

訪問介護サービス

重要事項説明書

この重要説明書は、株式会社天成縁（以下、「事業者」とします）が運営する訪問介護事業所天成縁（以下、「事業所」とします）が利用者に訪問介護サービス（以下、「本サービス」とします）を提供するにあたり、利用者やそのご家族に対し、事業所の運営規程の概要や勤務体制、利用者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記載したものです。

第1条（本サービスの目的及び運営方針）

事業所は、要介護状態にある利用者に対し、利用者がその有する能力に応じて、可能な限りその居宅において自立した生活を営むことができるよう支援することを目的として、本サービスを提供します。

第2条（基本方針）

事業所は、次に掲げる基本方針に基づき事業を運営するものとします。

1. 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ます。
2. 地域との結びつきを重視し、市町村、指定居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健、医療または福祉サービスを提供するものとの密接な連携に努めます。
3. 従業者等の教育研修を重視し、提供するサービスの質について、常にその改善に努めます。

第3条（事業者概要）

1. 名 称 : 株式会社 天成縁
2. 所在地 : 愛媛県松山市古川北 3 丁目 1-7 電話番号 : 089-958-7216
3. 代表者氏名 : 嶋野 奈美江
4. 設立 : 平成 30 年 7 月 18 日

第4条（事業所概要）

1. 事業所の概要は次の通りです。

名 称	訪問介護事業所 天成縁
所在地	愛媛県松山市居相 4 丁目 9 番 16 号
電話番号等	T E L 089-957-6946 F A X 089-961-1610
指定事業所番号	3870112277
実施サービス	訪問介護
通常の事業の実施地域	松山市（島しょ部を除く）、東温市（旧川内町は除く）、松前町、伊予市（旧中山町、旧双海町除く）砥部町（旧広田村は除く）

2. 事業所の営業日及び営業時間は次の通りです。

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
休業日	土曜日、日曜日、12 月 30 日～1 月 3 日まで
備考	居宅サービス計画により休業日及び営業時間外であってもサービスを提供する場合があります。

3. 事業所の従業員体制は次の通りです。(年 月 日現在)

	常勤	非常勤	計	資格等	兼務の有無
管理者	1 人	人	1 人	介護福祉士	有 ・ 無
サービス提供責任者	2 人	人	2 人	介護福祉士	有 ・ 無
訪問介護 (ホームヘルパー)	2 人	9 人	11 人	実務者研修終了	有 ・ 無
	人	人	人	訪問介護員養成研修 1 ～ 2 級課程修了者 介護職員初任者研修修了者	有 ・ 無
	人	人	人	介護職員基礎研修修了者	有 ・ 無
	0 人	人	人	その他 (看護師・准看護師)	有 ・ 無

4. 職務内容について

- (1) 管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元化に行うとし従業者に厚生労働省令に定められた指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準、松山市が条例で定める基準（以下、「基準等」とします）を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
- (2) サービス提供者責任者は、次の職務を行います。
 - ① サービスの利用申し込みに係る調整を行います。
 - ② 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を行います。
 - ③ サービス担当学会議への出席、利用者に関する情報の共有等により居宅介護支援事業者と連携をします。
 - ④ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を支持するとともに、利用者の状況について伝達します。
 - ⑤ 訪問介護員の業務の実施状況を把握します。
 - ⑥ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。
 - ⑦ 訪問介護員に対する研修、技術指導等を実施します。
 - ⑧ その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。
- (3) 訪問介護員は、利用者の居宅において身体介護、生活援助等のサービスの提供を行います。

第5条（サービス内容）

事業所が提供するサービスの内容は次の通りです。また、各サービス内容やその実施方法等の詳細につきましては、従業者（第7条参照）までお気軽にお尋ねください。

1. 身体介護

- （1）入浴介助：入浴の介助を行います。
- （2）排泄介助：排泄の介助、おむつ交換を行います。
- （3）食事介助：食事の介助を行います。
- （4）更衣介助：更衣の介助を行います。
- （5）体位交換：体位交換を行います。
- （6）清拭：入浴が困難な方を対象に、清潔保持のために身体を拭きます。
- （7）外出介助：外出の介助や通院介助等を行います。
- （8）整容介助：身繕いを整える介助を行います。
- （9）移動・移乗介助：移動や移乗の介助を行います。
- （10）起床及び就寝介助：起床の介助、就寝の介助を行います。
- （11）服薬介助：服薬の介助を行います。
- （12）自立支援のための見守りの援助：見守りや声掛けを行います。

2. 生活援助

- （1）調理：利用者の食事を用意します。
- （2）洗濯：利用者の衣類等を洗濯します。
- （3）掃除：利用者の居室を掃除します。
- （4）買物：利用者の日常生活必需品の買物を行います。
- （5）ベッドメイク：寝具の交換、布団干し等を行います。
- （6）衣類の整理・被服の補修：衣類の整理や衣類の補修を行います。

※サービスは利用者を対象としたものに限られ、上記の生活援助の場合、利用者以外の方のお食事の調理、衣類等の洗濯、買物、利用者の居室以外の掃除はできません。

※調理の中でも、刻み食やミキサー食、および糖尿病食などの特別食（医療食・治療食（特段の専門的配慮をもって行う調理）は、介護保険法のサービス区分上、身体介護として取り扱われる場合があります。

3. サービス利用にあたって

事業所では、金銭授受等の取り扱いは次の通りです。ご不明な点がございましたら直ちに事業所までご連絡ください。

- （1）サービス提供上必要な場合（※）を除きまして、利用者の現金をお預かりすることは出来かねますので、ご了承ください。

※本サービスにおける買い物代行サービス等を行うにあたって、少額の現金をお預かりするケースはございますが、その際には、利用者又はそのご家族等にその場で必ず金額等に関するご確認・ご了承をいただきます。

(2) 利用者の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・其他有価証券等をお預かりする事は出来かねますのでご了承ください。

(3) 利用者の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・其他有価証券等が保管されている場所はお聞きいたしません。

第6条（本サービスの実施に関する留意事項）

1. 本サービス提供のために利用者の居宅において使用する水道、電気、ガス、電話等の費用は利用者の負担になります。
2. 訪問予定時間は、遅れることのないよう注意しておりますが、公共交通機関の事故等、やむを得ない事情により前後する場合があります。その場合は必ず電話にてご連絡致します。

第7条（従業者）

1. 従業者とは、利用者に本サービスを提供する事業所の職員であり、主として従業者（介護福祉士、訪問介護員養成研修1～2級課程修了者、介護職員基礎研修修了者、介護職員初任者研修修了者、看護師等）、そしてサービス提供責任者が該当します。
2. 利用者の担当となる従業者の選定（担当の変更を含みます）は、事業所が行い、利用者が従業者等を指名することはできません。事業所の都合により担当の従業者等を変更する場合は、利用者やそのご家族に対し事前にご連絡をします。
3. 利用者が担当の従業者等の変更を希望する場合には、その変更希望理由（業務上不相当と判断事由）を明らかにして、事業所まで申し出て下さい。
4. ※業務上不相当と判断される事由がなき場合、変更を致しかねることがあります。
5. 事業所は、基準等に定められている人員の基準に基づいて人員体制を整備し、利用者に対して本サービスを提供します。

第8条（利用料金）

1. 本サービスの利用料は、介護報酬告示上の額に介護負担割合証の負担割合を乗じた額となり、通常時間帯（午前8時00分～午後6時00分）・1割負担の場合、次の通りです（非課税となります）。

① 身体介護

	20分未満	20分～ 30分未満	30分～ 1時間未満	1時間～ 1時間30分未満	
身体介護 中心型	163円	244円	387円	567円	

②生活援助

	20 分～ 45 分未満	45 分以上
生活援助 中心型	179 円	220 円

③身体介護に引き続き生活援助を行った場合

	20 分以上～ 45 分未満	45 分以上～ 70 分未満	70 分以上～
身体介護に引き続き所要時間 20 分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行った場合	309 円	374 円	439 円

- (1) 通常時間帯以外の時間帯にサービスを提供する際には、上記の基本料金に、次の通り割り増しされます。

サービス提供時間帯	加算率
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%

- (2) 上記の基本料金は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画に定められた本サービスの提供に要する目安の時間を基準とします。

- (3) 2 名の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、利用者の同意を得たうえで通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

2. 本サービスにおける加算及びその該当条件は 1 割負担の場合、次の通りです。（非課税となります。）

加算の種類	基準額・加算率
緊急時訪問介護加算	100 円／回
初回加算	200 円／月
生活機能向上連携加算	100 円／月
介護職員処遇改善加算Ⅱ	所定単位数（※）×22.4% 加算
中山間地域等に居住するものへのサービス提供加算	所定単位数（※）×5% 加算

※所定単位数は、基本料金に各種加算減算を加えた総単位を指します。

- (1) 緊急時訪問介護加算については、利用者又はその御家族からの要請に基づき、事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、事業所のサービス提供責任者または訪問介護員等が利用者の居宅サービス計画において計画的に訪問することになっていない本サービスを緊急に行った場合に加算します。
 - (2) 初回加算については、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回もしくは初回の属する月の本サービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもとサービス提供を行った場合に加算します。
 - (3) 介護職員処遇改善加算については、別に厚生労働大臣が定める基準に適合している場合に加算します。
 - (4) 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算については、事業所が別に厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を超えて本サービスを提供した場合に加算します。
 - (5) 同一建物に対する減算
事業所が別に厚生労働大臣が定める施設基準に該当し、当事業所の所在する同一建物に居住する利用者にサービスを行った場合には、所定単位数の90%に相当する料金をお支払いいただきます。
2. 居宅サービス計画に位置付けられているサービスに関しては、前記料金の介護保険負担割合証の利用者負担割合に応じた額をお支払いいただきます。(法定代理受領)ただし、支給限度基準額を超えた分に関しましては、全額自己負担となります。
- ※介護保険被保険者である利用者が、居宅サービス計画に基づき介護保険サービスを受けた場合、保険者が利用者に代わって利用料(利用者自己負担分を除く)を直接事業者を支払うことを法定代理受領といいます。

第9条 (交通費)

1. 第4条第1項に記載されている「通常の事業の実施地域」にお住まいの方は無料です。
2. 通院介助等の外出介助において利用者の居宅と目的地の往復により移動交通費(従業員の移動交通費を含みます。)が発生する場合は原則として利用者の負担になります。

第10条 (キャンセル)

1. 利用者の都合によりサービスのキャンセルをした場合は、下表の料金をいただきます。

① サービス利用日の前営業日の17時までのご連絡	無料
② サービス利用日の前営業日の17時以降のご連絡	基本料金の1割

2. 救急車、主治医等が関わる緊急対応が生じた場合はキャンセル料をいただきません。
3. 上表②について、利用者の都合によるキャンセルが頻繁に起こる場合については、キャンセル料を協議のうえ変更します。

4. キャンセル（及びサービスの変更）のご連絡は、下記「キャンセルの連絡先（電話番号）」に限らせていただきます。

キャンセルの連絡先名称	訪問介護事業所 天成縁
キャンセルの連絡先電話番号	089-957-6946

第 11 条（お支払方法）

1. 前月のサービスご利用分に関する利用者負担金を、事業所が定める翌月の期日までにお支払いいただきます。
2. お支払方法は、原則として口座引き落としとさせていただきます。なお、口座引き落とし以外のお支払いについては、行っておりませんのでご了承ください。
3. 認定申請日前の利用者へのサービス提供を行った場合など、「償還払い」の対象となる場合があります。
※利用者がいったん利用料金の全額（10割）を事業所にお支払いいただき、その後、事業所より交付された「サービス提供証明書」と「領収書」を市町村に申請し、保険給付分の費用の払い戻しを受けることを償還払いといいます。

第 12 条（秘密保持及び個人情報の保護）

1. 事業所及びその従業者等は、業務上知り得た利用者及びご家族等の秘密及び個人情報等について、守秘義務を遵守し個人情報を適切に取扱い、関連機関等と連携を図る等正当な理由がある場合以外には開示しません。
2. 事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者及びそのご家族等の秘密及び個人情報について、その守秘義務が守られるように必要な措置を講じます。また、その守秘義務は、就業中はもとより退職後も同様とします。
3. 事業所及びその従業者等は、必要な範囲において利用者及びそのご家族の個人情報を取扱い致します。なお、利用者及びそのご家族等の個人情報の取り扱いに関して、文書により別途同意を得るものとします。
4. 前第 1 項及び前第 2 項に定める守秘義務は、契約期間中はもとより契約期間後も同様とします。
5. 個人情報に関するお問い合わせにつきましては、事業所までお問い合わせください。

第 13 条（サービス相談窓口、苦情受付窓口及び対応の手順）

1. 事業所におけるサービスのご利用に関わる相談窓口及び苦情、要望の受付は次のとおりです。

（1） 事業所

電話番号	089-957-6946
受付時間	営業日の午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分まで
苦情受付担当者	管理者、サービス提供責任者、訪問介護員
苦情解決責任者	管理者 嶋野 奈美江
備考	土曜日、日曜日、12月30日から1月3日までは除く

2. 前項の他、次の市町村等のサービス相談及び苦情受付窓口相談することもできます。

(1) 市町村のサービス相談・苦情受付窓口

松山市役所 介護保険課	受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 電話 089-948-6968 住所 松山市 2 番町 4 丁目 7-2
東温市 保険年金課	受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 電話 089-964-4408 住所 東温市見奈良 530 番地
伊予郡松前町 保険課	受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 電話 089-985-4227 住所 伊予郡松前町筒井 631 番地 (庁舎 1 階)
伊予市市民福祉部 長寿介護課 介護保険担当	受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 電話 089-982-1111 住所 伊予市小湊 820 番地

(2) その他関係機関の相談・苦情受付窓口

愛媛県国民健康保険団体連合 会 介護事業課 介護保険班	受付時間 平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 電話 089-968-8700 住所 松山市高岡 101-1
愛媛県高齢福祉サービス 運営適正化委員会	受付時間 平日午前 9 時 00 分～12 時 00 分午後 1 時～午後 4 時 30 分 電話 089-998-3477 住所 松山市持田町 3 丁目 8 番 15 号

3. 事業所は、利用者に対し、自ら提供した本サービスに関わる苦情を受け付けた場合、以下の基本手順に基づいた対応を実施します。

- (1) 苦情の受付
- (2) 苦情内容の受付
- (3) 苦情解決責任者への報告
- (4) 利用者への苦情解決に向けた対応の事前説明、同意
- (5) 苦情解決に向けた対応の実施
- (6) 再発防止及び改善の実施
- (7) 利用者への苦情解決結果の説明、同意
- (8) 苦情解決責任者への最終報告

第 14 条（事故発生時の連絡先及び対応の手順）

1. 本サービス提供中に事故が発生した場合には、あらかじめ確認させていただいた次の連絡先へ連絡します。利用者及びそのご家族等によりご連絡をいただく場合は、第 4 条第 1 項に記載されている事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。（24 時間対応可）

（1） ご家族等

お名前	
電話番号	
備考	

2. 事業所は、利用者に対し、自ら提供した本サービスにより事故が発生した場合、次の基本手順に基づいた対応を実施します。なお、当該事故の状況、内容及び対応結果については、事業所が記録します。

- （1） 利用者の安全確保
- （2） 事故発生状況、内容の確認
- （3） サービス事業所の責任者等への報告
- （4） ご家族等、市町村、居宅介護支援事業者への連絡
- （5） 事故解決に向けた対応の実施
- （6） 事故発生原因の解明及び再発防止への措置
- （7） 利用者への事故解決経過、結果の説明
- （8） 事業所の責任者等への最終報告

3. サービスの提供により利用者へ賠償すべき事故が発生した場合、第 16 条に基づいた対応を実施します。

第 15 条（緊急時等の連絡先及び対応の手順）

1. 本サービス提供中に利用者の容態の急変等があった場合には、あらかじめ確認させていただいた次の連絡先及び居宅介護支援事業者へ連絡します。利用者及びそのご家族等よりご連絡をいただく場合は、第 4 条第 1 項に記載されている事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。（24 時間対応可）

（1） 主治医

医療機関名	
電話番号	
主治医名	
備考	

（2） ご家族等

お名前	
電話番号	
備考	

(3) 利用者の担当居宅介護支援事業者

居宅介護支援事業所名	
電話番号	
担当介護支援専門員	
備考	

2. 事業所は、利用者に対し、自ら提供した本サービスにおいて、緊急の対応が必要となった場合、医療機関への連絡（119番への通報）、搬送の実施等の必要な措置を講じます。

第16条（損害賠償）

1. 事業所は、利用者に対する本サービスの提供にあたって、事業所の責めに帰すべき事由により利用者またはそのご家族等の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。ただし、利用者またはそのご家族等に過失がある場合は、事業所は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
2. 物品の賠償にあたっては原状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
3. 修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格や使用年数、耐用年数を考慮した額）をその賠償額範囲とします。そのため、購入から長年を経過した品物については、賠償を致しかねることがあります。
4. 取り扱いに特別の注意が必要なもの等については、あらかじめご提示をお願いします。ご提示の無い場合、賠償を致しかねることがあります。
5. 利用者またはその家族等は、利用者またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により事業所の従業員の生命、身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。

第17条（虐待の防止に関する措置）

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止のため、責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、従業員等に対し、研修を実施します。

第18条（第三者評価の実施状況）

第三者評価は、実施していません。

株式会社 天成縁は、重要事項説明書に基づいて、サービス内容及び重要事項の説明を行いました。本書交付を証するため、本書を2通作成し、株式会社 天成縁及び利用者（またはその代理人）は記名捺印の上、各1通を保管するものとする。

年 月 日

事業者	名 称	株式会社 天成縁	
	事業所名	訪問介護事業所 天成縁	
	所 在 地	松山市居相 4 丁目 9 番 16 号	
	代 表 取締役	嶋野 奈美江	印
	説明者氏名		印

私は、重要事項説明書に基づいて、サービス内容及び重要事項の説明を受け、その説明を受けた内容について同意の上、交付を受けました。

年 月 日

利用者 住 所 _____

氏 名 _____ 印

ご家族 住 所 _____

氏 名 _____ 印

代理人（利用者との続柄： _____

住 所 _____

氏 名 _____ 印