

＜指定訪問介護 重要事項説明書＞

令和 6 年 9 月 16 日現在

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 号の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約終結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

第 1 条 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	ヘルスケアリンク株式会社
代表者氏名	代表取締役 西村 健一
本社所在地 (連絡先及び電話番号)	〒589-0005 大阪府大阪狭山市狭山二丁目 9 0 2 番 4 (電話) 072-368-7551 (FAX) 072-368-7559
法人設立年月日	平成 27 年 10 月

第2条 サービス提供事業所について

(1) 事業所所在地

事業所名称	香住ヶ丘 訪問介護ステーション
所在地	〒813-0003 福岡市東区香住ヶ丘 1 丁目 7 番 10 号
連絡先 担当者	(電話) 092-674-1021 (FAX) 092-674-1005 山川 善三
介護保険指定業者番号	訪問介護（介護予防型） 4070804960 生活支援型訪問介護 40A0800631
サービスを提供する地域 ※	福岡市東区 糟屋郡新宮町

※サービス提供地域に関して、提供地域以外の方はご相談ください。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業目的	ヘルスケアリンク株式会社が開設する香住ヶ丘 訪問介護ステーション（以下「ステーション」という）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という）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、ステーションの介護福祉士又は訪問介護員研修修了者（以下「訪問介護員等」という）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適切な指定訪問介護事業を提供する事を目的とする。
------	---

運営方針	<p>1、ステーションの訪問介護員は、要介護等心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営む事が出来るよう、外出・排泄・食事の介護、その他の全般にわたる援助を行う。</p> <p>2、事業の実施にあたっては、関係行政組織・地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、統合的なサービスの提供に努めるものとする。</p>
------	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日曜から土曜まで。
営業時間	午前 9 時～午後 6 時まで
緊急連絡先	営業時間以外は転送電話にて対応行います。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年内無休
サービス提供時間	24 時間

(5) 事業所職員体制と業務内容

管理者	山川 善三
-----	-------

(6) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	合計
管理者	介護福祉士	1 名		1 名
サービス提供責任者	介護福祉士	2 名 以上		2 名 以上
訪問介護員	介護福祉士又は介護職員初任者研修修了者	0 名	10 名 以上	10 名 以上

第 3 条、利用料金（別紙参照）

※介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用については、全額自己負担になります。

※初回加算は新規に訪問介護計画を作成した利用者に対し、初回に実施した訪問介護と同じ月にサービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、または他の訪問介護員が訪問介護を行う際に同行訪問した場合。

※緊急時訪問介護加算は、利用者またはその家族から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービスにない訪問介護（身体介護）行った場合。

※サービス提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画書に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービスの変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※利用者の心身の状況により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記の金額の2倍になります。

※要介護度が4または5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間（20～30分程度以上）を要し、かつ、手間のかかる身体介護を行う場合は、「身体介護」の介護報酬を暫定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合です。

※要介護度が1から5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車お介助の前後において、居宅におけるが外出に直接関係しない身体介護（例、入浴介助、食事介助など）に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は金額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担を除く申請を行って下さい。

(1) 保険給付として不適切な事例への適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

①「直接本人の援助」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

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室等の以外の掃除
- ・来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車・掃除等

②「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問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

- ・家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスがけ
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り、植木の剪定等の園芸
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

- (2) 保険給付の範囲以外のサービス利用を希望される場合は、居宅支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する経度生活支援事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO 法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスを希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なお、その場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービスの変更の援助を行います。

第4条、その他の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規定の定めに基づき、交通費の実費を請求します。
キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡いただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。

※利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。

窓口（連絡先）092-674-1021

時間	キャンセル料
サービス利用日前日 17 時までご連絡いただいた場合	無料
サービス利用日前日 17 時までご連絡がなかった場合	基本料金 50%

※ただし、利用者の病状や急変な入院等には、キャンセル料は請求いたしません。

※サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用は、利用者（お客様）の別途負担になります。

※通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費は、実費相当を請求いたします。

第5条 利用者、利用者負担（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払いについて

利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア、利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額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。</p> <p>イ、上記に係る請求書は利用明細を添えて利用月の翌月 10 日頃までに利用者宅にお届け（郵送）します。</p>
--------------------------------------	---

利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	ア、サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 22日 までに、下記のいずれかの方法によりお支払ください。 (ア) 指定銀行口座より自動引き落とし イ、お支払いの確認をしましたら、領収書をお渡しします。医療費控除の還付控除の際に必要なことがあります。
---	---

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払期日から**2か月**以上遅延し、さらに支払いの督促から**14日**以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

第6条、相当する訪問介護員の変更を希望される場合の相談窓口

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご連絡ください。	ア、相談担当者 山川 善三 イ、電話番号 092-674-1021 FAX 番号 092-674-1005 ウ、受付日及び時間 月曜～日曜 午前9時～午後5時
--	---

※担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行います。当事業所の人員体制により、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。

※サービス提供時に、担当のホーム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、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、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します。

第7条、サービス提供にあたって

- (1) サービス提供に先立って、介護保険被保険証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合には速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する**30日前**にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅支援事業者が作成する「居宅サービス計画（（ケアプラン）」に

基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただきますようお願いいたします。

(4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

(5) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

第8条、秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保持に関する法律」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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>事業所及び事業者の使用する者（以下「従事者」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。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も継続します。</p> <p>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、従事者との雇用契約の内容とします。</p>
個人情報の保護について	<p>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ぬ。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個人情報を用いませぬ。</p> <p>事業所は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれている記録物（紙によるものの他、電磁的記録も含む）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。</p> <p>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・追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用者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）</p>

第 9 条、事故発生時の対応方法について

事故発生時の対応	当事業所が利用者に対して行う訪問介護の提供により事故が発生した場合には、市町村、利用者の家族、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、必要な措置を講じます。 また、利用者に対する指定訪問介護の提供により、賠償すべき
----------	---

第 10 条、緊急時の対応について

対応方法: サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な処置を講じるとともに利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

		連絡先
主治医	主治医	
	医療機関	
	所在地・電話番号	
家族	緊急連絡先・家族	
	住所・電話番号	

第 11 条、心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

第 12 条、虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	(責任者) 管理者 山川 善三
-------------	-----------------

- (2) 成年後見人制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従事者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受け入れます。
- (6) サービス提供中、当該事業所従事者又は養護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）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します。

第 13 条、サービス提供に関する相談、苦情について

相談窓口・苦情対応については、次の窓口で対応します。

電話番号	092-674-1021
担当部署	香住ヶ丘 訪問介護ステーション
担当者	山川 善三
受付時間	平日 9：00～17：00（受付時間以外は転送電話にて対応行います）

※ご不明な点はお訪ねください。ご相談については各市町村でも受け付けております。

【市町村窓口】 東区役所 福祉・介護保険課	所在地：福岡市東区箱崎 2 丁目 54 番 1 号 電話番号：092-645-1071 FAX 番号：092-631-2191 受付時間：月曜～金曜 8 時 45 分～17 時 15 分
【市町村窓口】 福岡県国民健康保険 団体連合会 介護保険課	所在地：福岡市博多区吉塚本町 13 番 47 号 電話番号：092-642-7859 FAX 番号：092-642-7857 受付時間：月曜～金曜 9 時 00 分～17 時
【広域の窓口】 糟屋郡新宮町役場 健康福祉課	所在地：福岡県糟屋郡新宮町緑ヶ浜 1 丁目 1-1 電話番号：092-962-0239 受付時間：月曜～金曜 9 時 00 分～17 時

第 14 条、医療費控除について

訪問介護サービスの提供を受けた場合、その介護費用について、条件を満たした場合、確定申告の医療費控除の対象になります。

第 15 条 第三者評価等の実施について

サービス提供の第三者評価はうけておりません。

第 16 条、ハラスメントについて

事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等、必要な措置を講じるものとします。

2 ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

（１）性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為

- (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力・言葉の暴力
- (4) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

第17条 業務継続計画について

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

第18条 感染症対策について

- (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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 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実施します。
- (4) 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。
- (5) 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。

第19条 身体拘束禁止について

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

- 2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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その他必要な事項を記録いたします。
- 3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - (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。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - (3) 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

第20条 解除権について

利用者は、本契約を解除することができます。

- 2 事業所は利用者に、事業所及び利用者間の信頼関係を損壊する特定の事由（下記に例示しますがこれに限られるものではありません）がない限り、本契約を解除することができません。

- ・ 正当な理由なく利用者または利用者のご家族と2週間連絡がつかない場合
- ・ 事業所または事業所の職員に対する暴行・暴言・脅迫や嫌がらせ行為、その他パワー

ハラスメントが行われた場合

- ・利用者が正当な理由なく事業所が提供するサービス提供を拒否し、またはサービス提供に必要な協力を行わない時
- ・前条項に定める利用料を支払わない時
- ・その他本契約に定める利用者の義務を履行しない時

3 ただし、1年以上のご利用が無い場合、一旦契約解除となりサービス再開時に改めて契約となります。

第21条、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	令和 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年度厚生省令第37号）第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府大阪狭山市狭山二丁目902番4
	法人名	ヘルスケアリンク株式会社
	代表者名	代表取締役 西村 健一
	事業所名	香住ヶ丘 訪問介護ステーション
	提供責任者	

私は、本書面より事業者から訪問介護サービス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	

代理人	住所	
	氏名	