

「指定訪問介護」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。
(兵庫県指定 第2873000315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の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◆◆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.....	2
4	職員の体制.....	3
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.....	8
7	苦情の受付について.....	10
8	緊急対応について.....	11

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 尼崎市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号
尼社協ほっと館
- (3) 電話番号 06—4950—9043
- (4) 代表者氏名 理事長 松原 一郎
- (5) 設立年月 昭和41年6月1日

2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類
指定訪問介護事業所
平成12年4月1日指定

兵庫県2873000315号

(2) 事業の目的

社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会が開設するあま社協ホームヘルプサービスセンター（以下「センター」という）が行う指定訪問介護（以下「事業」という。）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、センターの介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

(3) 事業所の名称

あま社協ホームヘルプサービスセンター

(4) 事業所の所在地

兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号 尼社協ほっと館

(5) 電話番号

06-4950-8927

(6) 事業所管理者 氏名

森山 育子

(7) 当事業所の運営方針

指定訪問介護の基本方針として、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て自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事その他の生活全般にわたる援助を行う。

(8) 開設年月

平成2年10月1日

(9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の介護保険事業もあわせて実施しています。

【標準型訪問サービス】【専門型訪問サービス】

平成29年4月1日指定 兵庫県2873000315号

【居宅介護支援事業】

平成18年11月15日指定 兵庫県2873005025号

3 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の実業の実施地域

尼崎市内

(2) 営業日及び営業時間

営業日	1月1日から3日までを除く毎日
営業時間	午前9時～午後5時15分

サービス提供時間帯	午前7時～午後9時
-----------	-----------

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、以下の職種の職員を配置しています。

事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の職員は暴力団員ではありません。また暴力団員と密接な関係を有するものではありません。

事業者はその運営について暴力団及び暴力団員と密接な関係を有する者の支配を受けていません。

＜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	員数	職務の内容
1 管理者	1名	所属職員を指導監督し、適切な事業の運営が行われるよう総括します。
2 サービス提供責任者	6名以上	居宅利用申込みに係る調整、ヘルパー等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行ないます。
3 訪問介護員 (1)介護福祉士 (2)訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級)課程修了者及び介護職員実務者研修修了者 (3)訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級)課程修了者及び介護職員初任者研修修了者	60名以上	身体介護、生活援助等を行います。

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。

※訪問介護員がご契約者と一緒に手助け（安全確認の声かけや疲労の確認を含む）しながら行う調理・洗濯など、自立支援に資するものについては身体介護に該当するものとします。

○生活援助

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

① 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。

② 生活援助

○ 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な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。

	サービスに要する時間	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 (30 分増す毎)
身体介護	1 利用料金	1,915 円	2,867 円	4,558 円	6,676 円	963 円
	2 介護保険から給付される金額	1,723 円	2,580 円	4,102 円	6,008 円	866 円
		1,532 円	2,293 円	3,646 円	5,340 円	770 円
		1,340 円	2,006 円	3,190 円	4,673 円	674 円
	3 サービス利用に係る自己負担額（1－2）	192 円	287 円	456 円	668 円	97 円
		383 円	574 円	912 円	1,336 円	193 円
		575 円	861 円	1,368 円	2,003 円	289 円

	サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上	身体介護に引き続き生活援助を行う場合		
				20 分以上	45 分以上	70 分以上
生活援助	1 利用料金	2,107 円	2,589 円	770 円	1,530 円	2,300 円
	2 介護保険から給付される金額	1,896 円	2,330 円	693 円	1,377 円	2,070 円
		1,685 円	2,071 円	616 円	1,224 円	1,840 円
		1,474 円	1,812 円	539 円	1,071 円	1,610 円
	3 サービス利用に係る自己負担額（1－2）	211 円	259 円	77 円	153 円	230 円
		422 円	518 円	154 円	306 円	460 円
		633 円	777 円	231 円	459 円	690 円

※上段：1割、中段：2割、下段：3割負担の場合の額

※特定事業所加算Ⅱ（専門性の高い人材の確保、ヘルパーの活動環境の整備等、質の高いサービスを提供している事業所を評価する加算）、所定単位数の10%／回を加算しています。

緊急時訪問介護加算	利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行なった場合	107 円／回
		214 円／回
		321 円／回
訪問介護初回加算	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、自ら訪問介護を行なう場合又は訪問介護員等が訪問介護を行なう際に同行訪問した場合	214 円／月
		428 円／月
		642 円／月
訪問介護生活機能向上連携加算Ⅰ	訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画書を作成（変更）する場合	107 円／回
		214 円／回
		321 円／回
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	介護職員の処遇改善及び資質向上にかかる費用	所定単位数の224/1000

※上段：1割、中段：2割、下段：3割負担の場合の額

- ☆ 「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。
- ☆ 平常の日中時間（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9時まで）：25%
 - ・早朝（午前7時から8時まで）：25%
- ☆ 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倍相当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。要介護認定を受けた後、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。

（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。

＜サービスの概要と利用料金＞

①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。

	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 (30分増す毎)
身体介護	1,915 円	2,867 円	4,558 円	6,676 円	963 円

	20分以上 45分未満	45分以上	身体介護に引き続き生活援助を行う場合		
			20分以上	45分以上	70分以上
生活援助	2,107 円	2,589 円	770 円	1,530 円	2,300 円

☆ 平常の日中時間（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９時まで）：25％
- ・早朝（午前７時から８時まで）：25％

（３）交通費

「通院介助」等においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費が必要な場合、その実費をいただきます。

(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、利用料等当月料金の請求書及び請求明細書を翌月17日までに利用者に発送します。

当月の利用料等徴収は、利用者の指定した口座より翌月27日（金融機関が休日のときは翌営業日）に引き落とします。

又、引き落とした利用料等前月料金の領収書を当月請求書に同封し発送します。

(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、変更、又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に出してください。

○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、キャンセル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	当日の利用料金の自己負担相当額

○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。

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。

(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) サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。

利用にあたって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

＜サービス提供責任者の業務＞

- ①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

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窓口で受け付けます。

○受付時間 1 月 1 日～1 月 3 日を除く午前 9 時～午後 5 時 1 5 分

○苦情受付窓口（担当者）〔職名〕 サービス提供責任者

○苦情解決責任者 〔職名〕 ホームヘルプ サービスセンター管理者

○電話番号 0 6－4 9 5 0－8 9 2 7

（2）行政機関その他苦情受付機関

尼崎市法人指導課 介護事業所指定担当	所在地	尼崎市東七松町 1 丁目 2 3 番 1 号
	電話番号	0 6－6 4 8 9－6 1 4 3
	F A X	0 6－6 4 8 2－3 5 1 2
	受付時間	午前 9 時～午後 5 時 3 0 分
兵庫県国民健康保険 団体連合会	所在地	神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1－1 8 0 1 号
	電話番号	0 7 8－3 3 2－5 6 1 8
	F A X	0 7 8－3 3 2－9 5 2 0
	受付時間	午前 8 時 4 5 分～午後 5 時 1 5 分
社会福祉法人兵庫県 社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス運 営適正化委員会	所在地	神戸市中央区坂口通 2 丁目 1 番 1 兵庫県福祉センター内
	電話番号	0 7 8－2 4 2－6 8 6 8
	F A X	0 7 8－2 7 1－1 7 0 9
	受付時間	午前 1 0 時～午後 4 時 (F A X や留守番電話による受付は 2 4 時間対応 を行っています。)

8 緊急時の対応について

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。また、事前の同意を文書（契約書別紙1）により得た、契約者の家族等の連絡先にも連絡します。

当事業所における緊急時の連絡先は以下のとおりです。

○受付時間 1月1日～1月3日を除く午前9時～午後5時15分

○電話番号 06-4950-8927

契約締結日 令和 年 月 日

指定訪問介護サービス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。

社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会
説明者職名 サービス提供責任者氏名

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

利用者代理人または立会人
住所

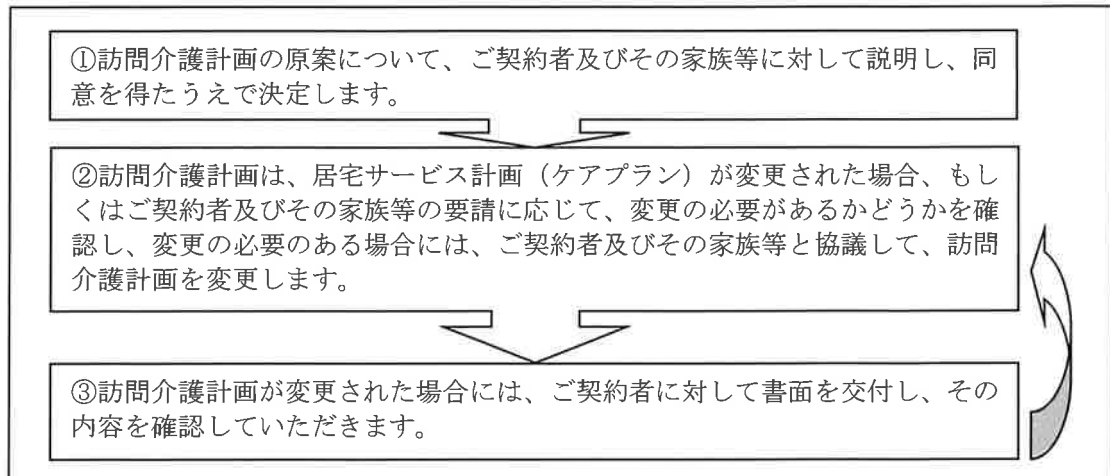
氏名

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

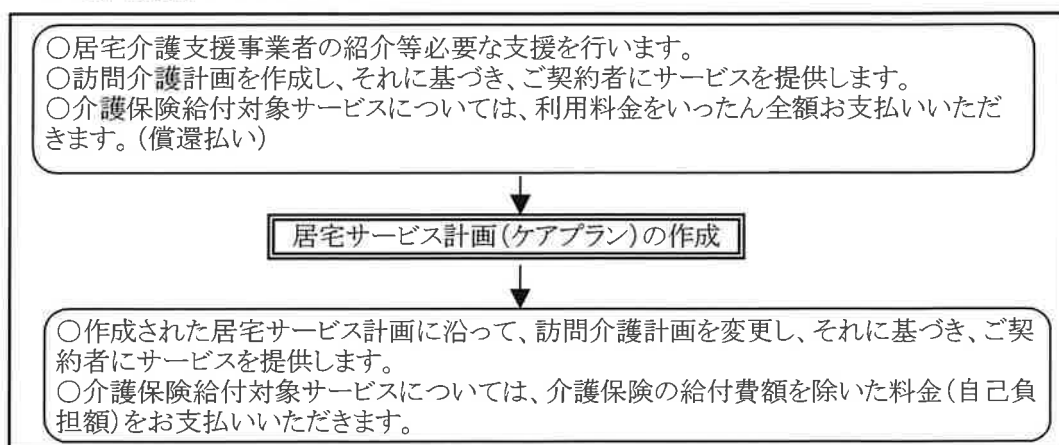
1 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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）

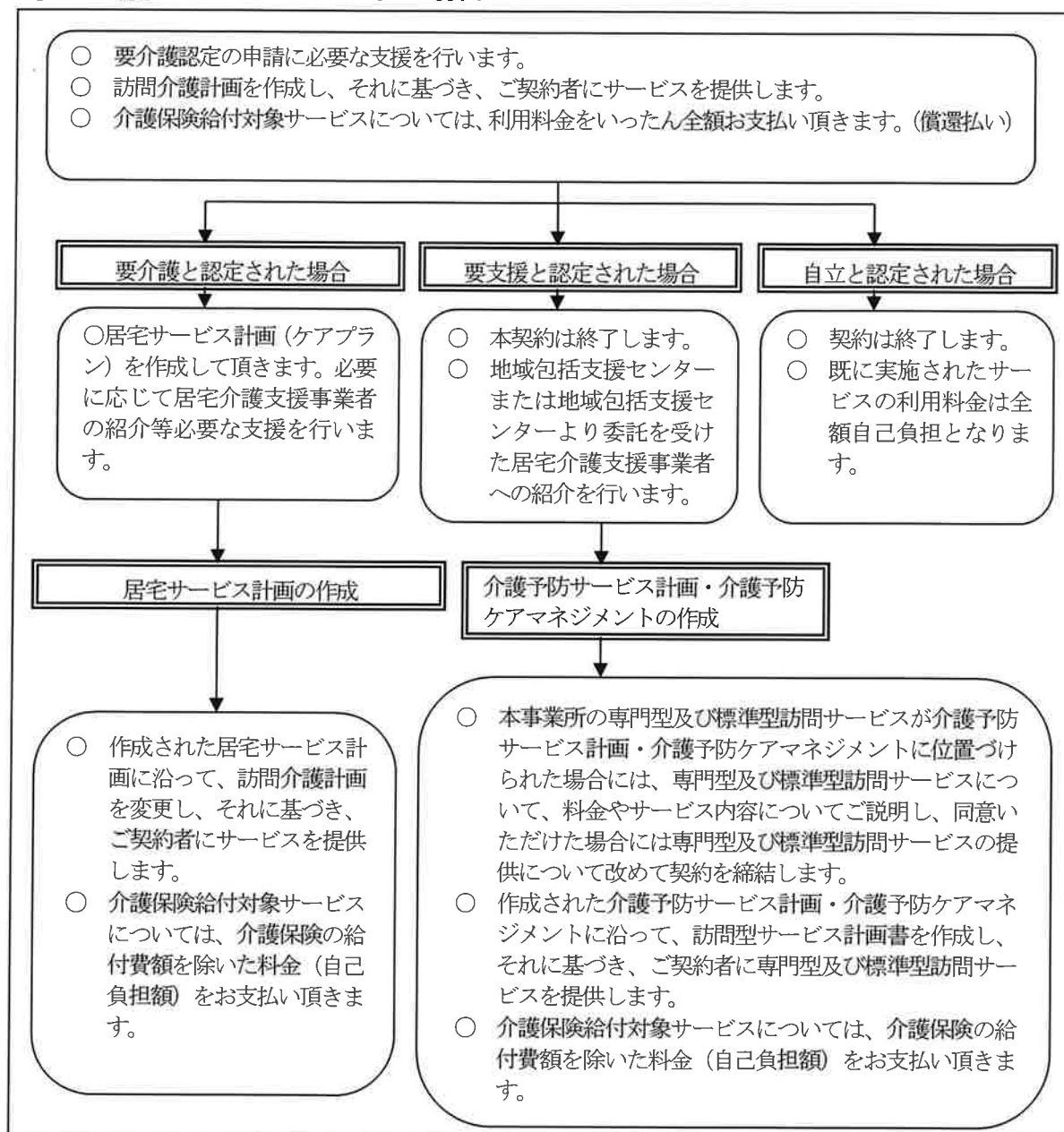


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

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、5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。

- ・サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅サービス事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書（契約書別紙 1）により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

⑦利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者（苦情受付窓口担当者が兼務）を定めます。

⑧事業者はサービス提供にあたっては原則として利用者に対して身体拘束を行いません。（利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合は除く）

事業者は身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（虐待防止委員会と合同）を定期的開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ることとします。

また定期的に身体拘束等の適正化のための研修会を実施します。

⑨感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組めます。

⑩感染症、非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施及び早期の業務再開できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組めます。

⑪男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組めます。

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要介護認定又は要支援認定によりご契約者の心身の状況が要支援又は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事業所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当事業所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2日前までに解約をお申し出ください。

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ご契約者が入院された場合
- ②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

- ③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
- ④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
- ⑤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（ハラスメントを含む）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。

「指定標準型訪問サービス」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。
(兵庫県指定 第2873000315号)

当事業所はご契約者に対して指定標準型訪問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、原則として要支援認定の結果「要支援」と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は可能です。

◇◆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.....	3
4	職員の体制.....	3
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.....	8
7	苦情の受付について.....	10

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 尼崎市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号
尼社協ほっと館
- (3) 電話番号 06-4950-9043
- (4) 代表者氏名 理事長 松原 一郎
- (5) 設立年月 昭和41年6月1日

2 事業所の概要

(1) 事業所の種類

指定標準型訪問サービス事業所

平成29年4月1日指定 兵庫県2873000315号

(2) 事業の目的

社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会が開設するあま社協ホームヘルプサービスセンター（以下「センター」という）が行う指定標準型訪問サービス（以下「事業」という。）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、センターの介護福祉士、訪問介護員研修の修了者及び生活支援サポーター（以下「訪問介護員等」という。）が、要支援状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

(3) 事業所の名称

あま社協ホームヘルプサービスセンター

(4) 事業所の所在地

兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号 尼社協ほっと館

(5) 電話番号

06-4950-8927

(6) 管理者

氏名 森山 育子

(7) 当事業所の運営方針

- 1 指定標準型訪問サービスの基本方針として、訪問介護員等は、要支援状態の利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行なうとともに、利用者の自立の可能性を最大に引き出す支援を行なうこととする。
- 2 指定標準型訪問サービスの実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービス目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング等）をし、モニタリング結果等を指定訪問介護予防支援者へ報告することとする。
- 3 指定標準型訪問サービスの提供に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

(8) 開設年月 平成2年10月1日

(9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の介護保険事業もあわせて実施しています。

【訪問介護】

平成12年4月1日指定 兵庫県2873000315号

【専門型訪問サービス】

平成29年4月1日指定 兵庫県2873000315号

【居宅介護支援事業】

平成18年11月15日指定 兵庫県2873005025号

3 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 尼崎市内

(2) 営業日及び営業時間

営業日	1月1日から3日までを除く毎日
受付時間	午前9時～午後5時15分
サービス提供時間帯	午前7時～午後9時

4 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して標準型訪問サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の職員は暴力団員ではありません。また暴力団員と密接な関係を有するものではありません。

事業者はその運営について暴力団及び暴力団員と密接な関係を有する者の支配を受けていません。

＜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	員数	職務の内容
1 管理者	1名	所属職員を指導監督し、適切な事業の運営が行われるよう総括します。

2 サービス提供責任者	6名以上	居宅利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、標準型訪問サービス計画の作成等を行ないます。
3 訪問事業責任者	2名以上	居宅（標準型のみ）利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、標準型訪問サービス計画の作成等を行ないます。
3 訪問介護員等 (1)介護福祉士 (2)訪問介護養成研修 1 級（ヘルパー1 級）課程修了者及び介護職員実務者研修修了者 (3)訪問介護養成研修 2 級（ヘルパー2 級）課程修了者及び介護職員初任者研修修了者 (4)生活支援サポーター	60名以上	生活援助等を行います。

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は、

利用料金が介護保険から給付される場合のみです。

（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＞

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

※上記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

☆ サービスの実施頻度は、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント（ケアプラン）において、以下の支給区分が位置付けられ、1週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ、標準型訪問サービス計画において具体的な実施日、1回あたりの時間数や実施内容等を定めます。

支給区分	1週間あたりのサービス提供回数
I	おおむね1回
II	おおむね2回
III	おおむね3回以上（要支援2のみ）

☆ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた標準型訪問サービス計画に定められます。ただし、契約者の状態の変化、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメントに位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

☆ ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、標準型訪問サービス計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、地域包括支援センターまたは地域包括支援センターより委託を受けた居宅介護支援事業者と調整の上、支給区分の変更、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメントの変更又は要支援認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

① 生活援助

☆ 標準型訪問サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。

☆ そのため、下記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員等が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

○調理

…利用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

…利用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

…利用者の居室の掃除を行います。（ご利用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

…利用者の日常生活に必要な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7条参照）

☆ 利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメントにおいて位置付けられた支給区分によって次のとおりとなります。

☆ 契約者の体調不良や状態の改善等により標準型訪問サービス計画に定めた期日より利用が少なかった場合、又は標準型訪問サービス計画に定めた期日より多かった場合であっても、日割りでの割引又は増額はしません。

【訪問介護員が行う場合】

支給区分	I (概ね週1回)	II (概ね週2回)	III (概ね週3回以上)
1 利用料金	11,320円	22,619円	35,887円
2 介護保険 から給付され る金額	10,188円	20,357円	32,298円
	9,056円	18,095円	28,709円
	7,924円	15,833円	25,120円
3 サービス 利用に係る 自己負担額 (1-2)	1,132円	2,262円	3,589円
	2,264円	4,524円	7,178円
	3,396円	6,786円	10,767円

※上段：1割、中段：2割、下段：3割負担の場合の額

【生活支援サポーターが行う場合】

支給区分	I (概ね週1回)	II (概ね週2回)	III (概ね週3回以上)
------	--------------	---------------	------------------

1 利用料金	10,068円	20,105円	31,907円
2 介護保険 から給付され る金額	9,061円	18,094円	28,716円
	8,054円	16,084円	25,525円
	7,047円	14,073円	22,334円
3 サービス 利用に係る 自己負担額 (1-2)	1,007円	2,011円	3,191円
	2,014円	4,021円	6,382円
	3,021円	6,032円	9,573円

※上段：1割、中段：2割、下段：3割負担の場合の額

初回加算	新規に標準型訪問サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した標準型訪問サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行なう場合又は訪問介護員等が訪問介護を行なう際に同行訪問した場合	172円／月
		343円／月
		514円／月
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	介護職員の処遇改善及び資質向上にかかる費用	所定単位数の224/1000

※上段：1割、中段：2割、下段：3割負担の場合の額

☆ 月ごとの定額制となっているため、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。

- 一 月途中で新規契約・契約終了した場合
- 二 月途中に要介護から要支援に変更となった場合
- 三 月途中に要支援から要介護に変更となった場合
- 四 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

☆ 月途中で要支援度が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

☆ ご契約者がまだ要支援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、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント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。

(2) 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第7条参照）

前記（1）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、利用料等当月料金の請求書及び請求明細書を翌月17日までに利用者に発送します。

当月の利用料等徴収は、利用者の指定した口座より翌月27日（金融機関が休日のときは翌営業日）に引き落とします。

又、引き落とした利用料等前月料金の領収書を当月請求書に同封し発送します。

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第8条参照）

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、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に出してください。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員等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等

サービス提供時に、担当の訪問介護員等を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員等が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員等の交替（契約書第5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等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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等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等の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員等の交替

事業者の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。

訪問介護員等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6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。

②標準型訪問サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は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

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。訪問介護員等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) 訪問介護員の禁止行為（契約書第12条参照）

訪問介護員等は、ご契約者に対する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

(5) サービス提供責任者（訪問事業責任者）

サービス提供責任者（訪問事業責任者）は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や標準型訪問サービス計画の作成等をはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったり、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者（訪問事業責任者）にお気軽にお尋ねください。訪問介護員等に直接お話しくださってもかまいません。

＜サービス提供責任者（訪問事業責任者）の業務＞

- ①サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③地域包括支援センターまたは地域包括支援センターより委託を受けた
居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員等への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員等の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員等の業務管理
- ⑦訪問介護員等の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理に関する必要な業務

7 苦情の受付について（契約書第 21 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窓口で受け付けます。

- 受付時間 1 月 1 日～1 月 3 日を除く午前 9 時～午後 5 時 1 5 分
- 苦情受付窓口（担当者）[職名] 訪問事業責任者
- 苦情解決責任者 [職名] ホームヘルプサービスセンター管理者
- 電話番号 0 6－4 9 5 0－8 9 2 7

（2）行政機関その他苦情受付機関

尼崎市法人指導課 介護事業所指定担当	所在地 尼崎市東七松町 1 丁目 2 3 番 1 号 電話番号 0 6－6 4 8 9－6 1 4 3 F A X 0 6－6 4 8 2－3 5 1 2 受付時間 午前 9 時～午後 5 時 3 0 分
兵庫県国民健康保険 団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1－1 8 0 1 号 電話番号 0 7 8－3 3 2－5 6 1 8 F A X 0 7 8－3 3 2－9 5 2 0 受付時間 午前 8 時 4 5 分～午後 5 時 1 5 分
社会福祉法人兵庫県 社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 神戸市中央区坂口通 2 丁目 1 番 1 兵庫県福祉センター内 電話番号 0 7 8－2 4 2－6 8 6 8 F A X 0 7 8－2 7 1－1 7 0 9 受付時間 午前 1 0 時～午後 4 時 (F A X や留守番電話による受付は 2 4 時間 対応を行っています。)

契約締結日 令和 年 月 日

指定標準型訪問サービス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。

社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会

説明者職名 サービス提供責任者（訪問事業責任者）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、指定標準型訪問サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所

氏名

利用者代理人または立会人

住所

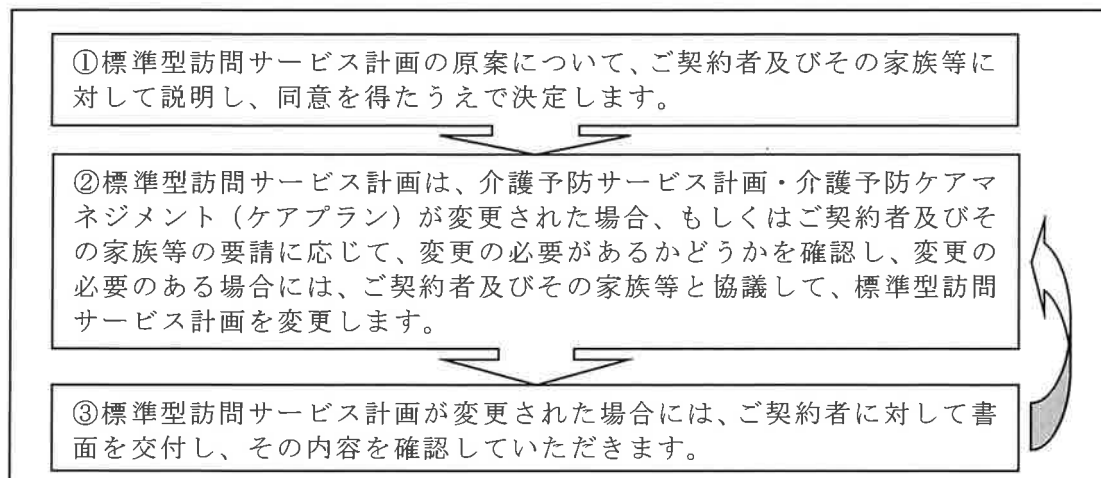
氏名

※この重要事項説明書は、厚生省令第35号（平成18年3月14日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

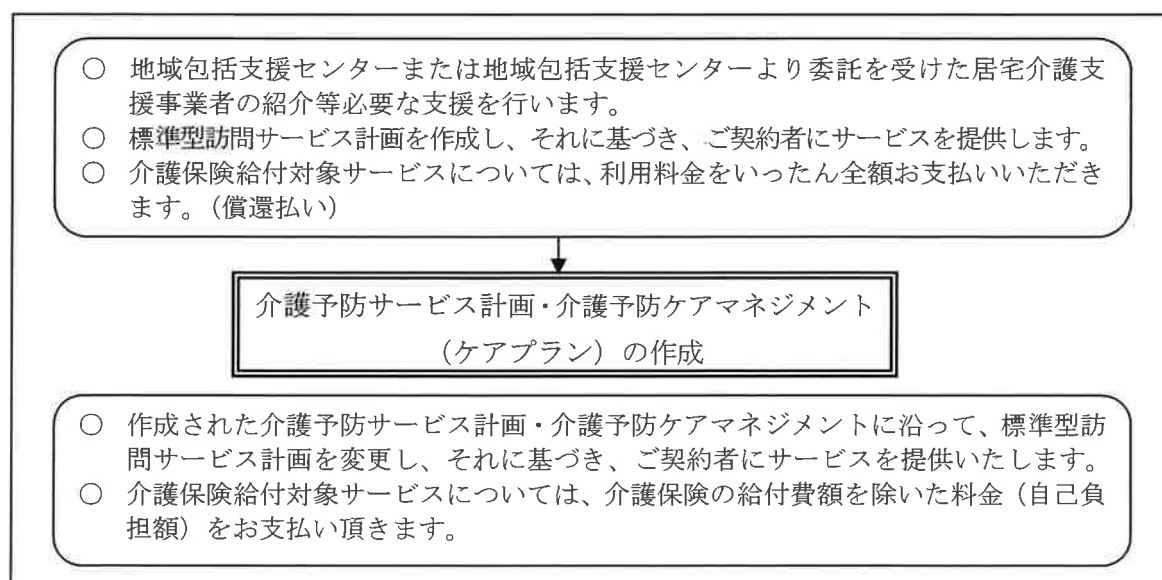
1 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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、「介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント（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「標準型訪問サービス計画」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）

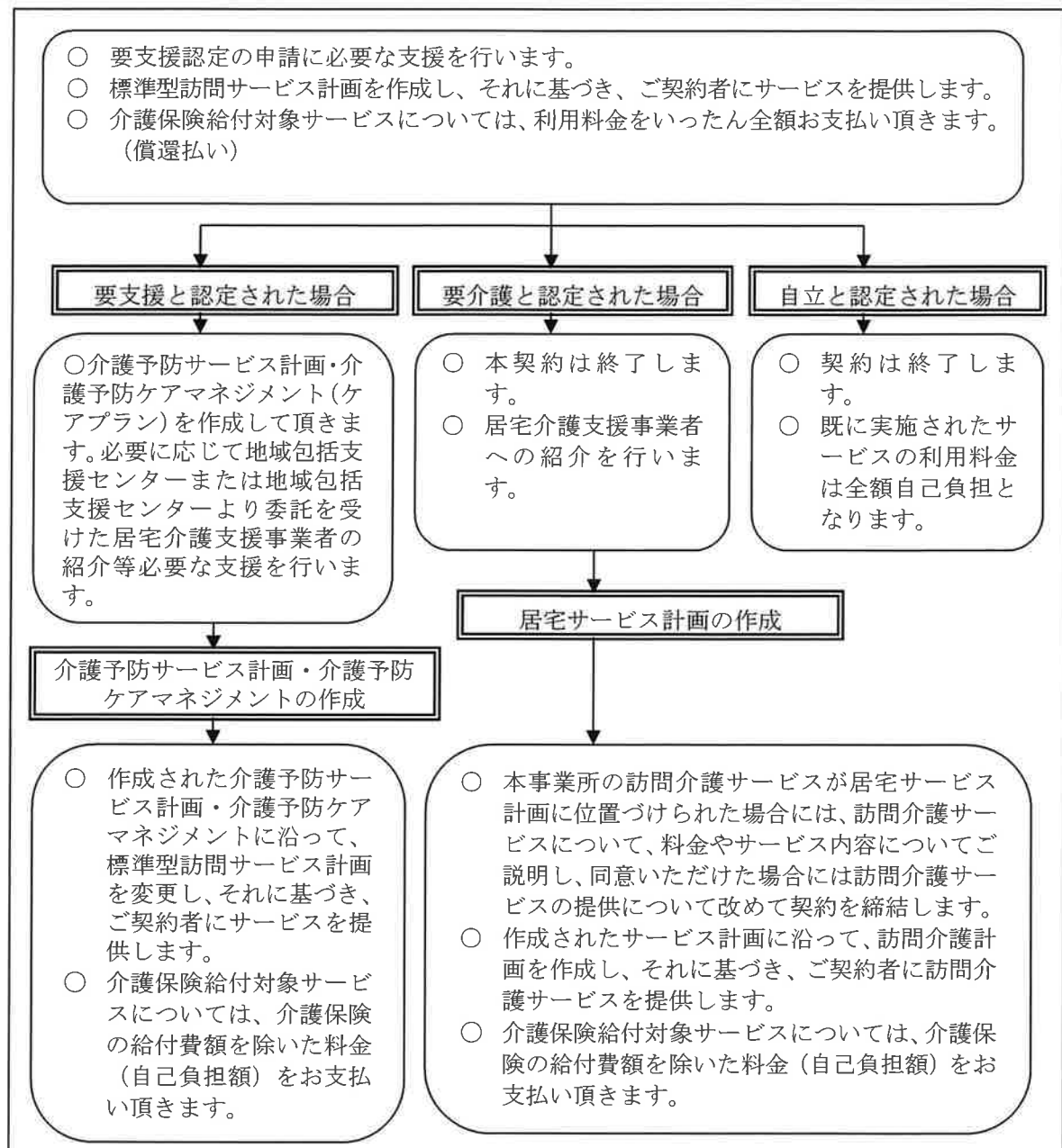


- (2) ご契約者に係る「介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要支援認定を受けている場合



②要支援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10条、第11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、5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。
 - ・ サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書（契約書別紙1）により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。
- ⑦ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者（苦情受付窓口担当者が兼務）を定めます。
- ⑧ 事業者はサービス提供にあたっては原則として利用者に対して身体拘束を行いません。（利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合は除く）

事業者は身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（虐待防止委員会と合同）を定期的で開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ることとします。

また定期的に身体拘束等の適正化のための研修会を実施します。
- ⑨ 感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組みます。
- ⑩ 感染症、非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施及び早期の業務再開できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画（業務継続計画）等の策定、研修の実施、

訓練（シュミレーション）の実施等に取り組みます。

- ⑪男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組みます。

3 損害賠償について（契約書第 13 条、第 14 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支援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 16 条参照）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要支援認定又は要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要介護と判定された場合
- 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
- ⑤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。）
- ⑥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 17 条、第 18 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 2 日前までに

解約をお申し出ください。

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 ご契約者が入院された場合
- ② ご契約者に係る介護予防サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ③ 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サービスを実施しない場合
- ④ 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
- ⑤ 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 19 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（ハラスメントを含む）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 16 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。

「指定専門型訪問サービス」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。
(兵庫県指定 第2873000315号)

当事業所はご契約者に対して指定専門型訪問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、原則として要支援認定の結果「要支援」と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は可能です。

◇◆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.....	3
4	職員の体制.....	3
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.....	8
7	苦情の受付について.....	9

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 尼崎市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号
尼社協ほっと館
- (3) 電話番号 06-4950-9043
- (4) 代表者氏名 理事長 松原 一郎
- (5) 設立年月 昭和41年6月1日

2 事業所の概要

(1) 事業所の種類

指定専門型訪問サービス事業所

平成29年4月1日指定 兵庫県2873000315号

(2) 事業の目的

社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会が開設するあま社協ホームヘルプサービスセンター（以下「センター」という）が行う指定専門型訪問サービス（以下「事業」という。）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、センターの介護福祉士、訪問介護員研修の修了者及び生活支援サポーター（以下、訪問介護員等という。）が、要支援状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

(3) 事業所の名称

あま社協ホームヘルプサービスセンター

(4) 事業所の所在地

兵庫県尼崎市南武庫之荘3丁目24番5号 尼社協ほっと館

(5) 電話番号

06-4950-8927

(6) 管理者

氏名 森山 育子

(7) 当事業所の運営方針

- 1 指定専門型訪問サービスの基本方針として、訪問介護員等は、要支援状態の利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行なうとともに、利用者の自立の可能性を最大に引き出す支援を行なうこととする。
- 2 指定専門型訪問サービスの実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービス目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング等）をし、モニタリング結果等を指定訪問介護予防支援者へ報告することとする。
- 3 指定専門型訪問サービスの提供に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

(8) 開設年月 平成2年10月1日

(9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の介護保険事業もあわせて実施しています。

[訪問介護]

平成12年4月1日指定 兵庫県2873000315号

[標準型訪問サービス]

平成29年4月1日指定 兵庫県2873000315号

[居宅介護支援事業]

平成18年11月15日指定 兵庫県2873005025号

3 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 尼崎市内

(2) 営業日及び営業時間

営業日	1月1日から3日までを除く毎日
受付時間	午前9時～午後5時15分
サービス提供時間帯	午前7時～午後9時

4 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して専門型訪問サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の職員は暴力団員ではありません。また暴力団員と密接な関係を有するものではありません。

事業者はその運営について暴力団及び暴力団員と密接な関係を有する者の支配を受けていません。

〈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	員数	職務の内容
1 管理者	1名	所属職員を指導監督し、適切な事業の運営が行われるよう総括します。
2 サービス提供責任者	6名以上	居宅利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、専門型訪問サービス計画の作成等を行います

3 訪問介護員 (1)介護福祉士 (2)訪問介護養成研修 1 級 (ヘルパー1 級) 課程修了者及び介護職員実務者研修修了者 (3)訪問介護養成研修 2 級 (ヘルパー2 級) 課程修了者及び介護職員初任者研修修了者	60 名以上	身体介護、生活援助等を行います。
---	--------	------------------

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は、

利用料金が介護保険から給付される場合のみです。

(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。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

※上記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

☆ サービスの実施頻度は、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント（ケアプラン）において、以下の支給区分が位置付けられ、1 週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ、専門型訪問サービス計画において具体的な実施日、1 回あたりの時間数や実施内容等を定めます。

支給区分	1週間あたりのサービス提供回数
I	おおむね1回
II	おおむね2回
III	おおむね3回以上（要支援2のみ）

☆ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた専門型訪問サービス計画に定められます。ただし、契約者の状態の変化、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメントに位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

☆ ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、専門型訪問サービス計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、地域包括支援センターまたは地域包括支援センターより委託を受けた居宅介護支援事業者と調整の上、支給区分の変更、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメントの変更又は要支援認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

① 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。

② 生活援助

☆ 専門型訪問サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。

☆ そのため、下記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

○調理

…利用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

…利用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

…利用者の居室の掃除を行います。（ご利用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

…利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。（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7条参照）

☆ 利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメントにおいて位置付けられた支給区分によって次のとおりとなります。

☆ 契約者の体調不良や状態の改善等により専門型訪問サービス計画に定めた期日より利用が少なかった場合、又は専門型訪問サービス計画に定めた期日より多かった場合であっても、日割りでの割引又は増額はしません。

支給区分	I (概ね週1回)	II (概ね週2回)	III (概ね週3回以上)
1 利用料金	12,583円	25,134円	39,878円
2 介護保険 から給付され る金額	11,324円	22,620円	35,890円
	10,066円	20,107円	31,902円
	8,808円	17,593円	27,914円
3 サービス 利用に係る 自己負担額 (1-2)	1,259円	2,514円	3,988円
	2,517円	5,027円	7,976円
	3,775円	7,541円	11,964円

※上段：1割、中段：2割、下段：3割負担の場合の額

初回加算	新規に専門型訪問サービス計画を作成した利用者に対して、初回に実施した専門型訪問サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行なう場合又は訪問介護員等が訪問介護を行なう際に同行訪問した場合	214円/月
		428円/月
		642円/月
生活機能向上加算	訪問リハビリテーション実施時にサービス	107円/月

	提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による専門型訪問サービス計画書を作成する場合	214 円／月 321 円／月
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	介護職員の処遇改善及び資質向上にかかる費用	所定単位数の 224/1000

※上段：1 割、中段：2 割、下段：3 割負担の場合の額

☆ 月ごとの定額制となっているため、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。

- 一 月途中で新規契約・契約終了した場合
- 二 月途中で要介護から要支援に変更となった場合
- 三 月途中で要支援から要介護に変更となった場合
- 四 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

☆ 月途中で要支援度に変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

☆ ご契約者がまだ要支援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、介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント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。

（２）交通費

「通院介助」等においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費が必要な場合、その実費をいただきます。

（３）複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

（４）利用料金のお支払い方法（契約書第 7 条参照）

前記（１）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、利用料等当月料金の請求書及び請求明細書を翌月 17 日までに利用者へ発送します。

当月の利用料等徴収は、利用者の指定した口座より翌月 27 日

(金融機関が休日のときは翌営業日)に引き落としします。

又、引き落としした利用料等前月料金の領収書を当月請求書に同封し発送します。

(5) 利用の中止、変更、追加 (契約書第 8 条参照)

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、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。

○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 5 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 6 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。

② 専門型訪問サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は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

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）訪問介護員の禁止行為（契約書第 12 条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する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

（５）サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や専門型訪問サービス計画の作成等をはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったり、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。

＜サービス提供責任者の業務＞

- ①サービスの利用の申込みに関する調整
- ②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③地域包括支援センターまたは地域包括支援センターより委託を受けた居宅介護支援事業者や介護予防・生活支援サービス事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理に関する必要な業務

7 苦情の受付について（契約書第 21 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窓口で受け付けます。

- 受付時間 1月1日～1月3日を除く午前9時～午後5時15分
- 苦情受付窓口（担当者）[職名] サービス提供責任者
- 苦情解決責任者 [職名] ホームヘルプサービスセンター管理者
- 電話番号 06-4950-8927

（２）行政機関その他苦情受付機関

尼崎市法人指導課 介護事業所指定担当	所在地 尼崎市東七松町1丁目23番1号 電話番号 06-6489-6143 FAX 06-6482-3512 受付時間 午前9時～午後5時30分
兵庫県国民健康保険 団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番 1-1801号 電話番号 078-332-5618 FAX 078-332-9520 受付時間 午前8時45分～午後5時15分
社会福祉法人兵庫県 社会福祉協議会 兵庫県福祉サービス運 営適正化委員会	所在地 神戸市中央区坂口通2丁目1番1 兵庫県福祉センター内 電話番号 078-242-6868 FAX 078-271-1709 受付時間 午前10時～午後4時 (FAXや留守番電話による受付は24時間 対応を行っています。)

契約締結日 令和 年 月 日

指定専門型訪問サービス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。

社会福祉法人尼崎市社会福祉協議会

説明者職名 サービス提供責任者 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、指定専門型訪問サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所

氏名

利用者代理人または立会人

住所

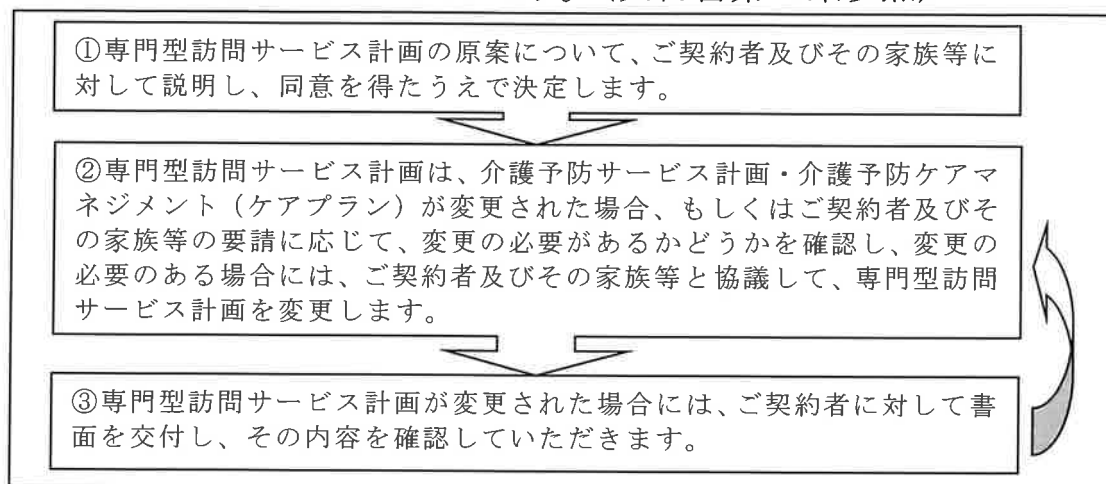
氏名

※この重要事項説明書は、厚生省令第35号（平成18年3月14日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

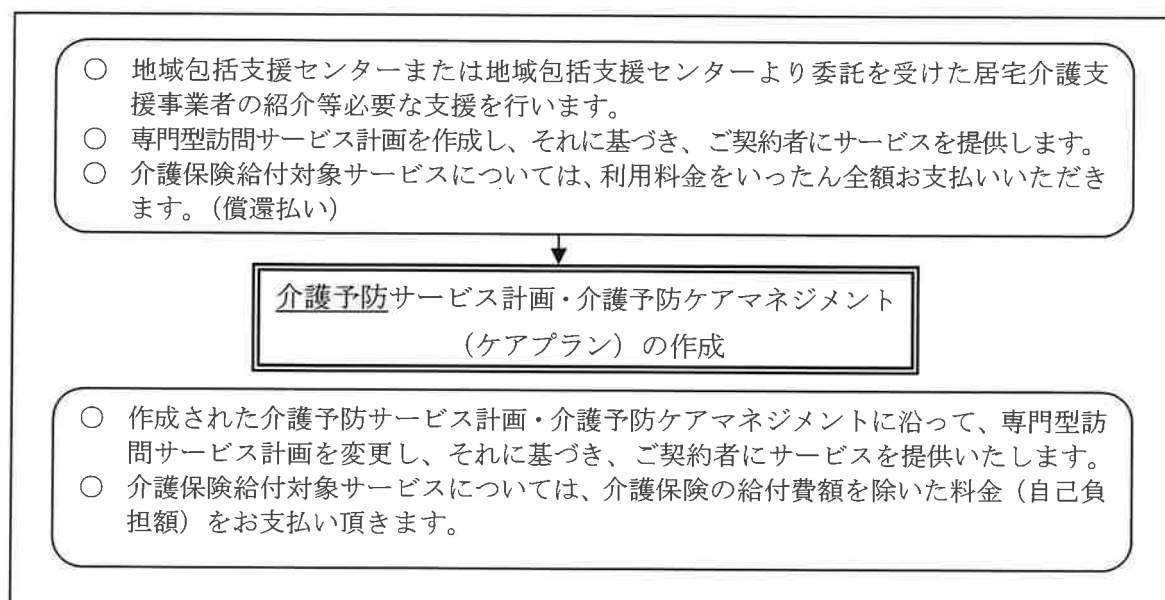
1 契約締結からサービス提供までの流れ

- (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、「介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント（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「専門型訪問サービス計画」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）

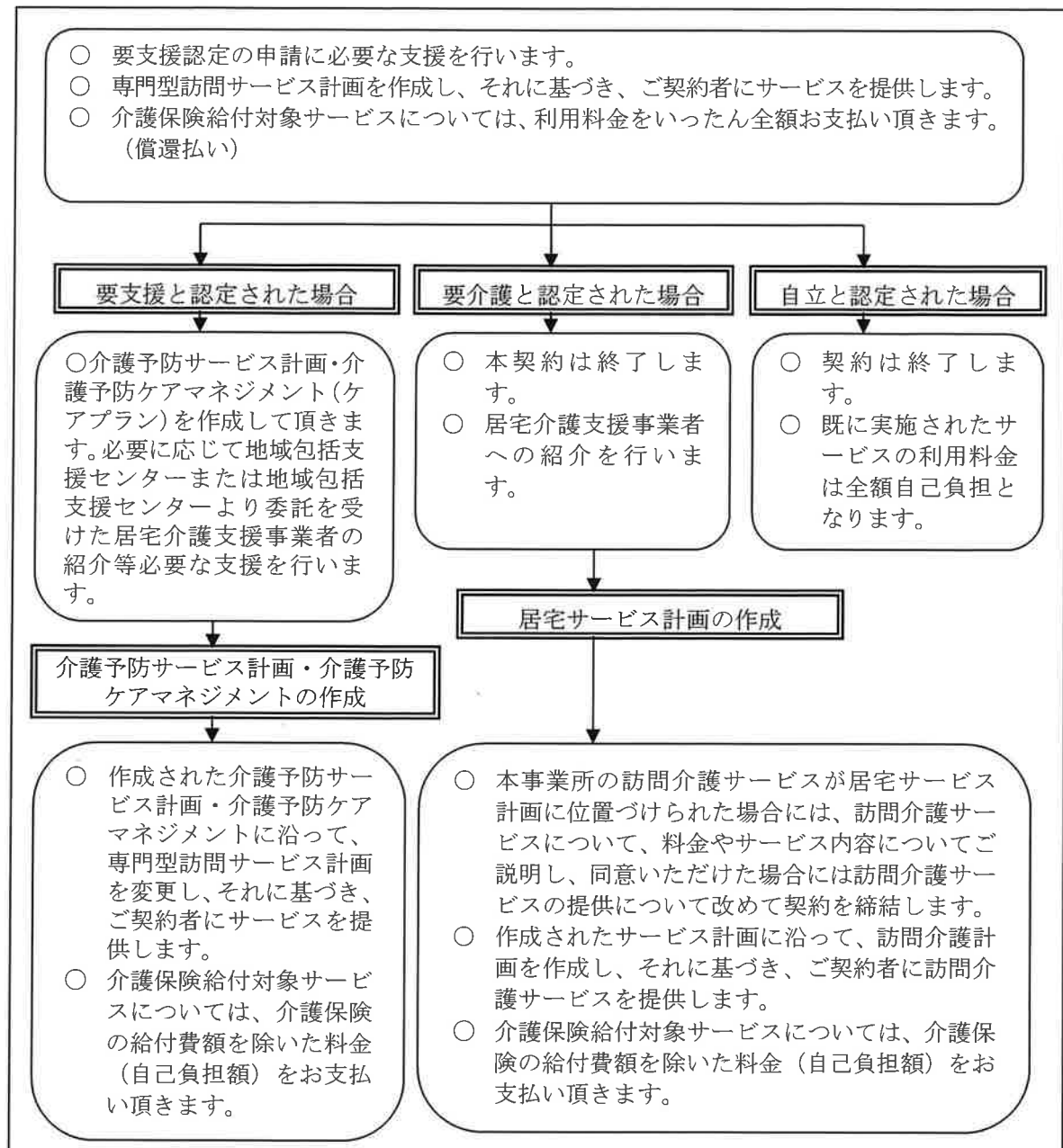


- (2) ご契約者に係る「介護予防サービス計画・介護予防ケアマネジメント（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①要支援認定を受けている場合



②要支援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10条、第11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、5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。
 - ・サービス担当者会議など、契約者に係る他の介護予防支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書（契約書別紙1）により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。
- ⑦利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者（苦情受付窓口担当者が兼務）を定めます。
- ⑧事業者はサービス提供にあたっては原則として利用者に対して身体拘束を行いません。（利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合は除く）
- 事業者は身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（虐待防止委員会と合同）を定期的に開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ることとします。
- また定期的に身体拘束等の適正化のための研修会を実施します。
- ⑨感染症の発生及びまん延等に関する取組の徹底を求める観点から委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組みます。
- ⑩感染症、非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施及び早期の業務再開できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画（業務継続計画）等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組みます。
- ⑪男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策に取り組みます。

3 損害賠償について（契約書第 13 条、第 14 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支援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 16 条参照）

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要支援認定又は要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要介護と判定された場合
- 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 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
- ⑤ 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。）
- ⑥ 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 17 条、第 18 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 2 日前までに解約をお申し出ください。

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 ご契約者が入院された場合
- ② ご契約者に係る介護予防サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ③ 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サービスを実施しない場合
- ④ 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
- ⑤ 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 19 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（ハラスメントを含む）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 16 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。