

訪問介護重要事項説明書

1 訪問介護事業者（法人）の概要

法人名	株式会社 R e A L
代表者名	濱本 真由美
所在地	福井市中野2丁目1301番地
連絡先	0776-97-8017

2 事業所の概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ヘルパーステーション ころろ式
所在地	福井市三十八社町401-22番
介護保険指定番号	1870102678
管理者の氏名	濱本 真由美
サービスを提供する地域	福井市、鯖江市、越前町（旧朝日町）、越前市

※上記地域（通常の事業実施地域）以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

(2) 営業時間帯（事務所開錠時間）

営業日	営業時間（受付時間）
年中無休	24時間（8時～18時）

※午前6時～8時30分、午後5時30分～10時までのご利用につきましては、
ご相談下さい。

(3) 職員体制

従業員の職種	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士・介護支援専門員	1名		1名
サービス提供責任者	介護福祉士	2名		2名
訪問介護員等		(兼務)		
訪問介護員等	介護福祉士	2名	0名	2名
	介護初任者研修/実務者研修	1名	1名	2名

3 サービス内容

- 身体介護：①食事介助 ②入浴介助 ③排泄介助 ④清拭 ⑤体位変換 等
- 生活援助：①買い物 ②調理 ③掃除 ④洗濯 ⑤外出介助 等
- その他サービス：①介護相談 等

4 利用料金

(1) 訪問介護利用料（要介護者）

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、保険請求額の1割～3割が自己負担となります。ただし、介護保険の支給限度額を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

【料金表—基本料金・通常時間】

訪問介護費 (1回あたり)		特定事業所加算Ⅰの単位数 ★処遇改善Ⅰ口の加算(28.7%)	利用負担額 (諸加算を合わせた負担額)
身体介護	20分未満	243単位 ★69単位	318円
	20分以上 30分未満	293単位 ★84単位	385円
	30分以上 1時間未満	464単位 ★133単位	609円
	1時間以上	680単位に30分増すごとに+99単位 ★195単位に30分増すごとに+28単位	893円に30分を増すごとに+129円
生活援助	20分以上 45分未満	215単位 ★61単位	279円
	45分以上	264単位 ★75単位	342円
通院等乗降介助		116.4単位 ★33.4単位	153円

身体介護30分未満に引き続き生活援助を行う場合	20分以上 45分未満の生活援助を行った場合	45分以上 70分未満の生活援助を行った場合
諸加算込みの料金	487円	589円

初回加算	200単位	204円／1月につき
緊急時訪問介護加算	100単位	131円／1回につき

※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）は、

25%加算、深夜（午後10時～午前6時）は50%加算となります。

※上記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、お客様の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。

※やむを得ない事情があり、且つお客様の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は2人分の料金をいただきます。

※当事業所は特定事業所加算Ⅰの認可を受け、所定単位数に20.0%が加算されています。

※当事業所は介護職員処遇改善加算Ⅰ口の認可を受け、所定単位数に28.7%が加算されます。

(2) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。
キャンセルが必要になった場合は、至急ご連絡下さい。

規定内容	キャンセル料
①ご利用の前営業日までに、ご連絡いただいた場合	無料
②ご利用日に、キャンセルがあった場合	介護保険規定料金 【50%】
③介護員がサービスに伺った際に、キャンセルがあった場合	介護保険規定料金 【100%】

5 サービスの利用について

(1) サービスの利用開始の流れ

- ①まずはお電話などで介護支援専門員にお問い合わせ下さい。
- ②当訪問介護事業所の職員が介護支援専門員にご説明いたします。
- ③訪問介護計画の内容について同意を得た上で、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

- ①お客様のご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週間前までにお申し出下さい。
- ②当訪問介護事業所の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、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1ヶ月までに通知致します。
- ③自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）
 - 1：お客様が介護保険施設に入所した場合
 - 2：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
 - 3：最終ご利用日から3ヶ月以上利用が無い場合
※この場合は5年間の間に再度ご利用があれば自動更新致します。
 - 4：お客様が亡くなられた場合
- ④その他のサービス終了
 - 1：お客様は、当訪問介護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、お客様やご家族などに対して、社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は当社の経営上の理由等によりサービスの提供ができなくなった場合、文書で通知することにより、即座に本契約を解約することができます。
 - 2：当訪問介護事業所は、お客様がサービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、相当の期間を定めて料金を支払うよう催告したにもかかわらず、指定期限までに支払わない場合、文書で通知することによりサービスを終了させていただきます。
 - 3：お客様やご家族の方などが、当訪問介護事業所やそのサービス従事者等に対して本契約を継続し難いほどの背信行為（ハラスメント行為や風評被害を受ける可能性が高い行為等）を行った場合は、即座に本契約・本サービスを終了いたします。
 - 4：提供中の訪問介護員等の監視を無断で行う行為もハラスメントとしてとらえます。カメラの設置や動画撮影などをご希望の場合は、目的をお伝えいただき、スタッフの同意を得る必要がありますのでご理解ください。ご同意いただけない場合、本契約が遂行できない旨をご了承ください。

(3) 衛生管理（感染症対策）について

- 1、事業者は感染及びまん延防止対策を徹底し、感染対策のための措置を講じます
- ① 訪問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。
- 2、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。

(4) 虐待防止のための措置

- 1、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとします。
- ① 事業者は虐待に関する責任者を事業所の管理者として選定します。
- ② 事業者は必要に応じて包括支援センターと連携し成年後見制度の利用支援を行います。
- ③ 利用者及びその家族からの苦情処理体制を整備します。
- ④ 虐待を防止するための従業者に対する研修を実施します。
- ⑤ その他虐待防止のために必要な措置として委員会の開催、指針整備等を行います。
- 2、事業所はサービス提供中に、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とします。

(虐待の種類)

- ① 身体的虐待・叩く、つねるなど、高齢者の身体に危害を加える行為
- ② 心理的虐待・大声で怒鳴ったり、意図的に無視したりなど、相手に精神的な苦痛をもたらす行為
- ③ 性的虐待・性的な嫌がらせを行ったり、意図的に裸にして辱めたりする行為
- ④ 経済的虐待・金銭を奪ったり、使用できる金額を不当に制限したりする行為
(介護者の年金を勝手に使って、介護サービスを受けさせないなどの行為も経済的虐待になります。)
- ⑤ 介護・世話の放置放任(ネグレクト)・おむつの交換をせず放置する、入浴させない、治療が必要にも関わらず対策を講じない。などの行為

(5) 秘密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、利用者又はその家族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ダンス」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又は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。
- ③ 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。
- ④ 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(6) カスタマーハラスメントへの対応

1. 本事業所は、利用者又はその家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切な介護サービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。
2. 前項に定めるカスタマーハラスメントには、次に掲げる行為を含むものとする。
ただし、これらに限られるものではない。
 - (1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
 - (2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求
 - (3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム
 - (4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為
3. 本事業所は、職員が安心して相談できる相談体制を整備し、職員研修や対応マニュアルを整備して、必要に応じて法人本部、関係機関等と連携しながら対応するものとする。
4. 本事業所は、カスタマーハラスメントが発生した場合、複数名による対応、事実関係の記録、管理者への報告等を行い、状況に応じて適切な対応を講ずるものとする。
5. カスタマーハラスメントが継続し、又は著しく悪質であると認められる場合には、サービス提供方法の見直しその他必要な措置について、利用者又はその家族等と協議を行うことがある。

2、個人情報の保護について

- ① 事業者は、利用者から予め文書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書で同意を得ない限り、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、利用者又は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、利用目的の達成に必要な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。）

(6) 事故発生時の対応

利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、市町、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、必要な措置を講ずるものとします。
また、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います。

(7) 緊急時の対応

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡を致します。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
担当介護支援専門員 (ケアマネジャー)	氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名 ①	
	連絡先 ①	
	連絡先 ②	
主治医とケアマネジャーへの 連絡基準		

【具体的な対応について】※ご了承いただく対応に☑を入れてください

☐ 訪問したヘルパーの判断により、緊急と判断した場合は救急搬送

を行います。救急搬送時の希望病院（ 病院）

☐ 緊急時、ご連絡、ご報告が事後になることがございます。ご了承下さい。

☐ 救急搬送は行わない

☐ 救急搬送を行わない際、具体的な対応策をケアマネジャー様とご相談いただき、関係者が共有する。

(8) サービスに関する相談・苦情等

サービスに関する相談、要望、苦情等はサービス提供責任者までお申し出下さい。

サービス担当窓口	訪問介護事業所 ヘルパーステーション こころ式
電話番号	0776-97-8017
窓口担当者	濱本 真由美
受付時間	午前8時30分～午後5時30分

当事業所以外に、お住まいの市町村及び福井県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等に相談・苦情を伝えることができます。

■行政機関／その他の窓口（受付時間 月曜～金曜 8：30～17：00）

窓口機関	窓口	電話番号
福井市	介護保険課	0776-20-5715
鯖江市	長寿福祉課	0778-53-2219
越前町	高齢福祉課	0778-34-8711
福井県国民健康保険団体連合会		0776-57-1611
福井県運営適正化委員会 (福井県社会福祉協議会内)		0776-24-2347

(9) 居宅介護支援事業者等との連携

- ①指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

6 その他、サービスの利用にあたっての留意事項

- ①お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担でお願いします。
- ②通常の事業実施地域（福井市、鯖江市、越前市、越前町（旧朝日町））を超えて厚生労働大臣が定める「中山間地域等」に居住する方にサービスを提供する場合、基本料金の5%が加算されます。
- ③外出介助・通院介助などで公共交通機関を利用した場合、お客様の交通費は、ご自身の負担になります。
- ④料金の支払方法について
料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月10日に当月分の料金を請求致しますので、末日までにあらかじめ指定の方法でお支払い下さい。（お支払方法は、原則口座自動引落とさせていただきますが、現金集金、銀行振込でも対応致します。ご契約の際に指定下さい）なお、銀行振込の場合の振込手数料はお客様でのご負担をお願い致します。
- ⑤交通災害・自然災害等によりサービス時間が前後、または訪問を中止せざるを得ないことがあります。ご了承下さい。
- ⑥サービス提供に際し、当事業所のヘルパーが同行研修（新人研修）する場合がございますのでご了承下さい。
- ⑦お客様のニーズに沿ってヘルパーを決めておりますが、特定のヘルパー指名・用命は対応しかねますのでご了承下さい。
- ⑧ケアプラン・訪問介護計画書でヘルパー固定のニーズがある場合でもやむを得ずヘルパーを変更する場合がございます。ご了承下さい。
- ⑨誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮下さい。
- ⑩利用者の方で訪問介護員の駐車場の確保をお願い致します。
- ⑪同居家族がいる場合、原則生活援助は提供できません。詳細は別紙資料①をご参照下さい。
- ⑫生活援助について、日常的な清掃、片付け、手入れ等で生じる劣化（傷、損傷等）につきましては損害賠償の保障の対象とならない旨ご了承下さい。
- ⑬原則的にゴミの持ち帰りは致しません。（但し、有償サービスにて対応することもできます。
_____円/月）
- ⑭自社研修、ヘルパーの急な休み等により通常の訪問時間の変更、または弊社からのキャンセルをお願いすることがございます。ご了承ください。
- ⑮訪問時間についてはその日によって30分前後のずれが生じる場合がございます。万が一、訪問時間の前後についてご理解いただけない場合、やむを得ず契約を解除させていただく場合がございますのでご理解ください。
- ⑯利用者様のご状態によって事業所の判断で、二人体制での訪問になる場合がございます（利用者への負担、ヘルパーへの負担軽減のためとご理解ください）。
尚、その際の算定につきましては、ケアマネジャー様の判断により、2人体制のサービス計画があった場合のみ、二人加算の算定になります。
- ⑰指定感染症に関する対応について、利用者または同居家族が感染、もしくは濃厚接触者の場合、サービス内容によっては一定期間、訪問をお控えする場合がございます。
- ⑱当訪問介護事業所は、ICTの導入の一環として、ヘルパーの訪問状況の管理、およびスマートフォン（携帯端末）による介護記録システムを導入し記録の管理を行います。その為、サービス提供記録票のご利用者のお控えはありません。記録のお控えをご希望の場合はご連絡をいただいた上でメール対応もしくは事業所より印刷してお渡しいたします。（印刷をご希望の場合はA4用紙1枚（片面）につき10円の料金が別途発生いたします。）
- ⑲ご利用者の安心とスムーズな業務遂行のためサービス提供中、訪問スタッフにボディーカメラを装着し、撮影・録画することがあります。その情報は必要に応じて、担当ケアマネジャーと共有いたします。

以上、指定訪問介護及の提供開始にあたり、利用者に対し、契約書及び本書面に基づき重要事項を説明致しました。

令和 年 月 日

【事業者】

福井県福井市中野2丁目1301番地
株式会社 ReAL

代表取締役 濱本 真由美

【説明者】

福井県福井市三十八社町401-22番地
ヘルパーステーション ころろ式
説明者職名

氏 名

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

【利用者】

住 所

氏 名

利用者様控えにつき
署名は必要ありません。

電話番号

【著名代行者】

利用者との関係

住 所

氏 名

利用者様控えにつき
署名は必要ありません。

電話番号

別紙資料①

介護の内容	できること	できないこと
調理	・ 一般的な調理 ・ 食事の準備、後片付け	・ 利用者以外のための調理 ・ おせち料理など行事用の調理
洗濯	・ 洗濯（洗濯機、手洗い） ・ 洗濯物を干す、取り入れ、収納 ・ アイロンがけ	・ 利用者以外のための洗濯～収納の一連業務、アイロンがけ
掃除	・ 居室内、トイレ、テーブルの上の掃除 ・ ゴミ出し	・ 利用者が使用していない部屋の掃除 ・ 共有スペースの掃除 ・ 庭木の手入れ、花木の水やり ・ ベランダの掃除 ・ ペットの世話 ・ 窓ふき ・ 換気扇の掃除 ・ 引っ越し準備や大荷物の移動
買い物	・ 日常品の買い物（日常生活に最低限必要な品物の購入、日常生活圏内の近隣店舗） ・ 日常生活必需品の代金支払い ・ 薬の受け取り	・ 遠くのデパートで購入 ・ 嗜好品の購入 ・ 来客用の買い物 ・ お歳暮の購入 ・ 代物、家電の購入
外出支援	・ 通院同行（保険者が認めた場合に限ります） ・ 公共サービスの申請 ・ 届け出同行 ・ 選挙および納税同行 ・ 日常生活品の買い物同行 ・ 生活資金引き卸しのための金融機関同行	・ 散歩※ケアプランに位置づけられる場合を除く ・ 美容院などへの同行 ・ 墓参り、法事等への同行 ・ お金の引き出し代行
その他	・ 衣服の整理 ・ 衣服の補修	・ 話し相手 ・ 住民票の代行取得

個人情報の取扱いに関する同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、訪問介護契約書第12条の規定及び以下に記載するところにより、事業者が必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

1：使用する目的

貴事業者が介護保険法及び関係法令に従い、私の居宅サービス計画（介護予防サービス計画）に基づき、指定訪問介護（指定介護予防訪問介護）の提供を円滑に実施するために行うサービス担当者会議や地域包括支援センター及び医療機関等の関係機関との協議及び連絡調整においての必要な場合

2：使用にあたって条件

- 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留め、情報提供の際には関係者以外には決して洩れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ②事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等を記録しておくこと。

3：個人情報の内容

氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等、事業者が訪問介護サービスを提供するために最小限必要な利用者や家族個人に関する情報に限る。

※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

令和 年 月 日

【利用者】

住 所 _____

氏 名 _____

利用者様控えにつき
署名は必要ありません。

【署名代行者】

住 所 _____

氏 名 _____

利用者様控えにつき
署名は必要ありません。

【事業者】

所 在 地 福井県福井市中野2丁目1301番地

法 人 名 株式会社R e A L

代表取締役 濱本真由美

事業所名 ヘルパーステーションころこ式

管 理 者 濱本 真由美