

## 契約書別紙

### 重要事項説明書 訪問介護・総合事業・基準緩和型訪問サービス

サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を記載しています。

#### 1 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	有限会社 すみれ
代表者氏名	取締役 佐藤 聡
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	徳島市国府町南岩延字居内 652 番地 5 電話 088-661-3294 FAX 088-661-3295
法人設立年月日	平成 13 年 5 月 1 日

#### 2 サービス提供を実施する事業所について

##### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ライフアシスタントこもれび
介護保険指定 事業所番号	3670100829
事業所所在地	徳島市南佐古八番町 4-8
連絡先 相談担当者名	電話 088-661-3294 FAX 088-661-3295 相談担当者氏名 佐藤 聡
事業所の通常の 事業の実施地域	徳島市内 他相談に応じます。

##### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ライフアシスタントこもれびが行う指定訪問介護・総合事業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、事業所で指定訪問介護・総合事業の提供に当たる者が、要支援、要介護状態にある高齢者に対し、適切な介護サービスを提供する事を目的とする。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。</li><li>2. 事業所の訪問介護員は、利用者の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ことが出来るよう、入浴、排せつ、食事、その他生活全般にわたる援助を行う。</li><li>3. 事業の実施に当たっては関係市町村、地域の保健、医療及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。</li><li>4. 在宅生活が楽しく、自立した日常生活の糧となるよう働きかけ、一人一人の生き甲斐を図る援助を行う。</li></ol>

### (3)営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日とする。但し国民の祝日及び12月31日から1月3日は休みとする。(但し介護を必要とされる場合はこの限りではない。)
営業時間	8時30分から17時30分までとする。(但し介護を必要とされる場合はこの限りではない。)

### (4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日とする。但し国民の祝日及び12月31日から1月3日は休みとする。(但し介護を必要とされる場合はこの限りではない。)
サービス提供時間	8時30分から17時30分までとする。(但し介護を必要とされる場合はこの限りではない。)

### (5)事業所の職員体制

管理者	中濱 実菜美
-----	--------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従業者及び業務の管理を一元的に行う。</li><li>2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。</li></ol>	1名
提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行う。</li><li>2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、利用者へ訪問介護計画を交付する。</li><li>3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行う。</li><li>4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う。</li><li>5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握する。</li><li>6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図る。</li><li>7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達する。</li><li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握する。</li><li>9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施する。</li><li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施する。</li><li>11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施する。</li></ol>	3名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供する。</li><li>2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供する。</li><li>3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行う。</li><li>4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受ける。</li></ol>	10名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行う。	1名以上

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成する。
身体介護	食事介助	食事の介助を行う。
	入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行う。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行う。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行う。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行う。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行う。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行う。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行う。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行う。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行う。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行う。</li> <li>○ 入浴、更衣等の見守り(必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。)を行う。</li> <li>○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ(声かけや見守り中心で必要な時だけ介助)を行う。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒しないよう、側について歩く。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。)</li> <li>○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助する。</li> <li>○ 洗濯物を一緒に干す、畳む等により自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り、声かけを行う。</li> </ul>
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行う。
	調理	利用者の食事の用意を行う。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行う。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行う。

#### (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供時、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供(大掃除、庭掃除など)
- ⑥ 利用者の居宅での飲食、喫煙
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護する等、やむを得ない場合を除く)

⑧ その他利用者又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

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として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 「本人への直接の援助」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・清掃 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

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、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) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護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、市町村が実施する軽度生活援助事業、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ご希望される場合は、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が出来ますのでご相談ください。

訪問回数	対 象	利用単位数
週に1回程度	事業対象者・要支援1・2	287 単位/回
		月5回以上の場合 1,176 単位
週に2回程度	事業対象者・要支援1・2	287 単位/回
		月9回以上の場合 2,349 単位
週に3回程度	事業対象者・要支援2	287 単位/回
		月13回以上の場合 3,727 単位

区分	サービス提供 時間数	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
	サービス提供 時間帯	利用者単位数	利用者単位数	利用者単位数	利用者単位数
身体介護	昼間 (午前8時～ 午後6時)	179単位	268単位	426単位	624単位 (30分を増すごとに 90単位を加算)
生活援助	サービス提供 時間数		20分以上 45分未満	45分以上	
	サービス提供 時間帯		昼間	197単位	

要介護度による区分なし	加算	利用者単位数	算定回数等
	特定事業所加算	所定単位数の10%	1回当たり
	緊急時訪問介護加算 (身体介護のみ)	100単位	1回の要請に対して1回
	初回加算	200単位	初回のみ
	介護職員等処遇加算【I】	所定単位数の24.5%	月の合計に対して

※ (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、全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(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

#### 4 その他の費用について

① 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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、事業の実施区域を越えて10キロメートル未満は片道、100円、10キロメートル以上は200円いただきます。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡を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いたします。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	1提供当たりの料金の10%を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の20%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ 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	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

#### 5 利用料のお支払方法

サービスに係る利用料金は毎月月末締めとし、翌月27日に当月分の料金を引き落としさせていただきます。

## 6 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者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は速やかに当事業者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、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、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、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護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、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「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の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただく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) 訪問介護員等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。実際の提供に当たっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 7 虐待の防止について

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

- (1) 苦情解決体制を整備しています。
- (2) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (3) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(現に養護している家族・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。

### 【虐待防止委員会】

責任者 佐藤聡      委員    中濱 寺岡 田中

県窓口 徳島県障がい者権利擁護センター    電話 088-631-1188

## 8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 事業者は、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「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」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。</p> <p>ウ また、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においても継続します。</p> <p>エ 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、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
---------------------------------	---

② 個人情報の保護について	<p>ア 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ん。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利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもの他、電磁的記録を含む。）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>ウ 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、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用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>
③ ライフアシスタントこもれびにおける個人情報の利用目的	<p>ア 訪問介護サービスに係る医療及び関連事業所との連携のとき。</p> <p>イ 介護保険請求事務に情報の必要などとき。</p> <p>ウ 県、市町村への手続き代行及び提出物の必要があるとき。</p> <p>エ その他特別な利用の場合はその都度利用者の了承を得ます。</p>

## 9 緊急時の対応について

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、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措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。緊急連絡票を作成し、事業所と利用者宅に備えます。

## 10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、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事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	賠償責任 身体・財物

## 11 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

## 12 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、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。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

14 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (2) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15 衛生管理等

- (1) 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。
- (2) 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。

16 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	所在地 徳島市南佐古八番町 4-8 TEL 088-661-3294 FAX 088-661-3295 受付時間 9:00～17:00(土日祝休み) 担当者 佐藤 聡
【徳島市の窓口】 介護保険相談窓口 ※徳島市以外にお住いの方は居住地の市町村窓口へお問い合わせください。	所在地 徳島市幸町 2-5 TEL 088-621-5586 FAX 088-624-0961 受付時間 9:00～17:00(土日祝休み)
【徳島県社会福祉協議会 徳島県運営適性化委員会】	所在地 徳島市中昭和町 1-2 県立総合福祉センター 3階 TEL 088-611-9988 FAX 088-611-9995 受付時間 9:00～17:00 (土日祝休み)
【徳島県国民健康保険団体連合会窓口】	所在地 徳島市川内町平石若松 78-1 TEL 088-666-0117 受付時間 9:00～17:00 (土日祝休み)

17 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者(訪問介護計画を作成する者)

氏名 \_\_\_\_\_ (連絡先: 088-661-3294 )

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額(要介護1～要介護5)

当事業所は事業所加算Ⅱの単位数を適用しています。

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用者単位数
月	～				
火	～				
水	～				
木	～				
金	～				
土	～				
日	～				
初回加算(初回のみ)					単位
介護職員等処遇加算【I】(24.5%)					単位
合計単位数					単位
1月当たりの利用料合計額(単位数単価 10.21%)					円

予防訪問介護(要支援1・要支援2)

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用者単位数
	～				
	～				
	～				
初回加算(初回のみ)					単位
介護職員等処遇加算【I】(24.5%)					単位
合計単位数					単位
1月当たりの利用料合計額(単位数単価 10.21%)					円

(3)その他の費用

① 交通費の有無	(有・無の別を記載)
② キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
③ 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	重要事項説明書4-③記載のとおりです。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

(4)1ヶ月当たりのお支払い額(利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)とその他の費用の合計)の目安 (この金額は概算であり、実際のお支払いはサービス内容、ご利用状況により変動します。)

お支払い額の目安	円
----------	---

※この見積りの有効期は、説明の日から1ヶ月以内とします。

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者	所在地	徳島市国府町南岩延字居内 652 番地 5
	法人名	有限会社 すみれ
	代表者名	取締役 佐藤 聡 印
	事業所名	ライフアシスタント こもれば
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

代筆者 (続柄)

代理人	住所	
	氏名	印