

## 「指定訪問介護（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。  
(埼玉県指定 1171000480号)

当事業所は契約者に対して、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、契約上ご注意くださいを次のとおり説明します。

### 1 施設経営法人

- |     |           |                                       |
|-----|-----------|---------------------------------------|
| (1) | 法 人 名     | 社会福祉法人 福祉楽団                           |
| (2) | 法 人 所 在 地 | 千葉県千葉市美浜区中瀬 2-6-1<br>WBG マリブイースト 12 階 |
| (3) | 電 話 番 号   | 043-307-2828                          |
| (4) | 代 表 者 氏 名 | 理事長 飯田 大輔                             |
| (5) | 設 立 年 月   | 2001 年 12 月 7 日                       |

### 2 ご利用施設

- |      |                   |  |
|------|-------------------|--|
| (1)  | 施 設 の 種 類         | 指定訪問介護事業所<br>埼玉県 11710004800 号<br>当事業所は、特別養護老人ホーム杜の家やしおに併設 |
| (2)  | 施 設 の 名 称         | 訪問介護ステーション 杜の家やしお  |
| (3)  | 施 設 の 所 在 地       | 埼玉県八潮市鶴ヶ曾根 567 番 1   |
| (4)  | 電 話 番 号           | 048-999-7667   |
| (5)  | 事 業 所 長           | 石川 大輝  |
| (6)  | 開 設 年 月           | 2012 年 10 月 1 日  |
| (7)  | 営 業 日             | 年中無休   |
| (8)  | 受 付 時 間           | 9 : 00 ~ 17 : 00   |
| (9)  | サ ー ビ ス 時 間       | 24 時間  |
| (10) | サ ー ビ ス の 提 供 地 域 | 八潮市、三郷市、草加市、越谷市、吉川市、足立区                                    |

### 3 サービス提供者の義務（契約書第12条参照）

事業者は、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 契約者の生命・身体・財産について安全が確保できるように合理的な配慮をします。
- ② 契約者の健康の状況について、契約者等から必要な事項を聴取し、確認したうえで契約者の健康保持のための適切な対応を行います。
- ③ 事業者は、契約者に対するサービスの提供について記録（以下、「介護記録」という。）を作成します。この記録の所有権は、事業者に帰属し、サービス完結の日から5年間保管します。
- ④ 契約者に対する身体拘束、その他行動を制限する行為を行いません。但し、契約者または他の利用者等の生命、身体を保護するために、緊急やむを得ず他の方法がとれない場合には、適正な手続きにより、身体等を拘束する場合があります。

その場合、契約者または代理人に対して、身体的拘束等の目的、理由、拘束方法、拘束する日時、期間について説明し、文書でその同意を得るものとします。

- ⑤ 契約者の人権の擁護、契約者に対する虐待の早期発見、虐待の発生またはその再発を防止し、迅速かつ適切に対応を図るため、次の措置を講じます。
  - (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会の開催
  - (2) 虐待防止のための指針の整備
  - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
  - (4) 虐待を防止するための責任者の設置
  - (5) 必要な入居者に対しての成年後見制度の利用支援
  - (6) 苦情解決制度の周知
- ⑥ 事業者およびその従事者は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者および家族等に関する情報を、正当な理由なく第三者に提供しません。

### 4 職員の配置状況

厚生労働省が定める人員に関する基準を満たしています。

	職 種	常勤職員	非常勤職員
1	事業所長（管理者）	1名	
2	サービス提供責任者	2名以上	
3	訪問介護員	2名以上	1名以上
4	事務職員		1名以上

### 5 訪問介護ステーション 杜の家やしおが提供するサービスの特徴

私たちは、社会福祉法人福祉楽団 法人理念に基づいて、質の高いケアを追求しています。

**(1) 訪問介護計画の作成**

事業者は、契約者に対して、具体的なサービス提供方針やサービス内容を個別に「短期入所生活介護計画」（ケアプラン）を作成します。

**(2) 介護保険の基準サービス****① 身体介護**

契約者の身体に直接触れて行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。

- ・起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など

**② 生活援助**

家事を行うことが困難な契約者に対して、家事の援助を行います。

- ・調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

**6 利用料金****(1) 介護保険の基準サービス**

介護保険の基準サービス料金は、「契約書別紙」に示してあります。契約者は、サービス利用料金のうち、「介護保険負担割合証」に記載されている負担割合に応じた金額をお支払いいただきます。残りの金額が、介護保険から給付されます。

- ☆ 契約者が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）。償還払いとなる場合、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。

**(2) 介護保険の基準外サービス**

以下のサービスは、利用金額の全額が契約者の負担となります。

## 《サービスの概要と利用料金》

**① 交通費**

通常のサービスの提供地域を越える地域に訪問、または出張する必要がある場合には、その旅費（実費）に対する支払いが必要になります。

提供地域を越えた地点から 1 kmにつき 25 円

**② 複写物の交付**

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。

利用料： 1 枚につき 10 円

- ☆ 経済状況の著しい変化、その他やむを得ない事由がある場合、介護保険の基準外サービス利用料金は、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う 30 日前までに説明します。

### (3) 利用料金のお支払方法

前記の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、当月末締めにてご請求します。お支払方法は、口座振替となります。所定のお手続きをお願いいたします。ご利用の翌月 27 日に自動引き落としされます。27 日が休日の場合は翌営業日に引き落としされます。

### (4) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定期間の前に、契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止または変更、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。ただし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 17 時までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日 17 時までに申し出がなかった場合	利用予定日（初回）分のサービス利用料金の 5 割

### (5) その他

- サービス提供に係る光熱水費等  
契約者の居宅でサービス提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は契約者のご負担となります。

## 7 サービスの利用に関する留意事項

### 訪問介護員の交代

#### ① 事業者からの訪問介護員の交代

事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

訪問介護員を交代する場合は、契約者に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

#### ② 契約者からの交代の申し出

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、事業者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、契約者から特定の訪問介護員を指定することはできません。

## 8 契約の終了について

事業者との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。

但し、次のような事由に該当する場合、契約を終了することになります。(契約書第20-22条参照)

《契約が終了する事由》

- ① 契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定により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、倒産した場合またはやむをえない事由により施設を閉鎖した場合
- ④ 施設の損失や重大な毀損により、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 施設が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- ⑥ 契約者、事業者から解約の申し出があった場合。詳細は以下、(1)、(2)を参照。

### (1) 契約者からの終了の申し出(中途解約・契約解除)

- 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 契約者が入院した場合
- ③ 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 事業者またはその従業者が正当な理由なく本契約に定める短期入所生活介護サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者またはその従業者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者またはその従業者が故意または重大な過失により、契約者の生命、身体、財産、社会的名誉を傷つけた場合、もしくは著しい不信行為、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) 事業者からの申し出により契約解除させていただく場合

- ① 契約者等が、契約締結時にその心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、また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 契約者によるサービス利用料金の支払いが、3ヶ月以上遅延し、催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ 契約者等が、故意または重大な過失により事業者またはその従業者もしくは他の利用者等の生命、身体、財産、社会的名誉を傷つけた場合もしくは、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
- ④ 契約者等が、事業者またはその従業者ならびに他の利用者等に対して、身体的暴力、精神的暴力、性的誘いかけ、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為、不当な性的な接触等のセクシャルハラスメント、時間的拘束、繰り返し行為、優越的な地位の利用、店舗外拘束、誹謗中傷を含む不当な要求等の著しい迷惑行為を行った場合

## 9 緊急時の対応方法について

契約者に病状等の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医等への連絡を行うなどの必要な措置を講じるとともに、契約者が予め指定する連絡先に速やかに連絡します。

## 10 事故発生時の対応方法について

サービス提供中に事故が発生した場合は、速やかに契約者またはその代理人に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故の概要およびその後の措置について、記録を作成し、契約者またはその代理人に説明を行います。

重大な事故に関しては、県および市区町村に報告します。

## 11 損害賠償について

事業者の責任により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。

但し、その損害の発生について、契約者に故意また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、相当と認められるときに限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

また、事業者の責任によらない損害については、損害賠償責任を負いません。とりわけ、次の各号に該当する場合には、損害賠償責任を免れます。

- ① 契約者等が、契約締結時にその心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- ② 契約者等が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- ③ 契約者の老衰、自然な病気の経過、障害や疾病の特性にもつぱら起因して損害が発生した場合
- ④ 契約者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が生じた場合
- ⑤ 契約者が、事業者またはその従業員の指示や依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

## 12 契約者の禁止行為について

利用者およびその家族等は、サービス従事者に対し、ハラスメントその他の迷惑行為、宗教活動、政治活動、営利活動を行うことは許されません。

☆ 福祉楽団では、適切なサービスの提供を確保する観点から、「ハラスメント防止のための指針」を定めています。

### 1.3 苦情の受付について

#### (1) 訪問介護ステーション 杜の家やしおにおける苦情の受付

苦情やご相談は以下の相談窓口で受け付けています。

- 窓口または電話での受付

[受付担当者] 山田 翔太

[解決責任者] 石川 大輝

受付時間 9:00～17:00

電話番号 048-999-7667

- 投書による受付

郵送先 〒340-0802 埼玉県八潮市鶴ヶ曾根 567 番 1

- 電子メールによる受付

yashio@gakudan.org

#### (2) 苦情解決の方法

事業者が定める「苦情解決規程」に従い原因と解決方策を検討します。

苦情解決に社会性或客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を推進する為に、「第三者委員」を設置しています。

「第三者委員」は、苦情申し出人と苦情解決責任者だけでは苦情の解決が困難な場合、助言や解決策の調整を図ります。また、苦情申し出人が、杜の家なりたに苦情の申し出をしにくい際は、「第三者委員」に直接苦情を申し出ることができます。

「第三者委員」の氏名・連絡先等については、以下のとおりです。

氏名	職種	連絡先
竹嶋 信洋	社会福祉士	k-best@kanto.me
山田 恵太	弁護士	Yamada@mieli-law.jp

## 行政機関その他苦情受付機関

八潮市健康福祉部 長寿介護課	所在地 埼玉県八潮市中央一丁目2-1 電話番号 048-996-2111 F A X 048-997-5300
草加市健康推進部 地域介護課	所在地 埼玉県草加市高砂1丁目1番1号 電話番号 048-922-1421 F A X 048-922-3279
三郷市福祉部 長寿いきがい課	所在地 埼玉県三郷市花和田648番1 電話番号 048-953-1111 F A X 048-953-1386
越谷市地域共生部 介護保険課	所在地 埼玉県越谷市越ヶ谷四丁目2番1号 電話番号 048-963-9305 F A X 048-965-3289
吉川市健康福祉部 長寿支援課	所在地 埼玉県吉川市きよみ野1丁目1 電話番号 048-982-5118 F A X 048-982-5513
足立区福祉部高齢者施策 推進室介護保険課	所在地 足立区中央本町一丁目17番1号 電話番号 03-3880-5111 F A X 03-3880-5614
埼玉県国民健康保険 団体連合会 介護福祉課	所在地 埼玉県さいたま市中央区大字下落合 1704 国保会館8階 電話番号 048-824-2568 F A X 048-824-2561

## 1.4 提供するサービスの第三者評価の実施状況

	実施あり	実施年月日	20 年 月 日
		評価機関名称	
		結果の開示	<input type="checkbox"/> あり <input type="checkbox"/> なし
○	実施なし	現在、第三者評価は実施しておりませんが、提供するサービスの質の向上を図るために当施設では介護相談員の積極的な受け入れや、法人による内部監査を年1回実施しております。	

余白

私は、指定訪問介護サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

**説明者**

訪問介護ステーション 杜の家やしお

職名

氏名

印

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提供開始に同意しました。

20 年 月 日

契 約 者 住 所

氏 名

印

署 代 理 名 人 住 所

氏 名

(続柄) 印