

## 「指定訪問介護」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(呉市指定 3470500459)

当事業所は、介護支援専門員が作成したケアプランに基づき、訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や訪問介護サービスを提供する上で、ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

### 目 次

1. 事業者について	2
2. 事業所の概要について	2
3. 事業実施地域及び営業時間について	2
4. 職員体制について	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金について	3
6. 利用の中止、変更、追加について	5
7. 保険給付の請求のための証明書の交付について	5
8. サービスの終了に伴う援助について	5
9. サービス提供における事業者の義務について	5
10. サービスの利用に関する留意事項について	5
11. 事故発生時の対応について	6
12. 緊急時の対応について	7
13. 個人情報の使用について	7
14. 虐待の防止について	7
15. 感染症対策について	7
16. 事業者からの契約解除について	7
17. 苦情の受付について	8
18. 第三者評価の実施状況について	9

2026.6

呉市社会福祉協議会  
呉訪問介護事業所

連絡先：電話番号 (0823) 23-9312

F A X (0823) 32-2443

## 1. 事業者について

- |           |                  |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人 呉市社会福祉協議会 |
| (2) 法人所在地 | 広島県呉市中央五丁目12番21号 |
| (3) 電話番号  | (0823) 25-3509   |
| (4) 代表者氏名 | 会長 中本 克州         |
| (5) 設立年月  | 昭和42年3月          |

## 2. 事業所の概要について

- |               |   |
|---------------|---|
| (1) 事業所の種類    | 指定訪問介護事業所<br>平成12年2月14日指定 3470500459  |
| (2) 事業の目的     | 指定訪問介護事業は、要介護者がその有する能力に応じた日常生活を営むことができるよう配慮するとともに、要介護者の意思及び人格を尊重し、常にその立場に立って地域の各種団体と連携しつつ、介護保険法令に従い、要介護者に対し、ケアプランに基づき適切な訪問介護サービスを提供することを目的とします。       |
| (3) 事業所の名称    | 呉市社会福祉協議会呉訪問介護事業所   |
| (4) 事業所の所在地   | 広島県呉市中央五丁目12番21号  |
| (5) 電話番号      | (0823) 23-9312  |
| (6) サテライト事業所  | 呉市社会福祉協議会呉訪問介護事業所音戸倉橋出張所<br>呉市音戸町畑三丁目25番2号  |
| (7) 事業管理者氏名   | 三浦 英恵   |
| (8) 当事業所の運営方針 | 当事業所の訪問介護員は、ご契約者の意志及び人格を尊重し、常にご契約者の立場に立って、ご契約者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、生活全般にわたる援助を行います。<br>また、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスの提供者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。 |
| (9) 開設年月日     | 平成12年4月1日   |

## 3. 事業実施地域及び営業時間について

- |                |  |
|----------------|--|
| (1) 通常の事業の実施地域 | 呉市（川尻町，安浦町，下蒲刈町，蒲刈町，情島，豊浜町，豊町を除く）  |
| (2) 営業日及び営業時間  |  |
| ①サービス提供        | 営業日 1年間をとおして営業するものとします。<br>営業時間 午前6時から午後10時までとします。   |
| ②サービス受付        | 営業日 月曜日～金曜日（12月29日～1月3日を除く）<br>営業時間 午前8時30分から午後5時15分までとします。<br>※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とします。 |

#### 4. 職員体制について

当事業所では、ご契約者に対して指定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。

職 種	員 数
1. 管 理 者	1名
2. サービス提供責任者	4名以上
3. 訪問介護員	2. 5名以上
4. 事務員	1名

#### 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金について

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<br>(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

以下のサービスについては、利用料金の大部分（9割、8割または7割）が介護保険から給付されます。

《サービスの概要》

##### ①身体介護

- 入浴の介助：入浴の介助または入浴の困難な方は、身体を拭く（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。
- 食事の介助：食事の介助を行います。
- 体位の交換：体位の交換を行います。
- 通院の介助：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。（ご家族分の調理は行いません。）
- 洗 濯：ご契約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。）
- 買い物：ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画(ケアプラン)がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

《サービスの利用料金》

☆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、別表の通りです。

☆別表の利用料金は、実際にサービスに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。

##### 1) 基本料金に追加する介護保険加算及び減算額（加算・減算条件の1割、2割または3割自己負担額）

①初回加算 2,000円/月

※算定要件

当事業所のサービスを新規に利用（2ヶ月以上利用せず再度利用する場合を含む。）または、要支援者または事業対象者が要介護認定となり、サービスを利用する際にサービス提供責任者が自らサービスを提供した場合、または他の訪問介護員のサービス提供時に同行訪問した場合

②緊急時訪問介護加算 1,000 円/回

※算定要件

ご契約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またはその他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

③介護職員等処遇改善加算 I ロ

毎月の利用料金に各種加算を加えた金額に 28.7%を乗じて算定

④ 2 人対応訪問介護加算

基本利用料金に 100%加算

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は、ご契約者の同意の上で、2 倍の料金を算定

例 1) 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合

例 2) 暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

⑤生活機能向上連携加算 (I)

基本料金に 1,000 円/月。(但し、初回の指定訪問介護が行われた日の属する月)

※算定要件

指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション等の理学療法士、作業療法士等の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合に算定

⑥中山間地域等における小規模事業所加算 (規模に関する状況)

基本料金に 10%加算

※算定要件

サテライト事業所 (当該加算の対象事業所) がサービスを行う場合に算定

2) 早朝・夜間・深夜訪問介護加算

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の割増料金加算。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です。

①早朝訪問介護加算

基本利用料金に 25%加算。午前 6 時から午前 8 時までに訪問介護を行った場合

②夜間訪問介護加算

基本利用料金に 25%加算。午後 6 時から午後 10 時までに訪問介護を行った場合

☆ご契約者が未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。要支援また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、変更された額にあわせて、ご契約者の負担額を変更します。

☆ご契約者が介護保険料に未納がある場合には、別表及び上記とは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

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》

各サービス共通

①介護保険給付の支給限度額を超えてのサービス

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、限度額を超えた金額が全額自己負担となります。

②日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に要する費用で、ご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用をいただきます。

### (3) 交通費

通常の事業実施地域以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は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

### (4) 利用料金のお支払い方法

1ヶ月分のサービス利用料は、翌月26日にご指定の金融機関の口座から引き落とししますので、よろしくお願ひします。

なお、領収書の再発行はいたしませんので、大切に保管ください。

## 6. 利用の中止、変更、追加について

- (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または変更をすることができます。この場合には、サービスの実施日の前日までに事業所にご連絡ください。

連絡先(電話)： 23 - 9312

- (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は、取り消し料として次の料金をお支払いいただく場合がありますのでご了承ください。但し、ご契約者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、この限りではありません。

時 期	キャンセル料	備 考
サービス利用日の当日	ご契約者負担金の100%	

☆サービス利用の変更・追加の申し出に対し、訪問介護員の稼働状況により、ご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

## 7. 保険給付の請求のための証明書の交付について

サービス提供証明書が必要な場合は、いつでも交付しますので、お申し出ください。

## 8. サービスの終了に伴う援助について

サービス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。

## 9. サービス提供における事業者の義務について

当事業者は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたり、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮するなどの義務を負います。当事業者は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたり、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、必要な場合には医師または他のサービス機関と連携の上ご契約者またはその家族等から聴取、確認します。
- (3) ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、サービス提供日より2年間保管するとともに、ご契約者の請求に応じて閲覧することができます。
- (4) ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。但し、ご契約者または他の契約者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど適正な手続により身体等を拘束する場合があります。
- (5) ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医またはあらかじめ定めてある協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。

## 10. サービスの利用に関する留意事項について

- (1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に担当の訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① ご契約者からの交代の申し出

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。但し、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 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

① 定められた業務以外の禁止

契約者は、「5. 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所に依頼することはできません。

② 介護サービスの実施に関する指示・命令

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。但し、事業所は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します。

③ 備品等の使用

介護サービスの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

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) 訪問介護員の禁止事項

訪問介護員は、ご契約者に対する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金銭または物品の授受

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

## 11. 事故発生時の対応について

サービス提供中に事故が発生した場合は、サービス提供責任者及び管理者は、速やかに対応策を決定し、対処いたします。事業者は、ご契約者及び家族に対し、経緯と対応策の提示説明を行い、同意を得て対応いたします。また、重大事故については呉市(保険者)に事故報告書を提出します。

☆ 損害賠償について

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。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が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。

☆ 損害賠償保険への加入

保険会社名 損保ジャパン日本興亜株式会社

保 険 名 社協の保険

補償の概要 事業主体や訪問介護員等が他人に損害を与えてしまった(賠償事故)事故を補償します。

## 12. 緊急時の対応について

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医または協力医療機関に連絡をとる等必要な措置を講じます。

※緊急の場合は、別紙「利用者様 緊急時対応」の連絡先に連絡をとります。

## 13. 個人情報の使用について

事業者及びサービス従事者は、業務上知り得たご契約者または身元引受人もしくはその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は契約が終了した後も継続します。

但し、次の場合には事前承諾なく個人情報を使用します。

①ご家族の方への心身状況説明

②介護保険事務のため

③ご契約者の管理、会計・経理、事故等の報告、介護サービスの向上等管理運営業務のため

④呉市社会福祉協議会で行われる研修生実習への協力のため

⑤損害賠償保険などにかかる保険会社等への相談または届出等のため

⑥法に定められた届出や統計のため

※なお、介護保険サービスの質の向上のための学会、研究会等での事例研究発表等での使用に際しては、あらかじめご契約者もしくは身元引受人に承諾を得た後に使用します。この場合、ご契約者個人を特定できないように仮名等を使用します。

## 14. 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を選定します。

＜虐待防止に関する担当者＞ 管理者

(2) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じ見直しを行います。

(3) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催します。その結果を、職員に周知徹底を行います。

(4) 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。

## 15. 感染症対策について

事業者は、事業所において、感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(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定期的開催します。その結果を、職員に周知徹底を行います。

(2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備し、必要に応じ見直します。

(3) 職員に対し、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実施します。

## 16. 事業者からの契約解除について

当事業所でサービスを提供するにあたり、利用者またはその家族が次の行為を行った場合、サービスを中断する場合があります。また、その問題行為に関する話し合いを行い、その後、1ヶ月の経過により改善されない場合は、契約を解除しますが、問題行為がなくなった場合は、その限りではありません。

(1) 職員や他の利用者に対する暴力または乱暴な言動

①ものを投げつける

- ②刃物を向ける，服を引きちぎる，手を払いのける
- ③怒鳴る，奇声，大声を発する など
- (2) セクシャルハラスメント
  - ①職員や他の利用者の体を触る，手を握る
  - ②腕を引っ張り抱きしめる
  - ③ヌード写真を見せる など
- (3) その他
  - ①職員や他の利用者の自宅住所や電話番号を何度も聞く
  - ②ストーカー行為 など

## 17. 苦情の受付について

### (1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は，以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付担当者 管理者

○苦情受付窓口 所在地：呉市中央五丁目12番21号

電話番号：(0823)23-9312

F A X：(0823)32-2443

○受付時間 毎週月曜日～金曜日，午前8時30分～午後5時15分

(但し，12月29日～1月3日を除く。FAXは365日24時間受付)

<苦情解決責任者> [事務局長] 河野 隆司

### (2) 第三者委員

本事業所では，地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し，地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。ご契約者は，本事業所への苦情やご意見は第三者委員に相談することもできます。

<第三者委員>

名 前	連 絡 先
西田 小百合	呉市西中央3丁目7番37号グレイス寿3階
兼重 卓郎	呉市溝路町6番23号

### (3) 行政機関その他苦情受け付け機関

#### ①呉市役所 介護保険課

○所在地 呉市中央四丁目1番6号

○電話番号 (0823)25-2626

○F A X (0823)25-8529

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分

(但し，国民の祝日，12月29日から1月3日を除く。)

#### ②広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護第二係

○所在地 広島市中区東白島町19番49号 国保会館

○電話番号 (082)554-0783

○F A X (082)511-9126

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分

(但し，国民の祝日，12月29日から1月3日を除く。)

#### ③広島県社会福祉協議会 (広島県福祉サービス運営適正化委員会)

○所在地 広島市南区比治山本町12-2

○電話番号 (082)254-3419

○F A X (082)569-6161

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分

(但し，国民の祝日，12月29日から1月3日を除く。)

18. 第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

呉市社会福祉協議会呉訪問介護事業所  
所在地 呉市中央五丁目12番21号  
法人名 社会福祉法人 呉市社会福祉協議会  
代表者名 会長 中本克州

説明者職名 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づいて事業所からの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。

利用者住所 \_\_\_\_\_

利用者氏名 \_\_\_\_\_

私は、本人の意思を確認し、本人に代わり上記署名を行いました。

利用者との関係 \_\_\_\_\_

署名代行事由 \_\_\_\_\_

署名代行者住所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

連 絡 先 ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

別表

【1割負担】

	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	20分以上 45分未満	45分以上	30分以上 60分未満
身体介護	1. 利用料金	2,680円	—	—	4,260円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	2,412円	—	—	3,834円
	3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	268円	—	—	426円
生活援助	1. 利用料金	—	1,970円	2,420円	—
	2. うち、介護保険から 給付される金額	—	1,773円	2,178円	—
	3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	—	197円	242円	—

☆20分以上30分未満で身体介護が中心の指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間20分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は次のとおり

サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
1. 利用料金	3,400円	4,110円	4,830円
2. うち、介護保険から 給付される金額	3,060円	3,699円	4,347円
3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	340円	411円	483円

【2割負担】

	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	20分以上 45分未満	45分以上	30分以上 60分未満
身体介護	1. 利用料金	2,680円	—	—	4,260円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	2,144円	—	—	3,408円
	3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	536円	—	—	852円
生活援助	1. 利用料金	—	1,970円	2,420円	—
	2. うち、介護保険から 給付される金額	—	1,576円	1,936円	—
	3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	—	394円	484円	—

☆20分以上30分未満で身体介護が中心の指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間20分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は次のとおり

サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
1. 利用料金	3,400円	4,110円	4,830円
2. うち、介護保険から 給付される金額	2,720円	3,288円	3,864円
3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	680円	822円	966円

### 【3割負担】

	サービスに要する時間	20分以上 30分未満	20分以上 45分未満	45分以上	30分以上 60分未満
身体 介護	1. 利用料金	2,680円	—	—	4,260円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1,876円	—	—	2,982円
	3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	804円	—	—	1,278円
生活 援助	1. 利用料金	—	1,970円	2,420円	—
	2. うち、介護保険から 給付される金額	—	1,379円	1,694円	—
	3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	—	591円	726円	—

☆20分以上 30分未満で身体介護が中心の指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間  
20分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は次のとおり

サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
1. 利用料金	3,400円	4,110円	4,830円
2. うち、介護保険から 給付される金額	2,380円	2,877円	3,381円
3. サービス利用にかかる 自己負担額(1-2)	1,020円	1,233円	1,449円