

訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業指定第一号通所事業 重要事項説明書

令和6年6月24日

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護、指定介護予防訪問介護サービス「以下訪問介護という」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「要支援」「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。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	近鉄スマイルライフ株式会社
代表者氏名	代表取締役 植西 啓之
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府東大阪市瓜生堂三丁目1番13号 電話 06-6732-7101・ファックス 06-6732-7121
法人設立年月日	平成12年1月26日

2 利用者に対しての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	近鉄スマイル桔梗が丘ケアセンター
介護保険指定 事業所番号	三重県指定 第 2471300406 号 名張市・伊賀市指定 第 24A1300177 号
事業所所在地	三重県名張市桔梗が丘西3番町1街区10番
連絡先 相談担当者名	電話：0595-65-3813 ファックス：0595-65-3823 管理者：内村 奈未
事業所の通常の 事業の実施地域	三重県名張市・伊賀市（旧上野市および青山町に限る）

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員および運営に関する事項を定め、本事業所のサービス提供責任者または訪問介護員（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護事業を提供することを目的とする。
運営の方針	・本事業所の訪問介護員等は、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ものとする。 ・本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。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜～土曜
営業時間	午前9時00分～午後5時00分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	午前 8 時～午後 7 時

(5) 事業所の職員体制

管理者	管理者 内村 奈未
-----	-----------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	・ 管理者は、サービス提供責任者および訪問介護員等を管理し、あわせて利用者の申し込みに係わる業務の調整、業務の実施状況の把握、およびその他の管理を一元的に行う。 ・ 管理者は、本事業の円滑な運営を行うために、サービス提供責任者および訪問介護員等に対して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	サービス提供責任者は、本事業の利用申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。	常 勤 2 名 非常勤 1 名
訪問介護員	・ 訪問介護計画に基づき、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。 ・ 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。 ・ 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。 ・ 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 2 名 非常勤 10 名

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を作成します。
（緩和サービスは除く） 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。

	特 段 の 専 門 的 配 慮 を も っ て 行 う 調 理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く））の調理を行います。
	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	○ 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。 ○ 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。 ○ 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で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 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。） ○ 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。 ○ 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。 ○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
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。

- ① 医療行為
- ② 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
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 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）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 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）
- ⑧ その他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
別紙「サービス料金表」をご参照ください。

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 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。

① 「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

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、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

② 「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、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記における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策定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、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業実施地域を越えて行う本事業に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次のとおりとする。 通常の事業実施地域を越えた地点から片道 1 キロメートルあたり 30 円	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	サービス提供前日 17 時まで	キャンセル料は不要です
	サービス提供前日 17 時以降	500 円／回
ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合にはキャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 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い方法について

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	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。 イ 上記に係る請求書は利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
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	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容と請求金額を照合頂き、支払い方法は原則、指定口座からの自動引き落としとなります。 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。）

※ 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 3 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 20 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。

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、必要な援助を行います。
- (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」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」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、ご確認くださいようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 内村 奈未
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

9 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	ア 事業者は、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「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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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。 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。 エ 事業者は、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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	ア 事業者は、利用者から予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ん。また、利用者の家族の個人情報についても、予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ん。 イ 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。 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。）

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、利用者が予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、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、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険（事業活動包括保険）

11 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

12 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るものとします。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (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」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。

14 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。
- (3) 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。

15 管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

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

処理体制	窓口の体制 (1) 9時から17時までは、事務所内に設置し、事業所の管理者及び従業者等（以下「管理者等」という。）の職員が苦情相談等の対応にあたる。
対応方法	(1) 窓口管理者等がいる場合は、直接、対応する。 ① サービスへの苦情・相談等については、内容をよく聞き、利用者の満足に対応する。 サービスを提供する従業員個人の資質に係わるものについては、管理者が当該従業者を指導する。 ② 他の居宅サービス事業者が提供するサービスに関する苦情・相談等については、内容をよく聞き、必要に応じて居宅介護支援事業者及び当該サービス事業者へ連絡し、事実を確認の上、事業者との協同により利用者の満足に対応する。 (2) 窓口管理者等がいない場合は、他の職員にて対応する。 ① 苦情・相談等の内容がその場で解決できる事については、他の職員が親切丁寧な対応を行う。 ② 苦情・相談の内容が、管理者等でなければ対応できないものである時は、受け付けた職員から管理者等に連絡し、速やかに必要に応じた対応を行い、利用者の満足に対応する。なお、管理者等は携帯電話等にて連絡が取れる体

	制をとる事とする。
対応手順	(1) 苦情処理台帳を置き、受付順に記載する。 (2) 苦情についての事実確認を行う。 (3) 苦情の処理方法を記載し、管理者に決裁を受ける。 (4) 処遇、処理については、関係者と調整連絡を行う。 (5) 苦情処理の改善について、利用者に確認を行う。 (6) 苦情処理は、できるだけ短期間に行う。 (7) 苦情処理についての結果等を台帳に記載し、再発防止に役立てる。

(2) 苦情申立の窓口

事業所	所在地 名張市桔梗が丘西3番町1街区10番地 電話 0595-65-3813 ファックス 0595-65-3823 受付時間 9時から18時まで（年中無休）
名張市 健康福祉部 高齢・障害支援室	所在地 名張市鴻之台1番町1番地 TEL 0595-63-2111（代表） 受付時間 9時から17時まで（月～金）
伊賀市 介護高齢福祉課 介護障害福祉係	所在地 伊賀市四十九町3184番地 TEL 0595-26-3939（代表） 受付時間 8時30分から17時15分まで（月～金）
三重県国民健康保険 団体連合会 介護苦情係	所在地 三重県津市桜橋2丁目96番地 TEL 059-222-4165 受付時間 9時から17時まで（月～金）

当事業所は、利用者に対する居宅介護サービス提供開始にあたり、利用者及び利用者の
家族に対して、サービス内容及び重要事項説明書に基づいて説明いたしました。

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

事業者	住 所	〒518-0643 三重県名張市桔梗が丘西3番町1街区10番		
	事業所名	近鉄スマイル桔梗が丘ケアセンター		
	代表者名	管理者	内村 奈未	印
	事業所番号	第2471300406号		
		名張市・伊賀市指定 第 24A1300177 号		
	電話番号	0595-65-3813		
	FAX	0595-65-3823		
	説明者	_____ 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			印
	電話番号	() -	FAX	() -

代理人	利用者との関係		署名代行の理由	
	住 所	〒		
	氏 名			印
	電話番号	() -	FAX	() -

別紙

指定訪問介護・指定介護予防訪問介護サービスご利用料金表(令和6年6月改正)

○訪問介護サービスの場合（1割負担の場合）

身体介護	利用料	自己負担	生活援助	利用料	自己負担
20分未満	1,664円	166円	20分以上 45分未満	1,827円	182円
20分以上 30分未満	2,491円	249円	45分以上	2,246円	224円
30分以上 1時間未満	3,951円	395円	適応加算 ・特定事業所加算Ⅱ 所定単位の10/100加算 ・緊急時訪問介護加算 102円/回 ・初回加算（初回月のみ） 204円/月 ・介護職員等処遇改善加算Ⅰ 本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数に245/1000を加算		
1時間以上 1時間半未満	5,789円	578円			
1時間半以上 30分を増すごとに	837円	83円			

※1 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じ月内にサービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に1月について算定します。

※2 緊急時訪問介護加算

利用者様やそのご家族等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時に、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）を行った場合に算定します。

○第一号訪問事業

介護予防訪問介護相当サービス（1割負担の場合）

サービス内容	利用料	利用者負担（1割）
週1回程度（1回） 標準的な内容の指定相当	2,930円	293円
週1回程度（1回） 生活援助中心（20分～45分未満）	1,827円	182円
週1回程度（1回） 生活援助中心（45分以上）	2,246円	224円
週1回程度（1回） 短時間の身体介護	1,664円	166円
週1回程度（月5回以上）	12,006円	1,200円
週2回程度（月9回以上）	23,983円	2,398円
週2回を超える程度 （月13回以上）	38,052円	3,805円
適応加算：・介護職員等処遇改善加算Ⅰ （基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数に245/1000を加算） ・初回加算（初回月のみ） 204円/月		

- 原則として利用料の額は利用者の負担割合に応じた額となります。
- 上記の利用料は、8時から18時までの利用料です。早朝（7時から8時まで）と夜間（18時から19時まで）は、上記の料金に25%の割増料金が加算されます。
- 以下のように2人の訪問介護員が共同でサービスを提供する場合には、上記の利用料が2倍になります。
 - ・体重の重い方に入浴介助等の重介護サービスを行う場合
 - ・暴力行為等がみられる方にサービスを提供する場合 他
- まだ要介護認定を受けていない場合、および居宅サービス計画が作成されていない場合は、一旦、利用者が利用料全額を支払いますが、認定を受けた後および居宅サービス計画が作成された後に自己負担を除く金額を介護保険から受け取ることができます（償還払い）。
- 償還払いとなる場合、保険給付の申請を行うために必要となる「サービス提供証明書」を交付します。
- 介護保険の支給限度額を超えてサービスを提供する場合、および介護保険の適用を受けないサービスを提供する場合には、別途サービスになります。