

# 「訪問介護」重要事項説明書

特定非営利活動法人レストアート  
訪問介護事業所レストアート

当施設は介護保険の指定を受けています。  
(京都府指定 2673200479号)

## 目次

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 事業実施地域及び営業時間
4. サービスの提供方法
5. サービス提供期間と終了
6. サービスの内容
7. 費用
8. サービス内容に関する苦情等相談窓口
9. 緊急時等における対応方法
10. 事故発生時等における対応方法
11. 虐待の防止について
12. 業務継続計画の策定等
13. 衛生管理等
14. 訪問介護員の禁止行為
15. ハラスメントについて
16. 個人情報の保護及び秘密の保持について
17. サービス利用に当たっての留意事項
18. 第三者による評価の実施状況

## 1. 事業者

- (1) 法人名：特定非営利活動法人レスタート
- (2) 法人所在地：京都府京田辺市大住ヶ丘3丁目11番地1
- (3) 電話番号：0774-39-8650
- (4) 代表者氏名：松尾隆昭
- (5) 設立年月日：令和2年2月4日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類：指定訪問介護事業所・令和2年6月1日指定  
京都府 2673200479 号
- (2) 事業の目的：要介護状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称：訪問介護事業所 レスタート
- (4) 事業所の所在地：京都府京田辺市大住ヶ丘3丁目11番地1
- (5) 電話番号：0774-39-8650
- (6) 事業所長（管理者）：氏名 河村芳枝
- (7) 当事業所の運営方針：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、排泄、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。
- (8) 開設年月日：令和2年6月1日

### 【事業所職員の体制】

当事業所では、契約者（利用者）に対して指定訪問介護サービスを提供する職員とし、以下の職種の職員を配置しています。

従業者の職種	区分				職務の内容
	常勤		非常勤		
	専従	兼務	専従	兼務	
1. 管理者		1名			業務の一元的管理 (訪問介護員と兼務)
2. サービス提供責任者		3名			
3. 訪問介護員		4名	4名	2名	訪問介護サービスの提供 (管理者、サ責と兼務)
(1) 介護福祉士		4名	2名	2名	
(2) 介護職員初任者研修修了 (ヘルパー2級)			2名		

## ■サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点やサービス内容を変更希望の際には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださっても構いません。）

＜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利用者の状況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

## 3. 事業実施地域及び営業時間

### (1) 通常の事業の実施地域

京田辺市、精華町一部（菱田区、狛田区、下狛区）、木津川市一部（山城町）の区域

### (2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日 (但し、毎年12月30日から翌年1月3日まで及び祝祭日を除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時30分 ※緊急時には、上記の営業時間外でも電話対応可能な体制をとっています。  電話番号：0774-39-8650

### (3) サービス提供日及び提供時間

サービス提供日	365日
サービス提供時間	午前8時00分から午後8時00分 ただし、利用者の要請があった場合は、 随時対応が可能な体制を取っています。

#### 4. サービス提供の方法

- (1) 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて「居宅サービス計画（ケアプラン）」に沿って「訪問介護計画」を作成します。「訪問介護計画」の同意を得て、サービスを開始します。
- (2) 「居宅サービス計画（ケアプラン）」「訪問介護計画」に基づき担当の訪問介護員がサービスの提供をします。
- (3) サービス利用後も、常に生活状況や心身の状況を把握し訪問介護計画の評価・見直しをします。

#### 5. サービス提供期間と終了

##### (1) サービスの提供期間

契約締結日から要介護認定有効期間の満了日までとします。契約期間満了の7日前までに契約終了の申し入れがない場合、同じ条件で更新されるものとします。

##### (2) サービスの終了

次の事由に該当した場合はサービスを終了とします。

- ① 利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）と認定されたとき。
- ② 利用者が病院や介護保険施設等に入院入所して自宅に戻る予定がないとき。
- ③ 利用者が死亡したとき。
- ④ 利用者が契約書に基づき、契約が解約又は解除されたとき。

#### 6. サービスの内容

種類	内容
身体介護	<ul style="list-style-type: none"><li>・入浴介助 入浴介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（全身清拭、部分浴）などを行います。</li><li>・排泄介助 排泄の介助（ポータブルトイレ、トイレ利用）、おむつ交換を行います。</li><li>・食事介助 食事の介助、口腔ケア、服薬介助を行います。</li><li>・体位変換 体位の交換を行います。</li><li>・通院介助 通院の介助を行います。（ただし、移送部分は除きます）</li></ul>
生活援助	<ul style="list-style-type: none"><li>・調理 契約者（利用者）の食事の用意を行います。</li><li>・洗濯 契約者（利用者）の衣類等の洗濯を行います。</li><li>・掃除 契約者（利用者）の居室の掃除を行います。</li><li>・買い物・薬の受け取り 契約者（利用者）の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）</li></ul>

\*以下のサービス内容は、介護保険制度上、サービス提供できません。

- ① 「直接本人の援助」に該当しない行為
  - (ア) 利用者以外のものに係る洗濯，調理，買い物，布団干し
  - (イ) 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
  - (ウ) 来客の応接（お茶，食事の手配等）
  - (エ) 自家用車の洗車・清掃 等
- ② 日常生活を営むのに支障を生じないと判断される行為
  - (ア) 草むしり
  - (イ) 花木の水やり
  - (ウ) 犬の散歩等ペットの世話 等
- ③ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
  - (ア) 家具・電気器具等の移動，修繕，模様替え
  - (イ) 大掃除，窓のガラス磨き，床のワックスがけ
  - (ウ) 室内外家屋の修理，ペンキ塗り
  - (エ) 植木の剪定等の園芸
  - (オ) 正月，節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

#### ■訪問介護計画の作成及び評価等

担当のサービス提供責任者が、居宅サービス計画に基づき利用者の直面している課題等を把握し、利用者の希望を踏まえて、訪問介護計画を作成します。また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面（サービス報告書）に記載して利用者に説明のうえ交付します。

## 7. 費用

利用者負担割合（負担割合証に記載）に応じた負担額（1割、2割又は3割）によって自己負担が異なります。

なお、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は1か月につき料金表の利用料金全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えに領収証を発行します。また、還付に必要なサービス提供証明書を発行します。

## 【料 金 表】

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次の通りです。

### ■訪問介護（地域区分 6級地 1単位：10,42円）

項目	サービスに要する時間	サービス 単位数	特定事業所 加算Ⅰ加算 後の単位数	利用料金	サービスに係る自己負担額		
					1割負担	2割負担	3割負担
身体 介 護	20分未満	163単位	196単位	2,042円/回	205円/回	409円/回	613円/回
	20分以上30分未満	244単位	293単位	3,053円/回	306円/回	611円/回	916円/回
	30分以上1時間未満	387単位	464単位	4,834円/回	484円/回	967円/回	1,451円/回
生 活 援 助	20分以上45分未満	179単位	215単位	2,240円/回	224円/回	448円/回	672円/回
	45分以上60分未満	220単位	264単位	2,750円/回	275円/回	550円/回	825円/回

### ■各種加算料金（身体介護、生活援助を含む）

夜間（午後6時から午後10時）又は 早朝（午前6時から午前8時）の加算	上記の額に1回につき25%加算します。
深夜（午後10時から午前6時）の加算	上記の額に1回につき50%加算します。

各種加算	サービス 単位数
初回加算	200単位
緊急時訪問加算	100単位
特定事業所加算Ⅰ	基本単位×20%
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	1ヶ月あたりの総単位×24.5%
認知症専門ケア加算Ⅰ	3単位/日

※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 緊急時訪問介護加算は、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介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保

や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。

※ 実際の負担額は基本料金に加算等の合計を計算するため、数円単位で誤差が生じる場合がございます。

※ 上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、利用者様の訪問介護サービス計画に定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。

※ 介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者の自己負担となりますのでご相談ください。

※ 利用者の身体的理由もしくは暴力行為等の事情があり、かつ、利用者又はそのご家族等の同意を得て、訪問介護員が2人で訪問する場合は、2人分の料金となります。(介護予防を除く。)

## ■交通費

通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は、交通費の実費が必要となります。

通常の事業の実施地域を越えてから、片道3キロメートル未満	100円
通常の事業の実施地域を越えてから、片道3キロメートル以上	200円

## ■その他の費用

サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者の負担となります。

## ■キャンセル料

利用者の都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

利用日の24時間前までに連絡があった場合	無 料
利用日の12時間前までに連絡があった場合	当該基本料金の20%
利用日の12時間前までに連絡がなかった場合	当該基本料金の30%

## ■利用料金のお支払い方法

上記の利用料（利用者負担分の金額）は1か月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。入金確認後、領収書を発行します。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の27日（祝休日の場合は直前の平日）にあなたが指定する金融機関口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月末日（祝休日の場合は直前の平日）までに事業所が指定する下記の口座にお振込みください。 <b>京都信用金庫 田辺支店 普通口座 3012318</b> <b>口座名義 特定非営利活動法人レスタート 理事 松尾隆昭</b>
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日（休業日の場合は直前に営業日）までに現金でお支払いください。

## 8. サービス内容に関する苦情等相談窓口

### (1) 苦情等相談窓口について

提供したサービス内容等について、相談や苦情を受け付けるための窓口を下表のとおり設置します。

当事業所 相談窓口	窓口責任者：松尾隆昭 相談担当者：小泉有花 受付時間： 9:00～17:00 連絡先：電話 0774-39-8650 FAX 0774-39-8675 面接（当事業所 相談室） 苦情受付箱：郵便ポストに設置（ポストは窓口責任者が開錠するため、ご安心ください）
京田辺市介護保険課	受付時間：月曜日～金曜日 8:30～17:15 連絡先：電話 0774-64-1373 FAX 0774-63-5777
精華町高齢福祉課	受付時間：月曜日～金曜日 8:30～17:00 連絡先：電話 0774-95-1932 FAX 0774-95-3974
木津川市高齢介護課	受付時間：月曜日～金曜日 8:30～17:15 連絡先：電話 0774-75-1213 FAX 0774-72-0553
京都府国民健康保険団体連合会	受付時間：月曜日～金曜日 9:00～17:00 連絡先：電話 075-354-9090 FAX 075-354-9055

## (2) 苦情処理の体制及び手順について

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

- 苦情又は相談があった際には。状況を詳細かつ正確に把握するため。相談担当者が、場合によっては訪問を実施するなど、慎重に聞き取りや事情確認を行います。
- 特に当事業所に関する苦情である場合には、利用者側の立場に立って事実関係の特定を行います。
- 窓口責任者と連携し、相談担当者は速やかに、管理者やその他の従業員と共同して、利用者の意見・主張を最大限に尊重、した上で適切な対応方法を検討致します。
- 窓口責任者および相談担当者より、関係者への連絡調整を迅速かつ確実に行います。
- 同時に、必ず、利用者への対応内容等の結果報告を行います。(時間を要する場合は一旦その旨を利用者に伝え、進捗状況を適宜報告するなど、きめ細やかな対応を行います。

## 9. 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかに利用者の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画（介護予防支援計画）を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をするなどの必要な措置を講じます。

## 10. 事故発生時等における対応方法

サービス提供中に事故が発生した場合は、必要な措置を講じるとともに、速やかに利用者の緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等、市町村及び京都府に連絡を行います。

## 11. 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) 虐待防止に関する担当者及び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 河村芳枝
-------------	----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 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。

## 1 2. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者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、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 1 3. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

## 1 4. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、契約者（利用者）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 契約者（利用者）若しくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ 契約者（利用者）の家族に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及び契約者（利用者）若しくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ 契約者（利用者）若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 その他契約者若しくはその家族等に行う迷惑行為

## 1 5. ハラスメントについて

事業所は、適切な指定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。

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。

下記のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- (4) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の行為

## 16. 個人情報の保護及び秘密の保持について

- ※ 事業所は、利用者及び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ます。
- ※ 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。

## 17. サービス利用に当たっての留意事項

サービス利用の際には、介護保険被保険者証を提示してください。

また、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）及び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所にお知らせください。

## 18. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
② なし			

### ■緊急時等連絡先

緊急時連絡先 (家族等)	氏名 (続柄)	( )
	住 所	
	電話番号 (携帯電話)	

主治医	病院名 (診療所名)	
	所在地	
	氏 名	
	電話番号	

担当のサービス提供責任者

あなたを担当するサービス提供責任者は、\_\_\_\_\_ですが、やむを得ない事由で変更する場合は、事前に連絡を致します。

当事業者はサービスの利用に当たり、利用者に対して重要事項説明書を交付の上、訪問介護（介護予防訪問介護）のサービス内容及び重要事項の説明を行いました。

説明・交付年月日： 令和 年 月 日

<b>事業者</b>	所在地	京都府京田辺市大住ケ丘3丁目11番地1
	事業者（法人）名	特定非営利活動法人レストार्ट
	事業所名	訪問介護事業所レストार्ट
	事業所番号	2673200479
	代表者名	理事長 松尾隆昭 印

<b>説明者</b>	職名	
	氏名	印

私は、重要事項説明書に基づいてサービス内容等に係る重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面を受領しました。

同意年月日： 令和 年 月 日

<b>利用者本人</b>	住所	
	氏名	印

<b>(署名・法定) 代理人</b>	住所	
	氏名	印
	(続柄： )	