

# 訪問介護 重要事項説明書

社会福祉法人 秀幸福社会  
高槻エルダーセンター

# 重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して、指定訪問介護を提供します。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。

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、訪問介護サービス提供契約締結に際して、事業者が予め説明しなければならない内容を記したものです。

## 1 指定訪問介護を提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 秀幸福社会
代表者氏名	理事長 中尾 巖
所在地 (連絡先)	大阪府茨木市庄二丁目7番35号 電話072-631-5151 FAX072-631-5141

## 2 ご契約者へのサービス提供を担当する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	高槻エルダーセンター
介護保険指定 事業者番号	平成16年1月1日 大阪府指定 (第2770901748号)
事業所所在地	大阪府高槻市東五百住町二丁目4番32号
管理者氏名	中世 勝久
連絡先 相談担当者名	電話072-690-5151 FAX072-690-5141 緊急時連絡先080-2431-3264 サービス提供責任者 高橋 かなめ
事業所の通常の 事業実施地域	高槻市、茨木市

### (2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	高槻エルダーセンターにおいて実施する指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定めることにより、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、ご契約者の立場に立った適切な指定訪問介護を提供することを目的とします。
運営方針	この事業所が実施する事業はご契約者が要介護状態等となった場合においても、ご契約者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮したものとする。事業にあたってはご契約者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保険医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

(3) サービス提供可能な日と時間帯

営業日	祝日含む月曜日～土曜日(1月1日～3日を除く)
営業時間	8時～20時

(4) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	祝日含む月曜日～土曜日(1月1日～3日を除く)
営業時間	9時～17時15分

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	中世 勝久
---------	-------

職 種	職 務 内 容	配 置 基 準
サービス提供責任者	利用申込みに係る調整 訪問介護員の技術指導 訪問介護計画の作成	利用者の数が40又は その端数を増すごとに 1人以上
訪問介護職員	指定訪問介護の提供	常勤換算で2.5以上

3 提供するサービスの内容と料金および利用料について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サ ー ビ ス の 内 容	
身 体 介 護	食事介助	食事の介助を行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	衣類着脱の介助	衣類の着脱の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬の確認を行います。
	入浴の介助	入浴の介助を行います。
	身体の清拭洗髪	体を拭きます。(手浴、足浴、洗髪を行います)
	通院介助	病院への付き添い(公共の交通機関、タクシー)、院内での介助を行います。(院内介助の必要性が認められる場合に限り ます。)
	買物介助	買物の同行を行います。(場所や時間等制限あり)
	自立支援の為の見守りの援助	ご契約者と一緒の手助けしながら行う調理その他の家事(安全確認の声かけ疲労の確認を含む)
	その他	その他必要な身体の介護
生 活 援 助	調理	ご契約者の食事の調理を行います。(ご家族分の調理は行いません)
	衣類の洗濯、補修	ご契約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)
	住居等の掃除、整理整頓	ご契約者の居室の掃除を行います。(利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません)
	買物	ご契約者の日常生活に必要な物品の買物を行います。(預金、貯金の引き出しや預け入れは行いません。)
	その他	その他必要な家事

(2) 提供するサービスの料金とその利用料について

内容	所要時間	所定単位	地域加算 (×10.84)
身体介護 中心	20分以上 30分未満	244 単位	2,645 円
	30分以上 1時間未満	387 単位	4,195 円
	1時間以上 1時間30分未満	567 単位 以降30分ごとに82単位加算	6,146 円 以降30分ごとに889円加算
	20分以上 45分未満	179 単位	1,940 円
活援助 中心	45分以上	220 単位	2,385 円

※自己負担額は介護保険負担割合に応じた額をお支払い頂きます。

※夜間（午後6時～8時）は、上記費用に25%加算されます。

※新規に訪問介護計画を作成したご利用者様に対して、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等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に初回加算（200単位）が算定されます。

※入院等で2か月以上休止があった場合、再開時初回加算が算定されます。

※ご契約者やその家族等から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたとときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に緊急時訪問介護加算（100単位/回）が算定されます。

※生活機能向上連携加算100単位

※介護職員処遇改善加算などとして、

介護職員等改善加算（Ⅰ）（単位全体の24.5%）

※特定事業者加算（Ⅱ）（基本単位の10%）

(3) 訪問介護サービスの費用について

1ヶ月あたりの利用者負担の目安（利用料とその他の費用の合計）

	円
--	---

※ここに記載した金額は概算のものです。実際のお支払いはサービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

#### 4 その他の費用について

① 交通費	ご契約者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	利用予定日の前日までにご連絡頂いた場合	キャンセル料は不要です
	利用予定日の前日までにご連絡がなかった場合	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)
※但しご契約者の病変、急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
サービス提供にあたり必要となるご契約者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用はご契約者の別途負担となります。		

①交通費に関して、自動車を使用した場合、地図平面上直線距離にして

- (1) 事業所から片道おおむね5キロメートル未満：300円
- (2) 事業所から片道おおむね5キロメートル以上10キロメートル未満：400円
- (3) 事業所から片道おおむね10キロメートル以上：500円

#### 5 利用料、その他の費用の、請求および支払い方法について

##### ① 利用料、その他の費用の請求

ア 利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。

イ 請求書は、利用月の翌月10日以降にご契約者あてにお届けします。

##### ② 利用料、その他の費用のお支払い

ア 利用月の翌月20日に、郵便局のご契約者指定口座の自動振替によりお支払いいただきます。

尚、上記以外のお支払い方法については、ご相談に応じます。

イ お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

※利用料その他の費用の支払いについて、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくこととなります。

#### 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

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する場合があります。

##### (2) 訪問介護員の交替

###### ① ご契約者からの交替の希望

ご契約者の事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、相談担当者まで、ご相談ください。

※担当ヘルパーの変更に関しましては、ご契約者のご希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の事情や、長期にわたる担当者のサービスの活性化のために、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します。

7 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① ご契約者及びそのご家族に関する秘密の保持について</p>	<p>事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得たご契約者及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。 事業者は、ご契約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・介護関係従事者における個人情報のためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めます。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>事業者は、ご契約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において、ご契約者の個人情報を用いません。また、ご契約者のご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でご契約者のご家族の個人情報を用いません。 事業者は、ご契約者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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します。</p>

8 緊急時の対応方法について

サービス提供中にご契約者に緊急の事態が発生した場合、ご契約者の主治医にご連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	ご契約者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地及び電話番号	
ご家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	

## 9 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況詳細を把握する為状況の聞き取りや事情の確認をおこなう。
  - ・管理者は従業者に事実関係を行う。
  - ・相談担当者は把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下対応を決定する。
  - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行なうとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 社会福祉法人 秀幸福社会 高槻エルダーセンター 担当者 中世 勝久	所在地 高槻市東百五百住町二丁目4-32 電話 072-690-5151 FAX 072-690-5141 受付時間 午前9時00分～午後5時15分
<b>【市町村の窓口】</b> 高槻市 健康福祉部福祉指導課	所在地 高槻市桃園町2番1号 電話 072-674-7821 FAX 072-674-7820 受付時間 午前8時45分～午後5時15分
<b>【市町村の窓口】</b> 高槻市 健康福祉部長寿介護課	所在地 高槻市桃園町2番1号 電話 072-674-7167 FAX 072-674-7183 受付時間 午前8時45分～午後5時15分
<b>【市町村の窓口】</b> 茨木市 健康福祉指導監査課	所在地 茨木市駅前3丁目8番13号 電話 072-620-1809 FAX 072-623-1876 受付時間 午前8時45分～午後5時15分
<b>【市町村の窓口】</b> 茨木市 健康福祉部長寿介護課	所在地 茨木市駅前3丁目8番13号 電話 072-620-1639 FAX 072-620-5950 受付時間 午前8時45分～午後5時15分
<b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室介護保険課	所在地 大阪市中央区常磐町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 電話 06-6949-5418 FAX 06-6949-5417 受付時間 午前9時00分～午後5時00分

【公的団体の窓口】 大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会 福祉サービス苦情解決委員会	所在地	大阪府中央区谷町7丁目4番15号 大阪府社会福祉会館2階
	電話	06-6191-3130
	FAX	06-6191-5660
	受付時間	午前10時00分～午後4時00分

- 10 事故発生時の対応措置について  
当事業所がご契約者に対して行う指定訪問介護支援の提供により、事故が発生した場合は、速やかにご契約者のご家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。  
また、当事業所がご契約者に対して行った指定訪問介護支援の提供により、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。
- 11 高齢者虐待防止について  
事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。
- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
  - (2) 虐待の防止のための指針を整備すること。
  - (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的（年1回以上）に実施する。
  - (4) 虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置くこと。
- 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（利用者ご家族等高齢者を現に養護する者）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とする。  
(その他運営に関する重要事項)
- 12 衛生管理及び感染症の対策等  
訪問介護員（従事者）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する。
- 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の各号に掲げる措置を講じるとともに、必要に応じ保健所の助言、指導を求めるものとする。
- (1) 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ヵ月に一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る。
  - (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
  - (3) 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定期的に（年一回以上）実施する。
- 13 非常災害対策
- (1) 事業所に災害対策に関する担当者を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。  
非常対策に関する担当者： 中世 勝久
  - (2) 非常災害対策に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報および連携体制を整備してそれらを定期的に従業員に周知します。



(3) 年2回定期的に避難救出その他、必要な訓練を実施します。

#### 1.4 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、利用者に対する訪問介護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（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。

#### 1.5 ハラスメント対策について

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメント防止に向け取り組みます。

- ①事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
  1. 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  2. 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
  3. 意に沿わない性的行動、行為的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は当該法人職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象となります。
- ②ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止を検討します。
- ③職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。  
また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、ご契約者に説明を行いました。

事業者	所在地	茨木市庄二丁目7-35	
	法人名	社会福祉法人 秀幸福社会	
	代表者名	理事長 中尾 巖	印
	事業所名	高槻エルダーセンター	
	説明者氏名		印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご契約者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印

【ご契約者との関係：】

