

# 重要事項説明書

## (訪問介護)

利用者： 様

---

事業所：訪問介護事業所 サン・スウィング

---

## 訪問介護 重要事項説明書

### 1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

訪問介護事業所 サン・スウィング 電話 046-200-3370

重要事項説明者

※ご不明な点は、何でもお尋ねください。

### 2 事業所の概要

#### (1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	訪問介護事業所 サン・スウィング
所在地	神奈川県大和市大和東3丁目8-12 ファミリーやまと1F
電話番号/FAX番号	電話 046-200-3370 FAX 046-200-3371
介護保険指定番号	訪問介護 (神奈川県 1473003554号)
サービスを提供できる地域	大和市全域、綾瀬市全域、海老名市(東柏ヶ谷)

※上記地域以外のお住いの方でもご希望の方はご相談ください。

#### (2) 営業日及び営業時間

月曜日～金曜日(祝日も含む)	8:30～17:30 (年末年始12/30～1/3を除く)
----------------	-------------------------------

※電話連絡は、24時間365日対応しております。

#### (3) サービスの提供時間帯

	通常時間帯 8:00～18:00	早朝 6:00～8:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00
月～金(祝日含)	○	—	○	—
土・日	○	—	○	—

※時間帯により料金が異なります。

※事業所の定休日は土日及び、12月30日～1月3日となります。

※サービス提供日は、12月30日～1月3日を除きます。

#### (4) 職員体制

職名	資格	常勤	非常勤
管理者	※サービス提供責任者と兼務	1名	0名
サービス提供責任者	介護福祉士 保健師・看護師 実務者研修修了者	2名以上	0名
訪問介護員	介護福祉士	0名	0名
	初任者研修修了者 ヘルパー2級	0名	1名以上

## (5) 事業目的・運営方針

### ○事業目的

適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は介護員養成研修の修了者等（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者等に対し、適切な訪問介護を提供することにより生活をサポートし、誰もが安心して生活できる地域づくり（地域貢献）を目的とします。

### ○運営方針

ご利用者様の人権を尊重し、ご利用者様が要介護状態になった場合においても心身の状況やおかれている環境等に応じて、可能な限りその居宅におい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に支援し、1日でも長く居宅生活が継続できるよう身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。

## 3 サービス内容（例）

※実際に訪問介護員が行うサービスの内容は、訪問介護計画書に基づいて実施します。

### (1) 身体介護

- ・食事介助…配膳・摂取介助・後片づけ等
  - ・入浴介助…清拭・部分浴・全身浴・洗面等
  - ・排泄介助…トイレ誘導及び介助・オムツ交換等
  - ・体位交換…安楽な姿勢保持・褥瘡予防による体位交換等
  - ・外出介助…外出準備等
- 等

### (2) 生活援助

- ・買物…日用品等の買い物・薬の受け取り等
  - ・調理…一般的な調理・配膳及び後片づけ等
  - ・掃除…室内やトイレ、卓上等の清掃・ゴミ出し等
  - ・洗濯…洗濯機及び手洗いによる洗濯・乾燥（物干し）、取入れと収納等
- 等

### (3) その他のサービス

- ・介護相談等

## 4 利用料金

### (1) 利用料

介護保険からのサービスを利用する場合は、原則として国が定めた介護報酬(サービス利用料金)の1割もしくは2～3割（ある一定以上の所得者）をご負担いただきます。

ご利用者様の利用される個別のサービス内容により、利用料をお支払いいただきます。

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

## (2) 加算

### ①初回加算

新しくサービスを利用されるご利用者様に対して、サービス提供責任者が初回サービス又は同行訪問した場合に、その月のみ初回加算を追加します。

### ②緊急時訪問介護加算

ご利用者様やご家族様からケアプランにない身体介護の要請を受け、介護支援専門員と連携し24時間以内にサービスを提供した場合につき緊急時加算を追加します。

### ③2人の訪問介護員によるサービスの提供

やむを得ない事情で、かつ、ご利用者様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

### ④生活機能向上連携加算

生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション等実施時に同時の訪問し、両者共同による評価を行った場合に、生活機能向上連携加算を月毎に加算します。

### ⑤介護職員等処遇改善加算

介護職員の処遇を改善するために国の定める加算要件に該当した場合に、所定の単位数に事業所が満たす要件に該当する単位数の1割※の負担金を請求します。

処遇改善加算Ⅱ 単位数合計に22.4%を掛けた額

(※ご利用者様の負担は1割もしくは2割、3割となります。)

## (3) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外のサービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従業員がお尋ねするための交通費の実費をご負担していただきます。自動車を使用した場合は、通常の事業実施地域を超えた地点から1km毎10円

なお、車両を利用した場合(主に買い物代行)はガソリン等代金としていただきます。

※交通費の支払いに関しては、事前に、支払いに関する同意の旨の文書に署名(記入押印)をしていただいたうえで、徴収させていただきます。

## (4) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、キャンセル料をいただきます。サービスの利用を中止する場合は、至急、ご連絡ください。ただし、やむを得ない事情がある場合は不要とします。

ご利用日前日の17時までに、ご連絡をいただいた場合	無料
ご利用日前日の17時以降に、ご連絡をいただいた場合(キャンセル料)	1,100円/1回
訪問介護員が訪問した際に、ご不在で30分待機した場合(待機料)	1,100円/30分

(税込)

## (5) お支払い方法

サービスをご利用した翌月に、ご利用分(自己負担金)の請求をいたします。

指定された支払い期日に口座振替にてお支払いください。なお、お引き落とし確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。

## (6) その他

- ① 介護保険給付の対象とならないサービスの利用時、介護保険給付の支給限度額を超えるサービスの利用時には、利用料金の全額がご利用者様のご負担となります。
- ② ご利用者様の居宅で、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用はご利用様のご負担となります。

## 5 サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずはお電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたし事業内容をご説明した後、契約を締結します。担当介護支援専門員等からの居宅サービス計画に基づき訪問介護計画を作成し、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画を介護支援専門員に依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

### (2) サービス提供時間

ご利用者様の居宅サービス計画及び予防ケアマネジメント（以下「計画」という）に定められた時間は一般的な作業時間の目安であり、実際のサービス提供時間が若干前後する場合があります。

### (3) サービス開始時間

訪問介護員のスケジュールは余裕をもって作成いたしますが、ご利用日の交通事情によりサービス提供時間が遅れる場合があります。15分以上遅れることが予想される場合には事前にご連絡させていただきます。なお、このことにより計画に定められたサービスの内容が変更することはございません。

### (4) サービスの終了

- ① ご利用者様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の7日前までに文書でお申し出ください。
- ② 当事業所の都合でサービスを終了する場合  
人員不足や事業縮小等の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がございます。その場合は、終了1カ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了  
(以下の場合は、双方に通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。)
  - ・ご利用者様が介護保険施設に入所した場合
  - ・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当(自立)または要支援と認定された場合
    - ※この場合、自費のサービス利用等、条件を変更して再度契約することができます。
  - ・ご利用者様がお亡くなりになった場合

#### ④ その他

- ・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、ご利用者様やご家族様などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が倒産した場合は、ご利用者様は文書等で解約を通知することによって即座にサービスを解約することができます。
- ・ご利用者様がサービス利用料金の支払いを3カ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、またはご利用者様やご家族様などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

#### (5) その他

- ・ご利用者様が、病気や怪我などで健康上に問題がある場合や、当日の健康チェックの結果体調が悪い場合はサービスの変更または中止する場合があります。
- ・サービス提供にあたり、適切な環境整備及び水道・ガス・電気等の使用や必要物品が整わず安全確保が確認できない場合は、サービス提供を中止する場合があります。
- ・訪問介護ご利用中に体調が悪くなった場合は、サービスを中止する場合があります。その場合は、ご家族様または緊急連絡先に連絡するとともに、必要な措置を適切に行います。
- ・ご利用者様に、他のご利用者様の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに事業所にご連絡ください。治癒するまでサービスのご利用をお断りする場合があります。
- ・訪問介護員はサービス提供にあたり、次に該当する行為は行いません。
  - ① 医療行為
  - ② 金銭、預貯金通帳、証書、書類やご利用者様の居宅の鍵などの預かり
  - ③ 金銭、物品、飲食の授受
  - ④ ご利用者様不在時のサービス提供や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）、ご利用者様のご家族様など第三者に対するサービス提供
  - ⑤ その他、訪問介護員として基本的に禁止されている事項

#### 6 身分証の携行

訪問介護員は事業所の発行する身分証を携行しています。

#### 7 虐待防止について

当事業所は、ご利用者様等の人権の擁護・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、虐待防止の対策を検討する打合せ(委員会)を定期的  
に開催し、指針の整備や研修会を行います。

(2)虐待防止のための研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識の向上に努めます。

(3)従業者が支援にあたるにあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者様等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

(4)虐待の恐れがある場合には、関係機関に速やかに連絡します。

## 8 身体拘束等の禁止

当事業所は、サービス提供にあたり、ご利用者様又は他のご利用者様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き、身体拘束等を行わないものとします。

やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録を行うこととします。

## 9 衛生管理等

当事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について管理を努めます。また、事業所の設備及び備品等の衛生管理に努めるものとします。

## 10 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

当事業所は、感染症の予防及びまん延を防止するための対策を検討する打合せ（委員会）を定期的に行い結果を従業者に周知するとともに、指針の整備、研修会及び訓練を実施するなどの必要な措置を講じるものとします。

## 11 ハラスメントに関する事項

当事業所は、適切な訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動やご利用者様及びご家族様からの著しい言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

## 12 業務継続計画の策定等

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者様に対する訪問介護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（業務継続計画）を作成し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。また、業務継続計画について、必要な研修及び訓練を定期的に行い、必要に応じて計画の見直しを行います。

## 13 秘密保持と個人情報の保護

当事業所の受持者は、サービス提供する上で知り得たご利用者様及びそのご家族様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並びに退職後においても継続します。

ただし、事業者は、ご利用者様の緊急時において医療機関等の求めに応じ、ご利用者様の生活や傷病に関する情報、ご家族様の連絡先等の情報を提供できるものとします。

なお、ご利用者様に係る他の事業者等との連携を図るため、ご利用者様及びご家族様の

事前の同意を得た上で、ご利用者様またはご家族様等の個人情報サービスをサービス担当者会議に提出または照会できるものとします。

#### 14 事故発生時の対応

当事業所は、サービス提供中に事故が発生した場合は、ご利用者様に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご家族様、市町村、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。

なお、当事業所の介護サービスの提供により、ご利用者様に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償をいたします。

#### 15 緊急時の対応

当事業所は、サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	tel
ご家族	氏名	
	連絡先	tel

#### 16 非常災害時の対応

- (1) 当事業所は、ご利用者様のご家庭訪問中に、天災その他災害が発生した場合は、ご利用者様の避難等必要な措置をいたしますが、ご利用者様の居住区域において、訪問介護の提供できない何らかの災害が発生した場合は、状況によりサービス提供を休止させていただきます。
- (2) 台風や大雪等により、訪問やサービス提供に危険が伴うことが想定される際は、サービスの提供について、休止または時間帯の変更や日程の調整をさせていただきます。

#### 17 感染症発生時の対応

当事業所は、ご利用者様またはご家族様に、他のご利用者様や訪問介護員等に対して健康に影響を与える可能性のある感染症の疑いのある場合、または感染症が明らかになった場合は、感染症に対する予防措置を行います。状況によっては訪問を中止させていただきます。

#### 18 サービス内容に関する苦情

苦情又は相談があった場合は、ご利用者様の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の確認や聞き取りを行い、ご利用者様の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定します。対応内容に基づき、必要に応じて関係者との連絡調整を行います。



(1) 当事業者お客様相談・苦情窓口

担当 サービス提供責任者 日極有紀子  
電話 046-200-3370  
受付日 土日及び12月30日～1月3日を除く平日  
受付時間 午前8時30分～午後5時30分

(2) その他

当事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

介護保険制度相談窓口	連絡先電話番号
神奈川県国民健康保険団体連合会（相談窓口担当）	045-329-3447
大和市役所 保健福祉部介護保険課	046-260-5170
綾瀬市役所 福祉部高齢介護課	0467-70-5636
海老名市役所 保健福祉部介護保険課	046-235-8232

19 第三者評価の実施状況

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施していません。

20 法人概要

社名 サン・サンホールディングス株式会社  
代表者職氏名 代表取締役 日極俊介  
設立 平成29年4月  
所在地 神奈川県大和市大和東三丁目12番8-1号

令和 年 月 日

訪問介護のサービス提供開始にあたり、ご利用者様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。

事業者

法人名 サン・サンホールディングス株式会社  
事業所名 訪問介護事業所 サン・スウィング

説明者 \_\_\_\_\_ 印

令和 年 月 日

私は、契約書及び本書面について事業者から説明を受け、同意をし、交付を受けました。  
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

ご利用者様 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

代理人 住所 \_\_\_\_\_

又は立会人

氏名 \_\_\_\_\_ 印

ご利用者様との続柄 \_\_\_\_\_