

## 《重要事項説明書》

当事業所は介護保険の指定事業所です。（ 熊本県指定 4371001092 ）

当事業所は、ご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供いたします。

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。なお、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。

### 1、 事業所

- (1) 法人名 営利法人 株式会社 青空
- (2) 法人所在地 熊本県菊池市西迫間 3 0 0 番地
- (3) 電話番号 0968－36－9848
- (4) 代表者氏名 宮本 龍成
- (5) 設立年月日 平成 23 年 5 月 16 日

### 2、 事業の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所 熊本県指定 No 4 3 7 1 0 0 1 0 9 2
- (2) 事業所の目的 指定訪問介護は、介護保険法令に従い、ご契約者が居宅において、その有する能力に応じて、可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るように支援することを目的として、サービスを提供いたします。
- (3) 事業所の名称 訪問介護ステーション なのはな
- (4) 事業所所在地 熊本県菊池市深川 309－1
- (5) 電話番号 0968－36－9022
- (6) 管理者氏名 川上 雄太
- (7) 事業所の運営方針 個別援助計画により利用者の自立を支援します。
- (8) 開設年月日 平成 28 年 2 月 10 日
- (9) 事業所が実施している ①訪問介護事業  
他の業務
- (10) 通常の実施地域 菊池市、山鹿市（菊鹿、鹿本区域で事業所から片道 10 k m の範囲内）とする。
- (11) 営業日および営業時間

1	営業日	月曜日から日曜日（365 日）とする
2	営業時間	8：30～17：30 とする
3	サービス提供時間	8：30～17：30 とする

### 3 職員体制

当事業所では、ご契約者に対して訪問介護を提供する職員として、以下の職員を配置しています。

	職種	常勤	非常勤	備考
1	管理者	1		兼務
2	サービス提供責任者	1		兼務
3	訪問介護員	5	2	

### 4 当事業所が提供できるサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご自宅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) 利用料金の金額を一時ご契約者に負担して頂く場合があります。(償還払い)

(1) 介護保険の給付対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の9割又は8割が介護保険から給付されます。

<サービスの概要と利用料金>

① 身体介護 入浴、排泄、食事、移乗、通院、外出介助

② 生活援助 調理、洗濯、買い物、掃除 等日常生活上のお世話をします。

ご契約者に対する具体的なサービス実施内容、実施日および実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）を踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 身体介護 ・入浴介助 自宅における入浴介助及び清拭を行います。

・排泄介助 排泄の介助、オムツ交換を行います。

・食事介助 食事の介助を行います。

・体位交換 寝返り等体位交換を行います。

・通院介助 病院、医院への通院介助を行います。

(ただし事業所の車での送迎は致しません。)

・移乗介助 移乗の介助を行います。

・外出介助 買い物、散歩などの介助を行います。

② 生活援助 ・調理 ご契約者の食事の用意をします。

(ご家族分の調理は行いません。)

・洗濯 ご契約者の衣類の洗濯を行います。

(ご家族分の洗濯は行いません)

・掃除 ご契約者のケアプランのサービス内容による掃除を行います。

・買い物 ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をします。

## <利用料金>

- ① それぞれのサービスについて、平常時間帯（午前 8 時から午後 6 時まで）までの利用料金は別表に定めるとおりです。

※ 別表のサービスの利用料金は、実際にサービスを要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

※ 平常の時間帯以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で通常料金に割増料金が加算されます。

（割増料金は支給限度額内であれば、介護保険給付の対象になります。）

- |                         |       |
|-------------------------|-------|
| ① 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで） | 25%増し |
| ② 早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）  | 25%増し |
| ③ 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで） | 50%増し |

※ 2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合には、ご契約者の同意の上、通常の料金の 2 倍の料金を頂きます。

① 体重の重い方に対する入浴介護＋介護サービスを行う場合。

② 暴力行為などがみられる方へサービスを行う場合

※ 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一旦お支払いいただきます。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）

※ 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、ご契約者の負担額を変更します。

※ 初回訪問時に、サービス提供責任者が訪問しサービスを行った場合、また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、初回加算額を頂きます。

※ 緊急時にサービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその訪問介護員等が、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、緊急時訪問介護加算を頂きます。（利用者又はその家族からの要請から 24 時間以内に行った場合で 1 回の要請につき 1 回を限度とする。）

※ 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを利用された場合には、サービス利用料金の金額がご契約者負担となります。

## 5、交通費

通常の実施地域 菊池市、山鹿市（菊鹿町、鹿本町事業所から片道 10 km の範囲内）  
の交通費は無料  
以外の地域は有料となります。

## 6、料金（利用料金、交通費の支払い方法）

上記料金は、1 か月毎に計算しご請求します。翌月末日までに下記の何らかの方法

でお支払いください。

(1 か月に満たない機関のサービス利用料金は、利用日数に基づいて計算します。

(1) 口座引落

(2) 窓口払い

## 7、利用の中止、変更

(1) 利用予定日の前にご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は、変更をすることができます。この場合にはサービスの実施日前日までに事業所に申し出てください。

(2) 利用予定日の提供時間の 30 分前までに利用中止の申し出がなく、訪問に出てしまった場合、キャンセル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。

利用予定時間の 30 分前までに申し出があった場合      無料

連絡がなく、担当者が自宅へ訪問した場合は    200 円頂きます。(請求書に記載し利用料金と一緒に請求いたします。

(3)      サービス利用の変更申し出に対して、事業所の稼働状況によりご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、他の提供可能日時をご契約者に提示して協議します。

(4)      事業所の都合で、どうしても指定の時間にサービスの提供ができない場合、他の提供可能日をご契約者に提示して協議します。

## 8、サービスの内容の変更

サービス利用当日にご契約者の体調当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、サービスの内容の変更を行います。その場合、事業所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。

## 9、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護員

サービス提供前に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービスにあたっては、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

#### ①      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、ご契約者からの特定の訪問介護員の指定はお受けできません。

#### ②      事業者から訪問介護員の交替

事業所の都合により訪問介護員の交替をすることがあります。訪問介護員の交替

をする場合は、ご契約者およびそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとする。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の業務依頼の禁止

ご契約者は「4 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者には依頼することはできません。

② 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、命令はすべて事業所が行います。

ただし、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって、ご契約者の事情・意向等に十分配慮するものとする。

## 10 損害賠償

当事業者が、訪問介護サービス提供中に、ご契約者あるいはご家族、家財等に損害を与えた場合は、その損害を賠償します。

ただし、当事業所の訪問介護員が十分注意したにも関わらず生じた損害については賠償いたしません。

### 11 訪問介護員の禁止事項

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) ご契約者もしくはそのご家族からの高価な物品などの授受
- (2) ご契約者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供
- (3) ご契約者もしくはそのご家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動
- (4) その他、ご契約者もしくは、そのご家族等に行う迷惑行為

### 12 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所における苦情や相談は下記の専用窓口でお受けいたします。

苦情受付窓口 担当 川上 雄太

管理責任者 川上 雄太

サービス提供責任者 川上 雄太

受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

菊池市役所 介護保険課 地域包括支援センター

電話 0968-25-7216

国民健康保険団体連合会

電話 096-365-0811

# 訪問介護ステーション なんのはな 運営規程

## (趣旨)

第1条 この規程は、営利法人 株式会社青空が開設する訪問介護ステーション なんのはな（以下「事業所」という）が行う指定訪問介護（以下「指定訪問介護」という）の事業（以下「訪問介護事業」という）の適正な運営及び利用者に対する適切な指定訪問介護の提供を確保するため、管理運営に関する事項を定めるものである。

## (事業の目的)

第2条 指定訪問介護の事業は、要介護状態にある利用者に対し、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助等を行うことにより、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。

## (事業運営の方針)

- 第3条 訪問介護事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重して常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- 2 指定訪問介護等の提供にあたっては、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について、理解しやすいように説明し同意を得たうえで実施する。
  - 3 事業所の従業者は、常により良い介護技術の習得に努め、利用者にとって適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
  - 4 指定訪問介護等の提供にあたっては、常に利用者の心身の状況及び置かれている環境を的確に把握し、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
  - 5 事業者自らその提供する指定訪問介護等の質の評価を多様な評価手法を用いて行い、常にその改善を図るものとする。
  - 6 訪問介護事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者及びその他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス、および福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

## (事業所の名称及び所在地)

第4条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- (1) 名称 訪問介護ステーション なんのはな
- (2) 所在地 熊本県菊池市深川 309 番地 1

### (従業者の職種、員数及び職務の内容)

第5条 事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1名（常勤 1名 サービス提供責任者及び訪問介護員と兼務）

管理者は事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に訪問介護事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

- (2) サービス提供責任者 1名以上（兼務）

サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成及び説明を行うほか、事業所に対する指定訪問介護等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の内容の管理を行う。

- (3) 訪問介護員 5名以上（常勤専従 1名以上、非常勤 1名以上）

訪問介護員は、訪問介護計画に基づき、指定訪問介護等の提供にあたる。

### (営業日及び営業時間)

第6条 事業所の営業日および営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から日曜日までとする。12月31日から1月3日までは休業日とする。但し、提供依頼があれば対応する。

- (2) 営業時間 8時30分から17時30分までとする。

- (3) サービス提供時間 上記の営業日、営業時の他、居宅サービス計画により提供を行うものとする。

- (4) 連絡体制 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

### (指定訪問介護等の内容)

第7条 事業所で行う指定訪問介護等の内容は次のとおりとする。

- (1) 身体介護

- (2) 生活援助

### (指定訪問介護等の利用料その他の費用の額)

第8条 指定訪問介護等を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定め基準によるものとし、当該指定訪問介護等が法定代理受領サービスであるときには、利用者の負担割合書に基づく割合を請求とする額。

- 2 次条に定める通常の事業の実施地域を超えて、指定訪問介護を行う場合の交通費は、通常の事業の実施地域を超えてからからの実費の支払いを受けることができるものとする。

なお、自動車を使用する場合の交通費は、通常の事業所の実施地域を超えた地点から片道 1 キロメートル当たり 25 円とする。

### 3 訪問介護サービス利用中止についての申

し入れがなかった場合には、次のとおりキャンセル料の支払いを受けるものとする。但し、体調や容態の急変等緊急やむを得ない事情がある場合は不要とする。

(1) 訪問予定時間の 30 分前までに連絡を受けた場合 無料

(2) 訪問する予定で事業所を出てしまった場合は 200 円

4 前項までの費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して、事前に文書でその内容及び費用について説明した上で、利用者又はその家族から支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けるものとする。

5 第 1 項から第 3 項までの費用の支払いを受ける際は、その都度当該費用に係る領収書を利用者に対し交付する。

6 指定訪問介護事業者は、指定訪問介護の提供の開始に際し、あらかじめ、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、訪問介護員等の勤務の体制その他の利用申込者のサービスの選択に資すると認められる重要事項を記した文書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用申込者の同意を得るものとする。

7 指定訪問介護事業者は、法定代理受領サービスに該当しない指定訪問介護に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した指定訪問介護の内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付するものとする。

## (通常の事業の実施地域)

第 9 条 通常の事業の実施地域は、菊池市、山鹿市（事業所から片道 10 km の範囲の区域）とする。

## (緊急時における対応)

第 10 条 事業所の従業者は、指定訪問介護等の提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合には、速やかに介護支援専門員に連絡を行い対応・相談するとともに管理者に報告する。

2 訪問介護員等は、現に指定訪問介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合は、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。

## (事故発生時の対応)

第 11 条 利用者に対する指定訪問介護等の提供により事故が発生した場合には速やかに管理者に連絡し対応を相談する。管理者は状況を把握し速やかに利用者の家族、居宅介護支援事業所、市町村に連絡を行うとともに必要な措置を講



じる。

- 2 事故の状況を事業所内で共有し、再発防止の対策を検討する。  
リスク・マネジメントの研修を事業所内外で行い事故防止に努める。
- 3 事故の状況及び事故に際して採った処置を記録し、その完結の日  
から5年間保存する。
- 4 事業者は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。
- 5 事業者は、前項の損害賠償の為に、損害賠償責任保険に加入する。

### (虐待防止のための措置)

第12条 事業者は、利用者の人権の擁護及び虐待の防止のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待の防止に関する責任者の選定
  - (2) 従業者への虐待防止に関する研修の実施
  - (3) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は当該事業所の従業者又は日常的に世話をしている家族、親族、同居人など利用者を現に擁護する者により、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する。  
また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行う調査等に協力する。

### (衛生管理)

第13条 事業者は、感染症の発生または蔓延を防ぐために必要な措置を講じるとともに、従業者に対し定期的に健康診断等を実施する。

### (秘密保持)

第14条 事業所の従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。これは、利用者との契約終了後も同様とする。

- 2 従業者でなくなった後においても、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する旨に従業者との雇用契約の内容とする。

### (個人情報の保護)

第15条 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」及び厚生労働省が作成した「医療介護関係事業者における、個人情報の適切な取り扱いの為のガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。

- 2      利用者又はその家族の個人情報については、事業者による指定訪問介護等の提供以外の目的では利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合や、外部への情報提供については、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

## （成年後見制度の活用支援）

第16条   事業者は利用者と適正な契約手続きを行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度を活用できるように支援を行う。

## （苦情解決体制の整備）

第17条   事業者は、指定訪問介護等の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じる。

- 2      事業者は、苦情を受け付けた場合には、その内容等を記録し5年間保存する。また、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に努める。
- 3      事業者は、指定訪問介護等の提供に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは支持の求め、又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 4      事業者は、提供した指定訪問介護等に係る利用者及びその家族からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。
- 5      提供した指定訪問介護等に関する利用者及びその家族からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業、その他の市町村が実施する事業に協力するよう努める。

## （従業員の研修）

第18条   事業者は、すべての訪問介護員等に対し、資質向上を図るための研修計画を作成し、当該計画に従い事業所内研修を実施するとともに、研修機関等が実施する外部研修への参加の機会を確保する。

## （その他運営に関する重要事項）

第19条   指定訪問介護事業者は、利用者に対する指定訪問介護の提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。

- （1）   訪問介護計画

- (2) 提供した具体的なサービスの内容等の記録
  - (3) 市町村への通知に係る記録
  - (4) 苦情の内容等の記録
  - (5) 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
- 2 この規定に定める事項の他、運営に関する重要事項は、老人福祉法及び介護保険法並びにこれらの法律に基づく政令及び厚生労働省令並びに条例、規則に定めるところによるものとする。
- 3 指定訪問介護事業者は、正当な理由なく指定訪問介護の提供を拒まないものとする。
- 4 運営規定に記載のない重要事項について、法人と事業所の管理者の協議に基づき定めるものとする。

#### 附則

この規定は平成31年4月1日から施行する。