

ラポーレ駿河ホームヘルプサービス
指定訪問介護・第1号訪問介護相当サービス

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・第1号訪問介護相当サービスを提供します。
訪問介護の提供にあたり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の
重要事項について次のとおり説明します。

1. 事業者（法人）の概要

法 人 名 称	社会福祉法人 駿河会
法 人 所 在 地	〒421-1311 静岡市葵区富沢1542番地の39
代 表 者 氏 名	理事長 小嶋 康則
法 人 設 立 年 月 日	昭和63年4月1日
電 話 番 号	054-270-1210

2. 事業所の概要

事 業 所 名 称	ラポーレ駿河ホームヘルプサービス
事 業 所 所 在 地	〒421-1215 静岡市葵区羽鳥6丁目4-18
連 絡 先	TEL 054-659-7830 FAX 054-659-8180
事 業 所 管 理 者	松田喜久代
介護保険指定事業者番号	静岡市指定 2274208194
事 業 所 開 設 年 月	平成8年4月
事 業 所 の 種 類	指定訪問介護事業（平成12年1月1日指定） 訪問介護相当サービス（平成30年4月1日指定）
通常の事業の実施地域	静岡市（当事業所より半径5km以内） ただし、大川・清沢・中藁科地区は通常実施地域に含みます。
第三者評価の実施機関	一般社団法人 日本能率協会
実施した直近の年月日	駿河会ホームページ上にて公開 社会福祉法人 駿河会 ホームページアドレス http://www.surugakai.net/

3. 事業の目的

保険法令等に従い、ご契約者（以下「利用者」という）がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことの出来るように支援することを目的として、利用者宅を訪問し、訪問介護[指定訪問介護・第1号訪問介護相当サービス]（以下「訪問介護」と言う）サービスの提供をします。

4. 運営方針

地域の高齢者福祉ネットワークの拠点事業所として、住み慣れた地域で生活し続けられる地域福祉の街づくりに寄与する使命を持って運営します。そして、地域との交流を保ち、また家族との絆を維持しながら、利用者の生活向上に資するため、利用者の援助をさせていただきます。また、利用者が保有する機能を活用して日常生活を営むことができるよう、生活の自立の援助に努めます。

5. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで ただし、12月30日から1月3日を除く
営業時間	午前8時30分から午後5時30分 営業時間外のサービスについて、個別に対応する場合があります。

6. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して訪問介護を提供する職員として、指定規準を遵守し以下の職種の職員を配置しています。

管理者	常勤兼務	1名
サービス提供責任者	1名以上	
訪問介護員等	常勤換算	2.5名以上

7. 提供するサービス内容

1. 身体介護

入浴介助、排泄介助、食事介助、外出支援介助、自立生活支援・重度化防止のための見守りの介助

2. 生活援助

調理、掃除、洗濯、買い物

注1) 具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画書または介護予防サービス支援計画書（以下、ケアプランと表記）により、それを踏まえた訪問介護計画書に沿って行います。

注2) 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、ケアプランに基づいて決定したサービス内容を行うために必要となる標準的な時間で計算されます。

8. 利用料等

サービスを利用した場合の基本利用料は、次の通りです。お支払いいただく利用者負担金は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額

です。

ただし、支払方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市役所の介護保険担当窓口に提出し、後日払い戻しを受けて下さい。

(1) 訪問介護相当サービス [事業対象者、要支援 1、要支援 2]

利用回数	基本利用料 (月額)	利用者負担金 (自己負担 1 割)	利用者負担金 (自己負担 2 割)	利用者負担金 (自己負担 3 割)
週 1 回利用	15,254円	1,525円	3,051円	4,576円
週 2 回利用	30,478円	3,048円	6,096円	9,143円
週 3 回利用	48,348円	4,835円	9,670円	14,504円

(2) 指定訪問介護 [要介護 1～要介護 5]

区 分	基本利用料 (1 回につき)	利用者負担金 (自己負担 1 割)	利用者負担金 (自己負担 2 割)	利用者負担金 (自己負担 3 割)
身体 1.ⅡⅤ	3,584円	359円	717円	1,076円
身体 2.ⅡⅤ	5,668円	567円	1,134円	1,701円
身体 3.ⅡⅤ	8,315円	832円	1,663円	2,495円
身体 4.ⅡⅤ	9,513円	952円	1,903円	2,854円
身 1 生 1.ⅡⅤ	4,532円	454円	907円	1,360円
身 1 生 2.ⅡⅤ	5,491円	550円	1,099円	1,648円
身 2 生 1.ⅡⅤ	6,627円	663円	1,326円	1,989円
生活 2.ⅡⅤ	2,615円	262円	523円	785円
生活 3.ⅡⅤ	3,230円	323円	646円	969円

注 3) 上記の基本利用料は、基本単位数に介護職員等処遇改善加算 0.245%を加え、事業所の所在地が 6 級地のため合計単位数に 10.42 を乗じた額を記載しています。

なお、指定訪問介護においては、基本単位数に特定事業所加算 Ⅴ 3%を加えて計算した額を記載しています。主治医より認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱa 以上と診断されている方は、認知症専門ケア加算Ⅰ 3 単位を加えて算定します。

注 4) 料金表の利用者負担金は目安の金額です。1 か月のサービス利用単位を合計した上での割増になりますので、利用状況により金額に誤差が生じることがあります。

注 5) 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくことになりますのでご注意ください。

注 6) 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。

(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

(3) 要件を満たす場合、以下の料金が加算されます。

区 分	単位数(月額)	ご利用者 負担分(円) 1 割	ご利用者 負担分(円) 2 割	ご利用者 負担分(円) 3 割
初回加算	200 単位	260 円	519 円	779 円
生活機能向上連携 加算Ⅰ	100 単位	132 円	263 円	394 円
生活機能向上連携 加算Ⅱ	200 単位	260 円	519 円	779 円
口腔連携強化加算	50 単位	65 円	130 円	192 円
認知症専門ケア加算 Ⅰ	3 単位	5 円	9 円	13 円

注7) 初回加算：新規の利用者へサービス提供した場合および要支援認定から要介護認定に変更となった最初の月（その反対も含む）や過去2月間に当事業所のサービスを受けていない場合の初回利用日に算定。

注8) 生活機能向上連携加算Ⅰ：生活機能の向上を目的としてリハビリテーション(以後リハビリと表記)専門職等と連携し訪問介護計画を作成し、リハビリ専門職等から定期的に助言を受けている場合。

注9) 生活機能向上連携加算Ⅱ：生活機能の向上を目的として訪問(通所)リハビリの専門職による利用者宅の訪問に加えて、リハビリを行っている医療施設のリハビリ専門職や医師が訪問した場合。

注10) 口腔連携強化加算：当事業所と静岡リハビリテーション病院歯科・歯科口腔外科の連携の下、訪問介護員による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施並びに歯科医療機関及び介護支援専門員への情報提供をした場合。

注11) 主治の医師等が認知症高齢者の日常生活自立度Ⅱ以上と判断した利用者に対して専門的な認知症ケアを実施した場合、1日につき算定。

(4) その他の費用

交通費	通常の事業実施以外の地域にお住まいの方で、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。
複写物	ご契約者はサービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。(1枚につき10円)
備品等の使用	サービス提供にあたり必要となる備品等(電気・ガス・水道)の費用は、利用者の別途負担となります。

9. 利用料金のお支払い方法

サービスの利用料等は、1か月ごとに計算し請求します。翌月15日までに以下の方法でお支払い下さい。

以下のいずれかの金融機関の指定口座から自動引き落としします。

- ・しずおか焼津信用金庫
- ・農協
- ・ゆうちょ銀行

10. サービス利用の中止、変更、追加

- (1) 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、サービスの利用予定日の前日までに事業者へ申し出て下さい。
- (2) サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所及び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、他の利用可能期間または日時を利用者に提示して協議します。
- (3) 利用者の都合により連絡なくサービスの利用を中止される場合、キャンセル料を頂きます。ただし、利用者の状態の急変等やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

訪問介護員がご自宅に到着するまでに申し出があった場合	無料
訪問介護員がご自宅に到着するまでに申し出がなく訪問担当介護員が訪問した場合	一律 2,000 円

- (4) 大地震や高齢者避難等（大雨警報・洪水警報・土砂災害警戒情報・氾濫警戒情報）が発令された場合や今後の気象情報等により状況の悪化が見込まれる場合は、訪問中止となることがあります。支援中に発災の場合、安全確保をした上で訪問を打ち切ることがあります。避難を希望されても一人で移動介助が困難である場合は、助けを呼びに退室し救援を伝えます。
- (5) サービス利用当日に、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は、サービス内容の変更を行います。その場合、事業所は、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。

11. 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

①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、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事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、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十分に配慮します。

(3) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する訪問介護の提供にあたって、次に該当することはできませんので、あらかじめご了承ください。

- ① 医療行為または医療補助行為
- ② 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者または家族等からの高価な物品等の授受
- ④ 利用者の家族等に対する訪問介護の提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービスの提供（大掃除、庭の手入れなど）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙
- ⑦ 利用者または家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(4) 訪問介護員に対する禁止事項

以下の行為などにより健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス提供の中止や契約を解除することもあります。

- ① 訪問介護員に対する暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- ② パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントなどの行為
- ③ 訪問介護員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること

1 2. 秘密保持及び個人情報の保護

事業所及び訪問介護員は、業務上知り得た利用者およびその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において第三者に漏らしません。

また、利用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ガイドラインに基づいて、当法人で規定する諸規則等により保有する利用者の個人情報について適切に管理し、利用者の求めに応じて内容を開示します。また、個人情報の使用に関してはあらかじめ個人情報の使用に係る同意書により同意の上使用します。

1 3. 虐待の防止

当事業所では利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、虐待防止のための指針を整備します。また、職員に対して虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

1 4. 身体的拘束の適正化

当事業所では利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく職員一人ひとりが身体的・精神的弊害を理解し、身体拘束をしない支援を行うために、身体拘束等の適正化のための指針を整備します。また、法人で設置する身体拘束適正化委員会への参加とその結果の周知徹底、従業者にたいする研修を実施します。

- ・原則として、身体拘束及びその他の行動制限は禁止しています。
- ・利用者または他の利用者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は除きます。
- ・身体拘束等を行う場合には、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況ならびに緊急やむを得ない理由を記録します。

15. 緊急時の対応について

サービス利用中に気分が悪くなった時は、すぐにお申し出ください。

利用者の病状の急変が生じた場合や、その他緊急の事態が生じた場合は、速やかに主治医または緊急時の連絡先に連絡を行います。救急要請を行なった場合、訪問介護員は救急車へ同乗することはできませんのでご了承ください。

16. 事故発生時の対応

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び保険者等へ連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行ないます。

17. 苦情の受付について

(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。

担 当 者	松田喜久代 ・ 後藤友紀
電話番号	054-659-7830
受付時間	月曜日～金曜日 午前8:30～午後5:30

(2) 行政機関その他苦情受付機関

○静岡市役所 介護保険課

所 在 地	静岡市葵区追手町5-1
電話番号	054-221-1377
受付時間	午前8:30～午後5:15

○国民健康保険団体連合会

所 在 地	静岡市葵区春日町2-4-34
電話番号	054-253-5590
受付時間	午前9:00～午後5:00

○苦情処理第三者委員

弁 護 士	伊藤 喜代治
住 所	静岡市葵区沓谷1丁目4-24
電話番号	054-272-1505

司法書士	増野 充
住 所	静岡市葵区安西5丁目110-1-3
電話番号	054-273-2317
受付時間	平日 午前9:00～午後5:00

18. サービスの終了

(1) 利用者の都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお知らせ下さい。

(2) 事業者の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、1ヶ月前までに文書で通知します。

(3) 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了します。

- ① 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ② 利用者が死亡した場合

(4) その他

1. 次の場合は、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

- ・ 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ・ 事業者が、守秘義務に反した場合
- ・ 事業者が、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

2. 次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって、直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

- ・ 利用者が、利用料等の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず、10日以内に支払われない場合
- ・ 利用者または家族等が、事業者や訪問介護員または他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合

令和 年 月 日

[事業所]

訪問介護の提供にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

名称 ラポーレ駿河ホームヘルプサービス

説明者氏名 _____

[利用者]

本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護の提供開始に同意しました。

利用者氏名 _____

代理人氏名 _____