

## 居宅介護・重度訪問介護 重要事項説明書 (2024年4月1日改訂)

## 1 事業者の概要

名称	株式会社 PRO
法人種別	株式会社
法人設立年月日	2009年05月25日
法人所在地	鹿児島県西之表市西町36
電話番号	0997-23-0723
代表者氏名	代表取締役 服部 真
法人が所有する事業の種類	介護保険：居宅介護支援事業 訪問介護事業 介護予防訪問介護事業 障害福祉：居宅介護事業 重度訪問介護事業 その他：サービス付き高齢者住宅事業 介護タクシー事業

## 2 事業所の概要

事業所の名称	訪問介護ありがとう西宮支店
事業所の開設年月	2023年1月1日
事業所の所在地	兵庫県西宮市津門稲荷町4-5
事業所の電話番号	0798-78-2261
管理者の氏名	服部 真
サービス提供責任者	服部 真・上野 壽美恵
サービス提供地域	西宮市内
サービス提供時間	24時間年中無休
事業所番号	2810903910
運営方針	株式会社PROが開設する訪問介護ありがとう西宮支店において実施する指定居宅介護等の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、利用者に対し、適正な指定居宅介護等を提供することを目的とする。事業所の訪問介護員は、利用者の心身の特性や状況を踏まえて、その有する能力に応じた自立した生活を営む事が出来るよう、身体介護や家事援助等を行う。事業の実施にあたっては、関係市町村・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るものとする。
職員への研修の実施状況	採用後1ヶ月以内・年12回

## 3 事業所の職員体制

職種	体制人数
管理者	1名(常勤1名)
サービス提供責任者	1名以上(常勤1名)
訪問介護員	2.5名以上(常勤・非常勤)

## 4 サービスの内容

## ①身体介護

食事介護	配膳・食事量チェック・水分補給・摂取介助・下膳・流動食等の調理
排泄介助	トイレ介助・オムツ交換・陰部の清潔介助
入浴介護・清拭	入浴準備・更衣介助・全身浴・部分浴（手浴・足浴・洗髪）・身体整容・入浴後清掃
身体整容・更衣介助	清拭・洗面介助・洗髪・寝衣交換・シーツ交換・布団干し・うがい・歯磨き・爪きり・髭剃りの介助・衣類・寝具の交換・義歯洗浄
移動介助	トイレ誘導・車椅子・歩行・座位移動時介助・体位交換・通院・外出介助
健康管理	薬の受理・整理・服薬介助

②家事援助

買い物	献立作成
調理	調理・暖め・きざみ・盛り付け・配膳・下膳
掃除	住居の清掃・換気・室温調整・後片付け・食器洗い
洗濯	衣類管理・アイロンがけ・ベットメイク

③通院等介助

身体介護を伴う場合	・病院へ通院するための介助
身体介護を伴わない場合	・公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために官公署に訪れるための介助

④重度訪問介護

入浴排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切且つ効果的に行います。
---

5 利用料金

(1)介護給付費支給対象サービス利用者負担額

サービスに対する利用者負担金は、サービスごとに別紙（料金表）に記載するとおりとします。利用者負担金は関係法令に基づいて決められているものであるため、契約期間中にこれが変更になった場合は、関係法令に従って改定後の金額が適用されます。

なお、月額負担上限額が利用者負担額の上限となります。

ただし、利用者の身体的理由により1人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等であって、同時に2人のヘルパーによってサービスを提供した場合は、2人分の料金をいただきます。

※事業者が利用者に代わり区市町村から受領した介護給付費の額については、利用者に通知します。

(2)交通費

上記で示した「サービス提供地域」におけるサービス利用については、交通費は無料です。

それ以外の地域へのサービス提供につきましては、当事業所の従業者がお伺いするための交通費の実費をいただきます。

(3)キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

- ・ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合 → 無料
- ・ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合 → 市町村の定める金額の50%

・ご利用の12時間前までにご連絡いただかなかった場合 →市町村の定める金額の100%

#### (4) その他

利用者のお住まいでサービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

#### (5) 支払方法

上記利用料金の支払いは、1か月ごとに計算し、翌月15日までに請求しますので、20日までにお支払いください。支払いは、口座引落とし又は集金形式でお願いします。

### 6 サービスの利用方法

#### (1) サービスの利用開始

①居宅介護について介護給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービス利用を希望される方は、電話等でご連絡ください。当事業者のサービス提供に係る重要事項についてご説明します。

②サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護計画等を作成して、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

③居宅介護の提供に当たっては、適切なサービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

#### (2) サービスの終了

①利用者が当事業者に対し7日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

②当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者は文書で通知することにより直ちにこの契約を解除することができます。

③利用者がサービス利用料金の支払いを2か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、10日以内にお支払いいただけない場合、または利用者やご家族が事業者やサービス従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。

④当事業所を閉鎖または縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、サービス提供を終了させていただくことがあります。

#### (3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

①利用者が施設に入所した場合

②居宅介護の介護給付費支給期間が終了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）

③利用者が亡くなった場合

### 7 担当者の変更

担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を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。

### 8 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

事業所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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに務めるものとします。

○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。

○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。

○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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

② 個人情報の保護について

○事業者は、利用者からあらかじめ文章で同意を得ない限り、担当者会議等で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。

○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。

○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。）

9 サービス提供の記録

これらの記録は当該指定居宅介護等を提供した日から5年間保存し、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。

（複写等にかかる費用は実費でご負担いただきます。）

10 緊急時の対応方法

- ・身体介護……独居世帯や老老介護世帯で、要介護者が歩けないのに歩こうとしての転倒、ベッドからの転落、座り込んだまま動けない、予測できない失禁の介助清拭等
- ・急な体調不良……発熱、下痢、嘔吐、痛み、意識混濁、バイタル異常、不穏状態で、医師との連絡や場合によっては通院、救急車の手配など
- ・寝たきりで全介助または重度認知症で常時見守りが必要な状態なのに、同居家族が やむをえない事情で留守にする場合

上記の場合、ホームヘルパー等が電話や訪問による状況確認を行い、ご家族やケアマネジャー等の関係機関と連絡相談の上、必要な緊急支援を行います。またその際、ケアマネジャー等が緊急時訪問介護加算を認めた場合に、（事後も含む）緊急の訪問介護サービス費用を、算定・請求（加算含む）させていただきます。

11 虐待防止のための取り組みについて

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ています。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果を従業者に周知します。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を定めます。

虐待防止に関する責任者	代表取締役 服部 真
-------------	------------

1.2 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅介護の提供により損害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。

1.3 この契約に関する苦情・相談窓口

当事業所ご利用相談・苦情窓口

①

担当者	服部 真
電話番号	0798-78-2261
営業日	月曜日～金曜日
受付時間	9:00～18:00

②

担当者	西宮市生活支援部生活支援課
電話番号	0798-35-3130
営業日	月曜日～金曜日 祝日・12/29～1/3を除く
受付時間	9:00～17:30

③

担当者	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
電話番号	078-242-6868
営業日	月曜日～金曜日 祝日を除く
受付時間	10:00～16:00

1.4 算定加算について

・処遇改善加算（I）……介護職員の安定的な処遇改善を図るための環境整備とともに、介護職員の賃金改善に 充てることを目的に創設された加算です。

賃金体系の整備・資質向上のための研修・人事考課などを整備しています。

1.5 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

(契約をする場合は、以下の確認をすること)

居宅介護等利用にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

2024年 月 日

事業所

(所在地) 兵庫県西宮市津門稻荷町 4-5

(名称) 訪問介護ありがとう西宮支店

(説明者) 服部 真

私は契約書及び本書面により、これからサービスを受ける居宅介護等の重要な事項について、事業者から説明を受けその内容に同意し交付を受けました。

2024年 月 日

利用者

(住所) \_\_\_\_\_

(氏名) \_\_\_\_\_

(代理人または立会人等)

(住所) \_\_\_\_\_

(氏名) \_\_\_\_\_