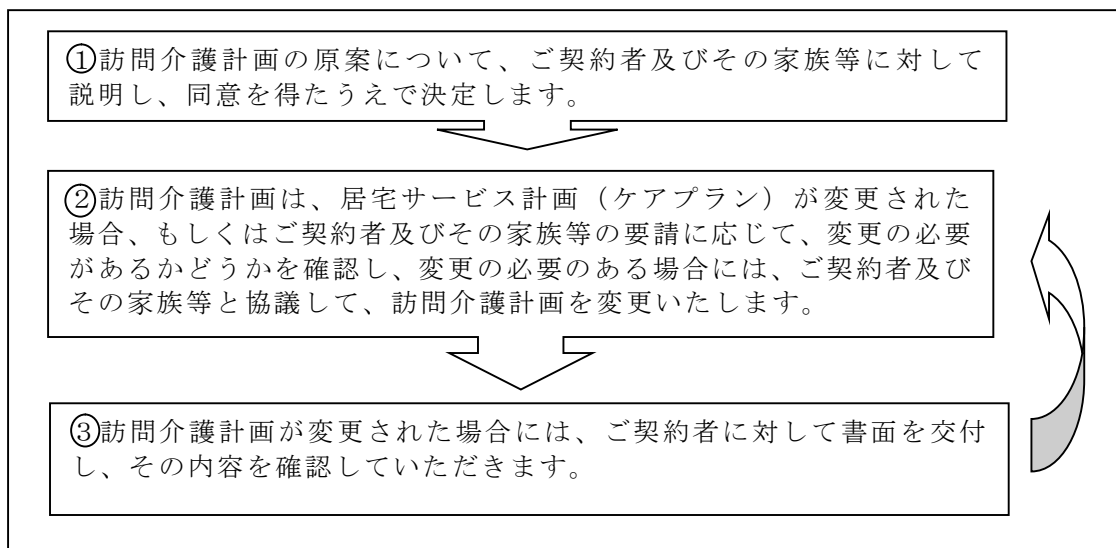
署名代行者

私は、本人の契約意思を確認し署名代行いたしました

(代理人 一統柄)
住 所

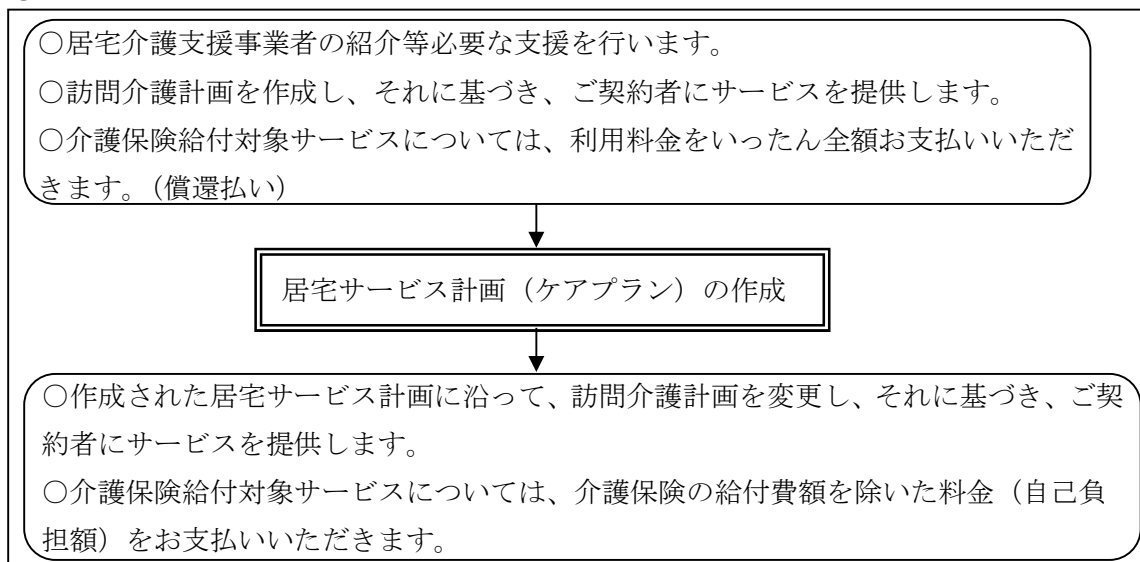
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）

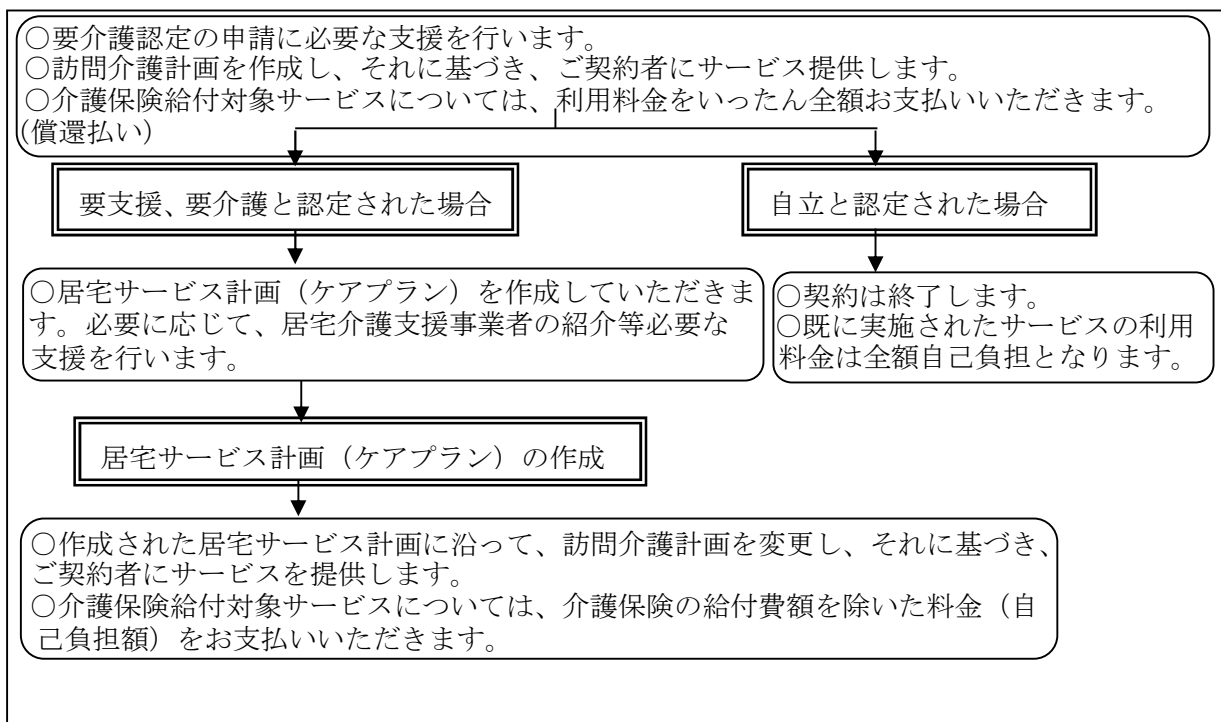


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



2. サービス提供における事業者の義務（契約書第 13 条、14 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、健康状態からみて必要な場合には、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 契約者に提供したサービスについて記録を作成し、サービス提供日より 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が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等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）
ただし、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。

3. 損害賠償について（契約書第 16 条、17 条参照）

当事業所において、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

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

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、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。

4. 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、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更にも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20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況が自立と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、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当事業所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（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第20条、第21条参照）

契約の有効期間であっても、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2日前までにお申し出ください。

ただし、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。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

（2）事業者からの契約解除の申し出（契約書第22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6か月以上遅延し、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、著しい不信行為、迷惑行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

著しい迷惑行為とは、例えば次のような行為でありパワーハラやセクハラ等のハラスメント行為を含みます。(厚生労働省調査から抜粋)

(1) 身体的暴力(パワーハラスメント)

身体的な力を使って危害を及ぼす行為

- 物を投げつける
 - 服を引きちぎる
 - 蹴る、たたく
 - 手を払いのける
- など

(2) 精神的暴力(パワーハラスメント)

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

- 大声でどなる
 - 威圧的な態度で文句を言い続ける
 - 訪問介護員に批判的な言動をする
 - 保険外のサービス(家族の食事の支度等)を強要し断ると文句を言う
 - 刃物をちらつかせる
 - SNSで誹謗中傷する
 - ストーカー行為
- など

(3) セクシャルハラスメント

意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的いやがらせ行為

- 訪問介護員の手や腕を必要もなく触る
 - 抱きしめる
 - 卑猥な言動を繰り返す、ヌード写真を見せる
 - 入浴介助中にあからさまに性的な話をする
- など

(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案し、必要な援助を行うよう努めます。