

訪問介護ステーション・日見やすらぎ荘

## 重要事項説明書



## 1, 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 平成会
- (2) 法人所在地 長崎県長崎市横尾3丁目26番1号
- (3) 事業所所在地 長崎県長崎市宿町616番地
- (4) 電話番号 095-838-2308(代表)
- (5) 代表者氏名 理事長 久保 勘一郎
- (6) 設立年月 平成 3年 5月29日

## 2, 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所・平成 18年 10月 1日指定  
事業所番号 4270105861
- (2) 事業所の名称 訪問介護ステーション・日見やすらぎ荘
- (3) 事業所長(管理者)氏名 武田 智仁
- (4) 通常の事業の実施地域 (下記地域以外の方もご希望の方はご相談ください)  
長崎市(日見、橘、東長崎、日吉、茂木、小島、桜馬場、片淵、長崎、山里、江平中学校区)

## 3, 事業の目的と運営の方針

### (1) 事業の目的

指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が要介護の状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供する事を目的とする。

### (2) 基本運営方針

事業所の従業者は、利用者がその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の心身の特性を踏まえて、必要な日常生活上の介護、その他生活全般にわたる援助を行う。また地域との結びつきを重視し、関係市町村保険者、居宅介護支援事業者、その他保健・医療・福祉サービスを提供するもの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。

## 4, 営業日及び営業時間

事業所の営業日及び営業時間は次のとおりとします。

- (1) 営業日 年中無休とする。
- (2) 営業時間 7:00～21:00

## 5, 職員の職務内容と勤務体制

### (1) 職務内容

従業者の種類	員 数	職務内容
管理者	1	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
サービス提供責任者	1人以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護計画の作成、変更等を行い、利用の申し込みに係る調整を行う。</li> <li>・利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携をはかる。</li> <li>・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し業務の実施状況の把握を行う。</li> <li>・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施する。</li> </ul>
訪問介護員	2.5人以上	指定訪問介護の提供に当たる。

### (2) 勤務体制

従業者の種類	勤務体制
管 理 者	正規の勤務時間帯(8:30~17:30)常勤で勤務
サービス提供責任者	正規の勤務時間帯(8:30~17:30)常勤で勤務
訪問介護員(常勤)	正規の勤務時間帯(8:30~17:30)常勤で勤務

## 6 , 日見やすらぎ荘が提供するサービスと利用料金

日見やすらぎ荘では、利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

また、提供するサービスについて、次の内容があります。

## (1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の9割、8割又は7割が介護保険から給付されます。

### ①身体介護

- 入浴介助・・・ 入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く(清拭)などを行います。
- 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。
- 体位介助・・・ 体位の交換を行います。
- 通院介助・・・ 通院の介助を行います。
- その他必要な身体介護

### ②生活援助

- 調理・・・利用者の食事の用意を行います。  
(原則的にご家族分の調理はできないようになっています。)
- 洗濯・・・利用者の衣類等の洗濯を行います。  
(原則的にご家族分の洗濯はできないようになっています。)
- 掃除・・・利用者の居室の掃除を行います。  
(原則的に利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除はできないようになっています。)
- 買い物・・・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。(徒歩圏内)  
(原則的に預金・貯金の引き出しや預け入れはできないようになっています。)

## 〈利用料金〉

(1) 平常の時間帯(午前8時から午後6時)での料金は、別紙1にてご説明致します。

### (2) 利用料金全額ご契約者に負担頂く場合(オプション)

\* 介護保険の給付対象とならないサービスは、利用料金全額が利用者の負担となります。

また、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も、利用料金全額が利用者の負担となります。

\* 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合に、サービスを開始した場合

要介護認定が非該当となった場合は、利用料金全額が利用者の負担となります。

## 7, 利用の中止・変更・追加

\* 利用予定日の前に、利用者の都合により、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前日までに日見やすらぎ荘に申し出て下さい。

\* 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利用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提示して協議いたします。

## 8, 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

サービス提供時に、担当の訪問介護員(ヘルパー)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(ヘルパー)が交代してサービスを提供する場合があります。

### (2) 訪問介護員の交替

#### ①利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員(ヘルパー)の交替を希望する場合には、当該訪問介護員(ヘルパー)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(ヘルパー)の交替を申し出ることができます。

#### 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(ヘルパー)を交替することがあります。

訪問介護員(ヘルパー)を交替する場合は利用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 サービス利用にあたっての禁止行為

(1) 訪問介護員及び事業者の職員に対して行う暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。

(2) パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントなどの行為。

(3) サービス利用中に訪問介護員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影また録音などをインターネットなどに掲載すること。

※詳しくは、別紙「禁止行為具体例」参照。

## ② 定められた業務以外の禁止

利用者は 6, (1)介護保険の給付の対象とな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。又、次に該当する行為も行なえません。

### ○ 緊急時以外の訪問時間の延長

\* 契約活動時間のみ保険の対象になります。時間外での対応では事故・けが等の責任を負いかねます。

### ○ 介護保険給付内での入院時の派遣

\* 基本的には中止となりますが、場合によりオプションの契約ができます。

### ○ 対象者不在時の業務

\* 不在となる際は、事前にご連絡ください。

### ○ 訪問介護員(ヘルパー)の車両への同乗

\* 買物、通院等、外出の際は公共の交通機関をご利用ください。

### ○ 礼金・物品のやりとり ○ 個人的契約(業務依頼)・電話連絡

\* 個人的な関わりは持たないようになっております。

業務依頼については、ケアマネジャーもしくは事業所へ依頼・連絡を必ず行ってください。事故・けが等の責任を負いかねます。

## ③ 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利用者の事情・意向等に、十分に配慮するものとします。

## 9, 感染症に拡大に関する対策

感染症拡大の際は、保険者と協議の上、感染予防および拡大防止を第一に一定期間において訪問介護サービスの活動自粛や制限など、契約内容を一部変更する場合があります。

その際は、事前に通知および説明をするとともに、影響が最小限に留めるように致します

## 10, 衛生管理等について

(1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。

(2) 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(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。)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、従業者に周知徹底を図ります。

(3) 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ます。

(4) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

## 11、 緊急時および事故時の対応方法について

(1) 従業者は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときに速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告する。

また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。

(2) 事業所は、利用者に対するサービスの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するとともに必要な措置を講ずるものとします。

(3) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をします。

(4) 事業所は、利用者に対する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うものとする。

緊急時および事故時の対応は16、(2)にて説明致します。

## 12、 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扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取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。

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。

③ 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、利用者から予め文章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、予め文章で同意を得ない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、追加又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)

### 13, 高齢者虐待防止について

(1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、虐待防止に関する責任者を選定や委員会の設置を行うとともに、従業者へ対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(2) 事業所は、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するものします

### 14, 身体拘束の禁止について

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族等へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

### 15, 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居宅介護支援の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

(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するものとします。

(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うものとします

### 16. 苦情の受付・緊急時対応その他

#### (1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は訪問介護ステーションの窓口で受け付けます。

※詳しくは、別紙2の利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要参照。

#### (2) 緊急時における対応方法

訪問介護を実施中に利用者の病状に急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡をする等の必要な措置を講じる様にしております。

※詳しくは、別紙3の緊急時における措置の概要参照。

#### (3) 何かございましたら日見やすらぎ荘へご連絡ください。

原則としてヘルパー個人の電話番号はお教えできないことになっております。ヘルパーへの連絡が必要な場合、その他ご不明な点がございましたらお電話ください。

**訪問介護ステーション・日見やすらぎ荘**

〒851-0121 長崎市宿町616番地

電話番号 (095) 838-2308

令和 年 月 日

---

事業者は、利用者へのサービス提供にあたり、上記の通り重要事項を説明致しました。

所在地 長崎市宿町616番地  
事業者 事業者(法人名) 社会福祉法人 平成会  
訪問介護ステーション・日見やすらぎ荘

代表者職・氏名 理事長 久保 勘一郎

説明者氏名

私は、事業者より上記の重要事項に説明を受け、同意しました。

利用者 住所  
氏名

署名代行者(又は法定代理人) 氏名

連帯保証人 氏名

## 〈利用料金〉

(1) 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。

利用者負担については、負担割合書に応じた基本料金料率の1割、2割又は3割の額となります。

ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、越えた分の全額をご負担頂きます。

地域区分ごとの報酬単価 訪問介護 7級地 : 10.21円 ※介護認定で要介護1～5と認定された方。

サービス種別	時間	基本単位	利用者負担(1割)	利用者負担(2割)	利用者負担(3割)	利用者負担(全額)
身体介護	20分未満	179	183円	366円	548円	1828円
	30分未満	268	274円	547円	821円	2737円
	30分～1時間未満	426	435円	870円	1305円	4350円
身体介護に続く生活援助	20分以上	340	347円	694円	1042円	3472円
	45分以上	411	420円	839円	1259円	4197円
	70分以上	483	493円	986円	1480円	4932円
生活援助	45分未満	197	201円	402円	604円	2012円
	45分以上	242	247円	494円	741円	2471円
初回加算	※1	200	204円	408円	613円	2042円
緊急時訪問介護加算	※2	100	102円	204円	306円	1021円

☆利用所定単位数に訪問介護処遇改善加算(24.5%)を乗じた単位数が利用料金に含まれます。

※基本サービス費に加減算を加えた単位数の合計×上記加算率

※上記単位数は特定事業所加算Ⅱ(100分の10)を乗じた単位数になっております。

☆同一建物の方は、1月の総利用単位数(上記加算を含めた)を10.0%減算した、利用料金となります。

※1・初回又は休止後2ヶ月以上経過しての再開時は、サービス提供責任者も訪問し、対応時間分の基本単位数に加算させていただきます。

※2・計画外で緊急に身体介護が必要とケアマネジャーが判断し、要請を受けてヘルパーが身体介護を提供した場合、対応時間分の基本単位数に加算させていただきます。

\*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、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。

\*やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は、2倍の料金となります。

\*助成金・負担軽減措置等受けられている方はそれに応じた料金を頂きます。

\*実施地域以外への訪問の場合、利用者宅までの交通費としてその地域を超えた地点からの実費を頂きます。この場合事前に利用者または家族の方に対して文章で説明の上、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を頂きます。

(2)利用料金全額ご契約者に負担頂く場合(オプション)

①介護保険の給付対象とならないサービス、また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。

②利用者が、まだ要介護認定を受けていない場合において、サービスを開始し、要介護認定が非該当となった場合。

※ 下記の表に、介護職員処遇改善加算 I (24.5%) を乗じた単位数が利用料金に含まれます。

(オプション料金)

サービス種別	時 間	基本単位	利用者負担
身体介護 (入浴、食事、排泄 等の介護など)	30分未満	0	0円
	30分～1時間	0	0円
	1時間～1.5時間	624	7933円
	1.5時間以上～ 2時間未満	714	9076円
生活援助 (調理、掃除、洗濯、 買物など日常生活 の援助)	45分未満	624	0円
	45分以上	714	0円

- \* 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  
深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
- \* やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2倍の料金となります。
- \* 実施地域以外への訪問の場合、利用者宅までの交通費としてその地域を超えた地点からの実費を頂きます。この場合事前に利用者または家族の方に対して文書で説明の上、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を頂きます。

## 〈利用料金〉

(1) 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。

利用者負担については、負担割合書に応じた基本料金料料の1割、2割又は3割の額となります。

ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、越えた分の全額をご負担頂きます。

地域区分ごとの報酬単価 訪問介護 7級地 : 10.21円

サービス種別	内容	基本単位	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)	利用者負担 (全額)
訪問型サービスⅠ	週1回程度ご利用	1,176	1201円	2401円	3602円	12007円
訪問型サービスⅡ	週2回程度ご利用	2,349	2398円	4797円	7195円	23984円
訪問型サービスⅢ	週2回を超える回数ご利用	3,727	3805円	7611円	11416円	38053円
初回加算	※1	200	204円	408円	613円	2042円

☆利用所定単位数に訪問介護処遇改善加算(24.5%)を乗じた単位数が利用料金に含まれます。

※基本サービス費に加減算を加えた単位数の合計×上記加算率

☆同一建物の方は、1月の総利用単位数(上記加算を含めた)を10.0%減算した、利用料金となります。

※1・初回又は休止後2ヶ月以上経過しての再開時は、サービス提供責任者も訪問し、対応時間分の基本単位数に加算させていただきます。

\* 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、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。

\* やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は、2倍の料金となります。

\* 助成金・負担軽減措置等受けられている方はそれに応じた料金を頂きます。

\* 実施地域以外への訪問の場合、利用者宅までの交通費としてその地域を超えた地点からの実費を頂きます。この場合事前に利用者または家族の方に対して文章で説明の上、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を頂きます。

(2)利用料金全額ご契約者に負担頂く場合(オプション)

①介護保険の給付対象とならないサービス、また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。

②利用者が、まだ要支援認定を受けていない場合において、サービスを開始し、要支援認定が非該当となった場合。

※ 下記の表に、介護職員処遇改善加算Ⅰ(24.5%)を乗じた単位数が利用料金に含まれます。

(オプション料金)

サービス種別	時 間	基本単位	利用者負担
身体介護 (入浴、食事、排泄等の介護など)	30分未満	268	2737円
	30分～1時間	426	4350円
	1時間～1.5時間	624	7933円
	1.5時間以上～2時間未満	714	9076円
生活援助 (調理、掃除、洗濯、買物など日常生活の援助)	45分未満	197	2012円
	45分以上	242	2471円

- \* 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  
深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
- \* やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2倍の料金となります。
- \* 実施地域以外への訪問の場合、利用者宅までの交通費としてその地域を超えた地点からの実費を頂きます。この場合事前に利用者または家族の方に対して文書で説明の上、支払いに同意する旨の文書に署名捺印を頂きます。

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	訪問介護ステーション 日見やすらぎ荘
措置の概要	
1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置	
窓口	社会福祉法人 平成会 訪問介護ステーション 日見やすらぎ荘
受付担当者	管理者 武田 智仁
苦情解決責任者	養護老人ホーム・日見やすらぎ荘 施設長 横尾 典生
連絡先	郵便番号 851-0121 長崎市宿町6 1 6 番地
	電話 095-838-2308 FAX 095-838-2311
第三者委員	川田愛子 民生児童委員 (095-857-6258)
	佐田悦子 管理薬剤師 (095-813-3444)
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	
<pre> graph TD     User[利用者] -- 苦情申立 --&gt; Station[訪問介護ステーション 日見やすらぎ荘]     Station -- 結果通知 --&gt; User     Station &lt;--&gt; Corp[法人 苦情受付窓口]     Corp &lt;--&gt; Comm[第三者委員会]   </pre>	
<p>訪問介護ステーションの担当が受付にて苦情の内容を確認し、原因等を調査し、話し合いなどを行い、対応を行う。法人に関わるような苦情であれば、法人の苦情窓口へ話をもち込み、必要であれば第三者委員会を招集し、速やかに解決策を検討し、利用者へ提示する。苦情内容及び対応については記録し、今後のサービス向上につなげる。</p>	
法人として解決困難な場合	
長崎市福祉部 高齢者すこやか支援課 095-829-1146	
長崎県国民健康保険団体連合会 介護保険課 095-826-1599	

