

# 重要事項説明書

## (ホームヘルパーステーションひなた)

平成 27 年 6 月 1 日策定

令和元年 10 月 1 日改定

訪問介護サービス並びに第 1 号訪問事業提供の開始にあたり、当事業所がご利用者・ご家族に説明すべき事項は次のとおりです。

### 1. 事業者

法人名	社会福祉法人 浄光会
事業所の住所	紋別郡遠軽町西町3丁目4番地138
代表者名	理事長 梅田 弘敏
設立年月日	昭和48年1月5日
電話番号	0158-42-4328
FAX番号	0158-42-4340

### 2. ご利用の事業所

事業所の種類	指定訪問介護事業	第 1 号訪問事業
名称	ホームヘルパーステーションひなた	
介護保険 指定事業者番号	第 0175400043 号	
総合事業 指定事業所番号	第 01A5400038 号	
開設年月日	平成 27 年 7 月 1 日	
事業所の所在地	紋別郡遠軽町岩見通北 7 丁目 2 番地 91	
管理者の氏名	張江 紀代美	
電話番号	0158-46-3370 090-2052-7437	
FAX番号	0158-42-4341	
事業の実施地域	遠軽町内	

### 3. 事業の目的と運営の方針

#### (1) 事業の目的

ホームヘルパーステーションひなたは指定訪問介護並びに第1号訪問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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適切な指定訪問介護並びに第1号訪問事業を提供することを目的とする。

#### (2) 運営方針

訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた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援助を行ないます。

### 4. 職員の配置

当事業所では、契約者に対して指定訪問介護サービス並びに第1号訪問事業を提供する職員を配置しています。職員の配置については、指定基準を遵守しています。

### 5. 営業日

	事業者	事業所
営業日	月曜日～金曜日 (12月31日から1月3日までを除く)	日曜日～土曜日 (12月31日から1月3日までを除く)
営業時間	午前8時30分～午後5時30分	午前6時00分～午後10時00分

### 6. 訪問介護サービスの概要

指定訪問介護	第1号訪問事業
(1) 身体介護 (2) 生活援助 (3) 通院等乗降介助 (4) 相談、援助	(1) 身体介護・生活援助 (2) 相談、援助

※ ご利用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、居宅サービス計画等(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた訪問介護に定められます。

### 7. 利用料等

- (1) 指定訪問介護並びに第1号訪問事業を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護並びに第1号訪問事業が法定代理受領サービスであるときは、その1割(一定以上の所得のある方は2割)の額とします。
- (2) 提供を受ける訪問介護サービス第1号訪問事業が介護保険の適用を受けない部分については、利用料全額をお支払いいただきます。
- (3) 通常の事業の実施地域を越えて行なう指定訪問介護並びに指定介護予防訪問介護または第1号訪問事業に要した交通費は、その実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収します。
  - ① 通常事業の実地地域を越えた地点から片道概ね10km未満は500円

- ② 通常事業の実地地域を越えた地点から片道概ね 10km 以上は、1km ごとに 50 円を加算した額とします。

## 8. キャンセル料

- (1) 要介護 1～5 の方が、身体的状況による理由以外は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。

前々日までのキャンセル：無料

前日のキャンセル：利用料自己負担部分の 50%

当日のキャンセル：利用料自己負担部分の 100%

- (2) 要支援 1・2 の方は、月単位の利用となりますので、キャンセル料はいただきません。

## 9. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護サービス並びに第 1 号訪問事業の提供にあたって、次に該当する行為は行ないません。

- ① 医療行為又は医療補助行為
- ② ご利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ③ ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及びご利用者もしくはその家族等の同意なしに行なう喫煙
- ⑥ 預貯金や年金等の管理、金銭の貸借など
- ⑦ 庭の草取り、草刈りやご利用者以外の食事の用意など
- ⑧ その他ご利用者もしくはその家族等に行なう迷惑行為

## 10. 苦情申立窓口

当事業所における苦情解決体制

社会福祉法第 82 条の規定により、当事業所ではご契約者(本人)等からの苦情に対して適切に対応するために以下の体制を整え、苦情解決に努めます。

社会福祉法人 浄光会 ホームヘルプステーション ひなた	所在地	紋別郡遠軽町岩見通北 7 丁目
	電話	0158-46-3370
	施設長	張江紀代美
	管理者	張江紀代美
	苦情処理担当者	伊能 初恵
第三者委員	浄光会監事	長瀬 信幸
	電話	0158-42-9524
	浄光会評議員	朴木 義一
	電話	0158-42-1619

行政機関その他苦情受付機関

遠軽町保健福祉課相談窓口	所在地	紋別郡遠軽町 1 条通北 3 丁目
	電話番号	0158-42-4813
	受付時間	8:45~17:15

国民健康保険団体連合会 総務部介護保険企画苦情係	所在地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161 (内線 6111) 受付時間 9:00~17:00
北海道福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号 011-204-6310 受付時間 9:00~17:00

11. 苦情処理を行なうための処理体制及び手順

- ① 苦情があった場合、ただちに相談担当者が相手方に連絡を取り、訪問等を行い詳しい事情を聞くとともに、苦情に関係する担当者からも事情を確認する。
- ② 相談担当者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行なう。検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処遇結果を報告する。
- ③ 検討後、速やかに必ず具体的な対応を行なう(ご利用者への謝罪等)
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てる。

12. 事故及び緊急時の対応方法

事故及び緊急事態が生じた際は、その状況に応じて、緊急連絡先又は主治医、必要機関に連絡いたします。怪我や疾病等で緊急を要する時は、救急車を手配いたします。

また、当該事故及び緊急事態の状況、処置について記録します。

ご利用者に対する指定訪問介護並びに指定介護予防訪問介護または第1号訪問事業(介護予防訪問相当)の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行なうものとしします。

ご利用者の主治医	主治医名		
	医療機関名称		
	所在地		
	電話番号		
緊急連絡先	氏名		
	住所		
	電話番号	自宅	— —
		昼間の連絡先	— —
その他		— —	
事例		対応方法等	
訪問時、連絡がなく玄関の鍵がかかっていて不在かどうか安否確認ができない場合		各担当介護支援専門員へ連絡する。	

訪問時、ご利用者が自宅で倒れており、声をかけても反応がない場合(意識がないような場合)	早急に救急車の派遣要請をした後、各担当介護支援専門員並びに事業所の管理者等へ連絡する。
訪問時、ご利用者が自宅で倒れており、意識はあるが身体を動かすことができない場合	早急に救急車の派遣要請をした後、各担当介護支援専門員並びに事業所の管理者等へ連絡する。
訪問時、ご利用者に何らかの怪我等をさせてしまった場合	緊急性が認められる場合は、早急に救急車の派遣要請をした後、各担当介護支援専門員並びに事業所の管理者等へ連絡する。 緊急性が認められない場合は、各担当介護支援専門員並びに事業所の管理者等へ連絡し、主治医等医師の指示を仰ぐ。
訪問時、ご利用者宅で物品等を破損させてしまった場合	各担当介護支援専門員並びに事業所の管理者等へ連絡する。
訪問時、介護員が何らかの感染症をうつしてしまった恐れがある場合	早急に救急車の派遣要請をした後、各担当介護支援専門員並びに事業所の管理者等へ連絡する。

### 13. 秘密の保持

- (1) 当事業所の職員は、業務上知り得たご利用者及びそのご家族または身元引受人等の秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。
- (2) 職員が退職後、就業中に業務上知り得たご利用者及びそのご家族または身元引受人等の秘密を、正当な理由なく第三者に漏らすことのないよう配慮いたします。
- (3) 居宅介護支援事業者等必要な機関にご利用者に関する情報を提供する場合には、あらかじめ文書により同意を得ます。

### 14. 個人情報使用についての同意確認

当事業所のご利用に際して、各関係会議及びその他の福祉・医療・介護保険機関との連絡調整において、必要最低限の個人情報を用いることに関して同意をしていただきます。

### 15. 記録等の整備と開示

ご利用者に対する訪問介護サービス並びに第1号訪問事業の提供に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存します。また、整備した記録等については、ご利用者又はそのご家族等の求めに応じて開示するものとします。

### 16. サービス利用に当たっての留意事項

- (1) 体調の変化があった際には、事業所の従業員にご一報ください。
- (2) 事業所では、原則として利用者宅の鍵の預かりはいたしませんので、取扱いについては、利用者または、ご家族とご相談させていただきます。
- (3) 従業員に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

## 17. その他

事業者に対する質問・要望等については、事業所として適切に対応いたします。

# 指定訪問介護等サービス契約書

社会福祉法人 浄光会  
ホームヘルパーステーションひなた

ご利用者とヘルパーステーションひなた（以下、「事業者」といいます。）は、事業者がご利用者に対して行う指定訪問介護並びに指第1号訪問事業（以下「指定訪問介護等」といいます。）について、次のとおり契約をします。

（契約の目的）

## 第1条

事業者は、ご利用者に対し、介護保険法の趣旨にしたがって、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事が出来るよう指定訪問介護等を提供し、ご利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

（契約期間）

## 第2条

この契約の契約期間は、契約締結日からご利用者の要介護認定の有効期限満了日までとします。契約満了日の2日前までに、ご利用者から事業者に対して、文書による契約の終了の申し出が無い場合、契約は自動更新されるものとします。

（訪問介護計画）

## 第3条

事業者は、ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「訪問介護計画」を作成します。事業者は、この「訪問介護計画」の内容をご利用者及びその家族に説明します。

（訪問介護の内容）

## 第4条

ご利用者が提供を受ける指定訪問介護等の内容は、ご利用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、居宅サービス計画等（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並びに第1号訪問事業に係るサービス計画に定めた内容について、ご利用者及びその家族に説明します。

2 事業者は、サービス従業者をご利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に沿ってサービスを提供します。

3 第2項のサービス従業者は、介護福祉士、訪問介護員養成研修1～2級過程を修了した者です。

4 訪問介護計画がご利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容又は介護保険適用の範囲が変更となる場合は、ご利用者の了承を得て新たな内容の訪問介護計画書を作成し、それをもって訪問介護の内容とします。

(サービス提供の記録)

第5条

- 1 事業者は指定訪問介護等の実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、サービスの終了時にご利用者の確認を受けることとします。
- 2 事業者は、サービス提供記録をつける事とし、この契約の終了後2年間保管します。
- 3 ご利用者は、事業所の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関するサービス実施記録を閲覧できます。
- 4 ご利用者は、当該利用者に関する実施記録の複写物の交付を受けることができます。

(介護保険の適用を受けないサービスの説明)

第6条

- ご利用者は事業者との合意により、介護保険給付外サービスとして、介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス等を提供するものとします。
- 2 前項のサービスについて、その利用料金のご利用者が負担するものとします。
  - 3 事業者は、第1項で定める訪問介護サービスの提供について、必要に応じてご利用者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

(サービス利用料金の支払い)

第7条

- ご利用者は、介護保険法に定めるサービスについて、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分を事業者に支払うものとします。但し、ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画並びに介護予防サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします(要介護認定後又は居宅サービス計画並びに介護予防サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます)。
- 2 第6条第1項及び第2項に定めるサービスについては、ご利用者は重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を事業者に支払うものとします。
  - 3 前2項の他、ご利用者は、通常のサービス提供実施地域以外の地域の居宅におけるサービスの提供を受ける場合には、交通費実費相当額を事業者に支払うものとします。
  - 4 サービス利用料金は1ヶ月ごとに計算し、ご利用者はこれを翌月末日までに支払うものとします。

(サービスの中止)

第8条

- 1 ご利用者は、事業者に対して、サービスの提供の24時間前までに通知をすることにより、料金を負担する事なくサービスの利用を中止する事が出来ます。
- 2 ご利用者が、サービス実施日の24時間前までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、ご利用者に対して重要事項説明書に定める計算方法により、料金の全部又は一部を請求する事が出来ます。この場合の料金は、第6条の料金の支払いと合わせて請求します。



(利用料金の変更)

第9条

- 1 事業者は、ご利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知する事により、利用単位ごとの料金の変更(増額又は減額)を申し入れる事が出来ます。
- 2 ご利用者が、料金の変更を承諾する場合、新たな料金表に基づく料金表を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 ご利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者文書で通知する事により、この契約を解約する事が出来ます。

(契約の終了)

第10条

- 1 ご利用者は、事業者に対して、契約終了希望日の1週間前迄に文書で通知する事により、この契約を解約する事が出来ます。ただし、ご利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、契約終了希望日の1週間以内の通知でもこの契約を解約する事が出来ます。
- 2 事業者は、事業が継続できなくなる等のやむを得ない事情がある場合、ご利用者に対して、契約終了日の1ヶ月前までに理由を示した文書で通知する事により、この契約を解約する事が出来ます。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知する事により、直ちにこの契約を解約する事が出来ます。
  - (1) 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
  - (2) 事業者が守秘義務に反した場合
  - (3) 事業者が利用者やその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
- 4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知する事により、直ちにこの契約を解約する事が出来ます。
  - (1) ご利用者のサービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、2週間以内に支払われない場合
  - (2) ご利用者又はその家族などが、事業者やサービス従業者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
  - (1) ご利用者の要介護認定区分が、自立と判断された場合
  - (2) ご利用者が死亡した場合

(秘密保持)

#### 第11条

- 1 事業者及び事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得たご利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密義務は、本契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、サービス担当者会議等において、ご利用者及びその家族の個人情報を用いる場合は、予め文書で同意を得てから用いることとします。

(訪問介護員の禁止行為)

#### 第12条

- 1 医療行為はおこないません。(ただし、医師の指示があった場合は、軽度の処置を行なう事もあります。)
- 2 契約者もしくはその家族等からの金銭又は物品はいただきません。
- 3 契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供はおこないません。
- 4 契約者もしくはその家族等に対して、宗教活動・政治活動・営利活動はおこないません。

(賠償責任)

#### 第13条

事業者は、サービス提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により、ご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、ご利用者に対してその損害を賠償します。

(緊急時の対応)

#### 第14条

事業者は、現に訪問介護の提供を行っている時に、ご利用者の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又は歯科医師に連絡を取る等必要な措置を講じます。

(身分証携行義務)

#### 第15条

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者又は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。

(連携)

#### 第16条

- 1 事業者は、指定訪問介護等の提供に当たり、介護支援専門員及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、この契約書の写しを介護支援専門員に速やかに送付します。
- 3 事業者は、この契約の内容が変更された場合又は本契約が終了した場合は、その契約を記した書面の写しを速やかに介護支援専門員に送付します。

(苦情対応)

第17条

事業者は、ご利用者からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、指定訪問介護等に関するご利用者の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。

(信義誠実の原則)

第18条

- 1 ご利用者及び事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項については、介護保険法その他諸法令に定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

(裁判管轄)

第19条

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、ご利用者及び事業者は、ご利用者の住所地を管轄する裁判所を第1 審管轄裁判所とすることを予め合意します。

(代理契約)

第20条

ご利用者が契約を結ぶ上で必要な判断能力が不十分である場合、又契約の有効期間中に判断能力を失った場合は、ご利用者に代わってご利用者のご家族等近親者が代理契約をすることに同意します。上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名捺印押印の上、1通ずつ保有するものとします。

当事業者は以下の者に対して指定訪問介護サービス並びに第1号訪問事業の提供開始に際し、本書面に基づき重要事項及び契約の説明を行ないました。私は、この契約書に基づく訪問介護サービス並びに第1号訪問事業の利用を申込みます。

令和 年 月 日

訪問介護サービス・ 第1号訪問事業 サービス提供事業者	事業所名	社会福祉法人 浄光会
	住所	紋別郡遠軽町岩見通北7丁目2番地91
	電話番号	0158-46-3370
	説明者名	伊能 初恵 ㊞
サービス利用者	住所	
	お名前	㊞
	電話番号	— —
署名代行者	住所	
	お名前	㊞
	電話番号	— —
	職業	
	署名代行理由	

私は、訪問介護サービス並びに第1号訪問事業者として、この申込を受理し、この契約書に定めるサービスを、誠実に責任を持って行ないます。

事業者	住所	紋別郡遠軽町岩見通北7丁目
	法人名	社会福祉法人 浄光会
	代表者名	理事長 梅田 弘敏 ㊞
	電話番号	0158-46-3370
	FAX番号	0158-42-9232
	介護保険 指定事業者番号	第0175400043号
	総合事業 指定事業者番号	第01A5400038号