

訪問介護サービス
訪問型サービス
重要事項説明書

事業者：ヒカリへ訪問介護ステーション

今回契約を行うサービスについて詳細を説明いたします。

1 ご契約いただくサービスを運営する主体について

会社名	株式会社ヒカリへ
代表者氏名	代表取締役 清水 光
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	岐阜県大垣市笠木町84-8 (電話) 0584-51-0931

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヒカリへ訪問介護ステーション
介護保険指定 事業所番号	(指定事業所番号) 2172103190
事業所所在地	岐阜県大垣市笠木町84-8
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話) 0584-51-0931 (ファックス番号) 0584-51-9808 (相談担当者氏名) 管理者 清水 光
事業所の通常の 事業の実施地域	大垣市、不破郡垂井町、養老郡養老町、安八郡神戸町、輪之内町、安八町、揖斐郡池田町、瑞穂市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問介護員等が、要介護状態（訪問型サービスにあつては要支援状態）にある高齢者等に対し、適正な指定訪問介護（訪問型サービス）を提供することを目的とする。
運営の方針	訪問介護の事業は、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、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 訪問型サービスの事業は、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持・改善を図り、要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるように配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分 電話等により、上記営業時間、営業日以外も対応可能な体制とする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365日
サービス提供時間	24時間 電話等により、連絡可能な体制とする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	清水 光
-----	------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。 	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護（訪問型サービス）の利用の申込みに係る調整を行います。 2 利用者の居宅サービス計画又は介護予防サービス計画に基づき、「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」を作成し、利用者等への説明を行い、同意を得た上で、利用者へ「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」を交付します。 3 「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」の作成後、サービスの実施状況の把握及び「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」の変更を行います。 4 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。 5 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 6 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。 7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 8 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。 9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 10 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。 	常勤 1名以上
訪問介護員等	<ol style="list-style-type: none"> 1 「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 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。 4 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。 	常勤換算 2.5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
「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（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「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」を作成します。
身体介護	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、車いす等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	1 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、疲労の確認を含む。）を行います。 2 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む。）を行います。 3 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。 4 排泄等の際の移動時、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。） 5 車いす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。 6 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。
生活援助	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。

ア 医療行為

イ 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

ウ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

エ 利用者の同居家族に対するサービス提供

オ 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）

カ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

キ 身体的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。）

ク 利用者又は家族等に対して行う宗教活動、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（介護保険を適用する場合）について

○介護サービス費用

別紙の介護保険サービス料金表をご参照ください。

○その他の費用

キャンセル料	
サービス提供前営業日の17時までに連絡をいただいた場合	キャンセル料はいただきません
上記以降に中止となった場合 ご連絡がつかない場合	1,000円

容体の急変ややむを得ない理由によってキャンセルする場合は、料金をいただくことはありません。

◇ 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

- ・ 利用者以外の者に係る洗濯、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、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご相談に応じます。

(3) 保険給付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、居宅サービス計画の作成段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅サービス計画の変更の援助を行います。

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方法について

<p>(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>	<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お届け(郵送)します。</p>
<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>	<p>ア 請求書記載の期日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)自動引落とし</p> <p>(イ)お振込み</p> <p>(ウ)現金</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。

5 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合

事業所までご連絡ください。

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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ございます。あらかじめご了承ください。

6 サービスの提供に当たって

- (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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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) 利用者が要介護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、居宅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、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護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) 利用者に係る居宅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、指定訪問介護（訪問型サービス）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等を記載した「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認ください。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」又は「訪問型サービス計画」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) 訪問介護員等に対するサービスの提供に関する具体的な指示や命令は、全て当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者的心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

7 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) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、介護職員その他の従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に（年1回以上）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置きます。
- (5) 事業所は、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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 事業者は、利用者又はその家族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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 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又は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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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。</p>
<p>(2) 個人情報の保護について</p>	<p>ア 事業者は、利用者からあらかじ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、あらかじ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。</p> <p>イ 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるもののほか、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。</p> <p>ウ 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、追加又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。）</p>

9 緊急時の対応について

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、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

10 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、都道府県、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、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、当事業所は損害賠償保険に加入しております。

11 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅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ます。

12 居宅介護支援事業者等との連携

(1) 居宅介護支援事業者等と密接な連携を行い、指定訪問介護（訪問型サービス）の提供の開始

から終了後に至るまで利用者が継続して保健医療サービス又は福祉サービスを提供できるよう必要な援助に努めます。

- (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」又は「訪問型サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅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又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又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

13 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護（訪問型サービス）を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等を記録することとし、その記録はサービス完了の日から5年間保存します。なお、当事業所では記録は書面によっています。
- (2) 利用者は、事業者に対して、事業者が保存してい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。その場合はコピー代の実費をご請求いたします。

14 衛生管理について

事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。事業所において感染症の発生又はまん延しないように、次の掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

15 業務継続計画の策定について

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は従業員に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 事業所は、定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

16 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供したサービスに係る利用者及びその家族からの相談並びに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並びに手順は以下のとおりとします。

① 相談及び苦情の対応

相談または苦情の電話があった場合は、原則として受付担当者が対応する。

受付担当者が対応できない場合は、他の職員が対応しその旨を解決責任者は報告する。

② 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- 相談または苦情のあった利用者の氏名
- 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- サービス提供した職員の氏名（利用者がわかる場合）
- 具体的な苦情・相談内容
- その他参考となる事項

③ 相談及び苦情処理

- 管理者を中心として相談・苦情処理についての会議を開催する。
 - ・ サービスを提供した者のから状況説明の報告
 - ・ 問題点の洗い出し、今後の改善についての検討
 - ・ 文書による回答案の検討
- 文書による回答を作成し、利用者に対し管理者が事情の説明を直接行う
- 利用者の事情については文書もしくは TEL または両方で居宅介護事業所に苦情または相談について報告をする
- 市町村や国民健康保険団体連合会から指導または助言を受けた場合は、当該指導または助言に従って必要な改善を行うとともに報告を行う

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヒカリへ訪問介護ステーション	所在地 岐阜県大垣市笠木町 8 4 - 8 電話番号 0584-51-0931 ファックス番号 0584-51-9808 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
【市町村（保険者）の窓口】 大垣市役所 介護保険課	所在地 岐阜県大垣市丸の内 2 丁目 29 番地 電話番号 0584-47-7409 ファックス番号 0584- 81-6221 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
【市町村（保険者）の窓口】 垂井町役場 健康福祉課 高齢福祉係	所在地 岐阜県不破郡垂井町宮代 2957-11 電話番号 0584-22-7504 ファックス番号 0584-22-5180 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 6 時 15 分
【市町村（保険者）の窓口】 養老町役場 健康福祉課 介護保険係	所在地 岐阜県養老郡養老町高田 798 番地 電話番号 0584-32-1105 ファックス番号 0584-32-2686 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
【市町村（保険者）の窓口】 神戸町役場 健康福祉課 高齢福祉係	所在地 岐阜県安八郡神戸町大字神戸 1111 番地 電話番号 0584-27-0175 ファックス番号 0584-27-8443 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
【市町村（保険者）の窓口】 輪之内町役場 福祉課 高齢者福祉係	所在地 岐阜県安八郡輪之内町四郷 2530-1 電話番号 0584-69-3128 ファックス番号 0584-69-3119 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
【市町村（保険者）の窓口】 安八町役場 福祉課	所在地 岐阜県安八郡安八町氷取 161 番地 電話番号 0584-64-7104 ファックス番号 0584-64-5014 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
【市町村（保険者）の窓口】 池田町役場 民生部 保険年金課	所在地 岐阜県揖斐郡池田町六之井 1468 番地の 1 電話番号 0585-45-3111 ファックス番号 0585-45-8314

	受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
【国保連の窓口】 岐阜県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口	所在地 岐阜県岐阜市下奈良 2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内 岐阜県国民健康保険団体連合会 4 階 電話番号 058-275-9826 受付時間 午前 9 時～午後 5 時

17 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

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

上記内容について、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

事業者	所在地	岐阜県大垣市笠木町 8 4 - 8	
	法人名	株式会社ヒカリへ	
	代表者名	代表取締役 清水 光	印
	事業所名	ヒカリへ訪問介護ステーション	
	説明者氏名		印

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	