

# 「指定居宅サービス」重要事項説明書

## 訪問介護

令和5年 6月 1日

高瀬会第2訪問介護ステーションは介護保険の  
指定を受けています。

(和歌山県指定 第3072500295号)

当事業者は、ご契約者に対して訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを次の通り説明します。

### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 高瀬会
- (2) 法人所在地 和歌山県東牟婁郡古座川町高瀬353番地
- (3) 電話番号 0735-72-3355 FAX 0735-72-3356
- (4) 代表者氏名 理事長 切 士 桂
- (5) 設立年月日 昭和58年8月26日

### 2. 事業所の概要

- (1) 事業の種類 指定訪問介護事業所・令和 2年 6月 1日（指定更新）
- (2) 事業の名称 高瀬会第2訪問介護ステーション
- (3) 所在地 和歌山県東牟婁郡那智勝浦町湯川61番地
- (4) 電話番号 0735-52-1121 (FAX 0735-52-1122)
- (5) 管理者 仲地 江吏子
- (6) 当事業の運営方針

利用者が要介護状態となった場合においても、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、入浴、排せつ、食事等の身体介護及び掃除、洗濯等の生活援助、その他の生活全般にわたる援助を行います。

- (7) サービス開始年月日  
平成18年 4月 1日

### 3. 事業所実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域

那智勝浦町・太地町・串本町・新宮市（旧熊野川町地域は除く）

(2) 営業日及び営業時間

営業日	年 中 無 休 ※1
受付時間	月～土 8時30分～17時30分
営業時間帯	月～日 8時30分～17時30分 ※2

※1. 但し、各気象警報、風水害等により訪問介護員を派遣できない場合もあります。

※2. 営業時間外の派遣については、管理者との相談とします。

### 4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約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。

職 種	職 員 配 置
1. 管理者 (常勤・サービス提供者と兼務)	1名
2. サービス提供責任者 (常勤2名・管理者と兼務1名/専従1名)	2名
3. 訪問介護員 (常勤・兼務1名、常勤専従・1名、非常勤・専従6名)	8名
1. 介護福祉士	3名
2. 訪問介護養成研修 2級課程修了者	5名

(令和5年 6月現在)

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	勤務体制
1. 管 理 者	勤務時間：8：30～17：30
2. サービス提供責任者	勤務時間：8：30～17：30
3. 訪問介護員	勤務時間：8：30～17：30

※ 利用者の状況により、必要に応じて早朝・夜間・深夜の勤務体制も整えています。

〈配置職員の職種〉

サービス提供  
責任者

- … (サービス提供責任者の業務)
- ① 訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
  - ② 利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
  - ③ 居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
  - ④ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
  - ⑤ 訪問介護員の業務の実施状況の把握
  - ⑥ 訪問介護員の業務管理
  - ⑦ 訪問介護員の研修、技術指導
  - ⑧ その他サービスの内容の管理について必要な業務

訪問介護員

… ご契約者の居宅へ訪問し、身体介護・生活援助等のサービスの提供を行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約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契約者に負担いただく場合があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

(i) 〈サービスの概要〉

①身体介護

- 入浴介助…… 入浴介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
- 排せつ介助…… 排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助 …… 食事の介助を行います。
- 体位変換 …… 体位の交換を行います。
- 通院介助 …… 通院の介助を行います。

②生活援助

- 調理 …… ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調整は行いません）
- 洗濯 …… ご契約者の衣服等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません）
- 掃除 …… ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません）
- 買物 …… ご契約者の日常生活に必要となる物品の買物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません）
- その他 …… その他日常生活上のお世話を提供します。

- ③身体生活 身体介護を中心に行った後、20分以上の生活援助を行うサービスも致します。

(ii) 〈サービス利用料金（1日あたり）〉（契約書第10条参照）

別紙 利用料のご案内により、ご契約者のご利用所要時間帯に応じたサービス利用料金（介護保険給付費額を除いた金額、通常1割の自己負担額）をお支払い下さい。（サービスの利用料金は、ご契約者の提供時間帯及び介護内容により異なります。）

- 「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的所要時間です。
- 平常の時間帯（午前8時から午後6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内であれば、介護保険給付の対象となります。
  - ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
  - ・ 早朝（午前6時から8時まで）：25%
  - ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

- 2人の訪問介護職員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご契約者の同意のうえで、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。
  - ・ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護等の重介護サービスを行う場合
  - ・ 暴力行為などが見られる方のサービスを行う場合
  - ・ その他利用者の状況等から、適当と認められる場合
- その他加算については、別紙：料金表にてご確認ください。
- ご契約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。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払いといいます）。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、ご契約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のあった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。
- 契約者が介護保険料に未納がある場合には、自己負担額については上表と異なることがあります。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条、第10条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

＜ サービスの概要と利用料金 ＞

① 介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、介護保険給付費の全額（自己負担額ではありません）が必要となります。

② 通常の事業実施区域外への交通費

通常の事業実施地域外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合、サービスの提供に際し要した交通費として、下記の料金をいただきます。

通常の実施地域を越えた地点から10km未満                      1000円

通常の実施地域を越えた地点から10km以上の場合    3kmごとに300円追加

③ 経済状況の変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。

その場合事前に変更の内容と変更する事由についてご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第10条参照）

前記(1)、(2)の料金・費用は次の通りお支払い下さい。

1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月25日までにお支払い下さい。

- 現金での支払は、訪問介護職員の訪問時に現金支払いする
- 紀陽銀行口座からの口座振替（自動振替）による支払い
- 下記指定口座への振り込みによる支払い

紀陽銀行太地支店 普通預金 1 2 6 7 3 1

口座名義 高瀬会第2訪問介護ステーション

尚、振込みの場合は、振込手数料が必要となります。

#### (4)利用の中止、変更、追加（契約書第11条参照）

- 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合、利用予定日の2日前までに事業所に申し出て下さい。
- 利用予定日の2日前までに申し出がなく、前日もしくは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。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合には、この限りではありません。

利用予定日の2日前までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日に申し出があった場合	当日の自己負担相当額の50%
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の自己負担相当額

- 介護保険給付の対象となるサービスの取消料については、上表の区分に従い自己負担額の50%もしくは全額となります。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の勤務状況により契約者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能な日時を契約者に提示して協議します。

## 6. 訪問介護サービスの利用に関する留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問介助員

サービス提供時に、担当の訪問介護職員を決定します。ただし、実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

### (2) 訪問介護員の交替（契約書第7条参照）

ア. ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指定はできません。

イ. 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第8条参照）

ア. 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用にあたり、契約者は「5. 当事業所が提供するサービスと利用料金」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。

イ. 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者は訪問介護サービスの実施にあたっては契約者の事情・意思等に十分に配慮するものとします。

ウ. 備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第12条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。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。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第16条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③ ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 7. 苦情の受付について（契約書第27条参照）

### （1）当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

#### ○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 サービス提供責任者 仲地 江史子・三隅 佳代

○電話番号 0735-52-1121

○FAX 番号 0735-52-1122

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 8:30～17:30

#### ○当法人の第三者委員

（公平中立な立場で、苦情等に対応して頂ける委員です。）

小谷 一郎（監事） 0735-58-1262（自宅）

濱 雅文（評議員） 0735-58-0899（自宅）

### （2）行政機関その他苦情受付機関

○和歌山県福祉サービス 運営適正委員会	所在地 和歌山市平手2丁目1番2 電話番号 (073) 435-5527 FAX番号 (073) 435-5584 受付時間 9:00～17:15 (月～金)
○和歌山県国民健康保険 団体連合会介護サービス 苦情処理相談窓口	所在地 和歌山市吹上2丁目1番22 日赤会館内 電話番号 (073) 427-4662 FAX番号 (073) 427-4664 受付時間 9:00～17:15 (月～金)
○那智勝浦町役場 福祉課	所在地 東牟婁郡那智勝浦町町築地7-1-1 電話番号 (0735) 29-7309 FAX番号 (0735) 52-3247 受付時間 9:00～17:15 (月～金)
○太地町役場 住民福祉課	所在地 東牟婁郡太地町太地3767-1 電話番号 (0735) 59-2335 FAX番号 (0735) 59-3375 受付時間 9:00～17:15 (月～金)
○串本町役場 福祉課	所在地 東牟婁郡串本町串本1800 電話番号 (0735) 62-0562 FAX番号 (0735) 62-4977 受付時間 9:00～17:15 (月～金)
○新宮市役所 健康長寿課 介護保険課	所在地 新宮市春日1-1 電話番号 (0735) 23-3346 FAX番号 (0735) 28-2007 受付時間 9:00～17:15 (月～金)

・ ・



8. 重要事項の説明および受領の年月日

○重要事項の説明年月日 令和 年 月 日

訪問介護サービスの提供開始に当たり、ご契約者に対して本書に基づいて、重要事項を説明し交付しました。

事業者	所在地	和歌山県東牟婁郡古座川町高瀬353番地
	法人名	社会福祉法人 高瀬会
	代表者氏名	理事長 切士 桂 (印)
	事業所住所	和歌山県東牟婁郡那智勝浦町湯川61番地
	事業所名	社会福祉法人 高瀬会第2訪問介護ステーション (指定番号第3072500295)
	説明者氏名	仲地 江 吏 子 (印)

○重要事項説明書の受領年月日 令和 年 月 日

私は、本書面により事業者から訪問介護サービスについて重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意します。

ご契約者

ご住 所 和歌山県 東牟婁郡

ご氏 名 (印)

ご契約者の代理人（代理人を選定した場合のみ）

ご住 所

ご氏 名 (印)

連絡先 (続柄)

身元引受人（連帯保証人）

ご住 所

ご氏 名 (印)

連絡先 (続柄)

契約者は、署名が出来ないため、契約者本人の意思を確認のうえ、私が契約者に代わって、その署名押印を代行します。

ご署名代行者

ご住 所

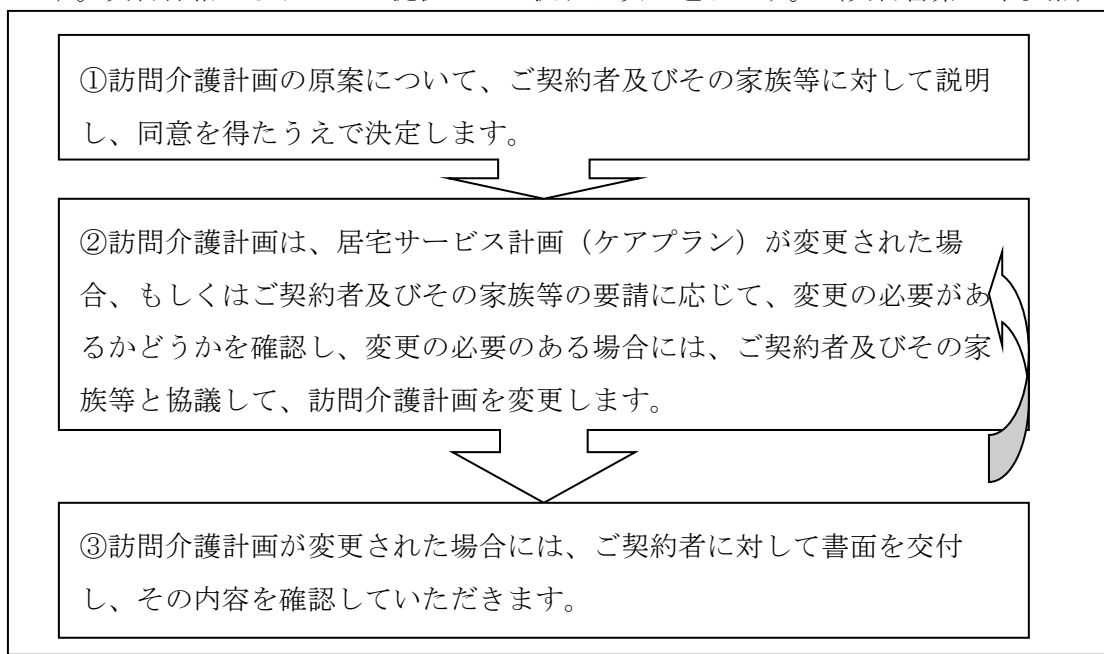
ご氏 名 (印)

連絡先 (続柄)

## <重要事項説明書付属文書>

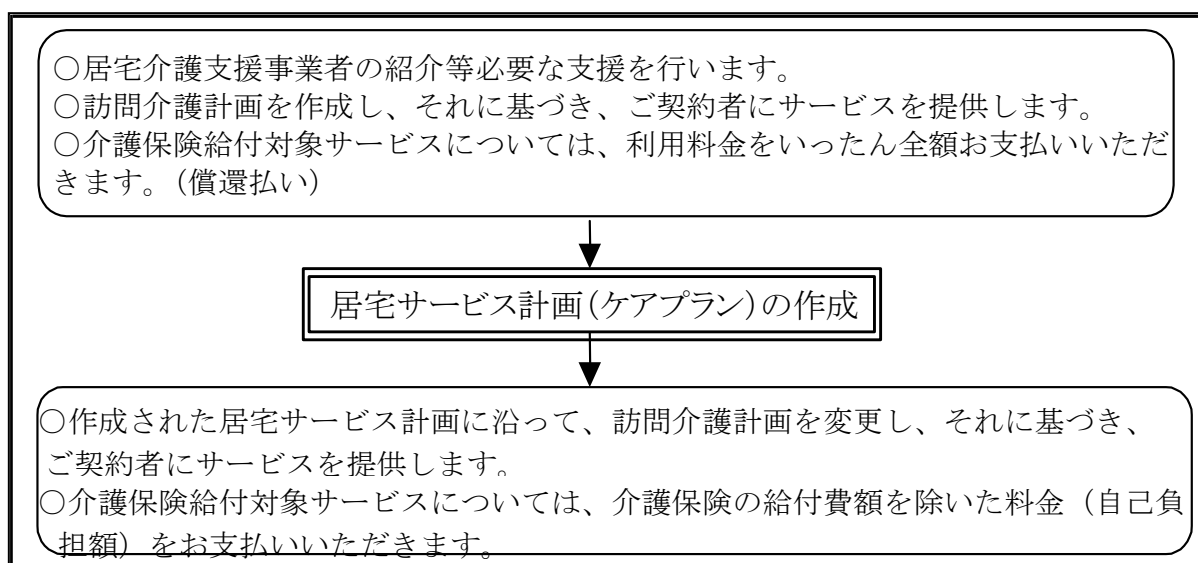
### 1. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約者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」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。（契約書第3条参照）

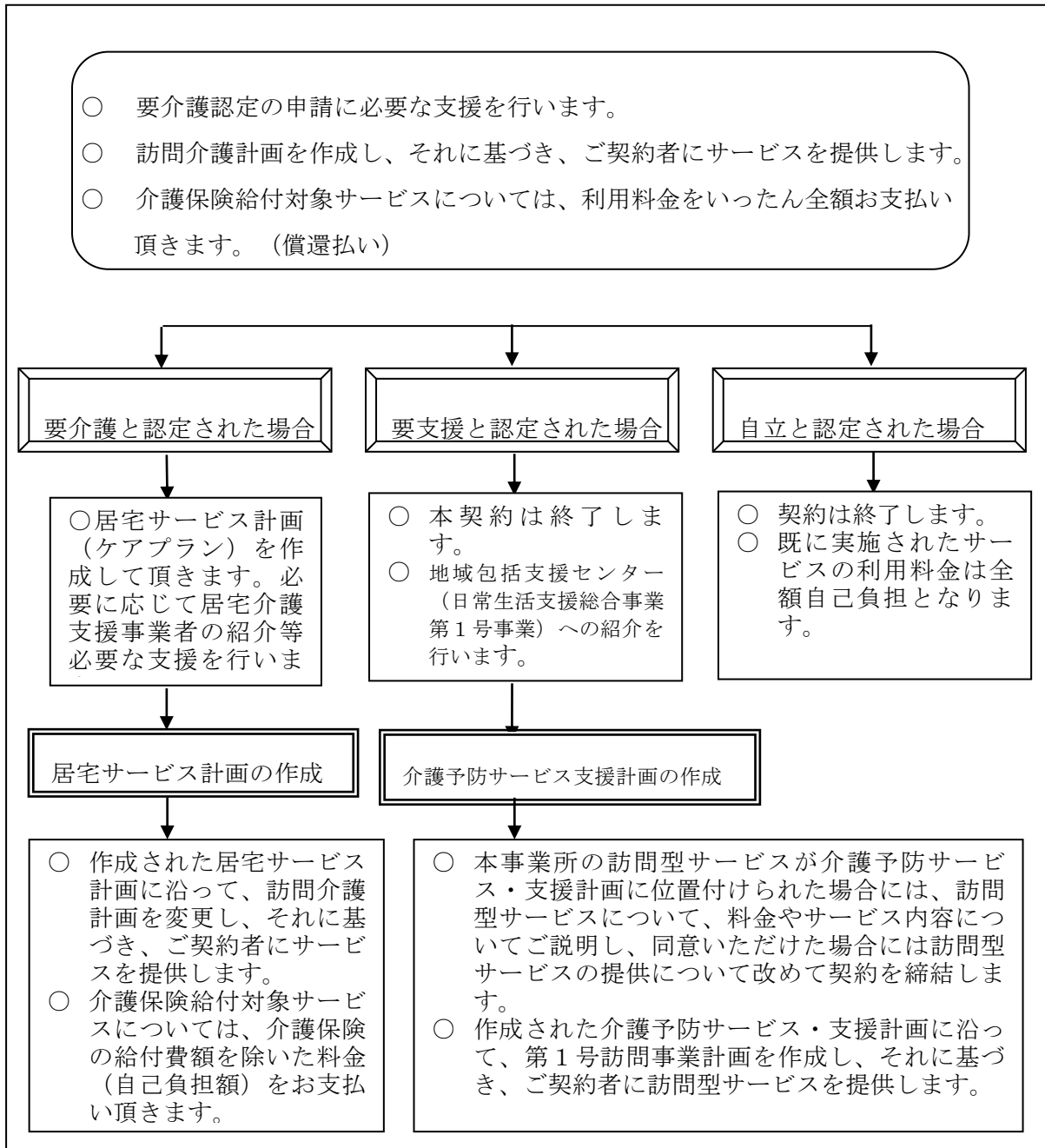


- (2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

#### ①要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



2. サービス提供における事業者の義務（契約書第14条、第15条参照）

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、

ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

⑤ サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

⑥ 事業者、サービス従事者及び従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する個人情報を正当な理由がなく、第三者に故意又は過失による開示、提供又は漏えいしたり、自ら使用しません（個人情報の守秘義務）。

- ・ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、ご契約者の同意を得ます

- ・サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文章により得た上で、契約者又はその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

### 3. 事故発生時の対応について

ご契約者へのサービス提供時に、事故が発生した場合には、すみやかに、関係市町村、ご契約者の家族、ご契約者に係る居宅介護支援事業者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、介護事故報告書に事故等に際して採った処理等を記録します。

### 4. 損害賠償について（契約書第 17 条、第 18 条参照）

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。個人情報の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、契約者に故意又は過失が認められる場合で、契約者の置かれた心身の状況を見極めて相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

### 5. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

（実施の有無 : 無）

### 6. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

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 6 か月間（要介護認定期間）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することができますが、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。

（契約書第 20 条参照）

①ご契約者が死亡した場合

②要介護認定又は要支援認定によりご契約者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施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合

⑤当事業所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ご契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）

⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出（契約書第21条、第22条参照）

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部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日前までに解約届出書をご提出下さい。ただし、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・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 事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ③ ご契約者が入院された場合（一部解約はできません）
- ④ ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が個人情報の守秘義務に違反した場合
- ⑦ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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

(2) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第23条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者又は身元引受人（連帯保証人）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 ご契約者又は身元引受人（連帯保証人）による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、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 ご契約者又は身元引受人（連帯保証人）が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者等の財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者又は身元引受人（連帯保証人）の行動がサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったり、あるいは、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

(3) 契約の一部が解約または解除された場合（契約書第24条参照）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 契約の終了に伴う援助（契約書第20条参照）

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。