

「指定訪問介護」  
「訪問介護相当サービス」「訪問型サービスA」  
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。  
(第2278400219号)**

当事業所はご契約者に訪問指定介護サービスまたは、訪問介護相当サービス・訪問型サービスA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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定、要支援認定等の結果「要介護」「要支援」と認定された方又は「総合事業対象」とされた方が対象となります。要介護、要支援認定等をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. 従業員の体制
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金
6. サービスの利用に関する留意事項
7. 苦情の受付について
8. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

(事業者) 社会福祉法人 湖西市社会福祉協議会

(事業所) 湖西市社協介護センターあらい

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 湖西市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 静岡県湖西市新居町浜名643番地の1
- (3) 電話番号 053-594-5511
- (4) 代表者氏名 会長 森 宣雄
- (5) 設立年月 昭和58年3月26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11年11月1日指定 静岡県第2278400219号  
訪問介護相当サービス  
平成30年4月1日指定 第2278400219号  
訪問型サービスA  
平成28年4月1日指定 第2278400219号

### (2) 事業の目的

要介護、要支援状態等にある高齢者等に対し適正な指定訪問介護サービス、訪問介護相当サービス・訪問型サービスAを提供する。

- (3) 事業所の名称 湖西市社協介護センターあらい
- (4) 事業所の所在地 静岡県湖西市新居町浜名575番地
- (5) 電話番号 053-594-5000
- (6) 事業所長(管理者) 氏名 三浦 歩美
- (7) 当事業所の運営方針

#### ① 要介護状態(指定訪問介護)

利用者の心身の状況を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう生活機能の維持または向上をめざし、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

#### ② 要支援状態(訪問介護相当サービス・訪問型サービスA)

利用者が、可能な限りその居宅において、要支援状態となることを予防し自立した日常生活を営むことができるよう生活機能の維持または向上をめざし、入浴・排せつ・食事等の介護、調理・洗濯・掃除・買い物等の生活援助その他日常生活上の支援を提供する。

事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する者と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

- (8) 開設年日 指定訪問介護事業所  
平成 11 年 11 月 1 日指定  
訪問介護相当サービス  
平成 30 年 4 月 1 日  
訪問型サービス A  
平成 28 年 4 月 1 日

(9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[訪問入浴介護]	平成 11 年 11 月 1 日指定	静岡県第 2278400219 号
[介護予防訪問入浴介護]	平成 18 年 4 月 1 日指定	静岡県第 2278400219 号
[指定居宅介護]	平成 18 年 10 月 1 日指定	静岡県第 2218400014 号
[指定同行援護]	平成 23 年 12 月 1 日指定	静岡県第 2218400014 号
[通所介護]	平成 22 年 3 月 23 日指定	静岡県第 2278400219 号
[通所型サービス A]	平成 28 年 4 月 1 日指定	湖西市第 2278400219 号
[通所介護相当サービス]	平成 30 年 4 月 1 日指定	湖西市第 2278400219 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 湖西市全域

- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金 ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び12月29日～1月3日を除く
営業時間	午前8時30分～午後5時15分
サービス提供日	日～土
サービス提供時間	訪問介護サービス 午前7時～午後9時 第1号訪問事業 午前8時～午後6時

4. 従業者の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス、訪問介護相当サービス・訪問型サービス A を提供する従業者として、以下の職種の従業者を配置しています。

<主な従業者の配置状況>※従業者の配置については、指定基準を遵守しています。

- 指定訪問介護サービス・訪問介護相当サービス・訪問型サービス A 事業所 (人)

職 種	常勤	非常勤	配置人数	指定基準	職務の内容
1. 事業所長 (管理者)	1			1	
2. サービス提供責任者	5	1	3 以上	3	
3. 訪問介護員	5	1 2	4 以上	2. 5	
(1) 介護福祉士	5	6			
(2) 訪問介護養成研修 1 級 (ヘルパー1 級) 課程修了者		1			

(3) 訪問介護養成研修 2 級 又は初任者研修修了者		5			
--------------------------------	--	---	--	--	--

## 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、

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 利用料金が介護保険から給付される場合</li> <li>(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合</li> </ul> |
|---|

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）

#### <サービスの概要>

\*以下のサービスについては、利用料金の大部分（9割・8割・7割）が介護保険から給付されます。

#### ●指定訪問介護サービス

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○身体介護が中心である場合・・・入浴・排せつ・食事等の介護を行います。</li> <li>○生活援助が中心である場合・・・調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。</li> </ul> |
|--|

☆ 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。

#### 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。）

#### ●訪問介護相当サービス

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○身体介護・・・ 入浴・排せつ・食事等の介護を行います。</li> <li>○生活援助・・・ 調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。</li> </ul> |
|--|

☆ サービスの実施頻度は、介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメント（以下、「介護予防サービス計画等」という。）において、以下の支給区分が位置づけられ、1週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ、訪問介護相当サービス計画において具体的な実施日、1回あたりの時間数や実施内容等を定めます。

支給区分	1週間あたりのサービス提供回数
I	おおむね1回
II	おおむね2回
III	おおむね3回以上

☆ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス計画等がある場合には、それを踏まえた訪問介護相当サービス計画に定められます。ただし、ご契約者の状態の変化、介護予防サービス計画等に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

☆ ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、訪問介護相当サービス計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、支給区分の変更、介護予防サービス計画等の変更又は要支援認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

#### 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。

#### ② 生活援助

☆ 訪問介護相当サービスは、自立支援の観点から、ご契約者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。

☆ そのため、下記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、ご契約者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

- 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な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。）

## ●訪問型サービスA

○生活援助・・・調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

☆ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス計画等がある場合には、それを踏まえた訪問型サービスA計画に定められます。ただし、ご契約者の状態の変化、介護予防サービス計画等に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

☆ ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、訪問型サービスA計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、地域包括支援センター等と調整の上、支給区分の変更、介護予防サービス計画等の変更又は要支援認定等の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

### ① 生活援助

☆ 訪問型サービスAは、自立支援の観点から、ご契約者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。

☆ そのため、下記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、ご契約者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

○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な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。）

## (2) サービス利用料金（契約書第8条参照）

### ①指定訪問介護サービス

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。

介護報酬改定分と特定事業所加算Ⅱを含んだ平常の時間帯・午前8時から午後6時での料金

	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満
身体 介護	①サービス利用料金 ( )は単位数	2,680円 (268)	4,260円 (426)	6,240円 (624)
	②介護保険から給付される金額			
	1割負担	2,412円	3,834円	5,616円
	2割負担	2,144円	3,408円	4,992円
	3割負担	1,876円	2,982円	4,368円
	③自己負担額 (①-②=③)			
	1割負担	<b>268円</b>	<b>426円</b>	<b>624円</b>
	2割負担	<b>536円</b>	<b>852円</b>	<b>1,248円</b>
	3割負担	<b>804円</b>	<b>1,278円</b>	<b>1,872円</b>

	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	①サービス利用料金 ( )は単位数	1,970円 (197)	2,420円 (242)
	②介護保険から給付される金額		
	1割負担	1,773円	2,178円
	2割負担	1,576円	1,936円
	3割負担	1,379円	1,694円
	③自己負担額 (①-②=③)		
	1割負担	<b>197円</b>	<b>242円</b>
	2割負担	<b>394円</b>	<b>484円</b>
	3割負担	<b>591円</b>	<b>726円</b>

	サービスに要する時間	20分以上	45分以上	70分以上
身体 に 続 い て 生 活 援 助	①サービス利用料金 ( )は単位数	3,400円 (340)	4,110円 (411)	4,830円 (483)
	②介護保険から給付される金額			
	1割負担	3,060円	3,699円	4,347円
	2割負担	2,720円	3,288円	3,864円
	3割負担	2,380円	2,877円	3,381円
	③サービス利用に係る自己負担額 (①-②=③)			
	1割負担	<b>340円</b>	<b>411円</b>	<b>483円</b>
	2割負担	<b>680円</b>	<b>822円</b>	<b>966円</b>
	3割負担	<b>1,020円</b>	<b>1,233円</b>	<b>1,449円</b>

\* 上記料金は、1回あたりの目安を表示したものです。1ヵ月の合計で計算した場合、少数点以下の端数処理の関係で差異が生じる場合があります。

☆ 「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訪問介護計画に位置づけられた内容の訪問介護を行うのに要する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9時まで）：25%
- ・早朝（午前7時から8時まで）：25%

☆ 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

☆ 特定事業所加算（Ⅱ）

基本利用料金に10%を加算します。これは厚生労働大臣が定める、体制要件・人材要件に適合した場合に算定され加算されます。

☆ 初回加算・・・当訪問介護事業所を初めて利用される方および過去2か月にサービス利用のない方で訪問介護計画書の作成を必要とする場合は下記のように初回加算が加算されます。

☆ 緊急時訪問介護加算・・・居宅サービス計画に位置付けられていない訪問介護（身体介護が中心のものに限る。）を、ご契約者又はそのご家族等から要請を受けてから24時間以内にサービス提供を行った場合、サービスに要した時間の利用料金とは別に1回の要請につき1回を限度として緊急加算が下記のように加算されます。

〈加算〉

加 算	① サービス利用料金 ( ) 内は単位数	② 介護保険から 給付される金額	③ 自己負担額 (①-②=③)
初回加算(200単位)			
1割負担	2,000円	1,800円	200円
2割負担	(200)	1,600円	400円
3割負担		1,400円	600円
緊急加算(100単位)			
1割負担	1,000円	900円	100円
2割負担	(100)	800円	200円
3割負担		700円	300円

\*上記料金は、1回あたりの目安を表示したものです。1ヵ月の合計で計算した場合、少数点以下の端数処理の関係で差異が生じる場合があります。

☆ 介護職員等処遇改善加算Ⅳ・・・介護職員等処遇改善加算として所定単位数 14.5% を乗じた単位数で加算し、当該加算は支給限度基準額の算定対象から除外します。

介護職員等処遇改善加算Ⅳ 介護報酬 14.5%

☆ 地域区分

湖西市は地域区分が「その他」であるため、単位数に10円を乗じた金額が料金となります。なお、自己負担は料金に対して負担割合証に記載された割合(1割・2割・3割)です

地域加算 1単位 10円

☆ 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。要介護の認定を受けた後、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、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

## ②訪問介護相当サービス

☆ 利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。介護予防サービス計画等において位置づけられた支給区分によって次のとおりとなります。

☆ ご契約者の体調不良や状態の改善等により訪問介護相当サービス計画に定めた期日より利用が少なかった場合、又は訪問介護相当サービス計画に定めた期日より多かった場合であっても、日割りでの割引又は増額はしません。

支給区分	I 要支援1・2 事業対象者 (概ね週1回)	II 要支援1・2 事業対象者 (概ね週2回)	III 要支援2 事業対象者 (概ね週3回以上)
①サービス利用料金 ( )内は単位数	11,760円 (1,176)	23,490円 (2,349)	37,270円 (3,727)
②介護保険から給付される金額			
1割負担	10,584円	21,141円	33,543円
2割負担	9,408円	18,792円	29,816円
3割負担	8,232円	16,443円	26,089円
③自己負担額 (①-②=③)			
1割負担	1,176円	2,349円	3,727円
2割負担	2,352円	4,698円	7,454円
3割負担	3,528円	7,047円	11,181円

☆ 月ごとの定額制となっているため、月の途中から利用を開始したり月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。

- (1) 月途中で要介護から要支援及び事業対象者に変更となった場合
- (2) 月途中で要支援及び事業対象者から要介護に変更となった場合
- (3) 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

☆ 月途中で要支援度に変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

☆ 初回加算・・・当訪問介護相当サービスを初めて利用される方および過去2ヶ月にサービス利用のない方で訪問介護相当サービス計画の作成を必要とする場合は下記のように加算されます。

加 算	① サービス利用料金 ( ) 内は単位数	② 介護保険から 給付される金額	③ 自己負担額 (①-②=③)
初回加算			
1割負担	2,000円	1,800円	200円
2割負担	(200)	1,600円	400円
3割負担		1,400円	600円

※ 上記料金は、1回あたりの目安を表示したものです。1ヵ月の合計で計算した場合、少数点以下の端数処理の関係で差異が生じる場合があります。

☆ 介護職員等処遇改善加算Ⅳ・・・介護職員等処遇改善加算として所定単位数に14.5%を乗じた単位数で加算し、当該加算は支給限度基準額の算定対象から除外します。

介護職員等処遇改善加算Ⅳ

介護報酬×14.5%

### ③訪問型サービスA

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。

支給区分	事業対象者	
	20分未満	45分
サービスに要する時間		
①サービス利用料金 ( ) は単位数	1,330円 (133)	2,340円 (234)
②介護保険から給付される金額		
1割負担	1,197円	2,106円
2割負担	1,197円	2,106円
3割負担	1,197円	2,106円

<b>③自己負担額 (①-②=③)</b>		
<b>1割負担</b>	<b>133円</b>	<b>234円</b>
<b>2割負担</b>	<b>133円</b>	<b>234円</b>
<b>3割負担</b>	<b>133円</b>	<b>234円</b>

支給区分	要支援1・2	
	20分未満	45分
サービスに要する時間		
①サービス利用料金 ( )は単位数	1,330円 (133)	2,340円 (234)
②介護保険から給付される金額		
1割負担	1,197円	2,106円
2割負担	1,064円	1,872円
3割負担	931円	1,638円
<b>③自己負担額 (①-②=③)</b>		
<b>1割負担</b>	<b>133円</b>	<b>234円</b>
<b>2割負担</b>	<b>266円</b>	<b>468円</b>
<b>3割負担</b>	<b>399円</b>	<b>702円</b>

- ☆ ご契約者がまだ要支援認定等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。要支援認定等を受けた後、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、介護予防サービス計画等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、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

### (3) 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）

訪問介護サービス、訪問型サービスAは、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。

### (4) 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をいただきます。

なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額をいただきます。

○実施地域(湖西市)を越えた地点から、片道3キロメートル以下

1回につき 200円 以降3キロメートルにつき 200円

#### (5) 利用料金のお支払い方法（契約書第8条参照）

前記（1）、（2）、（3）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27日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 下記指定口座への振り込み

金融機関	<small>しずおか ぎんこう</small> 静岡銀行	<small>してん</small> 新居支店	<small>ふつうよきん</small> 普通預金	No.273580
口座名義	<small>しゃかいふくしほうじんこさいししゃかいふくしきょうぎかい</small> 社会福祉法人湖西市社会福祉協議会			
	<small>かいちょう もり のぶお</small> 会長 森 宣雄			

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

#### (6) 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、サービスの利用を中止又は変更、もしく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申し出て下さい。

○訪問介護サービス、訪問型サービスAを利用される方は、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。ただしご契約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。訪問介護相当サービスを利用される方は、利用料が月額制になりますので、取消料はいただきません。

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	1,000円

○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ご契約者に提示して協議します。

#### (7) サービスの中止（契約書第9、18条参照）

災害時等でやむなくサービスの変更、中止をお願いする場合があります。

○自然災害等（台風、大雨、洪水、積雪、地震、津波、土砂崩れ、その他異常気象時等）

○交通災害等（道路の破損、工事等）

○法定伝染病をはじめ、感染により他ご契約者等の健康に大きな問題が発生すると予想される時は、ご利用を中止いただくことがあります。

## 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

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ご契約者及びそのご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

ご契約者は「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はできません。

#### ② 訪問介護サービス、第1号訪問事業の実施に関する指示・命令

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。ただし事業者はサービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ③ 備品等の使用

介護サービス実施のために必要な設備等（水道、ガス、電気、電話）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、ご契約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) 訪問介護員等の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員等は、ご契約者に対する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ご家族等からの金銭又は物品の授受
- ③ご契約者のご家族等に対するサービスの提供
- ④飲酒及び喫煙
- ⑤ご契約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その他ご契約者もしくはそのご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ご契約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、訪問介護相当サービス計画等の作成などはじめ、次のような業務を担当します。ご利用にあたっての疑問、ご心配なこと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。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 ご契約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 居宅支援事業所、介護予防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関する必要な業務

## (7) 虐待防止等について（契約書15条参照）

当事業所では、ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止・身体拘束の禁止のために、管理者を虐待防止等に関する責任者とし、必要な職員研修を実施するとともに地域包括支援センター等との連携を図ります。また、虐待等の発生またはその再発を防止するため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練等必要な措置を講じます。

## (8) 緊急時及び事故発生時の対応（契約書第12条参照）

訪問時において、ご契約者の体調等が急変した際、主治医又は、医療機関に適切に連絡を取り、必要な行為を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかにご契約者もしくはそのご家族に連絡いたします。

## 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（担当者） 介護センターあらい係長 安間 明美
- 苦情解決責任者 事務局長 吉原 博明
- 受付 月曜～金曜（祝日は除く）  
午前8時30分から午後5時15分  
電話番号 053-594-5000  
FAX 053-594-7771

## (2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から、本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。ご契約者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

<第三者委員>

名 前	連 絡 先
渡 辺 弥 生 (民生児童委員)	所在地 湖西市白須賀4885番地6 電話番号 053-579-0329
寺 本 宗 弘 (民生児童委員)	所在地 湖西市新居町内山366番地41 電話番号 053-594-2293
高 柳 加 代 子 (民生児童委員)	所在地 湖西市駅南3丁目2番地71 電話番号 053-572-3416

## (3) 行政機関その他苦情受付機関

湖西市役所 高齢者福祉課	所在地 湖西市古見1044番地 電話番号 053-576-1212 受付時間 午前8時30分から午後5時15分
静岡県国民健康保険 団体連合会	所在地 静岡市葵区春日2丁目4番34号 電話番号 054-253-5590 受付時間 午前9時から午後5時
静岡県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 静岡市葵区駿府町1番70号 電話番号 054-653-0840 受付時間 午前9時から午後5時

### ※訪問介護事業 緊急時連絡先

月曜～日曜 午前8時30分から午後5時15分  
電話番号 053-594-5000  
FAX 053-594-7771

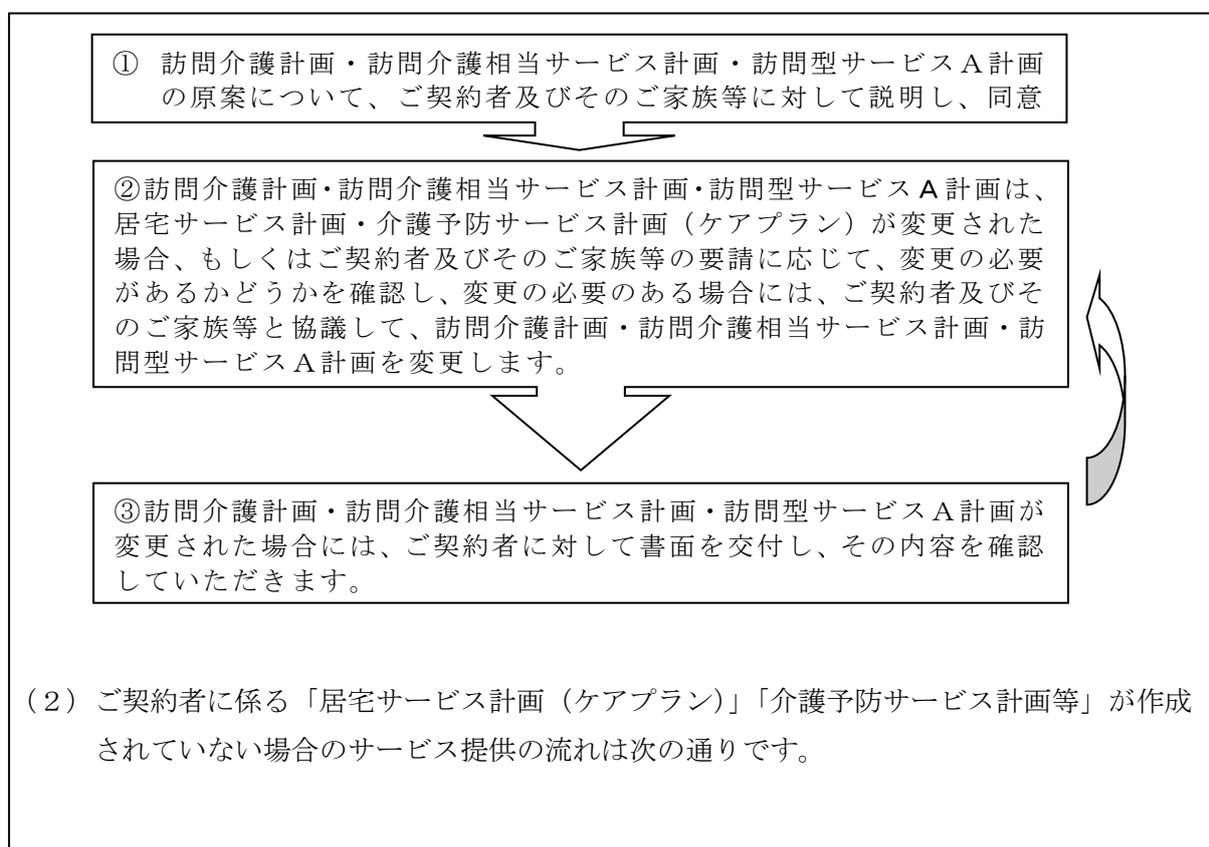
## 8. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	有 ・ (無)
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

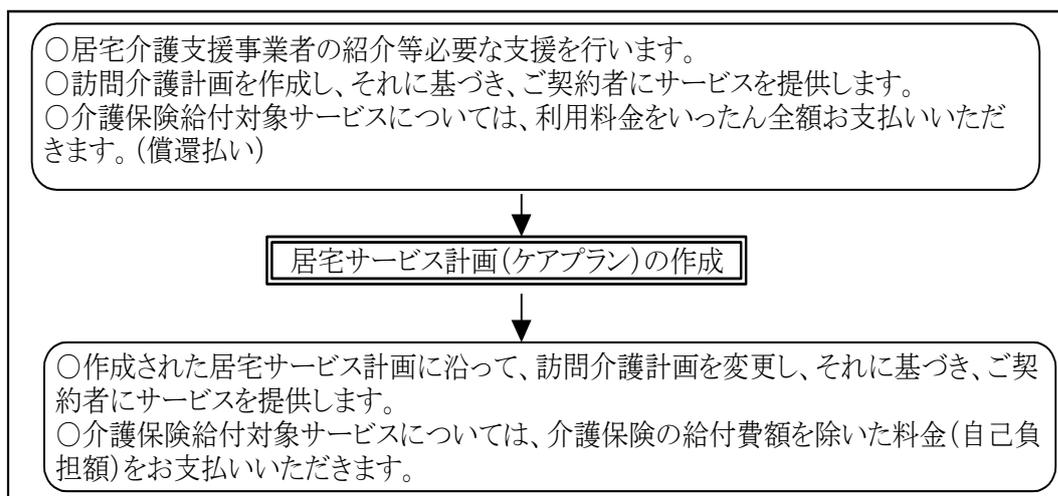
### <重要事項説明書付属文書>

#### 1. 契約締結からサービス提供までの流れ

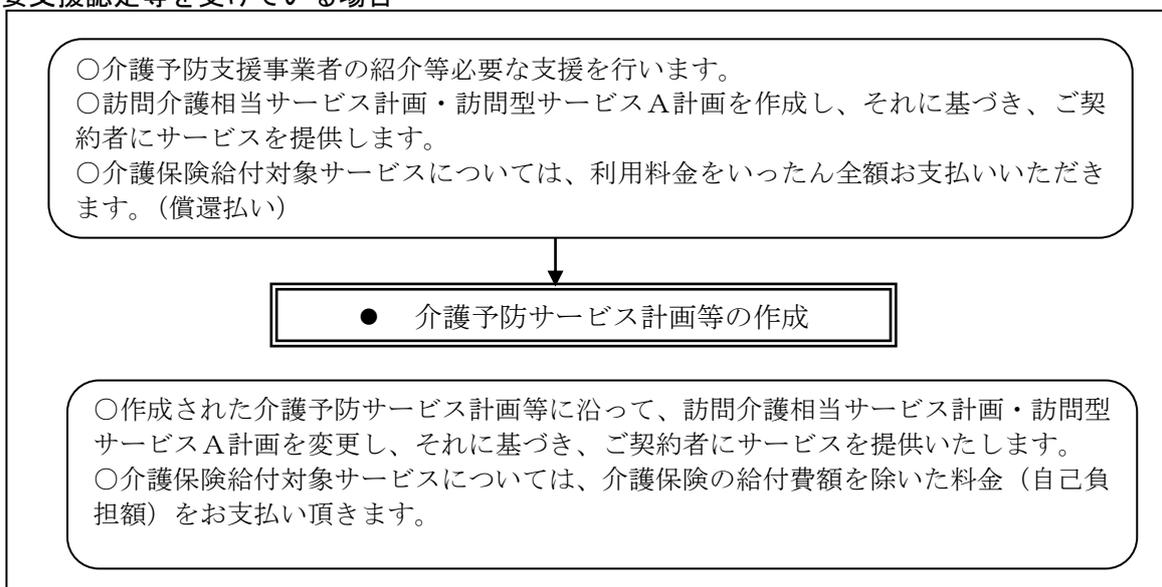
- (1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」「介護予防サービス計画等」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」「訪問介護相当サービス計画」「訪問型サービスA計画」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）



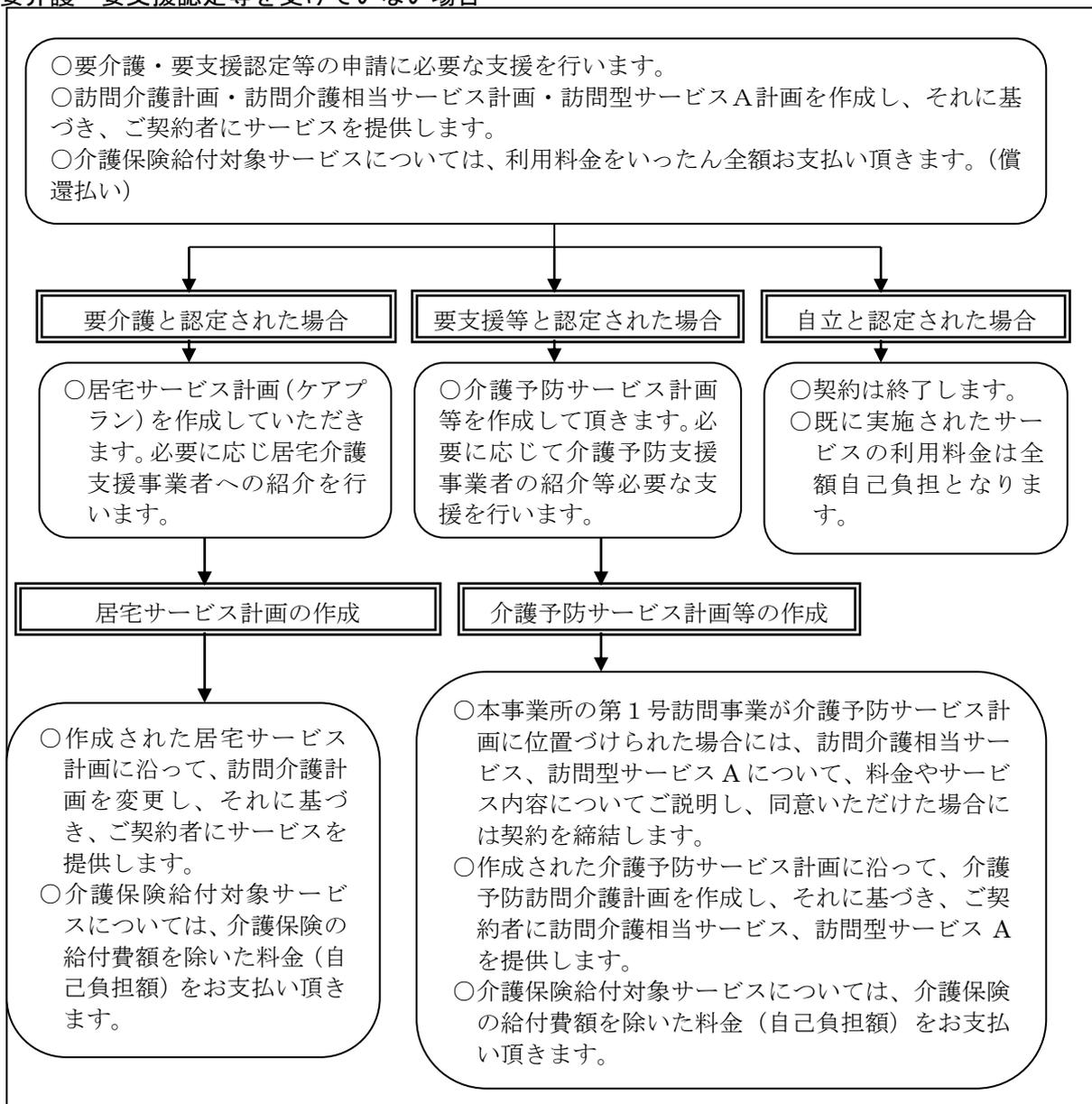
### ①要介護認定を受けている場合



### ②要支援認定等を受けている場合



### ③要介護・要支援認定等を受けていない場合



## 2. 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、ご契約者又はそのご家族等から聴取、確認します。
- 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、2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、複写物を必要とする場合には交付します。
- 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事業者及び訪問介護員又は従業員は、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の心身等の情報を提供します。
- ・ サービス担当者会議など、ご契約者に係る他の介護予防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書により得た上で、ご契約者又はそのご家族等の個人情報を用いることができるものとします。

### 3. 損害賠償について (契約書第 16 条、第 17 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、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご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。

### 4. 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、契約締結の日からご契約者の要支援認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の 2 日前までにご契約者から契約終了の文書による申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、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 19 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等によりご契約者の心身の状況が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 20 条、第 21 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約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 2 日前(※最大 7 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・介護予防サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ④事業者もしくは訪問介護員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事業者もしくは訪問介護員が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくは訪問介護員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、又は著しい不信行為、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 22 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訪問介護員もしくは他の契約者等の生命・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 19 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。

\* この重要事項説明書は、介護保険法の規定に基づき、ご契約者又はそのご家族への重要事項説明のために作成したものです。

## 個人情報の使用について

社会福祉法人湖西市社会福祉協議会 介護サービス事業所は、ご契約者及びご家族の個人情報を下記の利用目的のために必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することをお知らせいたします。

### 1. 利 用 期 間

契約期間

### 2. 利 用 目 的

- (1) ご契約者への介護サービス提供
- (2) 他の介護サービス事業者との連携（サービス担当会議等）、連絡調整等が必要な場合
- (3) 関係医療機関との連携（受診時、緊急時等）
- (4) 他の居宅事業者からの照会、居宅介護事業所（地域包括支援センター等を含む）からの照会
- (5) 研修等の実習生やボランティアの受入れにおいて必要な場合
- (6) サービスに関わる事務（保険請求等）
- (7) 損害賠償保険などの請求に係る保険会社等への相談または届出等
- (8) 行政機関への相談又は届出など
- (9) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

### 3. 使 用 条 件

- (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス利用に関わる目的以外決して利用しない。  
また、ご契約者とのプラン作成に関わる契約の締結前からサービス終了においても、第三者に漏らさない。
- (2) 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録しておく。

令和 年 月 日

湖西市社協介護センターあらい指定訪問介護・訪問介護相当サービス・訪問型サービスAの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項及び、個人情報の使用について説明を行いました。

事業者	住 所	静岡県湖西市新居町浜名643番地の1
	事業者名	社会福祉法人湖西市社会福祉協議会
	代表者氏名	会 長 森 宣雄 印
	事業所名	湖西市社協介護センターあらい
	説明者氏名	印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項及び、個人情報の使用について説明を受け同意しました。

契約者 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印

家族の代表  
住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印

(続柄 )

代理人を選任した場合

代理人 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印

(続柄 )