

訪問介護サービス重要事項説明書

法人名	株式会社ケアネット徳洲会沖縄
事業所名	
事業所所在地	
電話番号	

第1条（事業の目的）

株式会社ケアネット徳洲会沖縄（以下「ケアネット徳洲会沖縄」とします）が開設する当事業所が行う訪問介護（以下「サービス」とします）の適正な運営を確保するとともに、お客様の意思や人格を尊重し、常にお客様の立場に立ったサービスを提供することを目的とします。

第2条（運営の方針）

当事業所は、地域との結びつきを重視し、ケアマネジャー、他のサービス事業者、医療機関、県や市町村と連携しつつ、お客様の心身の状況、置かれている環境や希望の把握に努め、お客様が可能な限りご自宅で自立した日常生活が送れるよう、日常生活上の援助を行います。

第3条（事業所の概要・サービス実施地域等）

事業所名	
住所	〒
電話・FAX	電話：FAX：
指定事業所番号	
サービス実施地域	

第4条（営業日及び営業時間）

営業日	
営業時間	
緊急時	

第5条（当事業所の職員体制）

職種	勤務形態	職員数	兼任の有無
管理者	常勤	名	
サービス提供責任者	常勤	名以上	
	非常勤	名以上	
訪問介護員等	常勤	名以上	
	非常勤	名以上	

第6条（管理者）

管理者は、職員の管理を行います。また、法令を遵守して事業を行うよう指揮命令を行います。

第7条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、サービスの利用申込みの調整、お客様の状態や意向の把握、訪問介護員にお客様の情報の伝達、技術指導、サービス内容の管理、訪問介護計画書の作成、ケアマネジャーとの連携を行います。

第8条（訪問介護員）

訪問介護員（以下「介護員」とします）は、介護福祉士、介護職員実務者研修、介護職員初任者研修等の資格を取得しており、サービスを提供するとともに、お客様の状況をサービス提供責任者に報告します。

第9条（従業員証明書）

職員は常に従業員証明書を携行し、お客様から求められた時はいつでも提示します。

第10条（利用料金）

- サービス利用料金は、介護保険法令に定める次の金額になります。なお、お客様負担額は原則としてお客様の負担割合に応じた額を受領します。

サービス内容		単位数	利用金額	お客様負担額／回 (事業所加算 I を含む)		
				1 割	2 割	3 割
身体介護中心	20 分未満	163 点	1,630 円	196 円	391 円	587 円
	30 分未満	244 点	2,440 円	293 円	586 円	878 円
	60 分未満	387 点	3,870 円	464 円	929 円	1,393 円
	90 分未満	567 点	5,670 円	680 円	1,361 円	2,041 円
身体介護に引続き生活援助を行う場合	身体 30 分未満	生活援助 20～45 分未満	309 点	3,090 円	371 円	742 円
		生活援助 45～70 分未満	374 点	3,740 円	449 円	898 円
		生活援助 70 分以上	439 点	4,390 円	527 円	1,054 円
	身体 60 分未満	生活援助 20～45 分未満	452 点	4,520 円	542 円	1,085 円
		生活援助 45～70 分未満	517 点	5,170 円	620 円	1,241 円
		生活援助 70 分以上	582 点	5,820 円	698 円	1,397 円
	身体 90 分未満	生活援助 20～45 分未満	632 点	6,320 円	758 円	1,516 円
		生活援助 45～70 分未満	697 点	6,970 円	836 円	1,673 円
		生活援助 70 分以上	762 点	7,620 円	914 円	1,829 円
生活援助中心	20 分以上 45 分未満	179 点	1,790 円	215 円	430 円	644 円
	45 分以上	220 点	2,200 円	264 円	528 円	792 円

注 1) 通常の時間帯（午前 8 時～午後 6 時）以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されます。

- ・早朝（午前 6 時～午前 8 時）：25%
- ・夜間（午後 6 時～午後 10 時）：25%
- ・深夜（午後 10 時～午前 6 時）：25%

注 2) 2 名の職員によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、お客様の同意を得た上で、2 名の職員によりサービスを提供するものとします。この場合には、通常のサービス利用料金の 2 倍の料金をお客様にお支払い頂くものとします。

2. 加算等

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

① 特定事業所加算 I

事業所が体制要件、人材要件、重度要介護者対応要件等の基準に適合することで算定する加算です。	20%
---	-----

② 初回加算

初回に実施した訪問介護と同じ月内にサービス提供責任者が訪問介護を行う場合、又は介護員が訪問介護を行う際にサービス提供責任者が同行訪問した場合に算定する加算です。	2,000 円/月
--	-----------

③ 緊急時訪問介護加算

お客様やご家族からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携し、ケアマネジャーが必要と認めた時に、介護員がケアプランにない身体介護を行った場合に算定する加算です。	1,000 円/回
--	-----------

④ 特別地域加算

沖縄県は本島を除く地域に所在する事業所がサービスを提供した場合に算定する加算です。	所定単位の 15%
---	--------------

⑤ 同一建物等サービス提供減算

事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住するお客様へサービスを提供した場合に減算が適用されます。	所定単位の 10%減算
--	----------------

⑥ 高齢者虐待未実施減算

高齢者虐待防止の委員会の開催、研修の実施等が行われていない場合に減算が適用されます。	所定単位の 1/100 減算
--	-------------------

⑦ 業務継続計画未策定減算（令和 7 年 4 月から）

感染症や非常災害の発生時に、サービスの提供を継続、又は早期再開するための計画を策定していない場合に減算が適用されます。	所定単位の 1/100 減算
---	-------------------

⑧ 処遇改善加算

介護職員等の処遇を改善する目的で、介護職員等の技術・知識向上を図るための研修や、福利厚生、業務効率の改善を行うことで算定する加算です。

介護職員等処遇改善加算 I	24.5%
---------------	-------

- 介護保険の適用がある場合には、お客様は当事業所に対して、上記サービス利用料金から保険給付額を控除した金額（以下、「利用者負担額」とします）を支払うものとします。
- 介護保険の適用がない場合及び介護保険法上償還払いとなる場合には、サービス利用料金の全額を、介護保険の適用がある場合において、給付限度額又は支給限度額を超えるサービスを提供した場合には、その限度額を超えた額を、お客様は当事業所に対して支払うものとします。また、介護保険の適用がない場合に限り、別途消費税をお客様にご負担頂きます。なお、償還払いとなる場合には、後日、領収書及びサービス提供証明書を保険者（市町村）の窓口に提示して承認された後、お客様には利用者負担額を控除した金額が払い戻されます。
- 本契約の有効期間中、介護保険法その他関係法令の改正により、サービス利用料金又は利用者負担額の改定が必要となった場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、当事業所は、法令改正後速やかにお客様に対し、改定の施行時期及び改定後の金額を通知します。

第 11 条（交通費その他の費用）

- 介護員がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第 3 条サービス実施地域内にお住まいのお客様につきましては無料となります。
- 第 3 条サービス実施地域外にお住まいのお客様は、交通費の実費を支払うものとします。その場合の実費は、第 3 条サービス実施地域を超えた地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費、又は自動車使用時の経費 [10 円/km]（消費税込）となります。
注）介護員の移動手段は、地域により異なります。
- 買い物、通院、外出介助などのサービスを利用する際にかかる交通費は、原則としてお客様にご負担頂きます。交通費は、通院・外出介助の場合、同乗する介護員分を含む公共交通機関利用実費とし、片道のためのサービスの提供であっても、介護員の往復分の交通費をお客様にご負担頂きます。買物代行で当事業所の自動車を使用する場合には、使用時の経費（お客様宅から目的地までの往復の経費 [10 円/km]。消費税込）とします。

第12条（キャンセル）

1. お客様がサービスの利用をキャンセルする際には、速やかに当事業所まで連絡下さい。
2. お客様のご都合によりサービスをキャンセルする場合には、サービス利用の24時間前までに連絡下さい。連絡なくサービスがキャンセルされた場合や、2時間以内のキャンセルについては、お客様に次のキャンセル料金をお支払い頂きます。但し、お客様の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
サービス実施予定時間の24時間前まで	無料
サービス実施予定時間の24時間以内	サービス利用料金の1割

3. キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

第13条（お支払い方法）

1. 利用料金は1ヶ月ごとに請求し、お客様は原則として指定の期日に口座引き落としの方法によりお支払い頂きます。
2. 当事業所指定の口座へお振込みも可能ですが、お振込み手数料は、お客様にご負担頂きます。

第14条（訪問介護計画書）

1. お客様の心身や生活の状況を調査し、お客様やご家族のご要望を踏まえて訪問介護計画書を作成します。
2. 作成した訪問介護計画書は、内容についてお客様やご家族に説明し、同意を頂くとともに、作成した訪問介護計画書をお客様に交付します。
3. サービスは訪問介護計画書に沿って提供します。
4. お客様の要望により、訪問介護計画の変更が必要な場合には、状況を調査し、医師やケアマネジャーの助言に基づき、訪問介護計画を変更します。

第15条（サービス内容）

1. 介護保険法令に定める下記のサービスの中から、ケアプランに基づき、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供します。

(1) 身体介護（お客様の身体に直接触れて行う介助サービス）

排 泄 介 助	トイレへの移動、オムツ交換、失禁及び失敗への対応等
食 事 介 助	配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等
専 門 的 調 理	流動食や糖尿病食など特別食の調理
清 拭	清潔を保つための身体拭き、陰部洗浄等
入 浴 介 助	手浴や足浴、全身浴の介助
整 容 介 助	日常的な身なりの整え（洗面、歯磨き、整髪、簡単な化粧等）
着 衣 介 助	着替えの準備や手伝い
体 位 変 換	体位の変換や安楽な姿勢の確保
移乗・移動介助	車イスへの移動の介助や補装具等の確認
通院・外出介助	病院等の目的地への移動の介助
起床・就寝介助	ベッドからの移動やベッドへの移動の介助、布団の片付け等
服 薬 確 認	配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等
自立支援のための見守りの援助	家事援助うち、介護員が代行するのではなく、自立支援や日常生活動作向上の観点から、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等 ・お客様と一緒に手助けしながら行う調理や掃除 ・入浴、更衣等の見守り ・ベッドから起きたり寝たりなど自立を促すための声掛け ・転倒しないように側について歩いて移動する ・車イスなど介助で店に行き、お客様が自ら品物を選べるよう援助する ・洗濯物を一緒に干したり畳んだりする

	・認知症のお客様と一緒に冷蔵庫の中の整理等を行うことにより、できることを思い出す
--	--

注) お客様の状況によっては、上記サービスを実施できない場合がございます。

(2) 生活援助（日常生活の援助。お客様やご家族が行うことが困難な場合に行う代行的サービス）

掃除	部屋やトイレ、テーブル等の清掃、ゴミ出し、後片付け
洗濯	洗濯機や手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り込み、収納
ベッドメイク	ベッドのシーツ交換、布団カバーの交換
衣類の整理	衣類の入れ替え
衣服の補修	衣服のボタン付け、破れの補修
調理・配下膳	一般的な食事の調理、配膳、後片づけ
買い物	日常品の買い物、品物や釣り銭の確認、薬の受け取り

(3) 通院等乗降介助

通院等のため、介護員が運転する自動車への乗降介助と乗降前後の屋内外の移動介助を行うサービスです。

2. 次のようなサービスは、介護保険適用のサービスとして提供することはできませんので、予めご了承ください。

(1) 「直接お客様への援助」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

- ・お客様以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・主としてお客様が使用する部屋等以外の掃除
- ・来客の応接（お茶の手配等）
- ・自家用車の洗車等

(2) 「日常生活の援助」に該当しない行為

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

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具、家電器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理
- ・正月料理等の特別な手間をかけて行う調理等

第16条（介護タクシーによる移送サービス）

1. 通院等乗降介助や身体介護において、当事業所の移送サービスを利用される場合には、以下の車両や内容により、サービス利用料金とタクシー運賃がかかります。また、待機料金等がかかる場合があります。

(1) 福祉車両（車イスのまま乗車可能な専用車両）による移送サービス

① 基本プラン

介護員が運転しお客様をご自宅から目的地間の移送（以下「移送」とします）を行い、乗降介助を行うサービスです。

② 身体介護付プラン

介護員が運転しお客様を移送、乗降介助し、乗車前後に身体介護を行うサービスです。

注) 乗車時間は、介護保険対象の身体介護時間に含まれません。

③ ヘルパー付プラン

介護員がお客様を移送するとともに、これとは別の介護員がお客様を乗降介助、乗車前後の身体介護又は移動介護を行うサービスです。

注) 乗車時間は、介護保険対象の身体介護又は移動介護時間として算定されます。

注) 福祉車両内で車イスを利用することができないお客様は、車両の構造上、福祉車両による移送サービスをご利用になることができません。

(2) 一般車両（車いすのまま乗車不可能な車両）による移送サービス

① 基本プラン：福祉車両における〔基本プラン〕と同じ内容です。

② 身体介護付プラン：福祉車両における〔身体介護付プラン〕と同じ内容です。

注) 乗車時間は、介護保険対象の身体介護時間に含まれません。

2. 前項の料金は、サービス利用時の道路交通事情等により変化する場合があります。

3. 移送サービスに使用する車両は、道路運送法上の許認可を受けています。当該車両の他の車両にお客様やご家族、付添人が乗車することはできません。

4. お客様が移送サービスをご利用になる際、お客様のご希望や事情により、通行料、駐車場代等が必要となる場合には、その実費をお客様にご負担頂きます。

第 17 条（当事業所及びサービス従事者の義務）

1. サービスの提供にあたってお客様の生命、身体と財産の安全に配慮します。

2. サービス従業者の清潔保持と健康状態、必要な設備・備品等の衛生的な管理に努めます。

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、医療機関等への連絡体制の確保に努めます。

4. お客様へ提要するサービスの内容について記録し、お客様やご家族に確認して頂きます。また、記録や訪問介護計画書は、完結の日から定められた期間保存し、お客様やご家族の求めに応じて開示します。

5. サービス従事者の質向上のため、研修の機会を整備します。

① 採用時研修：採用後 1 ヶ月以内

② 継続研修：月 1 回

③ センター会議：月 1 回

④ 健康診断：年 1 回

第 18 条（利益供与の禁止）

ケアマネジャーに対し、利用者に特定の事業所によるサービスを利用させることの対価として、金品及びその他財産による利益供与はいたしません。

第 19 条（緊急時の対応）

サービス従事者は、サービスを提供中にお客様の病状の急変や負傷した場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関等に連絡する等、必要な措置を講じるとともに、当事業所の管理者に報告します。

第 20 条（事故発生時の対応）

1. サービスの提供により事故が発生した場合は、県や市町村、ご家族、ケアマネジャーに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2. 前項の事故の状況や採った処置について記録に残します。

3. サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

第 21 条（虐待の防止について）

1. お客様の人権の擁護、虐待及び身体拘束の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

(1) 虐待防止及び身体拘束廃止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

(2) 虐待防止のための指針を整備します。

(3) 虐待防止のための定期的な研修を実施します。

- (4) 前 3 号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
2. サービス提供中に介護者による虐待を受けたと思われるお客様を発見した場合は、速やかに県や市町村、地域包括支援センターに通報します。
3. 虐待は防止すべきものという考えに基づき、従業員全員への周知徹底及び身体拘束等の研修を年 1 回以上実施します。

虐待防止に関する責任者	
-------------	--

第 22 条（身体拘束の廃止について）

1. お客様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き、お客様に対する身体拘束は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、身体拘束の内容、目的、緊急をやむを得ない理由、拘束の時間、時間帯、期間等を記載した説明書、経過観察記録、検討記録等の整備や手続きなど、厚生労働省が策定した「身体拘束ゼロへの手引き」を遵守し、適正に取り扱います。
2. 身体拘束廃止のための研修や委員会は、第 21 条に定める虐待防止と一体的に開催します。

第 23 条（認知症ケアについて）

1. サービス従業員に対する研修の実施について
認知症に関する十分な知識の習得と理解、専門性と資質の確保・向上を目的とし、定期的に研修を実施します。
2. 認知症ケアの方法について
認知症のお客様への対応として、総合的なアセスメントを行い、環境やケアの方法をサービス従業員で統一し、認知症のお客様のニーズに即したサービスを提供します。また、いつでも、どこでも、お客様がその人らしい生活が送れるよう、お客様の自由意思を尊重したサービスを提供します。

第 24 条（業務継続計画についての策定等）

1. 感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続するため、及び早期に業務再開するための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
2. サービス従業員に業務継続計画について周知するとともに、必要な研修や訓練を定期的実施します。
3. 定期的に業務継続計画を見直し、必要に応じ変更を行います。

第 25 条（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

感染症の発生やまん延がないよう、次の各号の措置を講じます。

1. 感染症の予防やまん延の防止の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果をサービス従業員に周知徹底します。
2. 感染症の予防やまん延の防止のための指針を整備します。
3. サービス従業員に対し、感染症の予防やまん延の防止のための研修や訓練を定期的実施します。

第 26 条（ハラスメント行為の禁止）

1. サービス従業員がお客様に対し、ハラスメント行為をすることがないように、定期的にサービス従業員へ研修を実施します。
2. サービス従業員やお客様にハラスメント行為に対する聞き取りを定期的に行い、ハラスメント行為の実態の把握に努めます。
3. サービス従業員からお客様やご家族に対しハラスメント行為が認められた場合には、ケアネット徳洲会沖縄の就業規則に則り、厳重に対処します。
4. お客様やご家族からサービス従業員に対しハラスメント行為が認められた場合には、サービスの中断や契約を解除いたします。
5. 以下の行為がハラスメントに該当します。

【身体的暴力】

・たたく ・ける ・つねる ・物を投げる ・つばを吐く など

【精神的暴力】

・大声を発する ・威圧的な態度で接する ・理不尽なサービスを要求する など

【セクシャルハラスメント】

・必要もなく身体を触る ・ヌード写真を見せる ・卑猥な言動を繰り返す
・サービスとは無関係に下半身を露出する など

【その他】

・業務外のサービスの強要 ・長時間の電話 ・特定のサービス従業者につきまとうなど。

注) 認知症等の病気又は障がいの症状として現れた言動は考慮します。

第 27 条 (その他留意事項)

- お客様及びご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはありません。
- サービス従事者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
- お客様の担当となるサービス従事者の選任や変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供する観点から、当事業所が行うものとし、お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承ください。
- お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにし、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねます。
- 訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
- サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ① サービス従事者は、生活援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買物のため現金をお預かりする場合も、1 万円以下の少額の金銭とし、お客様又はご家族に必ずその場で金額等をご確認頂きます。
 - ② サービス従事者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
 - ③ 現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ④ サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させていただきます。
 - ⑤ お客様及びご家族は、お客様のご自宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道、ガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。
 - ⑥ サービス従業者が安全にケアを行う為に、訪問中はペットをゲージに入れるかリードにつなぐ等、サービス従業者とペットが接触しないようにしてください。サービス従業者がペットに噛まれる等負傷した場合、治療費等のご請求をさせていただきます。

第 28 条 (サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口)

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします）については、下記の窓口に対応致します。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常にサービスの質の向上に努めるものとします。

1. サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	
苦情等解決責任者	
受付時間	
電話番号	

注) 苦情対応の基本手順

①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

2. 当事業所以外の苦情等窓口

担当	受付窓口	電話番号
市町村		
県		
広域連合		
国保連		

第 29 条（利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等）

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組			なし
沖縄県福祉サービス第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし
その他機関による第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし

当事業所は、お客様又はそのご家族(代理人)に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項の内容についての説明をし、2部作成し、事業所及びお客様それぞれで1部ずつを保管します。

※個人情報の使用に関する同意については、別紙『個人情報使用の同意書』での同意署名によって同意を得たものとします。

説明日 令和 年 月 日

< 当事業所 >

住 所

.....

名 称

.....

説明者

.....

私、及び家族は、本書面により、重要事項等についての説明を受け同意いたしました。

< お客様 >

住 所

.....

氏 名

.....印

< ご家族・代理人 >

住 所

.....

氏 名

.....印

(お客様との続柄.....)