

株式会社ピーエー ヘルパーステーションゆうの風三田尻  
訪問介護 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。

( 山口県指定 第 3570601181 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、契約上の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になります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業者の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	3
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	7
7. サービス提供における事業者の義務	9
8. 損害賠償	9
9. サービス利用をやめる場合（契約の終了）について	10
10. 苦情の受付について	11
11. 虐待防止に関する事項	12
12. 身体拘束に関する事項	12
13. 業務計画の策定などに関する事項	13

## 1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社ピーエー  
(2) 法人所在地 山口県防府市警固町1丁目6番42号  
(3) 電話番号 0835-22-6006  
(4) 代表者氏名 代表取締役 神徳 真也  
(5) 設立年月 平成19年5月7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19年11月1日  
指定山口県 第3570601181号

### (2) 事業所の目的

株式会社ピーエーが開設するヘルパーステーションゆうの風三田尻が行う指定訪問介護事業の適正な運営を行うために人員及び管理運営に関する事項を定め、当事業所の介護福祉士、訪問介護員養成研修修了者が訪問介護の提供に当たる利用者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。

- (3) 事業所の名称 株式会社ピーエー ヘルパーステーションゆうの風三田尻  
(4) 事業所の所在地 山口県防府市警固町1丁目6番39号  
(5) 電話番号 0835-28-0069  
(6) 事業所長（管理者） 竹田 由美子  
(7) 当事業所の運営方針

当事業所は、地域との結びつきを重視し、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス、福祉サービスを提供する者、及び、関係市町村との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、環境、希望等の把握に努め、利用者が自立した日常生活が営むことが出来るよう援助を行うものとする。

介護保険法、厚生労働省で定める指定基準、その他関係法令を遵守し事業を実施するものとする。

- (8) 開設年月 平成19年11月1日

### (9) 事業所が行っている他の事業

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

- 【介護予防訪問介護】 平成19年11月1日指定

### 3. 事業実施地域及び営業時間

訪問介護 重要事項説明書

防府市（野島を除く）・山口市

#### （2）営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	月～金（祝祭日、年末年始を除く）9時～18時
サービス提供時間帯	24時間

### 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防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	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	業務の内容等
1.事業所長（管理者）	1名		1名	1名	有料老人ホーム施設長 定期巡回管理者
2.サービス提供責任者	6名		名	名	訪問介護員・定期巡回
3.訪問介護員	22名	7名	名	名	定期巡回
(1)介護福祉士	9名	2名	名		有料老人ホーム
(2)訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級)過程修了者	2名	1名	名		
(3)訪問介護養成研修2級 (初任者研修)過程修了者	4名	4名	名		
(4)実務者研修修了者	7名		名		

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

（例）週8時間勤務の訪問介護員が5名いる場合、常勤換算では、1名（8時間×5名÷40時間=1名）となります。

### 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、利用料金の大部分（介護保険負担割合証に基づき7割又は8割又は9割）が介護保険から給付されます。

### **<サービスの概要と利用料金>**

#### **○身体介護**

入浴・清拭・排せつ・食事等の介護を行います。

#### **○生活援助**

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話を行います。

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

#### **①身体介護**

##### **○入浴介助**

・・・入浴の介助又は、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、おむつ介助を行います。

##### **○食事介助**

・・・食事の介助を行います。

##### **○体位交換**

・・・体位の交換を行います。

##### **○通院介助**

・・・通院の介助を行います。

#### **②生活援助**

##### **○調理**

・・・ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

##### **○洗濯**

・・・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。）

##### **○掃除**

・・・ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

##### **○買い物**

・・・ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。（預貯・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

**<サービス利用料金> (契約書第8条参照)**

(1) 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。

**《介護保険負担割合が1割の方》**

	サービスに要する時間	20分未満 (夜間・早朝・深夜)	30分未満 1時間未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間未満	1時間半以 (30分増す毎に)
<b>身体介護</b>	1.利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	2.うち、介護保険から給付される金額	1,467円	2,196円	3,483円	5,103円	738円
	3.サービス利用に係る自己負担額 (1-2)	163円	244円	387円	567円	82円

	サービスに要する時間	25分以上45分未満	45分以上	身体介護後の生活援助 20分以上	身体介護後の生活援助45分以上・70分以上
<b>生活援助</b>	4.利用料金	1,790円	2,200円	650円	1,300・1,950円
	5.うち、介護保険から給付される金額	1,611円	1,980円	585円	1,170・1,755円
	6.サービス利用に係る自己負担額 (4-5)	179円	220円	65円	130・195円

**※介護保険負担割合証の負担割合によって、利用料金が異なります。**

- ☆初期加算（二ヶ月内ご利用がない場合も含む） ··· 200単位/月
- ☆介護職員等処遇改善加算Ⅰ ··· ご利用料金の24.5%
- ☆特定事業所加算Ⅱ ··· ご利用料金の10%
- ☆緊急時訪問介護加算（ご利用予定外の訪問要請時） ··· 100単位/回  
緊急時訪問は訪問要請があってから24時間以内の訪問に限る（身体介護のみ）
- ☆「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となります。

- ・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆2人の訪問介護員が共同で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介助等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

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額にあわせて、ご契約者の負担額を変更します。

## （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、第8条参照）

以下のサービスは、利用料金の金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。

### ②その他自費が発生した場合は、別途徴収させていただきます。

## （3）交通費（契約書第8条参照）

通常の事業実施地域以外の地区にお住いの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

## （4）利用料金のお支払い方法（契約書第8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25日までに以下のいずれかの方法でお支払ください。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

- 一 金融機関による引き落とし
- 二 現金回収

## （5）利用の中止、変更、追加（契約書第9条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又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の前日までに事業者に申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただくことが場合があります。但し、ご契約者の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 10 % (自己負担相当額)

○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契約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契約者に提示して協議します。

## 6. サービス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します。

### (2) 訪問介護員の交替（契約書第6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には、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7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等（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10条参照）**

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービス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14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。

①医療行為

②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

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

⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

### **(6) サービス提供責任者**

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申し込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点やサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。担当の介護訪問員に直接お話してくださってもかまいません。

＜サービス提供責任者の業務＞

①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整

②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握

③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）

④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示

⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握

⑥訪問介護員の業務管理

⑦訪問介護員の研修、技術指導

⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

## 7. サービス提供における事業者の義務（契約書第12条、第13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、確認をします。
- 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、医師医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、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等が生じた場合は、速やかにご家族と主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従業者又は従業員は、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とご家族の情報を提供します。
  - ・サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文章により得た上で、契約者及びその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

## 8. 損害賠償について（契約書第15条、第16条参照）

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。

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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

## 9. 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、契約はさらに同じ条件で更新され、以降も同様となります。

契約期間中は以下のようないい限り、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18条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は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当施設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19条、第20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除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前日までに解約届出書をご提出ください。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ができない場合
- ②ご契約者が入院された場合
- ③ご契約者に係る居宅サービス計画（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業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業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業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、又は著しく不信行為、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21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3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業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、又は著しい不信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

## (3) 契約の終了に伴う援助（契約書第18条参照）

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。

## 10. 苦情の受付について（契約書第23条参照）

### (1) 苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口担当者（管理者）竹田 由美子
- 受付時間 月～金曜日（祝祭日、年末年始を除く）9：00～18：00
- 電話番号 0835-28-0069

### (2) 行政機関その他苦情受付時間

防府市役所 高齢福祉課	住 所 防府市寿町7番1号 電 話 番 号 0835-25-2979
山口市役所 介護保険課	住 所 山口市亀山2番1号 電 話 番 号 083-934-2793
山口県国民健康保険団体連合会	住 所 山口市朝田1980番地7 電 話 番 号 083-995-1010

### (3) 事故発生時の対応

当事業所は契約者に対する居宅介護支援の提供により事故が発生した場合は、市町村、ご契約者のご家族に連絡して必要な措置を講じます。また、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。

## **1 1. 虐待の防止に関する事項**

事業所は、虐待の発生または、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) 虐待防止のための指針を整備する。
  - (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を敵的に実施する。
  - (4) 前3号に掲げる措置を適切にするために担当者を置く。
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業者または、養護者（利用者の家族等高齢者の現に養護する者）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、市町村に通報するものとする。

## **1 2. 身体拘束に関する事項**

当事業者は、サービスを提供する利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行わない。ただし、当該利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、身体拘束の内容、目的、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、検討記録等記録の整備や適正な手続きにより身体等の拘束を行う。

- 2 身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じる。
- (1) 身体拘束等の適正化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3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図るものとする。
  - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
  - (3) 当事業所の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

## **1 3. 業務継続計画の策定等に関する事項**

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、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。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- 2 当事業所は、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に実施するものとする。
- 3 当事業所は、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する。