

**介護予防・日常生活支援総合事業
第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当）兼重要事項説明書**

利用者に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	有限会社 ブレイクスルー
主たる事務所の所在地	〒722-0215 尾道市美ノ郷町三成1802-1
代表者（職名・氏名）	代表取締役 富安基晴
設 立 年 月 日	平成12年 4月 7日
電 話 番 号	0848-48-5651

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	くまさん訪問介護事業所	
サ ー ビ ス の 種 類	第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当）	
事 業 所 の 所 在 地	〒729-0141 尾道市高須町5682番	
電 話 番 号	0848-36-5610	
指定年月日・事業所番号	平成30年11月1日指定	3471102461
管 理 者 の 氏 名	玉井 慶一郎	
通常の事業の実施地域	尾道市（生口島を除く）、福山市松永町	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

- (1) 「尾道市介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス」（以下、「訪問型サービス」という）は、要支援状態または事業対象者であるご利用者の居宅（自宅）において入浴、排せつ、食事等の介護その他の生活全般にわたる支援をご利用者に行なうことにより、生活の質の確保および向上を図り、ご利用者の生活機能の維持又は向上を目指すサービスです。
- (2) 事業者は、ご利用者の心身機能、環境状況等を踏まえて、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、ご利用者のできることはご利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めます。
- (3) 訪問型サービスの利用申込みから、サービス提供までの基本的な流れです。
 - ① 重要事項説明書を交付し、説明を行い、同意を頂きます。
 - ② ご利用者の状態把握・課題分析を致します。（介護保険被保険者証・負担割合証等の確認）
 - ③ 訪問型個別サービス計画原案を作成し、ご利用者又はご家族等に説明し、同意を頂きます。
 - ④ 契約を締結します。
 - ⑤ 同意いただいた訪問型個別サービス計画に基づきサービスが計画的に提供されます。
 - ⑥ サービス提供責任者は、訪問型個別サービス計画作成後においても、ご利用者及びご家族、介護支援専門員との連絡を継続的に行い、訪問型個別サービス計画の実施状況を把握します。適宜訪問することにより、ご利用者の課題把握・分析を行い、必要と判断した場合は、介護支援専門員と連携をはかり、ご利用者の同意をもって、訪問型個別サービス計画を変更します。
- (4) サービス内容の詳細については、適切なアセスメントによりご利用者の希望を確認したうえで計画書を作成し、実施します。
- (5) 事業者は、指定の時間帯において次の【サービス内容区分】の中から選択されたサービスを提供します。国基準相当サービスにおいては「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」の区分が一本化されますが、区基準サービスにおいては対象となるサービスの範囲は「生活援助中心型」のみになります。また1回あたりのサービス提供時間は45分までとします。（ただし緊急の場合はその限りではありません）

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

5. 営業日時

営業日	月曜日から日曜日まで
営業時間	午前8：30～午後5：30まで ただし、利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24時間対応可能な体制を整えるものとします。

6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
サービス提供責任者	常勤 3人、 非常勤 0人
訪問介護員	常勤 0人、 非常勤 19人
介護福祉士	常勤 0人、 非常勤 12人
事務職員	常勤 0人、 非常勤 0人

7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者及び管理責任者（管理者）は下記のとおりです。
サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	伊達光司 飯塚友紀 鳴原隆文
管理責任者の氏名	玉井慶一郎

8. 利用料

利用者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割、2割または3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

（1）第1号訪問事業・介護予防訪問介護相当サービスの利用料

【基本部分】※身体介護及び生活援助

サービス名称	サービスの内容	基本利用料	利用者負担		
			(1割)	(2割)	(3割)
訪問型サービス Ⅰ（1月につき）	週1回程度の利用が必要な場合 （事業対象者・要支援1・2）	11,760円/月	1,176円/月	2,352円/月	3,528円/月
訪問型サービス Ⅱ（1月につき）	週2回程度の利用が必要な場合 （事業対象者・要支援1・2）	23,490円/月	2,349円/月	4,698円/月	7,047円/月

訪問型サービス Ⅲ（１月につき）	週2回を超える程度の利用が必要 な場合 （事業対象者・要支援2）	37,270 円/月	3,727 円/月	7,454 円/月	11,181 円/月
---------------------	--	------------	-----------	-----------	------------

上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額			
		基本利用料	利用者負担 (1 割) (2 割) (3 割)		
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合	2,000 円	200 円	400 円	600 円
生活機能向上連携 加算（Ⅰ） （１月につき）	サービス提供責任者が介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等と同行し、共同して利用者の心身の状況等を評価した上、生活機能向上を目的とした第１号訪問サービス計画を作成し、サービス提供した場合	1,000 円	100 円	200 円	300 円
生活機能向上連携 加算（Ⅱ） （１月につき）		2,000 円	200 円	400 円	600 円
口腔連携強化加算	事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関および介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、１月に１回に限り所定単位数を加算します。	500 円	50 円	100 円	150 円
同一建物減算 （10％）（注４）	事業所と同一敷地内または隣接する敷地内の建物に居住する利用者、あるいは上記以外の建物に居住する利用者が１ヵ月あたり２０名以上の場合、所定単位数の１０％の単位が、１ヵ月あたり５０名以上の場合、所定単位数の１５％の単位が減算されます。また、正当な理由なく、事業所において、前６月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所を同一敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住する者（上記１５％減算の場合を除く）に提供されたものの占める割合が１０分の９０以上である場合所定単位数の１２％の単位が減算されます。	所定単位数 ×90％	基本料金から （基本料金 ×0.9※端 数切り捨て） を引いた金額	基本料金から （基本料金 ×0.8※端 数切り捨て） を引いた金額	基本料金から （基本料金 ×0.7※端 数切り捨て） を引いた金額
同一建物減算 （12％）（注４）		所定単位数 ×88％			
同一建物減算 （15％）（注４）		所定単位数 ×85％			
介護職員等処遇 改善加算（Ⅰ）		所定単位数 ×24.5％			
介護職員等処遇 改善加算（Ⅱ）	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組を行う事業所に認められる加算です。	所定単位数 ×22.4％			

(2) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。また、介護予防訪問介護相当サービスは、利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日の18時以降	基本料金の10%
キャンセルの連絡が無いままサービスにお伺いしたとき 訪問時不在の場合	基本料金の20%

(注) 利用予定日の前日 18:00 までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

(3) 支払い方法

上記(1)及び(2)の利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ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。

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26日(祝休日の場合は直前の平日)に、あなたが指定する下記の口座より引き落とします。 広島銀行 尾道栗原支店 普通口座 3046343
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日(祝休日の場合は直前の平日)までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 広島銀行 尾道栗原支店 普通口座 3046343
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の営業日)までに、現金でお支払いください。

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

担当者	兼田 昌紀	0848-36-5610
	時間外(夜間)	080-1909-4056

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター及び尾道市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について事故報告書を作成し、その内容を社長に報告した後、社内に公表し再発防止に努めます。事故報告書は契約終了後5年間保管することとします。

11. 賠償責任

事業者は、本サービスの提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由によりご利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、適正な賠償義務の履行を誠実にを行います。ただし、以下の場合は賠償の範囲に含まれないことがあります。

- ① 本サービス提供時(外出介助含む)に訪問介護員の身体能力では防ぎきれないご利用者による失踪・徘徊、第三者への危害(人身障害と物損害を含む)、自傷、物損(所有者に関

わらず)

- ② ご利用者の体調の急変や医療機器の不具合などの不可抗力又は不測の事態による損害
- ③ 事業者へのご利用者の本サービス中に注意すべき点等の事前の情報提供が不十分で、予測不可能な損害

1 2. 高齢者虐待防止について

ご利用者の人権の擁護・虐待の防止のために、以下の取り組みを実施します。

- ① 虐待防止等のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を定期的開催するとともに委員会での検討結果を従業員に周知徹底します。
- ② 虐待防止のための指針の整備を行います。
- ③ 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的実施し、その結果について、従業員に周知徹底します。

虐待の防止等責任者

氏名： 兼田 昌紀 連絡先（電話）： 0848-36-5610

1 3. 身体拘束適正化について

ご利用者の身体拘束等の適正化のために、以下の取り組みを実施します。

- ① ご利用者又は他のご利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。
- ② やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。
- ③ 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
- ④ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ⑤ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施し、研修を通じて従業員の人権意識、知識および技術の向上に努めます。

1 4. 業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、および非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

2 事業者は、訪問介護員等に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修および訓練を定期的実施します。

3 事業者は、定期的に業務継続計画に見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 5. 衛生管理等

事業者は、事業所の訪問介護員等の清潔の保持および健康状態について必要な管理を行います。

2 事業者は、事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

3 事業者は、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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 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、訪問介護員等に周知徹底を図ります。

(2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。

(3) 訪問介護員等に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

16. 成年後見制度の活用支援

事業者は、ご利用者と適正な契約手続き等を行う為、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

17. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 0848-36-5610
	面接場所 当事業所の相談室

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	福山市介護保険課	電話番号 0849-28-1166
	尾道市高齢者福祉係	電話番号 0848-38-9137
	広島県国民健康保険団体連合会	電話番号 082-554-0783

18. 職員へのハラスメント防止について

当法人は、ご利用者様に安全で質の高いサービスを続けてご提供するため、「ハラスメント防止規程」を定め、職員が安心して働ける環境づくりに取り組んでいます。ご意見・ご要望・苦情には誠実に対応いたします。一方で、ご利用者様・ご家族様等による、社会通念上相当な範囲を超える迷惑行為（カスタマーハラスメント）には、法人として対応いたします。

この取り扱いは、事業所内だけでなく、ご利用者様宅への訪問時、送迎中、電話・メール・手紙・SNS など、サービスに関わるすべての場面に適用します。また、当法人の職員（派遣職員・委託先の職員・実習生を含みます）すべてが対象です。

(1) ご遠慮いただきたい行為

- ① 暴力：叩く、蹴る、つねる、物を投げる、唾を吐きかける等
- ② 暴言・威圧：大声で怒鳴る、侮辱や人格を否定する発言、脅迫、土下座や謝罪文の強要等
- ③ 性的な言動：不必要な身体への接触、性的な発言、交際の誘い等
- ④ 過度な要求：契約にないサービスの強要、過剰な金銭補償の要求、特定の職員の指名・排除の要求等
- ⑤ 長時間の拘束：長時間の電話・面談、同じ内容の繰り返しの要求、深夜・早朝の連絡等
- ⑥ SNS 等での中傷・私生活への干渉：職員の実名・写真の投稿や誹謗中傷、職員の無断撮影・録音、連絡先や住所の詮索等

(2) 行為があった場合の対応

上記の行為があった場合、当法人の「ハラスメント対応規程」に基づき、次の対応を行うことがあります。

- ① その場での対応の中止と、管理者からの説明・注意
- ② 書面による警告
- ③ 訪問時の職員の複数名対応、担当職員の変更、面会や連絡方法の制限
- ④ 警察、弁護士、市町村等への相談・通報
- ⑤ 改善が見られない場合の契約の解除

事実を確認するため、記録や録音等を行う場合があります。記録は、必要な範囲を超

えて開示しないよう、厳重に管理いたします。

(3) ご病気や障害による言動

認知症などのご病気や障害の症状によると考えられる言動には、医師や介護支援専門員と相談しながら、ケアの方法を見直して対応いたします。

(4) ご相談・お問い合わせ先

本件に関するご相談は、苦情・相談窓口（担当：本社 三宅和仁・大森京子、電話：0848-48-5651）までご連絡ください。

19. 指定居宅サービスにおける個人情報の取り扱い基準の遵守について

〔平成11.3.31. 厚令三十七に基づく〕

- (1) 個人情報の収集は、介護関係ならびに関連事業のサービス提供前に、利用目的の範囲を説明し、同意を頂いた上で収集いたします。
- (2) 個人情報の利用は、訪問介護サービス契約書第8条2項にて、同意を頂きました利用目的の達成に必要な範囲内において、適正に使用いたします。
- (3) 同意または依頼のない限り、個人情報を第三者に提供することはいたしません。同意・依頼の下で、個人情報の提供、預託を行う場合においても、提供・預託先に適正に管理するよう、監督を行って参ります。

20. サービスの利用にあたっての留意事項

- (1) ご利用者が訪問介護員の交代を希望される場合には、できる限り対応しますので前記のサービス提供の責任者までご相談ください。但し、ご利用者都合による度重なる訪問介護員の交代希望につきましては、サービス提供の継続が困難となり、契約終了となる場合がございます事をご了承ください。
- (2) サービス提供を行う訪問介護員は、事業者にて選出を行うものとし、ご利用者にて指名・指定できるものではありません。
- (3) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ① 訪問介護員は、医療行為や年金等の金銭の取り扱いは致しかねますので、ご了承ください。但し、生活援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取り扱いは可能です。
 - ② 訪問介護員は、介護保険制度上、ご利用者の介護や家事の準備等を行うこととされています。家族の方への食事の準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、ご了承ください。
 - ③ 訪問介護員に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
 - ④ 事業者は安定したサービス提供のために、複数名の訪問介護員によりサービスを提供いたします。
 - ⑤ サービスを担当するまたは担当したことがある訪問介護員との間において、直接的に介護保険外の自費サービスの提供を目的とする契約を締結することはできません。
- (4) 事業所内にて忘れ物を発見し、その所有者が判明したときは、事業者は当該所有者に速やかに連絡を行うと共にその指示を求めます。なお、その指示により、忘れ物を発送する場合の費用は所有者のご負担と致します。また、所有者の指示が無い場合または所有者が判明しないときは、発見日を含め7日間保管し、その後最寄りの警察署に届けます。なお、忘れ物が飲食物、新聞、雑誌の場合は、即日処分致します。
- (5) 事業者は、事業所内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や業務上必要かつ相当な範囲を超える行為により、訪問介護員等の労働環境が害され

ることを防ぐための方針を明確化し、発生時の対応方法の策定や研修の実施等を行います。

- (6) 訪問介護員等に対し、身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）、精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、貶めたりする行為）、セクシャルハラスメント（意に添わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）と判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者 所在地 広島県尾道市美ノ郷町三成 1802-1

事業者（法人）名 有限会社 ブレイクスルー

代表者職・氏名 富 安 基 晴 印

所在地 広島県尾道市高須町 5682 番

事業者名 くまさん訪問介護事業所

説明者職・氏名 玉井慶一郎 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

令和 年 月 日

〒 ー

利用者 住 所 _____

電話番号 _____

氏 名 _____

〒 ー

代筆者 住 所 _____

電話番号 _____

氏 名 _____（続柄 _____）

〒 ー

利用者代理人 住 所 _____

電話番号 _____

氏 名 _____（続柄 _____）