

## 訪問介護事業所いちょうの樹

### 訪問介護

介護予防・日常生活支援総合事業（第一号訪問事業・介護予防訪問サービス）

### 重要事項説明書

この契約書別紙（兼重要事項説明書）は、山源山乃花株式会社（以下、「山源山乃花」とします。）が開設する訪問介護事業所いちょうの樹（以下、「本事業所」とします。）が、お客様に訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業（第一号訪問事業・介護予防訪問サービス）のサービス（以下、「本サービス」とします。）を提供するにあたり、お客様やそのご家族に対し、山源山乃花及び本事業所の事業運営規程の概要や勤務体制等、お客様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（運営の方針）

本事業所は、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. 本事業所は、お客様の心身の特性を踏まえて、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。
2. 本サービスの実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

#### 第2条（会社概要）

法人名称 : 山源山乃花株式会社  
法人所在地 : 広島県尾道市向東町 3502 番地 5  
代表番号 : 0848-38-7751  
代表者氏名 : 代表取締役 木曾 量之  
実施事業 : サービス付き高齢者向け住宅の運営、介護保険法による居宅サービス事業等

#### 第3条（本サービスを提供する事業所）

1. 本事業所の概要は次のとおりです。

本事業所の名称 所在地 電話番号等	訪問介護事業所いちょうの樹 広島県尾道市向東町 8614 番地 1 TEL 0848-38-7655 FAX 0848-38-7662
指定事業者番号	3471102297
通常の事業の実施地域	尾道市（向東町、向島町）
備考	

2. 本事業所の営業日及び営業時間は次のとおりです。

営業日	月曜日～金曜日
休業日	土曜日・日曜日・12月31日～1月3日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
備考	常時24時間、お客様からの電話等による連絡体制を整備します。 居宅サービス計画等により、休業日及び営業時間外であってもサービスを提供します。

3. 本事業所の従業者体制は次のとおりです。

	常勤	非常勤	資格等	備考
管理者	1名		介護福祉士	
サービス提供責任者	1名以上		介護福祉士	
訪問介護員	5名以上		介護福祉士 初任者研修等	

4. 職務内容について

- (1) 管理者は、本事業所の従業者及び業務の管理を一元的の行う者とし、従業者に介護保険法その他関係法令を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
- (2) サービス提供責任者は、次の職務を行います。
  - ① 本サービスの利用申し込みにかかわる調整を行います。
  - ② お客様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 サービス担当者会議への出席、お客様に関する情報の共有等居宅介護支援事業者との連携をします。
  - ④ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、お客様の状況についての情報を伝達します。
  - 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、お客様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4条（サービス内容）

介護保険法で定める本サービスを実施します。なお、居宅サービス計画等が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って介護保険法で定める本サービスを実施します。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、本事業所の従業者までお気軽におたずねください。

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・オムツ交換を行います。
- (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) 体位変換：体位変換を行います。
- (6) 清拭：入浴が困難なお客様を対象に、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します。
- (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：見守りや声かけを行います。

2. 生活援助

- (1) 調理：お客様の食事を用意します。
  - (2) 洗濯：お客様の衣類等の洗濯をします。
  - (3) 掃除：お客様の居室の掃除をします。
  - (4) 買物：お客様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：衣服の整理や被服の補修を行います。
- ※サービスはお客様を対象としたものに限られ、上記の生活援助の場合、お客様以外の方のお食事の調理、衣類等の洗濯、買物、お客様の居室以外の掃除はできません。

※調理の中でも、きざみ食やミキサー食、及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. サービスのご利用にあたりまして

本事業所では、金銭授受の取り扱いを以下のようにさせていただきます。ご不明の点がございましたら本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、お客様の現金をお預かりすることはできかねますのでご了承ください。

※本サービスにおける買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、お客様また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) お客様の預金通帳・キャッシュカード・健康保険証・印鑑・その他有価証券等をお預かりすることはできかねますのでご了承ください。

第5条（本サービスの実施に関する留意事項）

1. サービス提供のためにお客様の居宅において使用する水道・電気・ガス・電話等の費用はお客様の負担になります。
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いたします。
3. お客様の担当となる訪問介護員の選任は、本事業所が行い、お客様が訪問介護員を指名することはできません。本事業所は、担当する訪問介護員を選任又は変更する場合には、お客様及びそのご家族等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないように十分に配慮します。

第6条（利用料金）

本サービスを提供した場合に、お客様から支払いを受ける利用料の額は「料金表別表」の通りです。（非課税となります。）本サービスが、居宅介護支援事業者が作成する居宅サービス計画や介護予防支援事業者が作成する介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメントに位置づけられ、介護保険適用の場合は、お客様の負担割合に応じた額の支払いを受けます。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。

第7条（交通費）

第3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。それ以外の地域にお住まいの方は、第3条第1項に記載されている「通常の事業の実施地域」を越えた地点からお客様の居宅までの往復にかかる交通費（課税・税込）を負担していただくことになり、その詳細は下表に記載しているとおりです。

移動手段	負担していただく交通費
自動車等	1キロあたり 50円
公共交通	実費

第8条（訪問介護計画の作成）

居宅サービス計画等に基づいて提供する訪問介護計画は、「訪問介護計画書」に記載のとおりです。なお、「訪問介護計画書」は、居宅サービス計画等の変更により訪問介護計画の変更があった場合、変更が軽微で一過性のものを除き、新たにお客様に交付しその内容をお客様に確認いただくものとします。

第9条（キャンセル）

1. お客様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 10 割
---------------------------	------------

- 救急車・主治医等がかかわる緊急対応が生じた場合はキャンセル料をいたしません。
- 上表の②について、お客様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。
- 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）」の限らせていただきます。

キャンセルの連絡先名称	訪問介護事業所いちょうの樹
キャンセルの連絡先電話番号	0848-38-7655

#### 第 10 条（お支払い方法）

- 前月のサービスご利用分に関するお客様負担金を、本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。
- お支払い方法は、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、本事業所または従業者までご相談ください。
- 認定申請日前のお客様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。
  - ※ お客様が一旦利用料金の全額を本事業所にお支払いいただき、その後、本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 11 条（秘密保持及び個人情報の保護）

- 本事業所及びその従業者は、業務上知り得たお客様及びその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り扱い、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開示しません。
- 本事業所は、そのサービス提供上知り得たお客様及びそのご家族等の秘密及び個人情報等について、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。
- 本事業所及びその従業者は、必要な範囲においてお客様及びそのご家族等の個人情報を取扱い致します。なお、お客様及びそのご家族等の個人情報の取扱いに関して、文書により別途同意を得るものとします。
- 第 1 項及び第 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。
- 個人情報に関するお問い合わせにつきましては、本事業所までご連絡ください。

#### 第 12 条（サービス相談窓口、苦情受付窓口、及び対応の手順）

- 本事業所及び山源山乃花におけるサービスのご利用にかかわる相談窓口、及び苦情・要望の受付窓口は、次のとおりです。

##### (1) 本事業所

電話番号	0848-38-7655
受付時間	営業日の午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
苦情受付担当者	管理者 江良 和美
苦情解決責任者	代表取締役 木曾 量之
備考	

##### (2) 山源山乃花

電話番号	0848-38-7751
営業日	月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）
受付時間	営業日の午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
備考	年末年始の休業日は原則として、12 月 31 日～1 月 3 日となります。

- 前項の他、次の市区町村等のサービス相談、及び苦情受付窓口にも相談することも出来ます。

##### (1) 市区町村のサービス相談・苦情受付窓口

市区町村名	尾道市
-------	-----

電話番号	0848-38-9440
担当部署	高齢者福祉課
備考	営業時間（平日） 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

- (2) 国民健康保険団体連合会（以下、「国保連合会」とします。）のサービス相談・苦情受付窓口

国保連合会	広島県国民健康保険団体連合会
電話番号	082-554-0783
担当部署	介護保険課
備考	営業時間（平日） 午前 9 時～午後 6 時

3. 本事業所及び山源山乃花は、お客様に対し、自ら提供した本サービスにかか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) 苦情内容の確認
  - (3) 苦情解決責任者等への報告
  - (4) お客様への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
  - (5) 苦情の解決に向けた対応の実施
  - (6) 再発防止、及び改善の実施
  - (7) お客様への苦情解決結果の説明・同意
  - (8) 苦情解決責任者等への最終報告

#### 第 13 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。お客様及びそのご家族よりご連絡をいただく場合は、第 3 条第 1 項に記載されている本事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

- (1) ご家族様

お名前	
電話番号	
備考	

- (2) 市区町村の事故発生時の連絡先

市区町村名	尾道市
電話番号	0848-38-9440
担当部署	高齢者福祉課
備考	営業時間（平日） 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分

2. 本事業所は、お客様に対し、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、本事業所が記録します。

- (1) お客様の安全確保
- (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・市区町村・居宅介護支援事業者への連絡
- (5) 事故の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) お客様への、事故解決経過・結果の説明
- (8) サービス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、お客様へ賠償すべき事故が発生した場合、第 15 条に基づいた対応を実施します。

#### 第 14 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お客様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へ連絡します。お客様及びそのご家族よりご連絡をいただく場合は、第 3 条第 1 項に記載されている本事業所の連絡先までご連絡をお願い致します。

(1) 主治医

医療機関名	
電話番号	
主治医	
備考	

(2) ご家族様

お名前	
電話番号	
備考	

(3) お客様の担当居宅介護支援事業者

居宅介護支援事業者名	
電話番号	
担当介護支援専門員名	
備考	

2. 本事業所は、お客様に対し、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た後、必要に応じ、第 13 条第 2 項に基づいた対応を実施します。
3. 本事業所は、緊急に計画外のサービスの提供があり、そのサービスが介護保険適用外のサービスの場合には、お客様より別途料金をいただく場合があります。

第 15 条（損害賠償）

1. 本事業所は、お客様に対する本サービスの提供にあたって、本事業所の責めに帰すべき事由によりお客様またはそのご家族等の生命、身体及び財産に損害を及びした場合には、相当範囲内においての損害を賠償します。ただし、お客様またはそのご家族等に過失がある場合は、本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。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
5. お客様またはそのご家族等は、お客様またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により、本事業所の従業者の生命、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 16 条（介護給付費の改定）

厚生労働省又は尾道市が定める介護給付費（介護報酬）の改定があった場合、本事業所の料金体系は、厚生労働省又は尾道市が定める介護給付費（介護報酬）に準拠するものとします。

第 17 条（人権擁護及び虐待の防止に関する措置）

1. 本事業所は、利用者の人権を擁護するために権利擁護等に関わる相談等に対応し、成年後見人制度等の制度が円滑に利用できるよう、制度に関する情報提供を行います。
2. 本事業所は高齢者虐待防止のため、対策を検討する委員会を定期的で開催し、虐待防止の指針を整備する。責任者を設置する等の必要な体制整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとし、次に掲げる行為が行われた場合は、遅滞なく市区町村に通報するものとします。
  - (1) 「身体的虐待」

利用者の身体に外傷が生じ、又は生じる恐れがある暴行が加えられたと思われる時。

(2)「心理的虐待」

利用者に対する暴言等著しい心理的外傷を与える言動が行われたと思われる時。

(3)「性的虐待」

利用者にわいせつな行為を行った場合、又は行わせようとしたと思われる時。

(4)「介護、世話の放棄」

利用者を衰弱させるような著しい減食、又は長時間の放置等利用者を養護すべき職務上の義務を著しく怠ったと思われる時。

(5)「経済的虐待」

利用者の財産を不当に処分することや不当に財産上の利益を得たと思われる時。

3. 本事業所は、従業者が虐待行為を市区町村へ通報したことを理由に、従業者を解雇その他不利益となる取り扱いは一切行わないものとします。

#### 第 18 条（業務継続計画の策定）

1. 本事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する本サービス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。
2. 訪問介護員に対し、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。
3. 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。

以上

山源山乃花は、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、お客様（またはその代理人）、山源山乃花は、記名捺印の上、各1通を保管するものとします。

令和 年 月 日

事業所 所在地 広島県尾道市向東町 3502 番地 5  
事業者名 山源山乃花株式会社

本事業所（事業所の名称及び所在地）

訪問介護事業所いちょうの樹  
広島県尾道市向東町 8614 番地 1

説明者氏名 江良 和美 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ました。

令和 年 月 日

お客様 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

ご家族 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人（お客様との続柄： \_\_\_\_\_）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

立会人口または署名代行人口（該当するものにチェック）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_