

「指定訪問介護事業所及び指定第一号訪問事業所」  
さわやかヘルパーステーション八幡  
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。  
(福岡県指定 第 4071201802 号)

当事業所はご契約者に対して指定介護予防訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要支援認定の結果「要支援」と認定された方が対象となります。要支援認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 事業者 .....	2
2. 事業所の概要 .....	2
3. 事業実施地域及び営業時間 .....	3
4. 職員の体制 .....	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金 .....	4
6. サービスの利用に関する留意事項 .....	8
7. 苦情の受付について .....	10
8. 事故発生時の対応について .....	8
9. 緊急時等における対応方法 .....	16
10. 提供するサービスの第三者評価の実施状況 .....	16
11. 秘密保持について .....	16
12. 虐待の防止のための措置に関する事項 .....	17
13. サービス契約の終了 .....	18

## 1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社 さわやか倶楽部  
(2) 法人所在地 福岡県北九州市小倉北区熊本2丁目10番10号  
(3) 電話番号 093-551-5555  
(4) 代表者氏名 山本 武博  
(5) 設立年月 2004年12月1日

## 2. 事業所の概要及び内容

- (1) 事業所の種類 指定介護予防訪問介護事業所  
(2) 事業所の名称 さわやかヘルパーステーション八幡  
2006年5月1日指定 福岡県 第4070703758号  
(3) 事業所の所在地 福岡県北九州市八幡西区力丸町16-2-3号  
(4) 電話番号 093-695-6166  
(5) 事業所長（管理者）氏名 佐藤 嘉代  
(6) 開設年月 2006年5月1日  
(7) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[訪問介護] 2006年5月1日指定 福岡県 第4070703758号 2007年

### （事業の目的）

（株）さわやか倶楽部が開設する さわやかヘルパーステーション八幡（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護事業及び指定第一号訪問事業（以下「指定訪問介護事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下「要介護者等」という。）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。

### （運営の方針）

- 1 事業者は、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、食事の介護又は、調理、洗濯、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏しない。
- 2 事業の実施に当たっては、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、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

（8）指定訪問介護の内容は次の通りとします。

## 1. 身体介護

- (1) 食事介助
- (2) 排泄介助
- (3) 入浴介助

## 2. 生活援助

- (1) 調理
- (2) 掃除
- (3) 洗濯

## 3. 事業実施地域及び営業時間

### (1) 通常の事業の実施地域

北九州市全域・中間市・遠賀郡全域とします。ただし離島を除きます。

### (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
サービス提供時間帯	午前7時00分～午前7時00分 24時間

※営業日については、年中無休。サービス提供時間以外について電話等により、相談に応ずる旨や連絡が24時間常時可能な体制としています。

## 4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定介護予防訪問介護サービス及び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。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤		非常勤	合計	兼務の内容
	専任	兼務			
1. 事業所長（管理者）		0.5		1	サービス提供責任者兼任
2. サービス提供責任者	1.0	0.5		1	
3. 訪問介護員		5	19		常勤換算2.5名以上
(1)介護福祉士	1	3	6		
(2)訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級)課程修了者			1		
(3)訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級)課程修了者		4	12		

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週40時間）で除した数です。

(例) 週 8 時間勤務の訪問介護員が 5 名いる場合、常勤換算では、  
1 名 (8 時間×5 名 ÷40 時間=1 名) となります。

## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

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
- (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。

契約期間の中途において消費税率の改定もしくは介護保険利用者負担金に関わる基本単位の変更が行なわれた場合には、事業者からの通知の有無にかかわらず、消費税率改定後の税率および変更後の基本単位により計算することとします。

### (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、訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし当該訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、自己負担分（「介護保険負担割合証」に記載された自己負担割合に応じて算出された金額）の額とする。

〈サービスの概要と利用料金〉

#### ○身体介護

入浴・排せつ・食事等の介護を行います。

#### ○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

※上記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行なうなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

☆ サービスの実施頻度は、介護予防サービス計画（ケアプラン）において、以下の支給区分が位置づけられ、1週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ、介護予防訪問介護計画において具体的な実施日、1回あたりの時間数や実施内容等を定めます。

支給区分	1週間あたりのサービス提供回数
訪問型独自サービスⅠ	おおむね 1回
訪問型独自サービスⅡ	おおむね 2回

- ☆ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた介護予防訪問介護計画に定められます。ただし、契約者の状態の変化、介護予防サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。
- ☆ ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、介護予防訪問介護計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、支給区分の変更、介護予防サービス計画の変更又は要支援認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

① 身体介護

○入浴介助

…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（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。

○食事介助

…食事の介助を行います。

○体位変換

…体位の変換を行います。

○通院介助

…通院の介助を行います。

② 生活援助

- ☆ 介護予防訪問介護サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるよう支援することを目的としています。
- ☆ そのため、下記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

○調理

…利用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

…利用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

…利用者の居室の掃除を行います。（ご利用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

…利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

＜サービス利用料金＞

- ☆ 利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。介護予防サービス計画において位置づけられた支給区分によって次のとおりとなります。
- ☆ 契約者の体調不良や状態の改善等により介護予防訪問介護計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、又は介護予防訪問介護計画に定めた期日よりも多かった場合であっても、日割りでの割引又は増額はしません。

【1割負担の場合】

支給区分	I (おおむね週1回)	II (おおむね週2回)
1. 利用料金	12,006円	23,983円
2. うち、介護保険から給付される額	10,805円	21,584円
3. サービス利用にかかる自己負担額 (1-2)	1,201円	2,399円

【2割負担の場合】

支給区分	I (おおむね週1回)	II (おおむね週2回)
1. 利用料金	12,006円	23,983円
2. うち、介護保険から給付される額	9,604円	19,186円
3. サービス利用にかかる自己負担額 (1-2)	2,402円	4,797円

【3割負担の場合】

支給区分	I (おおむね週1回)	II (おおむね週2回)
1. 利用料金	12,006円	23,983円
2. うち、介護保険から給付される額	8,404円	16,788円
3. サービス利用にかかる自己負担額 (1-2)	3,602円	7,195円

- ☆ 初回加算　　自己負担額　【1割負担】204円【2割負担】408円【3割負担】613円  
新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に発生致します。また、2ヶ月間訪問介護の提供を受けていない場合にも発生致します。
- ☆ 介護職員処遇改善加算（I）  
2012年度4月以降は利用料金に別途13.7%を加算し徴収するようになります。
- ☆ 月ごとの定額制となっているため、月の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、日割り計算は行いません。
  - 一　月途中に要介護から要支援に変更となった場合
  - 二　月途中に要支援から要介護に変更となった場合
  - 三　同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合
- ☆ 月途中で要支援度が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。
- ☆ ご契約者がまだ要支援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いつたんお支払いいただきます。要支援認定を受けた後、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、介護予防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があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

## （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〉

### ①介護保険給付の支給限度額を超える介護予防訪問介護サービスの利用

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、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

## （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、事業実施地域の範囲を超えてからご自宅までに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

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、毎月15日までに請求しますので、同月25日までに支払うものとします。

##### 支払い方法

下記指定口座への振り込み

福岡ひびき信用金庫 本城支店 普通 1154221

名義：株式会社 さわやか倶楽部 代表取締役 山本 武博

金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：西日本シティ銀行

現金による支払い

#### （5）利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加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者に申し出てください。

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により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契約者に提示して協議します。

### 6. サービスの利用に関する留意事項

#### （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。

ただし、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替してサービスを提供します。

#### （2）訪問介護員の交替

##### ①ご契約者からの交替の申し出

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。ただし、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者に依頼することはできません。

#### ②介護予防訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

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、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ③備品等の使用

サービス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) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する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又は高価な物品の授受

③ご契約者の家族等に対するサービスの提供

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

### (5) 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介護予防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があつたりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。訪問介護員に直接お話しくださいてもかまいません。

＜サービス提供責任者の業務＞

①サービスの利用の申込みに関する調整

②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握

③介護予防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関する必要な業務

- (6) 利用者及び利用者の家族等の禁止行為
- ①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）  
例：コップを投げつける／蹴る／唾を吐く
  - ②職員に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）  
例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員に嫌がらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
  - ③職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）  
例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／あからさまに性的な話をする

## 7. 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。

- 苦情受付窓口（担当者） 佐藤 嘉代  
[職名] 管理者  
TEL 093-695-6166 FAX 093-695-6171
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30
- 所在地 〒807-0802  
福岡県北九州市八幡西区力丸町 16-2-3 号

### (2) 行政機関その他苦情受付窓口

国民健康保険団体連合会	〒812-0041 所在地 福岡県博多区吉塚本町13-47 電話番号 092-642-7859 FAX 092-642-7852 受付時間 9:00～17:00
保健福祉局 高齢者・障害者相談コーナー 介護保険担当（直通）	093-582-3430
北九州市八幡西区役所 保険福祉課 介護保険係	〒802-0032 所在地 北九州市八幡西区黒崎3-15-3 電話番号 093-642-1446 FAX 093-621-0862 受付時間 8:30～17:30

北九州市八幡東区役所 保険福祉課 介護保険係	〒805-0019 所在地 北九州市八幡東区中央 1-1-1 電話番号 093-671-6885 FAX 093-681-0314 受付時間 8:30~17:30
北九州市若松区役所 保険福祉課 介護保険係	〒808-0024 所在地 北九州市若松区浜町 1-1-1 電話番号 093-761-4046 FAX 093-751-6274 受付時間 8:30~17:30
北九州市小倉南区役所 保険福祉課 介護保険係	〒802-0816 所在地 北九州市小倉南区若園 5-1-2 電話番号 093-951-4127 FAX 093-951-5507 受付時間 8:30~17:30
北九州市小倉北区役所 保険福祉課 介護保険係	〒803-0814 所在地 北九州市小倉北区大手町 1-1 電話番号 093-582-3433 FAX 093-571-0030 受付時間 8:30~17:30
北九州市門司区役所 保険福祉課 介護保険係	〒801-0833 所在地 北九州市門司区清滝 1-1-1 電話番号 093-331-1894 FAX 093-332-3542 受付時間 8:30~17:30
北九州市戸畠区役所 保険福祉課 介護保険係	〒804-0081 所在地 北九州市戸畠区千防 1-1-1 電話番号 093-871-4527 FAX 093-881-2204 受付時間 8:30~17:30
中間市役所 介護保険係	〒809-0034 所在地 中間市中間 1-1-1 電話番号 093-246-6283 FAX 093-244-0579 受付時間 8:30~17:30
遠賀町役場福祉課 高齢・障害係	〒811-4303 所在地 遠賀郡遠賀町大字今古賀 513 番地 電話番号 093-293-1234 FAX 093-293-0806 受付時間 8:30~17:30
岡垣町役場 (介護保険課)	〒811-4233 所在地 遠賀郡岡垣町野間 1-1-1 電話番号 093-282-1211 FAX 093-282-4000 受付時間 9:00~17:00

芦屋町役場（福祉保険課）	〒807-0198 所在地 遠賀郡芦屋町幸町2番20号 電話番号 093-223-0881 FAX 093-223-3927 受付時間 8:30～17:15
水巻町役場（福祉課）	〒807-0021 所在地 遠賀郡水巻町頃末北1丁目1番1号 電話番号 093-201-4321 FAX 093-201-4423 受付時間 8:30～17:30

## 8. 事故発生時の対応について

事故発生時	事故が発生した場合、速やかに協力医療機関等と連携を図り応急対応を行います。また、家族・身元引受人・関係機関に連絡します。必要な場合、市町村に報告します。
賠償責任	サービスの提供にともなって当事業所の責任により、利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償致します。但し、その損害の発生について、利用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が生じない場合があります。

## 9. 緊急時等における対応方法

訪問介護員等は指定訪問介護サービスの提供中に、ご契約者の病状に急変、その他の緊急事態が生じた時は、速やかに応急の処置を行い、主治医あるいは協力医療機関に連絡し、適切な処置を講じます。

## 10. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

当事業所では提供するサービスの第三者評価は実施しておりません。

## 1 1. 秘密保持について

- (1) 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- (2) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨を従業者との雇用契約の内容とする。
- (3) サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

## 1 2. 虐待の防止のための措置に関する事項

入所者・利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

- (1) 虐待の防止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能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備すること
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を年2回実施する。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を配置する。

## 1 3. サービス契約の終了

契約者及び事業者は、利用契約書第13条に則り、または利用者やその家族が本重要事項説明書6.サービスの利用に関する留意事項に著しく反したときサービス契約を解除することができる。

年 月 日

指定介護予防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。

さわやかヘルパーステーション八幡

説明者職名 氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定介護予防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

氏名

印

利用者代理人

住所

氏名

印

※この重要事項説明書は、厚生省令第35号（平成18年3月14日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。