

訪問介護・介護予防訪問サービス 生活援助訪問サービス 重要事項説明書

当事業所はご契約者に対して指定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通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域及び営業時間	1
4. 職員の体制	4
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	4
6. サービスの利用に関する留意事項	7
7. 苦情の受付について	9

令和7年5月

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 相扶会
(2) 法人所在地 広島県庄原市尾引町 2 6 3 番地 2
(3) 電話番号 0 8 2 4 - 7 4 - 0 5 3 0
(4) 代表者氏名 理事長 尾野 素子
(5) 設立年月 昭和 3 9 年 9 月

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護 平成 12 年 4 月 1 日指定
指定介護予防訪問介護 平成 18 年 4 月 1 日指定
広島県 3472100100 号
庄原市介護予防訪問サービス・生活援助訪問サービス
(2) 事業の目的 居宅において要介護状態又は要支援状態にある高齢者等に対し、適切な訪問介護、訪問サービスを提供することを目的とする。
(3) 事業所の名称 【事業所】
訪問介護事業所相扶園 庄原市尾引町 263 番地 2
【サテライト事業所】
訪問介護事業所相扶園三次センター 三次市東酒屋町 354 番地 6
(4) 電話番号 0 8 2 4 - 7 4 - 0 6 8 0
(5) 管理者 尾野 素子
(6) 運営方針 要介護状態となっても利用者が可能な限り、その居宅において自立した生活が送れるよう、事業所の訪問介護員等は、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、入浴、排せつ、食事の介護、生活援助を行う。
(7) 開設年月 平成 1 2 年 4 月 1 日
(8) 事業所が行っている他の業務
障害者総合支援法による、居宅介護、重度訪問介護・行動援護

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域
庄原市（比和町、高野町、口和町、東城町、総領町、西城町を除く）
三次市（甲奴町を除く）
※庄原市介護予防訪問サービス・生活援助訪問サービスは庄原市のみで実施
(2) 営業日及び営業時間

営業日	定休日の日曜日以外
サービス提供時間	午前 8 時～午後 6 時。 緊急の場合は電話などにより、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種 of 職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	職務の内容
1. 管理者	1	事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
2. サービス提供責任者 (訪問事業責任者)	1	サービス提供責任者は、介護予防訪問介護・訪問介護の提供及び事業所に対する利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。 (訪問介護員と兼務)
3. 訪問介護員	8	訪問介護員等は、介護予防訪問介護・訪問介護の提供にあたる。(常勤2名・非常勤6名)

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

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

〈サービスの概要と利用料金〉

○身体介護

入浴・排せつ・食事等の介護を行います。

○家事援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。

☆ご契約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、介護予防支援計画・居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた介護予防訪問介護計画・訪問介護計画に定められます。

身体介護

- 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）などします。
- 排せつ介助…排せつの介助、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。（付き添いのみで運転や送迎は行いません。）
- その他…自立生活支援のための見守りの援助（自立支援、ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等

① 生活支援

- 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…ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（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。）
- 買い物…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

＜サービス利用料金＞（契約書第 8 条参照）

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）での料金は次の通りです。

（１）介護予防訪問サービス

No.	サービス名	利用料金 (月額)	利用回数
1	介護予防訪問サービス費(Ⅰ)	1,176 円	週に 1 回程度
2	介護予防訪問サービス費(Ⅱ)	2,349 円	週に 2 回程度
3	介護予防訪問サービス費(Ⅲ)	3,727 円	週 2 回を超えるサービス

①利用回数は、介護予防・生活支援サービス計画等で決まります。

② 2 割負担の方は、月額料金が 2 倍になります。

（２）生活援助訪問サービス

No.	サービス名	利用料金 (月額)	利用回数
1	生活援助訪問サービス費(Ⅰ)	941 円	週に 1 回程度
2	生活援助訪問サービス費(Ⅱ)	1,880 円	週に 2 回程度
3	生活援助訪問サービス費(Ⅲ)	2,982 円	2 回を超えるサービス

①No. 3 は、事業対象者及びその要支援状態区分が要支援 2 であるものに限りま

② 2 割負担の方は、月額料金が 2 倍になります。

【上記 1、2 の主な加算】

①初回加算 200 円（月額）

新規利用の場合等、サービス提供・事業責任者が同行した場合に加算

②中山間地域に居住する者へのサービス提供加算 1 月につき 5 %を加算

特定の中山間地域に居住する利用者場合

③処遇改善加算関係

国の定める介護職員の処遇改善に取り組む事業所が算定

・介護職員処遇改善加算（Ⅰ） 介護報酬の合計額に 24.5%を加算

(3) 訪問介護（介護給付）

	利用負担の割合	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 1 時間半未満	1 時間半以上 2 時間未満
身体 介護	1 割負担の方	179 円	268 円	426 円	624 円	714 円
	2 割負担の方	358 円	536 円	852 円	1,248 円	1,428 円

	利用負担の割合	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活 援助	1 割負担の方	197 円	242 円
	2 割負担の方	394 円	484 円

※1 上記の金額は、特定事業所加算（10%）を加算した金額です。

特定事業所加算は、事業所における計画的な研修実施や連絡体制の構築、訪問介護員の健康診断の実施等、国が定めた要件を満たす事業所が算定するものです。

※2 介護職員処遇改善加算として、利用料総額に、24.5%加算されます。

※3 上記以外に、以下の内容が加算される場合があります。

①初回加算（200円）・・・初回利用時に加算

②緊急時訪問介護加算（100円）・・・居宅サービス計画にない緊急利用時に加算

※介護予防の方を除く

③中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算（5%）

国の定める地域で、当事業所の通常の事業実施地域以外にお住まいの方のみが対象。
（この加算対象の場合、交通費の実費負担は不要です。）

④処遇改善加算関係

国の定める介護職員の処遇改善に取り組む事業所が算定

・介護職員処遇改善加算（Ⅰ） 介護報酬の合計額に24.5%を加算

⑤中山間地域等における小規模事業所加算（10%）R7年5月より

※介護予防を除く

※上記は、国の基準によるものです。国の基準が変われば額が変更となります。

☆「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。

☆上記サービスの利用料金は、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に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。

☆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行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
- ・早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%
- ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆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、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

※2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆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いったん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）。また、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載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの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。

（４）通院等乗降介助の料金】ホームヘルパーによる乗降の介助と送迎

	区 分	利用料金
1	通院等乗降介助 (介護保険部分)	1 0 7 円（1 割負担の方の場合、2 割の方は 2 倍）
2	運 賃	○初 乗 り（最初の 2 キロまで） 3 8 0 円 ○追加料金（1 km ごとに） 1 5 0 円 ※身障者・療育・被爆者手帳所持者 1 割引。 庄原市福祉タクシー券の利用もできます。

※中国運輸局の許可を得て行う輸送のサービスです。

（ケアマネジャーが作成するケアプランの内容に基づき、資格を有する訪問介護員等が訪問介護サービス等と連続して又は一体として行うものに限りします。）

（２）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第 5 条、第 8 条参照）＊

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

☆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行う場合には、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 時まで）：25%

- ・早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%
- ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

（３）交通費（契約書第 8 条参照）

通常の事業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は、通常の事業実施地域を出た地点から 1 キロメートルあたり 30 円を徴収します。

（４）利用料金のお支払い方法（契約書第 8 条参照）

前記（１）、（２）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し請求します。

あらかじめ、ご利用者から届け出ていただいた、指定預金口座より、自動振替によるお支払いとなります。利用月の翌月 27 日に自動振替いたします。

（５）利用の中止、変更、追加（契約書第 9 条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、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者申し出てください。

○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の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	利用者負担相当額

※介護予防訪問介護（要支援 1、2 の方）は月単位の利用料のため取消料は不要です。

○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契約者に提示して協議します。

6. 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 6 条参照）

①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。

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。

訪問介護員を交替する場合は契約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（契約書第 7 条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「５．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者に依頼することはできません。

生活援助（家事援助等）をご利用される方へ

１）生活援助は、基本的に利用者本人の自立を促すための援助です。ご本人が「できる部分」はヘルパーと一緒に行っていただく等の協力をお願いします。

※ヘルパーは、「家事手伝い」ではありません。ご利用者の自立を促すための、福祉の専門職です。

ヘルパーの業務内容については、訪問介護計画作成時に相談・協議させていただきます。ご理解の程、よろしくお願いいたします。

２）ヘルパーが調理した食事は当日のうちに召し上がりください。

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・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・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）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の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（契約書第 10 条参照）

○サービス利用当日に、ご契約者の体調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、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

○悪天候（特に大雪や台風等）時等、やむを得ない事業により、訪問時間の変更やサービスを中止することがあります。

（５）訪問介護員の禁止行為（契約書第 14 条参照）

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

為は行いません。

- ①医療行為
- ②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ご契約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
- ⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）ハラスメントについて

介護サービス事業所の職員とご利用者、ご家族のいずれの関係においても「ハラスメント」があってはなりません。対人援助職として倫理的な対応ができることを基本理念として、以下、ハラスメントを防止するための体制づくりを行います。

- ①ハラスメントを未然に防止するための対応マニュアルの作成・共有
- ②報告・相談しやすい窓口の設置
- ③介護保険サービス等の基準と業務範囲等の理解と統一的な対応
- ④現状把握と計画・実行を継続的に行い改善していくこと。

ハラスメント（Harassment）とは、いろいろな場面での『嫌がらせ、いじめ』を言います。その種類は様々ですが、他者に対する発言・行動等が本人の意図には関係なく、相手を不快にさせたり、尊厳を傷つけたり、不利益を与えたり、脅威を与えることを指します。

例）暴力又は乱暴な言動・物を投げつける・怒鳴る、職員の体を触るなど行為等はこれに該当します。

※これらの行為（ハラスメント）が認められる場合、サービス提供は継続できません。

7. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（1）苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）松 永 明 美

〔職名〕 サービス提供責任者

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8：30～17：30

○電話番号 0824-74-0530

（2）行政機関その他苦情受付機関

社会福祉法人相扶会 本部事務局	所在地 庄原市尾引町263番地2 電話番号 0824-74-0530 受付時間 8：30～17：30
庄原市役所 高齢者福祉課介護保険係	所在地 庄原市中本町1-10-1 電話番号 0824-73-1167 受付時間 8：30～17：15
広島県国民健康保険団体 連合会 介護保険課	所在地 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話番号 082-554-0783 受付時間 8：30～17：15

※市・国保連については、土日祝祭日、12月29日・30日・31日・1月1日・2日・3日を除く。

令和 年 月 日

指定訪問介護サービス等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。

訪問介護事業所相扶園

説明者職名 氏名

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、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

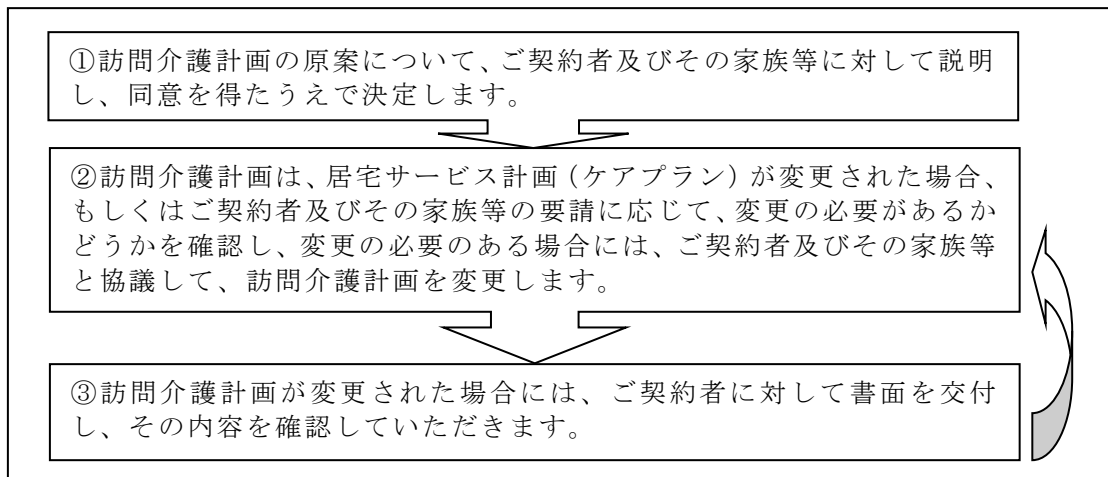
利用者住所

氏 名

<重要事項説明書付属文書>

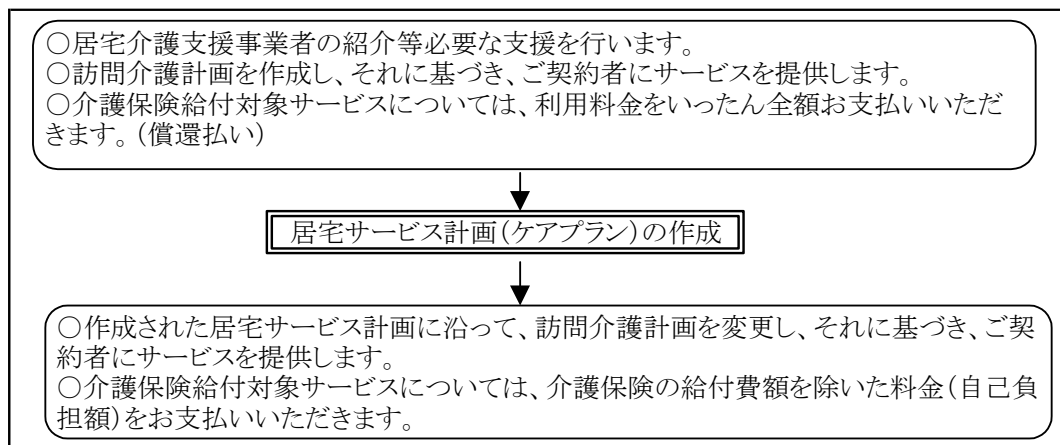
1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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通りです。（契約書第3条参照）

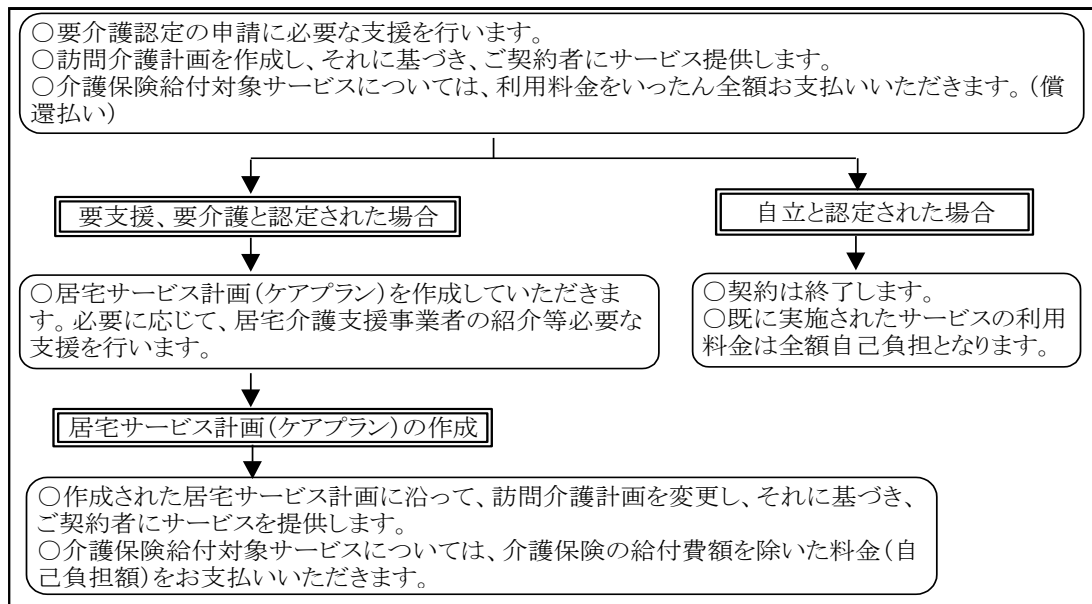


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



2. サービス提供における事業者の義務（契約書第 12 条、第 13 条参照）

当事業所では、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ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、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ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2 年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥事業者及びサービス従事者又は従業員は、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家族等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、ご契約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。

3. 損害賠償について（契約書第 15 条、第 16 条参照）

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、契約者に故意又は過失が認められる場合には、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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

4. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の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、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。（契約書第18条参照）

- ① ご契約者が死亡した場合
- 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 施設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 当施設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 ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第19条、第20条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの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 ご契約者に係る居宅サービス計画（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

（2）事業者からの契約解除の申し出（契約書第21条参照）

以下の事項に該当する場合には、本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、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- 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もしくは

他の利用者等の生命・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

(3) 契約の終了に伴う援助（契約書第 18 条参照）

契約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。