

訪問介護ステーションなの花

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。
(福岡県指定 第4071300711号)

当事業所はご利用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、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◆◆目次◆◆

1. 事業者.....	2
2. 事業所の概要.....	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.....	4
6. サービスの利用に関する留意事項.....	7
7. 苦情の受付について.....	8
8. 緊急時の対応について.....	9
9. 事故発生時の対応について.....	10
10. 個人情報の保護について.....	10
11. 介護サービス記録の開示について.....	10
12. その他ご案内.....	11
13. 利用者へのお願い.....	11

1. 事業者

法人名	FULL LOVE ゆうゆう株式会社
代表者名	代表取締役 草場 由美
所在地・連絡先	(住所) 福岡市城南区片江1丁目11-1 (電話) 092-861-9765 (FAX) 092-861-9764
設立年月日	平成15年4月1日

2. 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号等

事業所の種類	指定訪問介護事業所
開設年月日	平成16年10月2日
事業所名	訪問介護ステーションなの花
所在地・連絡先	(住所) 福岡市城南区片江1丁目11-1 (電話) 092-861-9765 (FAX) 092-861-9764
事業所番号	4071300711
管理者の氏名	小賀 裕美

(2) 事業の目的

事業者は、介護保険法等の関係法令及びこの契約書に従い、利用者がその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、訪問介護サービスを提供します。

(3) 当事業所の運営方針

- 1 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。
- 2 事業者は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえ、利用者が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、入浴、排泄、食事の介護または、調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しません。
- 3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは、悪化の防止または、要介護状態になることの予防とともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図ります。

- 4 事業の実施にあつては、地域との結びつきを重視し、市町村、他の保健・医療・福祉サービスを提供するものとの連携に努めるものとします。

(4) 事業者が行っている他の業務

当事業者は、次の事業もあわせて実施しています。

[住宅型有料老人ホーム]

平成13年9月1日開所

[通所介護事業]

平成23年2月1日指定 福岡県 40701301214 号

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 城南区、中央区、南区

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	月～金 9時～18時 ・ 土日祝日 9時～18時
サービス提供時間帯	24時間（ケースにより対応可）

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用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	職務の内容
1. 管理者	1 名	名	訪問介護事業所の従業者及び業務の管理を行う
2. サービス提供責任者	1 名	名	利用者の訪問介護計画の作成、利用申し込みの調整、訪問介護員に対する技術指導を行う
3. 訪問介護員	2 名以上 訪問介護の提供を行う		

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、ご利用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は以下となります。

(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利用者に負担いただく場合

(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、介護保険負担割合証に応じて（7～9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・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します。

☆ ご利用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）などします。

○ 排せつ介助

…排せつの介助、おむつ交換を行います。

○ 食事介助

…食事の介助を行います。

○ 体位変換

…体位の変換を行います。

○ 通院介助

…通院の介助を行います。

② 生活援助

○ 調理

…ご利用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

…ご利用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

…ご利用者の居室の掃除を行います。（ご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。）

○ 買い物

…ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をします。（預金・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）

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）での単位は次の通りです。

	サービスに 要する時間	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上	1 時間以上 (30 分増す 毎に)
身体介護	金額	1,744 円	2,610 円	4,140 円	6,066 円	877 円
	サービスに 要する時間		20 分以上 45 分未満	45 分以上		
生活援助	金額		1,915 円	2,354 円		

☆ 「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の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。

サービス提供時間帯	割り増し率
早朝（午前 6 時 00 分～午前 8 時 00 分）	25%
夜間（午後 6 時 00 分～午後 10 時 00 分）	25%
深夜（午後 10 時 00 分～午前 6 時 00 分）	50%

☆ 初回加算

新規に訪問介護計画を作成し初回の訪問サービスと同月内にサービス提供責任者が訪問介護サービスを提供した場合又は、他の訪問介護員に同行した場合 200 単位の加算となります。

☆ 緊急時訪問介護加算

ご利用者又はご家族の要請によりサービス提供責任者と介護支援専門員と連携して居宅サービス計画にない緊急訪問介護（身体介護）を行った場合 100 単位の加算となります。

☆ 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、ご利用者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

（例）2 人の訪問介護員でサービスを行う場合

- ・ 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

☆ ご利用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。

☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

☆ 介護職員等処遇改善加算Ⅱ

所定算定単位数×単価（10.7円）×22.4%（介護職員等処遇改善加算Ⅱ）となります。

☆ 特定事業所加算Ⅱ

算定単位の10/100単位の加算となります。

（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、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

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利用者の負担となります。

（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まいの方で、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相当をいただきます。

尚、明細を付した領収書を発行し内容を明示します。

① 事業実施区域を越えて片道3キロメートル未満 無料

② 事業実施区域を越えて片道3キロメートル以上10キロメートル未満 250円

③ 事業実施区域を越えて片道10キロメートル以上を超える場合は、実費の範囲で設定致します

☆ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

（４）利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記の料金・費用は、1か月ごとに計算しご請求、翌々月15日の振替支払いとなります。〔引落日が土、日、祝祭日の場合には翌営業日の引落日となります〕

口座登録未完了の場合は、20日までにお振込みでお支払いください。（振込手数料ご利用者様負担）

ア. 振込口座

西日本シティ銀行 長尾支店 普通預金 0579158

口座名義人 フル ラブ FULL LOVE ゆうゆう株式会社

代表取締役 草場 由美

(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、ご利用者のご都合により、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お申し出ください。 連絡先 092-861-9765

○ 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場合があります。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

ご利用時間までにお申し出がなかった場合	当日の利用料金の100%
ご利用時間の3時間前までにお申し出がなかった場合	当日の利用料金の70%
ご利用時間の前日の正午までにお申し出がなかった場合	当日の利用料金の50%

○ 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ご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ご利用者に提示して協議します。

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

サービス提供は、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 ご利用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、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。

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に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

ご利用者は「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依頼することはできません。

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ご利用者の事情・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。

（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、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの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、ご利用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ご利用者もしくはそのご家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ご利用者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④飲酒及び喫煙
- ⑤ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為
- ⑦嗜好品のお買物支援
- ⑧サービス時間外の訪問

（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込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、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があったり、訪問介護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。（担当の訪問介護員に直接お話し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サービスの利用の申込みに関する調整
- ②ご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. 苦情の受付について（契約書第 24 条参照）

（１）苦情の受付

当事業所に対す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 ○受付時間 9：00～17：00

〔担当者〕 小賀 裕美

〔電話番号〕 092－861－9765

〔FAX 番号〕 092－861－9764

<苦情処理の体制>

- ① 事業者への相談・苦情があった場合は、相談苦情記録票に記載します。
- ② 管理者は内容を検討し、各関係者に連絡を取り対策会議を開催します。
- ③ 改善事項をご利用者、ご家族等に書面にて説明します。
- ④ 事業者は、改善状況を確認します。
- ⑤ 改善策に対してご理解が得られない場合は、市町村及び国保連合会への苦情申し立て書の作成、送付の支援を行います。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

福岡県国民健康保険団体連 合会（国保連）	所在地 博多区吉塚本町 13 番 9 号 電話番号 092-642-7859 F A X 092-642-7852
城南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 城南区鳥飼 6 丁目 1 番 1 号 電話番号 092-833-4170
中央区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 中央区大名 2 丁目 5 番 31 号 電話番号 092-718-1145
南区保健福祉センター 福祉・介護保険課	所在地 南区塩原 3 丁目 25 番 1 号 電話番号 092-559-5127

8. 緊急時の対応について（契約書第 12 条第 3 項参照）

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかにご利用者の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をします。

主治医について	病院名	
	住所	〒
	電話番号	() -
	主治医名	

9. 事故発生時の対応について（契約書第 12 条第 3 項・15・16 条参照）

- ① 事故発生直後、医療機関・ご利用者のご家族等に速やかに連絡し、必要な措置を講じます。
- ② 事故発生後、管理者が事故関係者を招集し会議を行ない、事故の内容を把握します。
- ③ 賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

<補償内容> 契約保険会社 東京海上日動火災保険株式会社

- ・事業者が所有、使用、管理する施設に起因する事故
- ・事業者の活動遂行中、または遂行の結果に起因する対人、対物事故・被保険者が使用管理する他人の財物（サービス利用者宅の家具、レンタル用品等の破損、紛失、搾取、盗取）
- ④ 事故処理の経過について記録、保管を行ない、市町村、ご家族等に適宜連絡をします。
- ⑤ 事故処理の区切りがつき次第、事故報告書に必要事項を記載し提出します。

10. 個人情報の保護について（契約書第13条参照）

① 個人情報の保護および利用の制限

当事業所は、業務上知り得たご利用者及びご家族等の個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らすことはいたしません。ただし、ご契約に基づくサービスを提供するうえで必要な場合、「個人情報使用同意書」に定められた範囲内で必要な情報を提供させていただきますので、予めご理解ください。

② 個人情報の利用目的の変更

次に記載される事項に該当する場合は、必要とされる情報を提供するとともに、利用目的の変更についてご連絡いたします。

ア、法令に基づく場合。

イ、人の生命、身体又は財産の保護のために必要であって、事前に同意を得ることが困難であるとき。

ウ、国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が、法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある、ご利用者の同意を得ることにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすと判断したとき。

③ 守秘義務の継続

守秘義務は、ご利用者と事業者の契約が終了した後も遵守いたします。

11. 介護サービス記録の開示について（契約書第12条第4項参照）

① 事業者が管理するサービスに関する記録等の情報は、ご利用者の希望に応じて開示致します。

② ご家族への開示については、ご利用者（利用者が判断することが難しい場合は、選任された代理人）の同意のもとに開示致します。

なお開示する情報については、その都度同意書に提示する情報のみの開示になります。

12. その他ご案内

○高齢者虐待防止の推進

事業所は、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。

- ① 事業所における虐待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。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ること。
- ② 事業所における虐待防止のための指針を整備すること。
- ③ 事業所において、介護職員その他の従業員に対し、虐待防止のための研修を定期的を実施すること。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。

○身体拘束の適正化の推進

- ① 利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行ってはならないこと。
- ② 身体拘束を行う場合には、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を記録しなければならない。

○衛生管理対策

事業所は、当事業所において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように次の措置を講ずる。

- ① 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会（SNS 等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ること。
- ② 事業所における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備すること③事業所において、従業員に対し、感染症及び食中毒の予防まん延防止のための訓練を定期的に実施すること。

○業務継続計画 B C P の策定

- ① 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。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。
- ② 事業所は、従業員に対し、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。
- ③ 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。

内容	有無	備考
訪問介護員の変更の可否	○	変更を希望される方はお申し出下さい
男性訪問ヘルパー	○	
サービスマニュアルの作成	○	
従業員への研修の実施	○	採用時研修・継続研修
第三者評価の実施	×	

13. 利用者へのお願い

- ① 介護支援事業者が交付するサービス利用票等は、利用者の介護に関する重要な書類ですので契約書・重要事項説明書等と一緒に大切に保管して下さい。
- ② サービス利用のキャンセル・変更時は、事前に介護支援事業者、または、事業者まで必ずご連絡下さい。

14. SNS、インターネット等への投稿の制限

- ①利用者およびその保護者、関係者は本施設の職員、他の利用者およびその家族に関して、誹謗中傷・差別・プライバシーを侵害する内容を、SNS（X（旧Twitter）、Instagram、Facebook、ブログなど）やインターネット上に掲載してはならないものとします。
- ②利用者や職員、施設内の様子などを撮影した写真・動画を、本人や保護者の同意なくSNS／インターネット等に投稿・共有することを禁止します。
- ③前項に違反があった場合、内容の削除を求めるとともに、今後の利用継続についてご相談させていただく場合があります。

当事業者は、訪問介護計画及び重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明をしました。

年 月 日

事業者 住 所 福岡市城南区片江1丁目11番1号
事業者（法人）名 FULL LOVE ゆうゆう株式会社
事業所名 訪問介護ステーションなの花
（事業所番号） （4071300711）

説明者 職 名
氏 名 印

私は、訪問介護計画及び重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明を受け同意いたしました。

年 月 日

利用者 住 所
氏 名 印

家族・又は代理人 住 所
氏 名 印
（利用者との関係： ）