

訪問介護契約書類

① 重要事項説明書

② 訪問介護契約書

(個人情報使用同意書)

指定訪問介護事業所

四つ葉介護サービス

訪問介護 重要事項説明書

説明日	令和 年 月 日
説明者	中島 房子

このパンフレットは、お客様が訪問介護（ホームヘルプサービス）の契約にあたってお客様やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり契約書の内容をご理解していただけるような内容となっております。

◎当事業所の概要

事業所名	四つ葉介護サービス
所在地	岐阜県瑞浪市上平町4-43番地
指定事業所番号	岐阜県2171600527号
開設年月日	平成21年8月1日
連絡先	TEL 0572-68-1220 FAX 0572-68-1265
緊急時の連絡先	TEL 0572-68-1220
管理者連絡先 (氏名) 中島房子	TEL 0572-68-1220 FAX 0572-68-1265
営業日・営業時間 事務所休日(土・日) ※電話での対応可能	平日 午前8時～午後7時 土曜日 午前8時～午後7時 休祝日 午前8時～午後7時 年末年始 休日(12月30日～1月3日) ※時間外は転送電話にて対応致します。
通常サービス提供 実施地域	瑞浪市・土岐市
事業の目的・運営方針	事業所の資格者(訪問介護員)が要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。 *介護保険法令の遵守 *公正中立な介護の提供

◎当事業所の職員体制

		資 格	常勤	非常勤	計
サービス 従事者	訪 問 介 護 員	介護福祉士	2	5	7名
		介護職員初任者研修修了者 (ヘルパー2級取得者)	0	3	3名
		計	2名	8名	10名

○訪問介護員は、介護福祉士または介護職員初任者研修を修了したものです。

○ 介護福祉士は、身体上・精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある人の介護を行ったり、また家族介護者等に介護に関する指導を行います。
(介護福祉士養成施設を卒業するか、介護福祉士国家試験に合格することが必要。)

○訪問介護員は、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも提示をもとめることができます。

◎ヘルパーが出来ない行為・・・医療行為

◎こんなサービス(ホームヘルプサービス)が利用できます。

介護保険の訪問介護（ホームヘルプサービス）は、サービスの内容により、「身体介護」「生活援助」の2つに分けられます。
「身体介護」「生活援助」とは、それぞれ次のようなサービスです。

身体介護

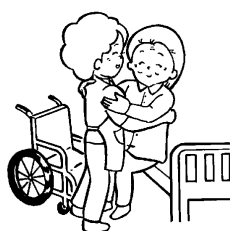
ホームヘルパーが

- ①利用者の身体に直接接触して行う介助
- ②介助に必要な準備及び後かたづけ
- ③利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助です

起床介助



移乗・移動介助



食事介助



排泄介助



衣服の着脱



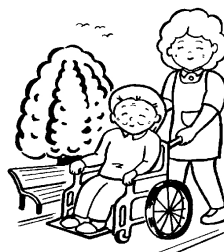
服薬・口腔ケア



入浴介助



外出介助



生活援助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり利用者が単身のため、または家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいいます。

掃除・ごみ出し



洗濯



調理



ベッドメイク



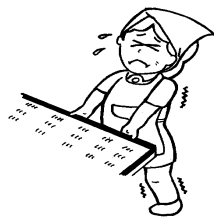
買い物



衣服の整理・被服の補修



◎次のサービスは（原則として）介護保険では提供できません。



大掃除・窓拭き
床のワックスがけ



主として利用者が使用する
居室等以外の掃除



来客の応接
（お茶、食事の手配など）



利用者本人以外の洗濯・調理
・買い物・布団干し



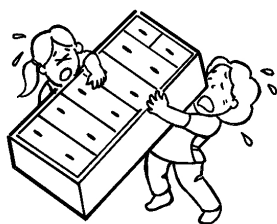
自家用車の洗車・清掃



草取りなど



ペットの世話
（犬の散歩など）



家具・電気器具等の移動、
修繕、模様替え



園芸（植木の剪定など）



庭の水やり



室内外家屋の修理、
ペンキ塗り



特別な手間をかけて行う料理
（おせち料理など）

◎利用料の種類は、次の２種類があります。

①身体介護が中心の場合（身体介護中心型）

②生活援助が中心の場合（生活援助中心型）

希望のサービス内容を決めて頂き、必要となる支援内容を確認して、訪問介護を受けた際に掛った利用料をお支払い頂くことになります。

◎具体的な利用料は、次の通りです。

利用料は、サービスの内容・利用する時間帯・利用する時間の長さなどにより異なります。

※下記の利用料が自己負担(基本1割)して頂く目安です(介護保険負担割合証の割合で請求)

生活援助（利用料）			
45分以上	220円/回		
身体介護に引き続き生活支援を行う場合			
身体介護30分未満	244円/回	プラス ⇒	20分 65円/回
身体介護60分未満	387円/回		45分 130円/回

※ 一回の訪問介護において身体介護と生活援助が混在する場合には、
身体介護に続き生活援助を20分（65円）、45分（130円）追加いたします。

※ 昼間の時間帯（8:00～18:00）以外の時間でサービスを行う時は
利用料が割り増しとなります。（25%増）

※ 利用者様の身体的理由により、一人での対応が困難と認められた場合など、
利用者様の同意を得て二人で訪問した場合は、二人分の料金となります。

※利用料金、別途に加算を頂きます。（下記の通り）

[加算項目]

☑訪問介護初回加算(200円)・・・初回にサービス担当責任者が同行訪問致します。

☑介護職員処遇改善加算[Ⅱ]・・・22.4%の加算となります。

◎交通費

○通常のサービス提供実施地域 → 無料

○一緒に買物に行く時などの交通費 → お客様の実費負担となります。

◎水道代・ガス代

お客様のご自宅で、サービス実施のために・ガスを利用した場合、
その代金はお客様の実費負担となります。

◎電話代

お客様のご自宅で、サービス実施のためにやむを得ず電話を利用した場合、その
代金はお客様の実費負担となります

◎ サービス利用のキャンセル料

お客様の都合により、予約していたサービスの利用を中止する場合、キャンセル料が必要となる場合があります。詳しくは、下の表の通りです。

サービス提供の 12 時間前までに連絡がない場合	利用料（またはサービス費用の）10%を請求します。
サービス提供の 12 時間～24 時間前までの間に連絡があった場合	キャンセル料は不要です。
サービス提供の 24 時間前までに連絡があった場合	キャンセル料は不要です。

※お客様の容態の急変など、緊急やむを得ない事情の場合は、キャンセル料は不要です。

◎契約の解約

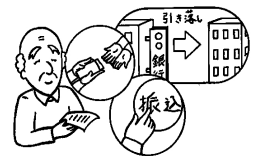
当社に7日前までに解約を申し出ていただきましたら、希望する日に解約することができます。

◎要介護認定の申請前や申請後で要介護認定前にサービスを利用した場合

要介護認定の申請前または申請後で要介護認定前でもサービスを利用できますが、認定の結果自立となった場合には、所定の利用料(サービス費用の全額)を負担していただきます。また、認定結果によって、利用限度額を超えた場合は、その超えた分を全額ご負担していただくことになります。

◎支払方法（利用者負担金）

- サービスを利用した場合、翌月10日頃までに前月分の利用料の請求をいたします（「請求書」をお渡しします）。
請求書には明細が付いていますので、必ず内容をご確認ください。
- 支払方法は口座自動引き落としとさせていただきます。
- 振替日・引き落とし日は、翌月の27日です。
- お支払いいただきましたら、領収証を発行しますので、大切に保管してください。



◎日常的金銭管理・財産管理の対応について

- 当事業所は、お客様にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は取扱いしません。ご家族の金銭・通帳などの預かり、カードでの引出しや振り込み等はできません。

◎事故発生時の対応について

- 物を壊してしまったり、お怪我をさせてしまった時は、すぐに事務所（管理者）に連絡いたします。管理者は必要に応じて現場にかけつけ対応いたします。
管理者責任者がご家族へ連絡を速やかに行い状況等について詳細に報告いたします。

- マニュアルに従い状況等を正確に記録し事故報告致します。
必要に応じ県事務所・市役所・居宅介護支援事業所に報告いたします。
事故等の原因を究明し、全スタッフに伝え再発防止について努めてまいります。
*報告連絡等は、事故発生・緊急時の連絡網で行います。

◎損害賠償

当事業所は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。
当事業所がお客様に対して賠償すべきことが起こった場合は、
誠実に対応するとともに、当事業所は金銭等により賠償をいたします。



加入保険名	日新火災介護総合賠償責任保険
保険の内容	当事業所の訪問介護員がお客様にけがをさせてしまったときの、賠償保険 当事業所の訪問介護員がお客様の家財を壊してしまったときの、損害賠償保険
当事業所の 連絡担当者	(氏 名) 中島房子 (連絡先) 0572-68-1220

◎プライバシー保護について

- 当事業所は、お客様にサービスを提供するうえで知り得た情報は、決して第三者に漏らすことはありません。契約終了後も同様です。
- サービス担当者会議などでお客様やそのご家族の情報を利用するには、お客様の同意が必要となりますので、別に作成する同意書「訪問介護利用契約における個人情報使用同意書」に記名・押印いただくことになります。

◎ケアマネジャーや主治医（かかりつけ医）との連携

- 当事業所は、サービスの提供にあたり、ご担当のケアマネジャーや主治医（かかりつけ医）との緊密な連携を図り、より良いサービスを提供いたします。
- また、お客様がケアプラン（居宅サービス計画）の変更を希望される場合は速やかにご担当のケアマネジャーへ連絡し、調整いたします。

◎職場環境

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向け取り組みます。ハラスメント事例が発生した場合マニュアル等を基に即座に対応するとともに、再発防止会議等により再発防止策を検討します。

◎虐待防止について

事業所は、ご利用者の人権擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等、必要な体制の整備を行います。虐待を発見した場合は速やかに、市町村に通報します。

◎感染症対策について

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、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。事業所の設備及び備品等について衛生管理に努めます。感染症の予防及び防止のための研修を定期的実施します。

◎業務継続に向けた取り組みについて

非常災害の発生時において、利用者に対する指定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、計画に従って必要な措置を講じます。

◎第三者評価の実施

現在、当事業所は第三者評価の実施を受けていません。

◎契約の終了

利用者が介護保険施設に入所(入院)した場合、自立(非該当)と認定された場合や、死亡された時には、契約は自動的に終了します。

◎契約の解約について

お客様は、当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには文書で通知を行い、直ちに契約を解約する事ができます。当社が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合には、契約を解約する場合があります(1か月前に文書でお知らせいたします)。

◎こんな場合はこちらまで

- ①当社と連絡を取りたい場合 0 5 7 2 - 6 8 - 1 2 2 0
- ②緊急を要する場合<緊急連絡先> 0 5 7 2 - 6 8 - 1 2 2 0



◎サービスの提供に関する相談、苦情について

①苦情相談窓口

四つ葉介護サービス (担当者) 中島房子	所在地 瑞浪市上平町4丁目43番地 連絡先 0 5 7 2 - 6 8 - 1 2 2 0 受付時間 (平日) 午前9時～午後5時
瑞浪市高齢介護課	所在地 瑞浪市上平町1丁目1番地 連絡先 (0 5 7 2) 6 8 - 2 1 1 1 受付時間 (平日) 午前9時～正午 午後1時～午後5時
岐阜県国民健康保険団体連合 (介護保険課苦情相談係)	所在地 岐阜市下奈良2丁目2番1号 連絡先 (0 5 8) 2 7 5 - 9 8 2 6 受付時間 (平日) 午前9時～午後5時

②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

- 苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の相談を行う。
- 管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行う。
- 相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
- 相談担当者が必要があると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。
- 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する)

③その他参考事項

- 事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。
- 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心がけるよう、定期的にミーティングを行う。

(介護保険サービスの苦情について)

岐阜県国民健康保険団体連合 (介護保険課苦情相談係)	連絡先 (058) 275-9826 受付時間 (平日) 午前9時～午後5時
-------------------------------	---

(介護保険サービスの質や契約上のトラブルについて)

瑞浪市高齢介護課	連絡先 (0572) 68-2111 受付時間 (平日) 午前9時～正午 午後1時～午後5時
----------	--

東濃県事務所 福祉課	連絡先 0572-23-1111 受付時間 (平日) 午前9時～正午 午後1時～午後5時
------------	--

◎当事業所の法人概要

法人名	株式会社 四つ葉介護サービス
所在地	岐阜県瑞浪市上平町4丁目43番地
設立年月	平成21年6月5日
代表取締役	中島房子
電話番号・FAX	TEL 0572-68-1220 FAX 0572-68-1265