

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	1/11

# 重要事項 説明書

(訪問介護保険外サービス)

社会福祉法人 青森社会福祉振興団  
みちのく訪問介護ステーション

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	2/11

## 訪問介護重要事項説明書

訪問介護サービスの提供開始にあたり、厚生省令第37号第8条に基づいて、事業者として利用者に説明すべき事項は次のとおりです。

### 1 法人の概要

法人の名称	社会福祉法人 青森社会福祉振興団
代表者役職・氏名	理事長 中山 辰 巳
所在地	青森県むつ市十二林 11 番 13 号
連絡先	☎ 0175-23-1600 FAX 0175-23-1601
事業所数	特別養護老人ホーム…3カ所 ケアハウス…1カ所 単独型・併設型短期入所施設…2カ所 認知症対応型デイサービスセンター…1カ所 認知症対応型グループホーム…1カ所 訪問介護ステーション…1カ所 訪問看護ステーション…1カ所 ヘルパースクール…1カ所 居宅介護支援事業所…2カ所 在宅介護支援センター…1カ所 地域包括支援センター…1カ所 クリニック…1カ所 通所リハビリテーション…2カ所 訪問リハビリテーション…1カ所

### 2 事業所の概要

事業所名	みちのく訪問介護ステーション
所在地	青森県むつ市十二林 1 7 番 1 号
指定番号	青森県 0 2 7 0 8 0 0 2 8 7 号
管理者役職・氏名	管理者 益城 妃富
連絡先	☎ 0175 - 23 - 9100 FAX 0175 - 23 - 6019
サービス提供地域	むつ市

### 3 職員の状況

#### (1) 管理者 1名

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。

#### (2) サービス提供責任者 2名以上 (訪問介護員兼務)

サービス提供責任者は、事業所に対するサービスの利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画及び介護予防訪問介護計画 (以下「訪問介護計画等」という。) の作成等を行うとともに、自らもサービスの提供にあたります。

#### (3) 訪問介護員 2.5名以上 (サービス提供責任者兼務含む)

訪問介護員は、訪問介護計画に基づきサービスの提供にあたります。

#### (4) 前項に定めるものの他、必要がある場合はその他の従事者を置きます。

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	3/11

#### 4 営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	8：30～17：30

#### 5 訪問介護サービスの内容

##### (1) 身体介護

###### ①付き添い介助

散歩、買い物、病院の見舞い、墓参り、通院、理美容室など外出時の付き添い

###### ②入院時・退院時の準備や付き添い

###### ③その他、直接身体に触れ介護サービスを提供した場合

##### (2) 生活援助

###### ①家事支援

ゴミ出し・調理・掃除・洗濯・片付け

・布団干し・庭の手入れなどの付き添い・買い物代行

###### ②見守り支援（ご自宅に伺い様子確認や見守りなど）

###### ③その他、直接身体に触れないサービスを提供した場合（花の水やりなど）

##### (3) 介護移送サービス

病院への通院等、外出に付き添う際に車両により送迎を行います。

##### (4) その他

必要に応じて、生活や健康、介護に関する相談や助言を行います。

##### (5) 記録

サービスを提供した際には、サービス事業者間の密接な連携を図るため、提供した具体的なサービス内容、心身の状態等その他必要な事項を記録します。なお、利用者から申し出があった場合、文書その他適切な方法により、その情報を利用者に対して提供します。

#### 6 訪問介護サービスの禁止行為

##### (1) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

###### ①医療行為

###### ②利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

###### ③利用者もしくはご家族等からの金銭又は物品、飲食の授受

###### ④ご契約者の家族等に対するサービスの提供

###### ⑤身体拘束その他の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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)

###### ⑥その他利用者もしくはご家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動及び

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	4/11

その他迷惑行為

(2) 利用者及び家族等の禁止行為

利用者及びその家族はホームヘルパーに対する次の行為は許されません。そういった行為が確認された場合サービスを終了いたします。

- ① セクシュアルハラスメント、飲酒の強要、暴言、暴力、その他迷惑行為
- ② 身体及び財物の損傷、または損壊すること

※利用者が酒酔い状態の場合は、サービスの提供を行いません。

(3) その他

他者の入室や室内待機によりサービスの妨げになる場合は、お断りする場合があります。

7 利用料金

(1) 利用者負担額

	身体介護中心	生活援助中心
～30分	2,540円	
～1時間	4,020円	2,290円
～1時間30分	5,840円	2,910円
～2時間	6,670円	3,740円
～2時間30分	7,500円	
～3時間	8,330円	
～3時間30分	9,160円	
～4時間	9,990円	
～4時間30分	10,820円	

※8:00～18:00までのご利用料金になります。

※早朝（午前7時～午前8時）、夜間（午後6時～午後9時）帯は上記料金の25%増しになります。

※介護移送サービス運賃は、時間制となっております。初乗りは660円となっております、その後15分ごとに660円加算されていきます。（現地到着時に急な休診であった等、事業所の責によらずにサービスを提供できなかった場合、運賃に関しては所要時間の料金が発生致します）。

- ① やむを得ない事情かつ利用者の同意を得て従業者2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。（\*厚生労働省で定められた基準に従い実施されます。）
- ② 利用者のお住まいで、サービスを提供するために必要な水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担となります。サービス利用に必要な物品に関しては利用者が準備するものとします。

(2) サービス利用にかかる実費負担額

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	5/11

サービス提供に要する下記の費用は、実費をいただきます。

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住いの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。  
交通費の実費＝通常の実施地域を超えた地点から利用者のお住まいまでの距離（片道）が10kmを超えるごと660円
- ② ホームヘルパーに公共交通機関の交通費、入場料、利用料などが必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます）
- ③ やむを得ない理由以外でキャンセルの場合、利用日前日の15時以降に連絡を受けたものに関しては、キャンセル料を頂きます。その額は利用料全額となります。  
※受診介助をキャンセルした場合は、身体介護1時間の利用料金がキャンセル料となります。  
利用者の体調や容体の急変などの事情についてはキャンセル料を頂かないものとします。

## 8 請求及び支払い方法・領収書

- (1) 月利用分の請求書を翌月13日迄に発送いたします。なお、領収書は口座振替確認後、翌月の請求書に同封いたします。また、利用者の都合により領収書の再発行を希望される際は1件につき1,000円を現金にてお支払い頂くこととなりますので、大切に保管してください。
- (2) 料金のお支払いは口座振替にてお願いいたします。

## 9 サービスの利用方法

### (1) サービスの開始

まずは電話でお申し込みいただければ、当事業所のサービス提供責任者がお伺いいたします。利用者からサービス提供の依頼を受けた後、契約を締結し、サービスの提供を開始します。

### (2) サービスの終了

#### ①利用者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までにお申し出下さい。

また、当事業所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、利用者やご家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、利用者は即刻サービスを終了することができます。

#### ②当事業所の都合でサービスを終了する場合

事業所の休止・廃止や人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合には、当事業所はあらかじめ居宅介護支援事業者に対する情報の提供を行うとともにその他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	6/11

(事前に協議の上、最寄りの他の訪問介護事業所をご紹介します。)

### ③その他の事由

事業者は、以下 a, b の場合は、文書で通知することにより、協議の上サービスを終了させていただく場合があります。但し、c, d の場合は、文書で通知することなく即刻サービスを終了いたします。

- a. サービス利用料金の支払いが定められた期日までになされず、遅延回数が通算3回になった場合。
- b. 利用者がサービス利用料金の支払いを、サービス利用月の月末から2カ月遅滞した場合には督促状を発行します。催告後、7日以内に支払わない場合。
- c. 利用者またはその家族等が、当事業所又は事業所の職員もしくは他の利用者等に対して以下の禁止行為を繰り返す等生命、身体、人格、財産、信用等を傷つけ、又はその人権を侵害した事により、本契約を継続し難い事情が認められる場合。
  1. 身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為：叩くなど）
  2. 精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為：暴言・大声を発する・怒鳴る・いやがらせ・誹謗中傷など）
  3. セクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為：必要もなく手や腕をさわる・性的な発言など）
  4. サービス利用中にご契約者本人以外の写真や動画の撮影、また録音などをインターネットなどに掲載すること。
- d. 利用者及びその家族等と、当事業所との信頼関係に支障をきたし、その回復が困難であり、適切なサービスの提供を継続できないと判断できる場合。

### (3) サービスの変更・追加

ホームヘルパーの稼働状況により利用者の希望する時間にサービスの提供ができない事があります。その場合は、他の利用可能日時を提示する他、他事業所を紹介するなどの必要な調整をいたします。

### (4) 自然災害等に伴うサービスの変更

地震、津波、大雨、強風等により、サービスの提供が困難と判断した場合は、必要な期間サービスの一時停止または、サービス提供日時の変更を行います。

## 10 秘密の保持及び個人情報の保護

- (1) 当事業所及びその職員は、業務上知り得た利用者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は開示しません。
- (2) 当事業所は、そのサービス提供上知り得た利用者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。

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	7/11

- (3) 当事業所及びその職員は、必要な範囲において利用者及びそのご家族等の個人情報を取扱いたします。なお、利用者及びそのご家族等の個人情報の取り扱いに関して、文書により別途同意を得るものとします。
- (4) 第1項及び第2項に定める守秘義務は、契約期間中から契約期間後も同様とします。

#### 1.1 相談窓口、苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口にご連絡ください。

苦情・相談窓口	受付担当者 小笠原 瑠美 (オガサワラ ルミ) 対応時間 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分 ☎ 0175-23-9100 FAX 0175-23-6019
---------	--

○次の公的機関においても苦情申し出等ができます。

むつ市役所 介護保険課	所在地 青森県むつ市中央一丁目8番1号 ☎ 0175-22-1111 介護保険課 介護保険グループ
青森県国民健康 保険団体連合会	所在地 青森県青森市新町二丁目4番1号 青森県共同ビル3階 ☎ 017-723-1336 FAX 017-723-1088

#### 1.2 損害賠償について

- (1) 当事業所において、当事業所の責任により利用者が生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、当事業所の損害賠償責任を減じる場合があります。

- (2) 当事業所は自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、当事業所は損害賠償責任を免れます。

①利用者（そのご家族も含む）が、契約締結に際し、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、または不実の告知を行ったことにもつぱら起因して障害が発生した場合。

②利用者（そのご家族も含む）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障害が発生した場合。

③利用者の急激な体調の変化等、当事業所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障害が発生した場合。

④利用者が、当事業所もしくは職員の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して障害が発生した場合。

- (3) 物品の賠償にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家によ

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	8/11

る修理または復元を原則とします。

- (4) 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。
- (5) 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いたします。ご提示のない場合、賠償を致しかねることがあります。
- (6) 利用者またはそのご家族等は、利用者またはそのご家族等の責めに帰すべき事由により、当事業所の職員の生命、人格、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。

### 1.3 緊急時及び事故発生時の対応

サービス提供中に事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づいた対応をし、ご家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業所等に連絡します。とった処置については、必要に応じて市町村に連絡し、記録するとともにその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

医療機関等	(医療機関名)	
	(主治医名)	

緊急連絡先	①	氏名	
		住所	
		電話番号	
		続柄	
	②	氏名	
		住所	
		電話番号	
		続柄	

### 1.4 身元保証人

- (1) 訪問介護サービスの利用開始にあたり、利用者は確実な保証能力を有する者1名を

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	9/11

身元保証人に定めるものとします。

- (2) ここで定める身元保証人は、連帯保証人を兼ねる者とし、この書面に基づく利用者の当事業所に対する権利の行使と義務の履行について、利用者と連携して行うとともに、次の各項に定める事項について、当事業所に対し、または利用者に代わって履行の責めを負うものとします。

- ①この書面の締結手続き
- ②利用料金の支払い
- ③その他、利用者のサービス利用に係る一切の事項
- ④ 身元保証人を変更する場合の当事業所への通知

#### 1 5 連帯保証人

- (1) 連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を負担するものとします。
- (2) 前項の負担は、極度額 40 万円を限度とします。
- (3) 連帯保証人の請求があったときは、事業者は連帯保証人に対し、延滞なく、利用料等の支払状況や延滞金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供するものとします。
- (4) 連帯保証人において、本契約上の連帯保証人としての義務の履行が不可能または著しく支障をきたす事由が生じた場合、利用者は新たな連帯保証人を選定し、本施設に通知するものとします。

#### 1 6 協議事項

- (1) この書面に定めのない事項については、介護保険法の関係法令に従い、利用者及び身元保証人と当事業所の協議により定めます。

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	10/11

サービス提供にかかる同意書

年 月 日

訪問介護の提供および利用の提供および利用開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 名称 みちのく訪問介護ステーション

(説明者) 職名 サービス提供責任者  
氏名

上記重要事項について説明を受け、その内容について同意しました。

利用者 住所

氏名

(署名代行者)

(続柄)

※成年または任意後見人の場合は、以下に記載

成年後見人 住所

任意後見人

(該当の場合レ点) 氏名

身元保証人及び連帯保証人として利用者と同様、上記重要事項について説明を受け、その内容について同意しました。

身元保証人 住所  
(兼連帯保証人)

氏名

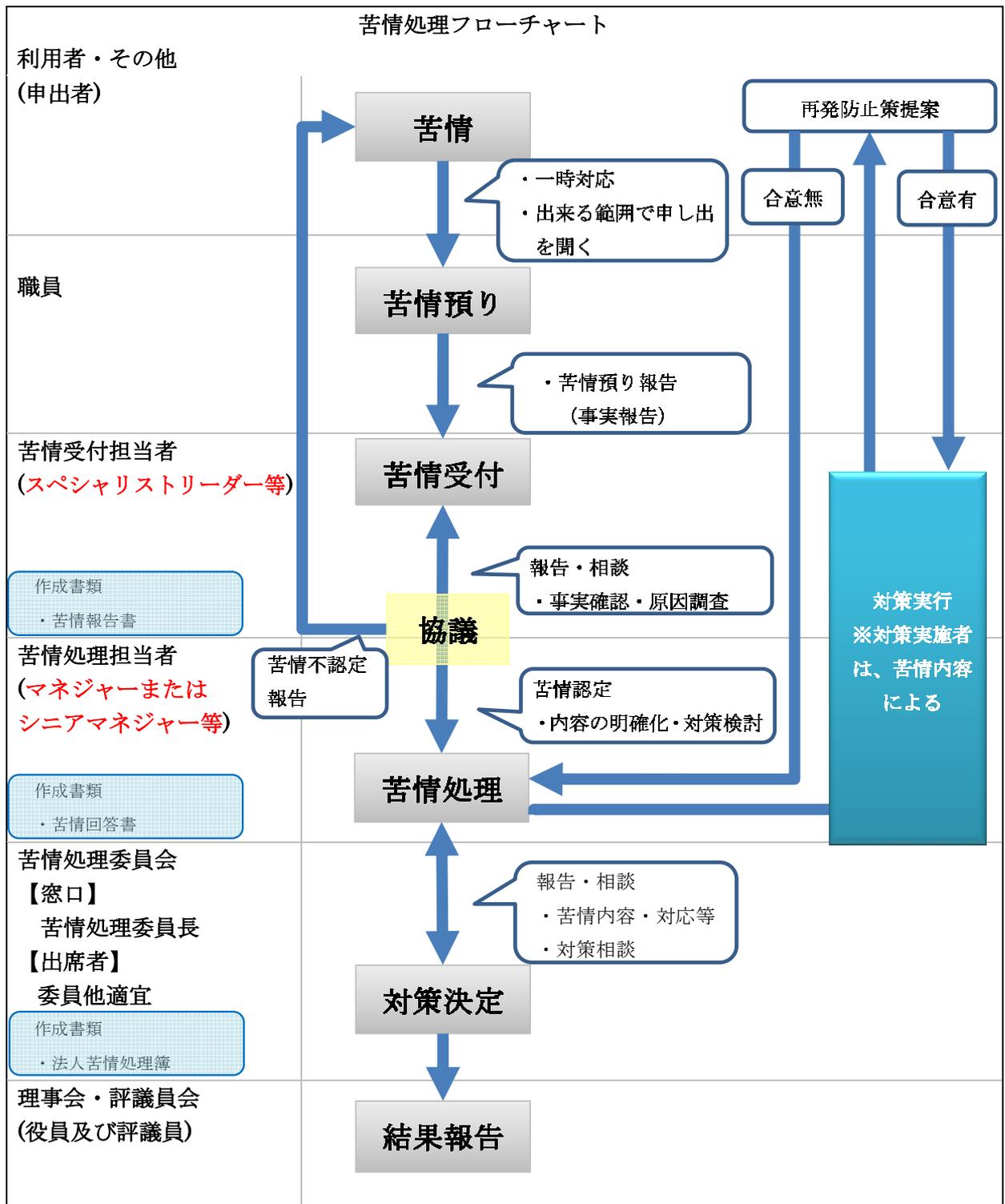
利用者との続柄

連帯保証人 住所

氏名

利用者との続柄

文書番号	訪介-21	重要事項説明書 (訪問介護保険外サービス)	最新版記号	N
主管部署	訪問介護		ページ数	11/11



※適宜、管理職戦略会議及びサービス向上委員会に報告すること