

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
宮崎市指定4570100455号

当事業所は、ご契約者に対して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とおり説明します。

◇◆ 目 次 ◇◆

1. 事業所経営法人— 1
2. 事業所の概要— 1
3. 併設事業— 1
4. 事業の実施地域及び営業時間— 2
5. 職員の体制— 2
6. 契約締結からサービス提供までの流れ— 3～4
7. 当事業所が提供するサービスと利用料金— 4～7
8. サービスの利用に関する留意事項— 8～9
9. 利用の中止、変更、追加— 9
10. サービス提供における事業者の義務— 9～10
11. 訪問介護員の禁止行為— 10
12. 損害賠償について— 10
13. サービス利用をやめる場合— 10～12
14. 苦情の受付について— 12

社会福祉法人
宮崎県社会福祉事業団

特別養護老人ホームみやざき荘
総合福祉支援センター

1. 事業所経営法人

法 人 名	社会福祉法人 宮崎県社会福祉事業団
法人所在地	宮崎市原町2-22 宮崎県福祉総合センター内
電 話 番 号	0985-25-4692
代表者氏名	蔵屋 貴浩（くらや たかひろ）
設立年月日	昭和34年12月1日

2. 事業所の概要

サービスの種類	訪問介護（平成11年10月27日指定）
事業所の目的	介護保険の趣旨に従い、要介護状態等となった場合においても、ご利用者が可能な限りその居宅において、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたるサービスを提供します。
事業所の名称	特別養護老人ホームみやざき荘総合福祉支援センター
事業所の所在地	宮崎市田吉4977-374
電 話 番 号	0985-56-2510
事業所長名	柿木 義久（かきのき よしひさ）
事業所の運営方針	ご利用者の人権と人格の尊重を基本に、お一人おひとりのニーズに応じたサービスを、常にご利用者の立場に立って提供するように努めます。
開設年月日	平成12年4月1日
第三者評価の実施状況	なし

3. 併設事業

事業名	指定日	事業者番号	備考
介護老人福祉施設事業	平成12年 2月14日	宮崎市第4570100927号	定員62名
短期入所生活介護事業	平成12年 1月14日	宮崎市第4570100455号	定員 6 名
居 宅 介 護 支 援 事 業	平成11年 8月26日	宮崎市第4570100042号	

訪 問 介 護 事 業	平成11年10月27日	宮崎市第4570100455号	
-------------	-------------	-----------------	--

4. 事業の実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

宮崎市・国富町・綾町

(2) 営業日及び営業時間

営 業 日	年中無休（ただし、センター事務所は土曜日、日曜日、祝祭日及び12月29日から1月3日までは休みです。）
受 付 時 間	午前8時30分から午後5時30分まで（ただし、緊急の場合はこの限りではありません。）
サービス提供時間	午前6時から午後11時まで

5. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して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。

職 種	常勤	非常勤	基準人員
管 理 者	1		1
サービス提供責任者	1		1
訪 問 介 護 員		9	
介護福祉士		3	
訪問介護員養成研修 (実務者研修修了者)		0	
訪問介護員養成研修 初任者研修修了者		6	

6. 契約締結からサービス提供までの流れ（契約書第3条関係）

- （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）」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」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とおりです。

① 訪問介護計画の原案について、ご契約者及びそのご家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。



② 訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくはご契約者及びそのご家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、ご契約者及びそのご家族等と協議して訪問介護計画書を変更します。



③ 訪問介護計画が変更された場合には、ご契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

- （２）ご契約者に関する「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されてない場合のサービス提供の流れは次のとおりです。

① 要介護認定を受けている場合

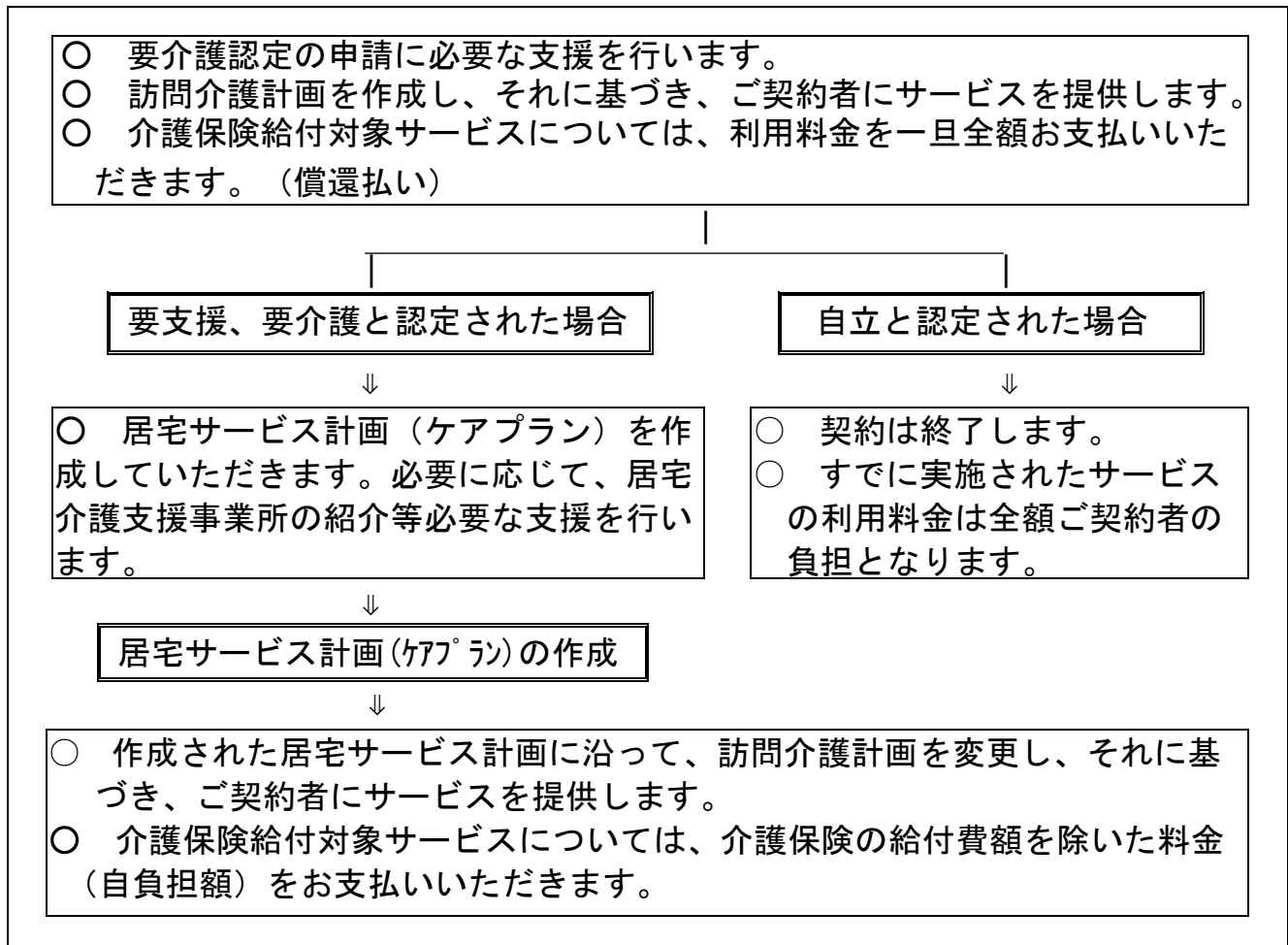
- 居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づきご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金を一旦全額お支払いいただきます。（償還払い）



居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

② 要介護認定を受けていない場合



7. 当事業所が提供するサービスと利用料金

（1）介護保険の給付対象となるサービス（契約書第4条関係）

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

① 身体介護に関すること

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）などをします。
排泄介助	排泄の介助、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。

上記のほか、身体整容や洗面介助、更衣介助、服薬介助なども行います。

② 生活援助に関すること

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 物	ご契約者の日常生活に必要な物品の買物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

上記のほか、衣類の整理や補修、薬の受け取りなども行います。

（２）サービスの利用料金（契約書第 8 条関係）

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）での料金は次のとおりです。（事業所加算含む、2 割の方は 2 倍、3 割の方は 3 倍）

	サービスに要する時間	利用料金(1)	(1)のうち介護保険から給付される金額(2)	サービス利用に係る自己負担額(1-2)
身体介護中心型	20 分未満	1,790 円	1,611 円	179 円
	20 分以上 30 分未満	2,680 円	2,412 円	268 円
	30 分以上 1 時間未満	4,260 円	3,834 円	426 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,240 円	5,616 円	624 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	7,140 円	6,426 円	714 円
生活援助中心型	20分以上45分未満	1,970円	1,773円	197円
	45分以上	2,420円	2,178円	242円
身体介護及び生活援助	身体介護20分以上30分未満後 生活援助20分以上45分未満	3,400円	3,060円	340円
	身体介護 20 分以上 30 分未満後 生活援助 45 分以上 70 分未満	4,110円	3,699円	411円
	身体介護所 30 分以上 1 時間未満後 生活援助 20 分以上 45 分未満	4,970円	4,473円	497円
	身体介護所 30 分以上 1 時間未満後 生活援助 45 分以上 70 分未満	5,690円	5,121円	569円
	身体介護後に引続き生活援助を行った場合、所定の身体介護料金に生活援助分を 20 分増すごとに加算します。ただし生活援助は1時間10分未満を限度とします。			

- ☆ 「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国で定められた標準的な所要時間です。
- ☆ サービス利用料金は、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の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。
- ☆ 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一旦お支払いいただきます。要支援又は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）。又、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した「サービス提供証明書」を交付します。
- ☆ 介護保険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。（契約書第10条関係）

（３）利用料金の加算

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利用される場合は、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

夜間（午後６時から午後１０時）	２５％
早朝（午前６時から午前８時）	２５％
深夜（午後１０時から午前６時）	５０％

（４）初回加算

新規に居宅介護計画を作成した利用者の方に対して、サービス提供責任者が初回若しくは初回の指定居宅介護等を行った場合又は、その他の居宅介護従事者が初回若しくは初回の指定居宅介護等を行った際にサービス提供責任者が同行した場合は、初回１回のみ２０００円が加算されます。

また、初回時のほか、過去２月の間に当事業所からのサービスの提供を受けていないで、新たにサービスの提供を受けた場合にも加算されます。

（５）緊急時訪問介護加算

利用者又はその家族等からの要請に基づき、居宅サービスにない訪問介護の要請を受け、２４時間以内に行った場合は、１回の要請につき１０００円を加算します。

(6) 生活機能向上連携加算

サービス提供責任者が、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等による訪問リハビリテーションに同行し、理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画書に基づきサービスを行った場合、初回の訪問介護日から3ヶ月間1回につき100円を加算します。

(7) 介護職員等処遇改善加算Ⅱ

月利用月介護報酬に22.4%が加算されます。

(8) 特定事業所加算Ⅱ（平成24年6月～）

1回につき所定単位数の100分の10に相当する単位数が、所定単位数に加算されます。（上記サービスの利用料金には加算分も含まれています）

(9) その他の算定

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、ご契約者の同意のうえで、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

(10) 介護保険給付対象外サービス（契約書第5条関係）

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、上記サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

(11) 交通費

通常の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には、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。

(12) サービス利用料金の支払い（契約書第8条関係）

上記(2)～(6)の料金・費用は、1か月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用回数に基づいて計算した金額とします。）

支払いの方法	利用できる金融機関
指定口座への振り込み	宮崎銀行希望ヶ丘支店・高鍋信用金庫 ・宮崎太陽銀行・郵便振替等
金融機関口座からの自動引き落とし	宮崎銀行・高鍋信用金庫・宮崎太陽銀行 ・郵便局等

8. 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5条関係）

① 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、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。

② 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。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条関係）

① 定められた業務以外の禁止

ご契約者は「7. 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所に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・命令はすべて事業所が行います。ただし、事業所は、訪問介護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

訪問介護サービスの実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で提供していただきます。訪問介護員が事務所に連絡する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

サービス利用当日に、ご契約者の体調不良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。その場合事業所は、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

9. 利用の中止、変更、追加（契約書第9条関係）

- 利用予定日前に、都合により訪問介護サービスを中止又は変更、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所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を申し出た場合、取り消し料として上記（7の（2）～（6））の利用料金の自己負担相当額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理由がある場合には、この限りではありません。
- 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。

10. サービス提供における事業者の義務（契約書第11、12、13、14条関係）

当事業所は、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ご利用者の生命、身体、財産の安全確保に配慮します。
- ②ご利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はそのご利用者から聴取・確認します。
- ③サービス提供にあたって、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ご利用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、ご契約者又はご利用者等の請求に応じて開示又は閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤事業者及びサービス者又はサービス従事者は、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利用者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、ご利用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。
- ⑥サービス提供中にご利用者の容態に急変があった場合、医療機関への連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて別紙の緊急連絡先へ速やかにご連絡します。
- ⑦サービスの提供により事故が発生した場合は、県・市町村・利用者家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録を行い、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います。
事故の発生や再発防止に向けて、事故発生防止のための指針を整備し、分析による改善策が職員に周知徹底できる体制を整備します。また、担当者を設置して事

故発生防止のための委員会、研修を定期的に行います。

- ⑧高齢者の虐待防止について、利用者の人権の擁護・虐待防止等のために、以下の重要な措置を講じます。

○虐待防止対策の委員会を定期的を開催し、職員に周知徹底を図ります。

○虐待防止のための指針を整備し、担当者を設置して定期的な研修を実施します。

○虐待を受けている、もしくは疑いがあると思われる場合は、速やかに市町村に通報します。

- ⑨感染症予防及びまん延防止のため、職員に対する研修及び訓練の実施、その他の感染予防及びまん延防止も含めて、必要な委員会開催や指針整備を行います。

- ⑩ハラスメント対策のために、以下の措置を講じます。

○ハラスメント対策のための指針の周知、啓発

○職員からの相談に応じ、適切に対処できる体制の整備

○その他のハラスメント防止のために必要な措置

- ⑪感染症や非常災害の発生時において、業務を断続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修訓練を定期的を開催するなどの措置を講じます。

(令和6年4月1日まで経過措置)

1 1. 訪問介護員の禁止行為（契約書第15条関係）

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、次に該当する行為を行いません。

- 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ご家族の同意なしに行う喫煙

- 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対して行う迷惑行為

1 2. 損害賠償について（契約書第16条、17条関係）

当事業所において、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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

1 3. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）（契約書第19条関係）

（1）契約終了の事由

契約の有効期間は、契約締結の日から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、契約はさらに同じ内容で更新され、以後も同様とします。契約期間中は、以下のようないしは、以下のような事情がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこの事項に該当するに至った場合には、当事業所との利用契約は終了します。

- ① ご契約者が死亡された場合
- ② 要介護認定により、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 事業所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 当事業所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 ご契約者から利用解除の申し出があった場合（詳細は下記（2）をご参照下さい）
- ⑦ 事業者から解除の申し出を行った場合（詳細は下記（3）をご参照下さい）

（2）ご契約者からの利用解除の申し出（中途解約・契約解除）（契約書第20条、21条関係）

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用の解除を申し出ることができます。その場合には、利用終了を希望する7日前までに解約届出書をご提出下さい。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、ご利用を解除することができます。なお、契約を途中で解約する場合、キャンセル料は必要ありません。

- ① 介護保険給付対象外サービス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 ご契約者の居宅サービス計画（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事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事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事者が故意又は過失によりご契約者の生命・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

（3）事業者からの申し出により契約を解除させていただく場合（契約解除）（契約書第22条関係）

以下の事項に該当する場合には、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、催告にもかかわらずなお30日間以内に支払われない場合
- 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事者の生命・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

(4) 利用の終了に伴う援助

利用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。

14. 苦情の受付について（契約書第24条関係）

社会福祉法第82条の規定により、当事業所の提供するサービスについてのご契約者の方からの苦情に適切に対応するため、以下のような体制を整備しています。

(1) 苦情解決責任者等

担 当	氏名	所属・役職等	T E L
苦 情 解 決 責 任 者	柿木 義久	特別養護老人ホームみやざき荘園長	56-2510
苦 情 受 付 担 当 者	山崎 旭	特別養護老人ホームみやざき荘福祉課長	56-2510
第 三 者 委 員			

(2) 苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることできます。

② 苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の立ち会いによる話し合いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次によります。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

④ 宮崎県運営適正化委員会、国民健康保険団体連合会、市町村の紹介

本事業者で解決できない苦情は、宮崎県社会福祉協議会に設置されている宮崎県運営適正化委員会や国民健康保険団体連合会、市町村などに申し立てることができます。

《 苦情受付機関 》

機 関 名	所在地	電話番号
宮 崎 市 介 護 保 険 課	宮崎市橘通西1-1-1	TEL 21-1777
宮 崎 県 運 営 適 正 化 委 員 会	宮崎市原町2-22	TEL 60-0822
宮崎県国民健康保険団体連合会	宮崎市下原町231-1	TEL 35-5111

令和 年 月 日

訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者名 社会福祉法人 宮崎県社会福祉事業団
事業者住所 宮崎市原町 2-22
代表者名 理事長 蔵屋 貴浩 印

事業所名 特別養護老人ホーム みやざき荘 総合福祉支援センター
事業所住所 宮崎市大字田吉4977-374
代表者名 園長（センター長） 柿木 義久 印

説明者 職名 サービス提供責任者 氏名 印

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

ご契約者住所

氏 名

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者また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。