

## 「訪問介護」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(盛岡市指定 第 0370105439 号)

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された方が対象となります。  
要支援認定をまだ受けていない方でもサービスの利用が可能です。

### ◆◆目次◆◆

1. 事業者.....	2
2. 事業所の概要.....	2
3. 提供するサービスの内容及び費用について.....	4
4. 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について.....	7
5. サービスの提供にあたっての留意事項.....	7
6. サービスの終了について.....	10
7. サービスの提供に関する相談、苦情について.....	10
8. 重要事項説明の確認・署名.....	11
個人情報利用同意書.....	12

## 1 事業者

事業者名称	合同会社 オンリーライフ
代表者氏名	内村 一彦
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	盛岡市新田町10番8号 [連絡先部署名] 明来日 [電話・ファックス番号] TEL:019-601-7652 FAX:019-601-7657
法人設立年月日	平成25年11月8日

## 2 事業所の概要

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	指定訪問介護事業所 明来日
介護保険指定 事業者番号	盛岡市指定 第0370105439号
開設年月	平成26年5月15日
事業所所在地	盛岡市新田町10番8号
管理者	管理者 内村 一彦
法令遵守責任者	管理者 内村 一彦
連絡先 相談担当者名	電話 019-601-7652 FAX 019-601-7657 サービス提供責任者 ・及川 志穂
事業所の通常の 事業の実施地域	盛岡市（玉山地域を除く）

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業所の訪問介護員等が、要介護状態にある利用者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	1 事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 2 指定訪問介護事業所の訪問介護員等は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう訪問介護計画を作成し、計画に沿って、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う。 3 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

サービス提供時間	午前6時30分～午後21時00分
営業時間	午前8時15分～午後17時15分
休業日	年中無休

※緊急連絡先 019-601-7652

(4) 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>2 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。</li> <li>3 サービス担当者会議への出席等により、介護支援事業者と連携を図ります。</li> <li>4 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。</li> <li>5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>6 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。</li> <li>7 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>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。</li> <li>9 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した訪問介護計画を作成します。</li> <li>10 訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。</li> <li>11 訪問介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、訪問介護計画書を利用者に交付します</li> <li>12 訪問介護計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該訪問介護計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該訪問計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。</li> <li>13 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。</li> </ol>	常勤 1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。</li> <li>2 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。</li> <li>3 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。</li> <li>4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。</li> </ol>	常勤 1名 非常勤 2名 常勤換算 2名以上

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (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
(介護予防) 訪問介護計画の作成	利用者に係る介護支援事業者が作成した介護・介護予防サービス計画(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・予防訪問介護計画を作成します。
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。
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、車いすへ移乗の介助を行います。
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。
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。
自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、疲労の確認を含みます。)を行います。</li> <li>○ 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みます。)を行います。</li> <li>○ 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に必要な時だけ介助)を行います。</li> <li>○ 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、事故がないように常に見守る)</li> <li>○ 車イス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。</li> <li>○ 洗濯物をいっしょ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。</li> </ul>
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。

#### (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供(大掃除、庭掃除など)
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)

- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為  
 (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）

サービス提供区分	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満
身体介護（1割）	163	244	387	567
※60分以上の身体介護は30分毎に84単位加算となります。				

サービス提供区分	20分以上 45分未満	45分以上
生活援助（1割）	179	220
※身体介護に引き続き生活援助を行った場合30分毎に70単位加算となります。		

加算	利用料	利用者負担	要支援度による区分 なし
初回加算	2,000円	200円	
緊急時訪問加算	1,000円	100円	

- ※ 利用負担割合証明書が2割、3割表記の方は、介護保険料2割、3割でのご請求となります。
- ※ 事業者と同一建物の利用者1月10%の減算となります。
- ※ 提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。
- ※ 月途中から要介護から要支援に区分変更、また要支援から要介護への区分変更でもその利用月の料金の日割り計算は行います。ただし、要支援度が変更になった場合は日割り計算を行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな区分による訪問介護計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。
- ※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。
- ※ 初回加算は新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 処遇改善加算Ⅲ 18.2%加算します。
- ※ 介護保険適応外のサービスについて依頼があった場合は、自費にて請求させていただきます。

【通院移動介助時の見守り】・・・1時間未満500円、以降30分毎に500円。

【身体介助・生活援助】・・・1時間未満1200円、以降30分毎に600円。

#### ◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- ① 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

ア. 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

イ. 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても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
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

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、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

- ② 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活支援事業や福祉サービス、ボランティアなどの活用の助言を行います。
- ③ 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、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、介護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、介護支援事業者に連絡し、介護サービス計画の変更の援助を行います。

(3) その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、1キロ50円により請求いたします。
② サービス提供に当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	利用者の負担となります。
③ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者の負担はありません。

(4) 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 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方法等	<p>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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてに郵送します。</p>
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>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。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

※ 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 14 日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。

#### 4 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	<p>相談担当者氏名</p> <p>連絡先 TEL</p> <p>FAX</p> <p>受付日時</p>	<p>及川 志穂</p> <p>[TEL]019-601-7652</p> <p>[FAX]019-601-7657</p> <p>月～金 8:15～17:15</p>
---	--	--

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

#### 5 サービスの提供にあたっての留意事項

##### (1) サービス提供にあたって

- ① サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- ② 利用者が要支援認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとしします。
- ③ 利用者に係る介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「（介護予防）訪問介護計画」を作成します。なお、作成した訪問介護計画は、利用者又は家族にその内容を説明し、同意を得て署名・捺印をいただきます。

- ④ サービス提供は訪問介護計画に基づいて行ないます。なお、訪問介護計画は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます
- ⑤ 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(2) 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 内村 一彦
-------------	-----------

- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決体制を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 介護相談員を受入れます。
- ⑥ サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

(3) 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li> <li>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</li> <li>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</li> <li>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</li> </ul>
② 個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</li> <li>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</li> <li>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものと</li> </ul>

	します。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)
--	--------------------------------------

(4) 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に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への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

医療機関等	病院名： 主治医氏名： 連絡先：
緊急連絡先	氏名： 連絡先：

(5) 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険

(6) 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

(7) 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、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。

(8) 介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当たり、介護支援事業者及び保健医療サービスまた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、この重要事項説明に基づき作成する訪問介護計画の写しを、利用者の同意を得た上で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また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またはその写しを速やかに介護支援事業者に送付します。

(9) 提供の記録

- 指定訪問介護の実施ごとに、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。
- 指定訪問介護の実施ごとに、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提供日から2年間保存します。
- 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。

## 6 サービスの中止・変更・終了について

- ア. 利用の中止は前日までにご連絡をお願いします。また、利用日や時間の変更も急な申し出には対応できない事もあり得るので、早めにご連絡ください。
- イ. お客様のご都合でサービスを終了する場合サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出ください。
- ウ. 当事業所の都合でサービスを終了する場合（人員不足等やむを得ない理由により）は、終了1か月前までに文書で通知します。
- エ. 自動終了
- ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
  - 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、要支援・非該当（自立）と認定された場合 ※この場合、条件を変更して再度契約することができます。
  - お客様が亡くなられた場合
- オ. その他
- お客様やご家族などが当事業所や当事業所の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は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

## 7 サービス提供に関する相談、苦情について

### (1) 相談窓口

- ア 提供した指定介護訪問介護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）
- イ 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。
- 寄せられた相談・苦情に対し、管理者は速やかに相手先に連絡を取り、必要があれば利用者宅を訪問し、その内容の確認や把握に努めます。
  - 事業所内で管理者を中心に会議を開き、問題点の整理、今後の改善策を検討し、改善策は、管理者が利用者に対し説明を行います。また、改善策の実施と従業員への指導を徹底させ、再発防止に努めます。
  - 居宅介護支援事業所、市町村及び国民健康保険団体連合会に対し、報告を行い、助言を受けます。
  - 相談・苦情を受け付けた場合は、その内容と処理過程を記録します。

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 指定訪問介護事業所 明来日	所在地 盛岡市新田町10番8号 電話番号 019-601-7652 ファックス番号 019-601-7657 受付時間 8:15～17:15
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 盛岡市介護保険課	所在地 盛岡市内丸12番2号 電話番号 019-651-4111(代表) ファックス番号 019-651-1181 受付時間 8:30～17:30

【公的団体の窓口】 岩手県国民健康保険団体連合会 (苦情処理委員会)	所在地	盛岡市大沢川原3丁目7番30号
	電話番号	019-604-6700
	ファックス番号	019-604-6701
	受付時間	9:00~17:00

8 重要事項説明の確認・署名

この重要事項説明書の説明年月日	令和 6 年 10 月 31 日
-----------------	------------------

上記内容について「訪問介護」のご利用に当たり、利用者に対して本書面に基づき重要な説明を行いました。

事業者	所在地	盛岡市新田町10番8号
	法人名	合同会社 オンリーライフ
	代表者名	内村 一彦
	事業所名	指定訪問介護事業所 明来日
	説明者氏名	内村 一彦

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	