

株式会社 エルエス 訪問介護ハッピーすまいる東

「指定訪問介護」 重要事項説明書

株式会社エルエス訪問介護ハッピーすまいる東（以下「事業者」）はサービス利用契約を希望されるお客様に対して、指定訪問介護サービスを提供します。本重要事項説明書は、事業者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「要介護」と認定された方が対象となります。

株式会社 エルエス 訪問介護ハッピーすまいる東
当事業者は福岡市の指定を受けています。
介護保険事業所番号 ４０７０８０４１４３

1. 事業者概要

- 法人名称 : 株式会社 エルエス
- 法人所在地 : 福岡県福岡市南区井尻１丁目１７番１号
- 代表番号 : ０９２－５５８－５２１６
- 代表者氏名 : 土井 英敏
- 設立年月 : 平成２０年１１月７日

2. 訪問介護サービスを提供する事業所（以下「サービス事業所」とします）

■ サービス事業所の概要

サービス事業所の名称	訪問介護ハッピーすまいる東
所在地	福岡県福岡市東区下原２丁目１５番３２号
電話番号	（０９２）６７４－１８８１
FAX	（０９２）６７４－１８８２
管理者氏名	政野 一也
事業所の種類	指定訪問介護 指定年月日 平成２６年８月１日
実施サービス	指定訪問介護サービス
サービス提供地域	福岡市東区・博多区

事業の目的	株式会社エルエス訪問介護ハッピーすまいる東が実施する指定訪問介護サービス（以下、単に「指定訪問介護」という。）事業所の適正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、要介護状態となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その利用者が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することを目的とする。
-------	---

運営の方針	本事業所の運営方針は、以下の通りとする。 ① 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目的を設定し、計画的に行うものとする。 ② 事業者自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。 ③ 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。 ④ 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。 ⑤ 指定訪問介護の提供に当たっては、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の提供を行う。 ⑥ 指定訪問介護は、常に利用者の心身の状態を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。 ⑦ 指定訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏らないようにする。 2. 事業実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉のサービスとの綿密な連携に努める。 3. 事業者は、正当な理由なくサービス提供を拒めない。
-------	--

事業所が行っている他の業務	・指定介護予防訪問介護 平成26年8月1日指定福岡市 介護保険事業所番号 4070804143 ・介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業 【介護予防型訪問サービス】 平成29年4月1日指定福岡市 事業所番号 4070804143
営業日	365日 年中無休
営業時間 サービス対応時間	午前9時～午後5時30分 午前6時～午後10時 ※訪問介護サービス計画等により、対応時間外であってもサービスを提供する場合があります。

3. 職員体制（従業者の職種、員数及び職務の内容）

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防訪問サービス、指定居宅介護サービス及び指定重度訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

《主な職員の配置状況》※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

- ① 管理者 1名（常勤：有料老人ホーム管理者兼務）
管理者はこの事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
- ② サービス提供責任者 1名（常勤専従：介護福祉士1名）
サービス提供責任者は介護計画の作成及び説明を行うほか、指定訪問介護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等のサービス内容の管理を行うとともに、自らも指定訪問介護の提供に当たる。
- ③ 訪問介護員等 9名 訪問介護員等は、指定訪問介護の提供に当たる。
 - ・介護福祉士 5名（常勤職員 3名、非常勤職員 2名）
 - ・訪問介護養成研修（ヘルパー1級）課程修了者（介護職員実務者研修修了）
名（常勤職員 名、非常勤職員 名）
 - ・訪問介護養成研修（ヘルパー2級）課程修了者（介護職員初任者研修修了）
3名（常勤職員 1名、非常勤職員 2名）
 - ・介護職員基礎研修課程修了者（介護職員実務者研修修了）
名（常勤職員 名、非常勤職員 名）
 - ・正看護師、准看護師（ヘルパー1級相当に該当） 1名（常勤職員 名、非常勤職員 1名）
- ④ 事務職員 名（常勤職員 名、非常勤職員 名）
必要な事務を行う。

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対しての以下のサービスを提供します。

○当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- （1）利用料金が介護保険から給付される場合
- （2）利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合 があります。

介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金（9割～7割、負担割合による）が介護保険から給付されます。

（1）サービス概要

○身体介護

入浴・排泄・食事等その他必要な身体介護を行います。 ※医療行為は行いません。

- ・食事介助：食事の介助を行います。

- ・入浴介助：入浴の介助または、入浴が困難な方は身体を拭く（清拭）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。
- ・体位変換：体位の変換を行います。
- ・通院介助：通院の介助を行います。
- ・外出介助：買物等、外出の介助を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買物等日常生活上の支援を行います。

- ・調理：ご利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- ・洗濯：ご利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
- ・掃除：ご利用者の居室の掃除を行います。（ご利用者の居室以外の居室、庭等の掃除は行いません。）
- ・買物：ご利用者の日常生活に必要な物品の買物を行います。

○その他

訪問介護員は

- ・医療行為を行うことができません。
- ・各種支払いや年金等の管理・金銭の貸借など、金銭を扱うことはできません。
- ・介護保険法及び関係通知に基づき、利用者のための日常生活の援助・身体介護を行う業務なので、庭の草刈りや他のご家族の食事の用意などを行うことはできません。

【利用者の援助】に該当しないもの

お客様以外の方の調理や洗濯、お客様以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

（ご家族のための洗濯・調理・買物・布団干し、主として利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車など）

日常的に行われる家事の範囲を超える行為。

（庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩などペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理など）

(2) サービス利用料及びお客様負担

要介護1～5に認定を受けた利用者（指定訪問介護）利用料金は1回ごとに算定され、以下のとおりです。

①身体介護が中心のとき

【 通 常 】 提供時間 8：00～18：00

所要時間		類 型	単 位	利用料金 (単位×10.7)	負担金額		
身体介護	左に引き続き行う 生活援助	(略称)			1 割	2 割	3 割
20 分未満		身体 01	167	1,786	179	358	536
20 分以上 30 分未満		身体 1	250	2,675	268	535	803
	20 分以上	身体 1 生活 1	317	3,391	340	679	1,018
	45 分以上	身体 1 生活 2	384	4,108	411	822	1,233
	70 分以上	身体 1 生活 3	451	4,825	483	965	1,448
30 分以上 1 時間未満		身体 2	396	4,237	424	848	1,272
	20 分以上	身体 2 生活 1	463	4,954	496	991	1,487
	45 分以上	身体 2 生活 2	530	5,671	568	1,135	1,702
	70 分以上	身体 2 生活 3	597	6,387	639	1,278	1,917
1 時間以上 1 時間 30 分未満		身体 3	579	6,195	620	1,239	1,859
	20 分以上	身体 3 生活 1	646	6,912	692	1,383	2,074
	45 分以上	身体 3 生活 2	713	7,629	763	1,526	2,289
	70 分以上	身体 3 生活 3	780	8,346	835	1,670	2,504

※ 身体介護は1時間30分以上の場合、567単位に30分増すごとに82単位が加算となります。

※ 身体介護に引き続き生活援助を行った場合、20分から起算して25分増すごとに65単位を加算（195単位が限度）。

【 早朝・夜間 】 提供時間 6：00～8：00 ・ 18：00～22：00

所要時間		類 型	単 位	利用料金 (単位×10.7)	負担金額		
身体介護	左に引き続き行う 生活援助	(略称)			1 割	2 割	3 割
20 分未満		身体 01・夜	209	2,236	224	448	671
20 分以上 30 分未満		身体 1・夜	313	3,349	335	670	1,005
	20 分以上	身体 1 生活 1・夜	396	4,237	424	848	1,272
	45 分以上	身体 1 生活 2・夜	480	5,136	514	1,028	1,541
	70 分以上	身体 1 生活 3・夜	564	6,034	604	1,207	1,811

30 分以上 1 時間未満	身体 2・夜	495	5,296	530	1,060	1,589
20 分以上	身体 2 生活 1・夜	579	6,195	620	1,239	1,859
45 分以上	身体 2 生活 2・夜	663	7,094	710	1,419	2,129
70 分以上	身体 2 生活 3・夜	746	7,982	799	1,597	2,395
1 時間以上 1 時間 30 分未満	身体 3・夜	724	7,746	775	1,550	2,324
20 分以上	身体 3 生活 1・夜	808	8,645	865	1,729	2,594
45 分以上	身体 3 生活 2・夜	891	9,533	954	1,907	2,860
70 分以上	身体 3 生活 3・夜	975	10,432	1,044	2,087	3,130

☆ 緊急時訪問介護加算（100 単位）

※算定要件

利用者やその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ときに、サービス提供責任者またはその他の訪問介護員が要請を受けて 24 時間以内に、居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護に限る）を行った場合。

※1 回の要請につき 1 回を限度として算定

利用料金	負担金額		
1,070 円	1 割	2 割	3 割
	107	214	321

②生活援助が中心のとき

【 通 常 】 提供時間 8:00～18:00

所要時間	類 型	単 位	利用料金 (単位× 10.7)	負担金額		
				1 割	2 割	3 割
20 分以上 45 分未満	生活 2	183	1,958	196	392	588
45 分以上	生活 3	225	2,407	241	482	723

【 早朝・夜間 】 提供時間 6:00～8:00 ・ 18:00～22:00

所要時間	類 型	単 位	利用料金 (単位× 10.7)	負担金額		
				1 割	2 割	3 割
20 分以上 45 分未満	生活 2・夜	229	2,450	245	490	735
45 分以上	生活 3・夜	281	3,006	301	602	902

③初回加算（200 単位）

※算定要件

過去 2 ヶ月に、当該指定訪問介護事業所から指定訪問介護の提供をうけていない利用者に対し、新規に介護計画書を作成し、初回に実地した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又はその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。

利用料金	負担金額		
	1 割	2 割	3 割
2,140 円	214	428	642

④介護職員等処遇改善加算

※介護職員等の賃金改善のための加算。

介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	加算率	24.5%
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	加算率	22.4%
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）	加算率	18.2%
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）	加算率	14.5%

*当事業所は（Ⅱ）に該当。

⑤同一建物等居住者にサービス提供する場合の減算

（ア）事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者（（イ）及び（エ）に該当する場合を除く）

（イ）事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する利用者の人数が一月あたり 50 人以上の場合

（ウ）上記（ア）以外の範囲に所在する建物に居住する者（当該建物に居住する利用者の人数が一月あたり 20 人以上の場合）

（エ）正当な理由なく、事業所において前 6 ヶ月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一敷地又は隣接する建物に居住する者（（イ）に該当する場合を除く）に提供されたものの占める割合が 100 分の 90 以上である場合

（ア）・（ウ）→10%の減算 （イ）→15%の減算 （エ）→12%の減算

⑥その他加算

身体介護、生活援助及び身体生活複合型については、別に厚生労働大臣が定める要件を満たす場合であって、同時に 2 人の訪問介護員等が 1 人の利用者に対して指定訪問介護を行ったときは、所定単位数の 100 分の 200 に相当する単位数を算定する。

☆平常の時間帯（８時から１８時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・早朝（６時から８時まで） ： ２５％
- ・夜間（１８時から２２時まで） ： ２５％

○訪問介護サービスが介護保険の適用を受ける場合、介護保険負担割合証に記載された負担割合分を利用者にお支払いいただきます。（前記利用料欄に、金額の目安を記載）

ただし、介護保険法に基づいて、保険給付を償還払い（いったんお客様が利用料の全額を支払い、その後、市町村から９割（８割または７割）分の払い戻しを受ける方法）をご希望の場合はお申し出ください。

○利用者負担額（サービスに係る自己負担額）。

この金額は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。（※または、介護保険の法定利用料の範囲内で当事業所が設定した金額です）

＊ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻しされます。（償還払い）また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

○介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

○介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合の超過額を含む）には、全額自己負担となります。

（３）実費負担について

サービス提供に要する下記の費用は介護給付費の対象ではありませんので、実費を頂きます。

- ①「訪問介護サービス」の中で、ホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、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。）
- ②通常の事業実施地域以外の地域にお住まいの方で、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。（サービス利用料とともに１ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

移動手段	負担していただく交通費
公共交通機関	実 費
車	実施地域を超えた地点から 起算して１キロあたり１６円

※サービス従業者の移動手段は
地域により異なります。

③ご利用者は、サービス提供についての記録等をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費（白黒1枚10円）をご負担いただきます。

（４）利用者負担額及び実費負担額のお支払方法

当月分のサービスご利用分に関する利用者負担金及び実費負担金は、株式会社エルエス訪問介護ハッピーすまいる東が定める翌月の期日までにお支払いいただきます。

お支払い方法は、原則として口座振替とさせていただきますが、株式会社エルエス訪問介護ハッピーすまいる東が指定する以下の口座への振り込みも可能です。ただし、振り込みによるお支払の場合、振り込み手数料はお客様の負担となりますので予めご了承ください。

お振り込み先	銀行名	福岡銀行	住吉支店
	口座番号	普通	1404288
	口座名義	カ) エルエス	

※上記は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。

訪問介護サービス計画を作成していない場合など、「償還払い」の取り扱いにおいては、一旦お客様に基本料金をお支払いいただき、その後市区町村に対して保険給付分（基本料金の9割（8割または7割））を請求していただくことになります。

※事業者は、利用料等の支払いを受けていることを明確に示すことができるようにすること、利用料等の明細を明らかにしておくこと及び領収書の交付を行います。

5. 利用の中止、変更、追加

①利用予定日の前に、お客様の都合により、サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合はサービス実施日の前日17時00分までに事業者へ申し出てください。

②利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しお客様の体調不良等やむをえない場合には取消料はいただきません。

イ. サービス利用日の前営業日の17時までにご連絡をいただいた場合	無 料
ロ. サービス利用日の前営業日の17時までにご連絡をいただかない場合	基本料金の50%

③お客様の都合による急なサービスの中止の場合、利用日の振替には応じかねますのでご了承下さい。（急なサービスの中止の場合とは、ヘルパーが活動の為、居宅へ訪問した後にお客様がサービスの中止をした場合。または不在にされていた場合をいいます。）

④サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況によりお客様が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時をお客様に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス従業者について

①サービス従業者とは、ご利用者に訪問介護サービスを提供する株式会社エルエス訪問介護ハッピーすまいる東（以下、「事業者」とします）の職員であり、主に訪問介護員（介護福祉士、訪問介護員養成研修1～2級課程修了者・介護職員基礎研修課程修了者（1級、基礎研：介護職員実務者研修修了・2級：介護職員初任者研修修了）、看護師等）、そしてサービス提供責任者が該当します。

②お客様の担当になる訪問介護員の選任（担当の変更を含む）は事業者が行います。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交代してサービスを提供します。担当の訪問介護員を変更する場合は、お客様やそのご家族に対し事前にご連絡するとともに、お客様やご家族等に対して、サービス利用に関する不利益が生じないよう十分配慮します。

※お客様から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

③サービス従業者は、常に身分証を携帯し、訪問時及びご利用者やそ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するものとします。

(2) サービス提供について

①サービスは「訪問介護計画書」に基づいて行われます。実施に関する指示等はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたってはお客様の訪問時の状況・事情・意向等について十分配慮します。

②サービス提供の為にお客様の居宅において使用する必要な備品等（水道・ガス・電気・電話含む）は無償で使用させていただきます。

③訪問介護サービスの利用にあたり、ご利用者は「4. 当事業所が提供するサービスと利用料金（1）サービス概要」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

(3) サービス内容の変更

訪問時に、お客様の体調等の理由により訪問介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、お客様の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4) サービス従業者の禁止行為

サービス従業者はサービスにあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為。

②お客様もしくはそのご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり。

③お客様もしくはそのご家族等からの金銭又は物品、飲食の授受。

④ご契約者のご家族等に対するサービスの提供。

⑤直接お客様の援助に該当しない行為。（お客様やご家族の利便に供する行為）

イ. お客様以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し。

ロ. 主としてお客様が使用する居室等以外の掃除。

ハ. 来客の応接（お茶、食事の手配等）

ニ. 自家用車の洗車・清掃など。

⑥日常生活の援助に該当しない行為（日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為）

イ. 草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話。

⑦日常的に行われる家事の範囲を超える行為

イ. 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え。

ロ. 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ。

ハ. 室内外家屋の修理、ペンキ塗り・植木の剪定等の園芸。

二. 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理など。

⑧飲酒・喫煙及び飲食（外出時等においてお客様の同意を得てお客様と一緒に飲食を行う場合は除きます）

⑨身体拘束その他お客様の行動を制限する行為。但し、お客様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。（契約書第21条参照）

⑩その他お客様もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為。

※ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

（5）サービス提供における事業者の義務

①お客様の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。

②お客様の体調、健康状態からみて必要な場合には、お客様又はそのご家族等から聴取、確認します。

（6）サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

・契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

・契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用できますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

① ご利用者が死亡した場合

② 要介護認定によりお客様の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合。

③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合。

④ 事業者の滅失や重大な毀損により、お客様に対するサービスの提供が不可能になった場合。

⑤ 当事業者が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。

⑥ お客様から解約又は契約解除の申し出があった場合。（詳細は以下参照）

⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合。（詳細は以下参照）

・契約の有効期間であっても、お客様から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までにお申し出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合。

② お客様が入院された場合。

- ③ お客様に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合。
- ④ 事業者もしくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合。
- ⑤ 事業者もしくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合。
- ⑥ 事業者もしくはサービス従業者が故意又は過失によりお客様の身体・財産・信用を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
 - ・以下の事項に該当する場合には、事業者から本契約を解除させていただくことがあります。
- ① お客様が、契約締結時に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、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- ② お客様による、サービス利用料金の支払いが2カ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合。
- ③ お客様が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他のお客様等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
 - ・契約が終了する場合には、事業者はお客様の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うように努めます。

7. サービス実施の記録について

（1）サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、お客様にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見等があればいつでもお申し出ください。

なお、訪問介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供終了日より5年間保管します。

（2）お客様の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいて、お客様の記録や情報を適切に管理し、お客様の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、お客様の負担となります。）

8. 個人情報保護について

- （1）事業者は、正当な理由がある場合を除き、お客様又はそのご家族の個人情報を第三者に漏らさない義務を負うものとします。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- （2）事業者は、従業者が退職後、在職中知り得たご利用者又はそのご家族の個人情報を漏らすことのないように必要な処置を講じるものとします。
- （3）事業者は、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いる場合とご利用者のご家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を予め文書により得ておかなければならない。

9. 損害賠償について

(1) 事業者は本契約に基づく訪問介護サービスの実施に伴って、事業者の責めに帰すべき事由によりご利用者又はそのご家族の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、お客様に故意又は過失が認められる場合は、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(2) ご利用者又はそのご家族等がご利用者又はそのご家族等の責めに帰すべき事由により、事業者や従業員の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、その損害賠償を請求される場合があります。

損害賠償保険加入会社	日新火災海上保険株式会社
------------	--------------

10. 緊急時等における対応方法

(1) サービス従業者は、訪問サービス実施中に利用者の病状に急変、その他緊急事態等が生じた場合は、速やかに主治医等に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告を行います。

管理者：政野 一也

電話番号：092-674-1881

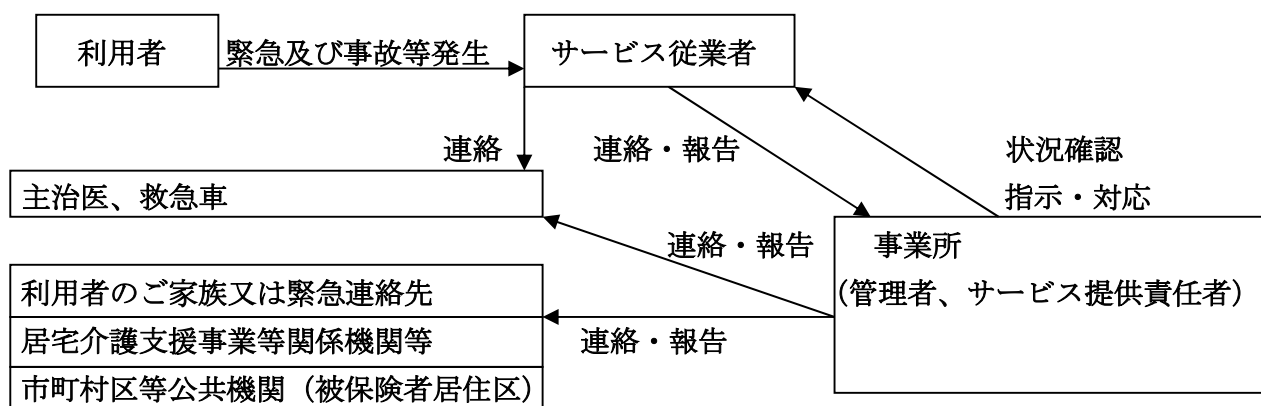
(2) 主治医、ご家族等緊急時の連絡先は、予め確認させていただきます。

(3) 必要な際は、上記の連絡先や各関係機関、保険者等への連絡を行います。

(4) 事業所は、上記(1)の緊急時及び事故発生時等の状況及び緊急及び事故等に際して行なった処置について記録し、その発生時から5年間保管します。

(5) 事業所は、利用者に対する該当訪問サービス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。

(6) 緊急時及び事故発生時の内容については、担当が必要であると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議、研修等を行い再発防止等に役立てます。



※別添『緊急時の連絡先』をご確認下さい。

1 1. 高齢者虐待

- (1) 利用者本人及び保護者、職員等からの疑いを含む虐待通報があった時は
虐待防止委員会を招集し、虐待の可能性について慎重に調査し、速やかに対策を講じます。
- (2) 事業者は、研修等を通じて従業者の人権意識の向上や知識、技術の向上に努めます。
- (3) 事業者は、従業者が支援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、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (4) 身体拘束を厳に慎むことはもちろん、利用者一人ひとりが尊厳を保ちながら自分らしく生活できる環境を作ることができるように、個別ケアの実施に努めます。

1 2. サービス相談窓口及び苦情等の受付について

当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払や手続きなどサービス利用に関するご相談、お客様の記録など情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

① サービス事業所

受付部署名	訪問介護ハッピーすまいる東 お客様相談室
窓口・相談担当者	政野 一也
電話番号	(092) 674-1881
受付時間	営業日の午前9時00分～午後5時30分

② 福岡市 公的機関の相談窓口

□東 区	保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092) 645-1069 (直通)
□博多区	保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092) 419-1081 (直通)
□中央区	保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092) 718-1102 (直通)
□南 区	保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092) 559-5125 (直通)
□城南区	保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092) 833-4105 (直通)
□早良区	保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092) 833-4355 (直通)
□西 区	保健福祉センター	福祉・介護保険課	(092) 895-7066 (直通)
□福岡県国民健康保険団体連合会	介護保険相談窓口		(092) 642-7859

1 3・感染症や災害発生時の対応

- (1) 感染症や非常災害時において、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するために、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画を周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。
- (4) 外部機関等への緊急連絡先は下記の通りです
 - ① 東消防署 (092-683-0119)
 - ② 東警察署 (092-643-0110)
 - ③ 福岡市防災危機管理課 (092-735-4058)
 - ④ 福岡市介護保険課 (092-733-5452)

1 4. 感染症対策について

- (1) 事業所の整備や備品及び備品等の衛生、また従業者の清潔保持および健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備し、従業者に対し感染症の及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。
- (3) 事業所における蔓延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回開催するとともに、その結果については従業者に周知徹底しています。

1 5. ハラスメント対策について

事業者は介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止にむけて取り組みます。

ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

○利用者及び利用者の家族等の禁止事項

①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

例：コップを投げつける／蹴る／唾を吐く

②職員に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷付けたり、おとしめたりする行為）

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員に嫌がらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

③職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／あからさまに性的な話をする

〈重要事項説明書付属文書〉

1. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) ご利用に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画書」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

訪問介護計画の原案について、ご利用者及びそのご家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。



訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくはご利用者及びそのご家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、ご利用者及びそのご家族等と協議して、訪問介護計画を変更します。



訪問介護計画が変更された場合には、ご利用者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

(2) ご利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

①介護認定を受けている場合

- ・居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- ・訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご利用者にサービスを提供します。
- ・介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）



- ・居宅サービス計画（ケアプラン）の作成



- ・作成した居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご利用者にサービスを提供します。
- ・介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

②要介護認定を受けていない場合

- ・要介護認定の申請に必要な支援を行います。
- ・訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご利用者にサービスを提供します。
- ・介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払い頂きます。（償還払い）



次ページへ



前ページより

○要介護と認定された場合



居宅サービス計画（ケアプラン）を作成して頂きます。必要に応じて居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。



居宅サービス計画の作成



- ・作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご利用者にサービスを提供します。
- ・介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払い頂きます。

○要支援と認められた場合



- ・本契約は終了します。
- ・地域包括支援センター（介護予防支援事業者）への紹介を行います。



介護予防サービス計画の作成



- ・本事業所の介護予防サービス計画に位置付けられた場合には、介護予防訪問介護サービスについて、料金やサービス内容についてご説明し、同意いただけた場合には介護予防訪問介護サービスの提供について改めて契約を締結します。
- ・作成された介護予防サービス計画に沿って、介護予防訪問介護計画書を作成し、それに基づき、ご利用者に介護予防サービスを提供します。

○自立と認定された場合



- ・契約は終了します。
- ・既に実施されたサービスの利用料金は全額自己負担となります。

当事業者は、指定訪問介護サービス提供の開始に際し、本書面の重要事項説明書に基づいて、説明を行いました。

本契約を証するため、本書を2通作成し、株式会社エルエス訪問介護ハッピーすまいる東・お客様（又はそのご家族、法定代理人）は、記入捺印の上、各1通を保有するものとします。

事業者	所在地	福岡県福岡市南区井尻1丁目17番1号
	事業者 (法人) 名	株式会社 エルエス
事業所	住 所	福岡県福岡市東区下原2丁目15番32号
	名 称	訪問介護ハッピーすまいる東
	説明者	

上記の通り、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

年 月 日

(☐ 本人記入・ ☐ 代筆者記入)

お客様	住 所	
	氏 名	
	(代筆者名	)

ご家族代表	住 所	
	氏 名	
	(利用者との関係	)
法定代理人	住 所	
	氏 名	