

ありがとう総合訪問センター 訪問介護

(指定訪問介護・指定介護予防訪問介護相当事業)

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1 指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社QOLサービス
代表者氏名	代表取締役 妹尾 弘幸
本社所在地 (連絡先等)	広島県福山市春日町浦上 1205 番地 TEL (084) 948 - 0439 FAX (084) 948 - 0435
法人設立年月日	平成 10 年 4 月 21 日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ありがとう総合訪問センター 訪問介護
指定事業所番号	福山市指定 3471507032
事業所所在地	広島県福山市春日町浦上 1224 番地
連絡先 相談者担当者名	(電話) 084-948-3412 (FAX) 084-948-3414 (担当者) 管理者/茅本 千恵(かやもと ちえ)
通常の 事業の実施地域	福山市(坪生町、坪生町南、大谷台、東陽台、幕山台、青葉台、能島、春日町、春日台、春日池、春日町宇山・浦上・吉田、蔵王町、南蔵王町、伊勢丘、大門町、大門町大門、野々浜、旭、津之下、大字日之出丘、城興ヶ丘、引野町、引野町南・東・北、平成台、手城町、東手城町、南手城町、明神町、王子町、港町、三吉町、三吉町南、東深津町、西深津町、東吉津町、千田町、千田町千田、緑陽町、神辺町、神辺町川南・川北、下竹田、上竹田、新徳田、旭丘、道上、湯野、大字八尋)の地域とする。 ※上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

(2) 第三者評価実施の有無

実施状況	なし
直近の実施年月日	
評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

(3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社 QOL サービスが設置する、ありがとう総合訪問センター 訪問介護（以下、「事業所」という。）において実施する指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当）事業（以下、「事業」という。）の適正な運営を確保するため、運営規程において必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要介護状態（介護予防訪問介護相当事業においては要支援状態）にある利用者に対し、事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な事業の提供を確保することを目的とする。
運営の方針 (指定訪問介護)	【指定訪問介護】 ・事業所が実施する事業は、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるように配慮し、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。 ・事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、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。 ・サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間等を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、その結果を指定介護予防支援事業者へ報告する。 ・事業の実施に当たっては、関係市町、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅介護サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 ・上記のほか、「福山市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等」（平成 24 年 9 月 28 日条例第 46 号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

運営の方針 (指定介護予防訪問 介護相当事業)	【指定介護予防訪問介護相当事業】 ・事業所が実施する事業は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。 ・利用者に対して、家事援助等の簡易な生活支援サービスを提供することにより、要介護状態等となることの予防、要支援状態の軽減もしくは悪化の防止及び地域における自立した日常生活を営むことができるよう支援することとする。 ・サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間等を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、その結果を指定介護予防支援事業者へ報告する。 ・事業の実施に当たっては、利用者の心身機能、環境・状況等を把握し、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、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。 ・事業の実施に当たっては、関係市町、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。 ・上記のほか、「福山市介護予防・日常生活支援総合事業における指定第 1 号事業の人員、設備及び運営並びに指定第 1 号事業に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める条例」（平成 28 年 3 月 16 日条例第 33 号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
---	---

(4) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	年中無休
営業時間	9時 00 分～18 時 00 分
サービス提供時間	6時 00 分～22 時 00 分
その他	上記の営業時間、サービス提供時間のほか、電話等により 24 時間、常時連絡が可能な体制あり。

(5) 事業所の従業員の体制

職種	職務内容	人員数
管理者	従業員及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の実施に関し、従業員に対し、遵守すべき事項についての指揮命令を行う。	常勤 1 名
サービス提供責任者	- 利用の申し込みにかかわる調整、訪問介護計画（介護予防訪問介護相当事業計画）の作成・変更等を行う。 - 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、利用者の状態の変化やサービスに関する情報等、必要な情報の提供を行い、関係事業者と連携を図る。 - 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況について情報を伝達し、業務の実施状況を把握する。 - 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について、必要な法務等を実施する。	常勤 1 名以上
訪問介護員	訪問介護計画（介護予防訪問介護相当事業計画）に基づき、指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）のサービス提供に当たる。	2.5 名以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービス内容について

サービス区分と種類	サービス内容
訪問介護計画 （介護予防訪問介護相当事業計画） の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者等）が作成した居宅サービス計画（介護予防サービス計画）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画（介護予防訪問介護相当事業計画）を作成します。

身体介護に関する内容	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の行為の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車イス等への異常の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬の手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの置きがりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービス提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は加齢からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除等）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

1 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

【指定訪問介護】

身体介護						
区分		基本 単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	163	1,630円	163円	326円	489円
	早朝/夜間	204	2,040円	204円	408円	612円
	深夜	245	2,450円	245円	490円	735円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,440円	244円	488円	732円
	早朝/夜間	305	3,050円	305円	610円	915円
	深夜	366	3,660円	366円	735円	1,098円
30分以上 1時間未満	昼間	387	3,870円	387円	774円	1,161円
	早朝/夜間	484	4,840円	484円	968円	1,452円
	深夜	581	5,810円	581円	1,162円	1,743円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	567	5,670円	567円	1,134円	1,701円
	早朝/夜間	709	7,090円	1,418円	2,127円	2,836円
	深夜	851	8,510円	1,702円	2,553円	3,404円
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	82	820円	82円	164円	246円
	早朝/夜間	103	1,030円	103円	206円	309円
	深夜	123	1,230円	123円	246円	369円

生活援助						
区分		基本 単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上 45分未満	昼間	179	1,790円	179円	358円	537円
	早朝/夜間	224	2,240円	224円	448円	672円
	深夜	269	2,690円	269円	538円	807円
45分以上	昼間	220	2,200円	220円	440円	660円
	早朝/夜間	275	2,750円	275円	550円	825円
	深夜	330	3,300円	330円	660円	990円

※サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

※当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100となります。

※虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者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ていない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。

※業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

【加算料金】

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・算定回数	基本 単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
特定事業所加算（Ⅱ） （1回につき）	所定単位数の 10/100		左記の1割	左記の2割	左記の3割
緊急時訪問介護加算 （1回につき）	100	1,000 円	100 円	200 円	300 円
初回加算 （初回利用のみ・1月につき）	200	2,000 円	200 円	400 円	600 円
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100	1,000 円	100 円	200 円	300 円
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 245/1000		左記の1割	左記の2割	左記の3割

※特定事業所加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が指定訪問介護を行う場合に加算されます。

※緊急時訪問介護加算は、利用者又は家族などの要請に基づき、居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員と連携を図り、居宅サービス計画に位置付けられていない訪問介護（身体介護）を緊急で行った場合に加算されます。

※初回加算は、新規（過去2ヶ月、当該指定訪問介護事業所による指定訪問介護の提供を受けていない場合）に、訪問介護計画を作成し、訪問介護を行った場合に加算されます。

※生活機能向上連携加算は、訪問リハビリ実施時に、サービス提供責任者が同行し、共同して利用者の在宅での生活機能向上を図るためのアセスメントを行い、それを基に訪問介護計画を作成した場合に加算されます。

※介護職員処遇改善加算は、介護職員などの処遇を改善するために賃金改善や資質の向上などの取り組みを行う事業所に算定が認められる加算です。介護職員処遇改善加算は、区分支給限度額の対象外となります。

※(利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

【指定介護予防訪問介護相当事業】

区分	訪問型サービス費（Ⅰ） 週1回程度の利用が必要な場合				
	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
通常の場合 (月額定額制)	1,176	11,760 円	1,176 円	2,352 円	3,528 円
日割り	39	390 円	39 円	78 円	117 円

区分	訪問型サービス費（Ⅱ） 週2回程度の利用が必要な場合				
	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
通常の場合 (月額定額制)	2,349	23,490 円	2,349 円	4,698 円	7,047 円
日割り	77	770 円	77 円	154 円	231 円

区分	訪問型サービス費（Ⅲ） 週2回を超える程度の利用が必要な場合				
	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
通常の場合 (月額定額制)	3,727	37,270 円	3,727 円	7,454 円	11,181 円
日割り	123	1,230 円	123 円	246 円	369 円

※「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※利用者の体調不良や状態の改善等により個別計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は個別計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による個別計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※月ごとの定額制となっているため、月途中から利用を開始したり、月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算を行いません。

- ・ 月途中で要支援度が変更になった場合
- ・ 月途中で要介護から要支援に変更になった場合
- ・ 月途中で要支援から要介護に変更になった場合
- ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合

※介護予防訪問サービス費(Ⅰ)は、要支援1又は要支援2の利用者が週1回程度サービスを利用した場合に算定できます。

※介護予防訪問サービス費(Ⅱ)は、要支援1又は要支援2の利用者が週2回程度のサービスを利用した場合に算定できます。

※介護予防訪問サービス費(Ⅲ)は、要支援2の利用者が週2回を超える程度サービスを利用した場合に算定できます。

※当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

【加算料金】

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・算定回数	基本 単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
初回加算 (初回利用のみ・1月につき)	200	2,000 円	200 円	400 円	600 円
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,000 円	100 円	200 円	300 円
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の 245/1000		左記の1割	左記の2割	左記の3割

※初回加算は、新規に個別計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定予防訪問事業と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定予防訪問事業を行う場合又は他の訪問介護員等が指定予防訪問事業のサービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。

※生活機能向上連携加算は、利用者に対して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事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として当該利用者の居宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士等と利用者の身体の状態等の評価を共同で行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問型サービス個別計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該訪問型サービス個別計画に基づくサービスを行った場合に加算します。

※介護職員処遇改善加算は、介護職員などの処遇を改善するために賃金改善や資質の向上などの取り組みを行う事業所に算定が認められる加算です。介護職員処遇改善加算は、区分支給限度額の対象外となります。

※(利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な場合の対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合、サービス提供をお断りする場合があります。

「直接本人の援助」に該当しない行為

主として、「家族の利便に供する行為」又は「家族が行うことが適当であると判断される行為」

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・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、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車・清掃 等

「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓ガラス磨き、床のワックス掛け
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・植木の選定等の園芸
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

※上記、保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

※上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

2 その他の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。
キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、利用当日の午前9時までにご連絡がなかった場合、1提供当たりの料金の20パーセントを請求いたします。 ※ただし、利用者の病状の急変や急な入院などの場合には、キャンセル料は請求いたしません。
サービス提供にあたり必要となる、利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者負担となります。
通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。

3 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用月の翌月 15 日前後に利用者あてにお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合の上、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 ・利用者指定口座からの自動振替（毎月 27 日） ・現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります）。

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

4 担当する訪問介護員等の変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、相談担当者までご相談ください。なお、担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行います。が、当事業所の人員体制等により、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

相談担当者	
電話番号	
FAX 番号	
受付日及び時間	

5 サービス提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、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〔要支援〕認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。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者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護（要支援）認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援（介護予防支援又は介護予防ケアマネジメント）が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護（要支援）認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護（要支援）認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者等）が作成する「居宅サービス計画（介護予防支援計画）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画（介護予防訪問介護相当事業計画）」を作成します。なお、作成した計画は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認くださいようお願いします。
- (4) サービス提供は計画に基づいて行います。なお、計画は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

6 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、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ています。

虐待防止に関する担当者	管理者／茅本 千恵
-------------	-----------

(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、これを市町に通報します。

7 身体拘束について

事業所は、当該利用者又は他の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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行わない。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を記録するものとする。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する 秘密の保持について	① 事業者は、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」及び厚生労働省が策定した「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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとしします。 ② 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ③ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
----------------------------	--

個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします（開示に際して複写費用等が必要な場合は利用者の負担となります）。
---	---

9 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

医療機関 (かかりつけ医)	(名称) (主治医)
	(所在地)
	(電話番号)
家族等緊急連絡先	(氏名) (続柄)
	(住所)
	(自宅電話番号)
	(勤務先及び携帯番号)

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の提供により、事故が発生した場合は、事業所の事故対応マニュアルに沿い、市町、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、次の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償責任保険	保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
	保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
	補償の概要	対人・対物事故等 ※すべての事故に対応するものではありません ※補償は保険会社の査定に基づいて行われます

1 1 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から掲示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

1 2 心身の状況の把握

指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の提供に当たっては、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者等）が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

1 3 居宅介護支援事業者等（介護予防支援事業者等）との連携

- （１） 指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の提供にあたり、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者等）及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- （２） サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画（介護予防訪問介護相当事業計画）」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者等）に速やかに送付します。
- （３） サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者等）に送付します。

1 4 サービス提供の記録

- （１） 指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- （２） 指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から５年間保存します。
- （３） 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15 非常災害対策

事業者には災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者）	相田 倅希
--------------------	-------

- （１） 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- （２） 年２回、避難、救出その他必要な訓練を行います。また、訓練の際は、地域住民との連携に努めます。

避難訓練の実施時期：年２回（５月・１１月）

16 衛生管理等

- （１） 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。
- （２） 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、従業員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。

17 ハラスメント対策について

指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の提供に当たっては、適切な事業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相当な範囲を超えたものにより従業員等の就業環境が害されることを防止するための方針を明確化する等、必要な措置を講じます。

18 業務継続計画の策定等について

- （１） 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する地域密着型通所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） 従業員に対し、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実施します。
- （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。
- （４）

19 身体拘束の禁止

事業所は、指定訪問介護（指定介護予防訪問介護相当事業）の提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）を行わないものとする。

事業所は、やむを得ず前項の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等必要な事項を記録することとする。

事業者は、身体拘束の適正化を図るため、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- （１） 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可）を定期的
的に開催するとともに、その結果について従業者へ周知徹底を図る。
- （２） 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- （３） 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する。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

- （１） 苦情処理の体制及び手順

提供した訪問介護（介護予防訪問介護相当事業）に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付ける窓口を設置し、円滑かつ適切に対応します（下記【苦情受付窓口】のとおり）。

- （２） 苦情受付の窓口

事業所は苦情を受け付ける窓口を設置しており利用者及びその家族からの苦情に迅速、適切に対応します。また、事業所への苦情やご意見は行政やその他苦情受付機関に相談することもできます。

- （３） 事業所における苦情の受付

事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

苦情受付窓口	管理者／茅本 千恵
受付時間	月曜日～土曜日 8時00分～17時30分
電話番号	084-948-3412
FAX 番号	084-948-3414

- （４） 行政機関その他苦情受付機関

福山市役所 介護保険課	所在地 広島県福山市東桜町 3-5 電話番号 084-928-1166 受付時間 午前 8：30～午後 5：15（土・日・祝日は除く）
----------------	---

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 広島県広島市中区東白島町 19-49 国保会館 電話番号 082 - 554 - 0783 受付時間 午前 8：30～午後 5：15（土・日・祝日は除く）
---	--

ありがとう総合訪問センター 訪問介護

(指定訪問介護・指定介護予防訪問介護相当事業)

利用契約書

第1条	契約の目的
第2条	契約期間と更新
第3条	個別計画の作成・変更
第4条	サービス提供と内容の記録及び保管
第5条	緊急時の対応
第6条	居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）等との連携
第7条	秘密保持
第8条	個人情報の取り扱い
第9条	賠償責任
第10条	利用者負担金及びその変更
第11条	利用者負担金の滞納
第12条	契約の終了
第13条	利用者の解約権
第14条	事業者の解約権
第15条	契約終了時の援助
第16条	苦情処理
第17条	利用者代理人
第18条	裁判管轄
第19条	契約外事項
第20条	協議事項

ありがとう総合訪問センター 訪問介護
利用契約書

(本人) (以下、「利用者」という。)と株式会社 QOL サービス(以下、「事業者」という。)は、事業者が利用者に対して行う指定訪問介護(指定介護予防訪問介護相当事業)について次のとおり契約します。

(契約の目的)

第1条 事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が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サービスを提供します。

（契約期間と更新）

第2条 この契約の期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。

2 この契約は、契約満了の1か月前までに利用者から事業者に対して、文書による契約終了の申し出がない場合は、自動更新するものとします。

(個別計画の作成・変更)

第3条 事業者は、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（介護予防サービス計画）（以下「ケアプラン」という。）に沿って「サービス提供に係る計画」（以下「個別計画」という。）を作成します。

2 事業者は、利用者の要介護（要支援）状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、サービスの目標を設定し、前項に規定する「個別計画」に基づき計画的に行います。

3 事業者は、利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合、その変更が「ケアプラン」の範囲内で可能なときは、速やかに「個別計画」の変更等の対応を行います。

4 事業者は、「個別計画」の作成及び変更にあたっては、その内容を利用者及びその家族に対し、説明し同意を得ます。

(サービス提供と内容の記録及び保管)

第4条 事業者は、「重要事項説明書」（以下「説明書」という。）に記載した事業者が提供するサービスのうち、「個別計画」に基づいた内容のサービスを提供します。

2 事業者は、サービスの実施ごとに、その内容等を記録表に記入し、サービス終了時に利用者の確認を受けることとします。

3 事業者は、サービスの提供記録を、この契約終了後5年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。

ただし、複写に際しては、事業者は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

（緊急時の対応）

第5条 事業者は、現にサービス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、その他必要な場合は、速やかに主治の医師又は歯科医師に連絡を取るなど必要な措置を講じます。

（居宅介護支援事業者〔介護予防支援事業者〕等との連携）

第6条 事業者は、サービスの提供にあたり、居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）、地域包括支援センター及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との緊密な連携に努めます。

- 2 事業者は、利用者が「ケアプラン」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）等への連絡調整等の援助を行います。

（秘密保持）

第7条 事業者及び事業者の使用する者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。

なお、この守秘義務は、契約終了後も同様です。

- 2 第1項の規定にかかわらず、事業者は高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成17年法律124号）に定める通報ができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の席を追わないものとします。

（個人情報の取り扱い）

第8条 利用者の個人情報の取り扱いについては個人情報保護法を遵守し、誠実に対応します。

なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。

- 2 事業者は、利用者及び利用者の家族の個人情報について、利用者の居宅サービス計画（介護予防サービス計画）立案のためのサービス担当者会議並びに介護支援専門員又は地域包括支援センター、居宅サービス事業者（介護予防サービス事業者）、その他の事業者との連絡調整において必要な場合に限り、必要最小限の範囲内で使用します（別紙参照）。
- 3 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

（賠償責任）

第9条 事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

ただし、事業者に故意過失がなかったことを証明した場合は、この限りではありません。

（利用者負担金及びその変更）

第10条 利用者は、サービスの対価として、利用者負担金を支払います。

- 2 利用者負担金のうち関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合、関係法令に従って改定後の利用者負担金が適用されます。その際には、事業者は利用

者に説明します。

- 3 事業者は、提供するサービスのうち、介護保険の適用を受けないものがある場合には、特にそのサービス内容及び利用者負担金を説明し、利用者の同意を得ます。
- 4 事業者が前項の利用者負担金の変更（増額又は減額）を行う場合には、利用者に対して変更予定日の1か月前までに文書により説明し、利用者の同意を得ます。

（利用者負担金の滞納）

- 第11条 利用者が正当な理由なく利用者負担金を2ヶ月分以上滞納した場合には、事業者は文書により14日以上期間を定めて、その期間内に滞納額の全額を支払わなければ、契約を解約する旨の催告をすることができます。
- 2 前項の催告をしたときは、事業者は「ケアプラン」を作成した居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）等と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から「ケアプラン」の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な協議を行うようにするものとします。
 - 3 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第1項に定める期間が満了した場合には、文書で通知することによりこの契約を解約することができます。

（契約の終了）

- 第12条 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
- （1）利用者の要介護認定区分が、自立（非該当）又は要支援と認定されたとき
 - （2）利用者が死亡したとき
 - （3）利用者の所在が、2週間以上不明になったとき

（利用者の解約権）

- 第13条 利用者は事業者に対して、契約終了希望日の5営業日前までに通知することにより、この契約を解約することができます。なおこの場合、事業者は利用者に対し、文書による確認を求めることができます。
- ただし、利用者の病状の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、直ちにこの契約を解約することができます。
- 2 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - （1）事業者が、正当な理由なくサービスを提供しないとき
 - （2）事業者が、利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行ったとき

（事業者の解約権）

- 第14条 事業者は、やむを得ない事情により事業所を閉鎖又は縮小する場合、文書により1ヶ月以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。
- 2 事業者は、利用者が次の各号に該当し、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見

込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難となったときは、文書により2週間以上の予告期間をもってこの契約を解約することができます。

(1) 利用者の行動が、他の利用者、自身の生命又は健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、事業者が十分な介護を尽くしてもこれを防止できないとき

(2) 利用者が、故意に法令違反その他重大な秩序破壊行為をなし、改善の見込みがないとき

3 事業者は、以下の事由があったときは、直ちに契約を解除することができます。

(1) 利用者やその関係者から従業者への暴行、脅迫その他の暴力行為を受けた場合、事業者がそれに該当する行為と判断した場合

(2) 利用者やその関係者から性的・威圧的な言動、その他のハラスメント行為を受けた場合、事業者がそれに該当する行為と判断した場合

(3) その他、契約を継続することが困難な事情があると事業者が判断した場合

(4) 利用者又はその家族に対する宗教活動・政治活動・普及活動・営利活動を行った場合

(契約終了時の援助)

第 15 条 契約を解約又は終了する場合には、事業者はあらかじめ、必要に応じて主治の医師及び居宅介護支援事業者（介護予防支援事業者）等に対する情報の提供を行うほか、その他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者等と連携し、利用者に対して必要な援助を行います。

(苦情処理)

第 16 条 事業者は、利用者からのサービスに関する相談、苦情等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。

2 事業者は、利用者が苦情申立を行った場合、これを理由としていかなる不利益な扱いもいたしません。

(利用者代理人)

第 17 条 利用者は自らの判断による本契約に定める権利の行使と義務の履行に支障を生じるときは、あらかじめ選任した代理人をもって行わせることができます。

(裁判管轄)

第 18 条 この契約に関する紛争の訴えは、事業者の住所地を管轄する裁判所を管轄裁判所とすることに合意します。

(契約外事項)

第 19 条 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところによります。

（協議事項）

第 20 条 この契約に関して争いが生じた場合は、第 1 条記載の目的のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議したうえで解決するものとします。

個人情報の使用について

ご利用者・ご家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用します。

1. 使用する目的

- ・事業者が指定地域密着型通所介護の提供にあたり、円滑にサービスを実施するために行うサービス担当者会議、他事業者、医療機関、その他との連絡調整において必要な場合

2. 使用にあたっての条件

- ・個人情報の提供は、上記の使用目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払います。
- ・個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録します。

3. 使用する期間

- ・利用契約書に定めた契約期間

4. 個人情報の内容

- ・氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等事業者がサービスを行うために最小限必要な家族個人に関する情報。
- ・認定調査票、主治医意見書、障害支援区分認定審査会における判断結果の意見（認定結果通知書）。

5. その他の情報

- ・「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関わる情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいう。

重要事項説明書、利用契約書の内容について利用者に説明を行いました。

重要事項・利用契約の説明日	年 月 日
説明者氏名	

事業者	法人名	株式会社 QOL サービス
	代表者	代表取締役 妹尾 弘幸 印
	事業所名	ありがとう総合訪問センター 訪問介護（事業所番号 3471507032）
	所在地	広島県福山市春日町浦上 1224 番地

年 月 日

（ご利用者）私は、重要事項について説明を受け、契約内容に同意します。また、契約書第 8 条第 2 項に定める利用者の個人情報の使用及び「個人情報の使用について」に同意します。

住所	
氏名	印

※利用者は心身の状況などにより署名ができないため、利用者本人の意思を確認の上、代筆しました。

（代筆者氏名） _____ （続柄） _____

（家族代表）私は、契約書第 8 条第 2 項に定める利用者の家族の個人情報の使用及び「個人情報の使用について」に同意します。

住所	
氏名	印（続柄）

（代理人）※代理人を選任した場合

住所	
氏名	印

以上を証するため、本書を 2 通作成し、署名押印の上、1 通ずつ保有する者としてします。