

重要事項説明書

(□訪問介護・□訪問型サービス)

令和7年11月現在

あなた(利用者)に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1 指定訪問介護・訪問型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 介護サービスゆかり
代表者氏名	代表取締役 三瓶 ミツエ
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	福島県いわき市勿来町酒井関根57番地の6 TEL(0246)65-1212 FAX(0246)65-1211
法人設立年月日	平成16年 5月 26日

2 利用者に対しての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	介護サービスゆかり
介護保険指定 事業所番号	0770402519
事業所所在地	福島県いわき市勿来町酒井関根59番地の8 TEL(0246)38-4441 FAX(0246)-88-6037
管理者	三瓶 美知子
サービス提供地域	勿来地区、常磐地区、小名浜地区、北茨城市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者が居宅において日常生活を営むことが出来るよう、介護保険法、その他関係法令及びこの契約の定めに基づく訪問介護・訪問型サービスを必要に応じて提供致します。
運営の方針	当事業所は、介護活動を通じて要介護者の生活の質の向上と自立を手助けし、利用者に喜ばれるサービス提供を目指し、誰もが平等に社会参加できるよう支援します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金曜日 (但し、12月31日～1月3日は休み)
営業時間	午前 8:00 ～ 午後 5:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休 (但し、土日祝日、お盆(8月13～16日)年末年始は職員の休みが多いため調整させていただくことがあります。
サービス提供時間	7:00～22:00 利用者の希望により時間外も対応可です。

(5)事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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います。	常勤 1名
サービス提供責任者	1 サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画、訪問型サービス計画書の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画、訪問型サービス計画書を交付します。 3 サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画、訪問型サービス計画書の変更を行います。 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います。 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します。 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ります。 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します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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します。	常勤 4名
訪問介護員	1 訪問介護計画、訪問型サービス計画書に基づき、日常生活を営むのに必要なサービスを提供します。 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します。 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います。 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ます。	総数 19人

3 提供するサービスの内容及び料金について

(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、訪問型サービス計画書の作成	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、訪問型サービス計画書を作成します。	
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	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)の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	通院・外出介助	病院等へ行くための準備、交通機関乗降、受診手続、院内移動の介助を行います。
	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います。
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。	

	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。）を行います。 ○ 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。）を行います。 ○ 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）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように見守る。） ○ 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します。 ○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすること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・声かけを行います。
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います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(2) 提供するサービスの利用料 及び 利用者負担額について

① 介護保険を適用する場合

【料金表－基本料金・昼間－8:00～18:00】

※各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を支払うものとする。

身体介護 (基本単位)	20分未満	20分 ～30分	30分～ 1時間	1時間～ 1時間30分	1時間30分以降 (30分増すごとに)
	163単位	244単位	387単位	567単位	82単位
生活援助	20分～45分未満			45分以上	
	179単位			220単位	
通院等乗降介助	97単位				

サービス名称	算定項目	算定単位
訪問型独自サービス11	1週に1回程度の場合 ※1月に4回を超えてサービス提供した場合	1,176単位/月
訪問型独自サービス12	1週に2回程度の場合 ※1月に8回を超えてサービス提供した場合	2,349単位/月
訪問型独自サービス13	1週に2回を超える程度の場合 ※1月に12回を超えてサービス提供した場合	3,727単位/月
訪問型独自サービス21	標準的な内容の訪問型サービスである場合	287単位/回
訪問型独自サービス22	生活援助が中心である場合(20分以上45分未満)	179単位/回
訪問型独自サービス23	生活援助が中心である場合(45分以上)	220単位/回

※ 18:00～22:00・6:00～8:00 は上記の25%増、22:00～6:00 までは上記の50%増しとなります。

② 加算関係

※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

- ※ 上記料金は、保険者がいわき市の方の場合です。いわき市以外の方については、利用回数にかかわらず、全て上限月額にて請求いたします。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ 中山間地域サービス評価が通常の事業実施地域を超えて中山間地域等に居住する利用者様にサービスを提供した場合に加算されます。

	加 算	利用料	算 定 回 数 等
要介護度による 区分なし	特定事業所加算Ⅱ	10.0%	1回につき
	介護職員処遇改善加算(Ⅲ)	18.2%	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数 (所定単位数)
	初 回 加 算	200 単位	初回のみ
	緊急時訪問介護加算	100 単位	1回の要請に対して1回
	中山間地域サービス 提供加算	所定単位数の 50/1,000	1回につき

4 その他の費用について

① 交通費	買い物等で訪問介護員の自動車を使用した場合は、1kmあたり17円をガソリン代実費として請求いたします。	
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。	
	利用前日までのご連絡の場合	無料
	サービス提供直前、または、ご連絡なく訪問した場合	当該基本料金の 30%
※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、利用者負担額(介護保険を適用する場合)その他の費用の請求 及び 支払い方法について

① 請求方法等	ア 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月中旬に利用者あてにお届けします。
② 支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い

- ※ 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から 2 週間以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 サービスの利用にあたっての留意事項

(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する場合があります。

(2) 訪問介護員の交代

① 利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代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、交代を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

その場合は、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するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

利用者は定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することができません。

② サービス実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって、利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

③ サービス利用の変更・追加

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、利用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提示し協議します。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 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、ペットの世話等)
- ⑤ 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、大掃除、窓ふき等)
- ⑥ 金銭の貸借、管理
- ⑦ 飲酒、禁煙
- ⑧ 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑨ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為
- ⑩ 訪問介護員の自家用車に乗車
- ⑪ 灯油等の危険を伴う物、高額の商品、電化製品、嗜好を伴う衣料品などの買い物

※保険給付以外のサービス利用をご希望される場合は、当事業所における自費サービスをいただけます。その場合は、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は可能です。なお、その場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

7 事故発生時の対応

サービス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、担当の地域包括支援センター、居宅介護支援事業所及び保険者等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

8 緊急時の対応について

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

主治医	医療機関名	
	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名(続柄)	
	連絡先	
居宅支援事業所	ケアマネジャー	
	連絡先	

9 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。

10 心身の状況の把握

サービス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。

11 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) サービスの提供に当たり、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、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画、訪問型サービス計画書」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等の関係機関に送付します。

12 サービス提供の記録

- (1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) サービスの実施ごとに、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。
- (3) 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。

13 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、訪問介護の従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めます。

定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

14 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする)を概ね6月に1回以上開催します。その結果を訪問介護従業者に周知します。

- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

15 虐待及びハラスメントの防止

事業所は、虐待及びハラスメントの発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における虐待及びハラスメント防止のための対策を検討する委員会(テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとする)を定期的開催するとともに、その結果について、訪問介護事業者等に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護従業者に対し、虐待及びハラスメント防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 虐待及びハラスメント防止の措置を講じるための担当者を置きます。

尚、適切な介護サービスの提供を確保する観点より、職場において発生するハラスメント(性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの)を防止するための方針の明確化を図ります。

また、利用者からのハラスメントにより関わった従業者の心身に悪影響を及ぼすと考えられる場合は、介護サービスの提供を停止させていただく場合があります。

16 身体拘束の適正化

事業所は、原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合は、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

- (1) 緊急性:直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合
- (2) 非代替性:身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・危険が及ぶことを防止することができない場合
- (3) 一時性:利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

17 天災等不可抗力

契約の有効期間中、地震、噴火等の天災、その他事業所の責めに帰すからざる事由により、本サービスの提供ができなくなった場合には、以後、事業者は利用者に対して本サービスの提供すべき義務を負いません。

また、大雪・大雨・強風等悪天候の場合は、訪問時間の遅延もしくは中止となる場合があります。

18 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 提供したサービス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。

○苦情があった場合は、苦情の内容を分析し、制度上の問題か、サービス提供上の問題かを聞き分け、その内容に応じた対応を行います。

○制度上の場合…介護保険の内容について再度説明し、理解を得られるようにします。また、関係機関に連絡をします。

○サービス提供上の場合…関係契約書を確認し苦情の内容をお聞きします。

・苦情解決責任者が他事業所まで含める必要があると判断した場合は、他の事業所を交えて検討会議を行うことがあります。

・苦情対応の記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てます。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	所在地 いわき市勿来町酒井関根59-8 電話番号 (0246)38-4441 ファックス番号 (0246)88-6037 受付時間 月～金 8:00～17:00 苦情処理・解決責任者 三瓶 美知子
【いわき市の窓口】	勿来・田人地域包括支援事業所… (0246)63-2140 いわき市保健福祉部高齢福祉課… (0246)22-7467
【北茨城市の窓口】	北茨城市市民福祉部高齢福祉課介護保険係 (0293)43-1111
【公的団体の窓口】	福島県国民健康保険団体連合会介護保険係 (024)528-0040 茨城県国民健康保険団体連合会介護保険苦情相談室 (029)301-1579

19 当法人他事業一覧

通所介護事業所 (デイサービス)	ゆかりの広場 いわき市勿来町酒井関根57-6 (0246)64-8888
居宅介護支援事業所	介護サービスゆかり いわき市勿来町酒井関根59-8 (0246)88-6036
サービス付き高齢者向け住宅	ゆかりの家 いわき市勿来町酒井関根57-5 (0246)65-1212

私は、事業所から本書面により、当該事業所のサービスを提供するうえでの重要な事項について説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

重要 588 事項説明書の説明年月日	令和	年	月	日
--------------------	----	---	---	---

事業者	所在地	いわき市勿来町酒井関根59番地の8
	名称	介護サービスゆかり
	管理者	三瓶 美知子
	説明者	

私は、事業者から上記内容の説明を受け、同意し、受領致しました。

利用申込者	住所	
	氏名	

家族又は代理人	住所	
	氏名	