

**総合事業訪問介護サービス（現行相当）  
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。

当事業所はご契約者に対して指定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、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護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 .....	1
2. 事業所の概要 .....	2
3. 事業実施地域及び営業時間 .....	2
4. 職員の体制 .....	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金 .....	3
6. サービスの利用に関する留意事項 .....	13
7. 苦情の受付について .....	15
8. 事故発生時の対応について .....	16
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

1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社 さわやか俱楽部
- (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

- (1) 事業所の種類 総合事業訪問介護サービス（現行相当）  
(2) 事業所の名称 さわやかヘルパーステーション八幡  
(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 平成 18 年 5 月 1 日

## 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・遠賀郡全域・中間市とする。ただし離島を除く。

### (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～日曜日
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

※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訪問介護サービス及び指定介護予防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		常勤換算	指定基準	兼務の内容
	専	兼	専	兼			
1. 事業所長（管理者）		1			0.5	1 名	
2. サービス提供責任者	1	1			1.5	2 名	管理者兼務
3. 訪問介護員		8		23	12.5	2.5 名	
(1) 介護福祉士	1	3		5			
(2) 介護職員基礎研修							
(3) 訪問介護養成研修 1 級 (ヘルパー 1 級) 課程修了者		7		18			
(4) 訪問介護養成研修 2 級 (ヘルパー 2 級) 課程修了者		4	3	4			

※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、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、利用料金の 7 ~ 9 割（通常 9 割）が介護保険から給付されます。

〈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世話を行います。

☆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。

#### 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

##### ○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>

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、次の通りです。

【1割負担の場合】

サービスに 要する時間	I おおむね週 1 回	II おおむね週 2 回	III おおむね週 3 回
1. 利用料金	11,760 円	23,490 円	37,270 円
2. うち、介護保険 から給付される金 額	10,584 円	21,141 円	33,543 円
3. サービス利用に 係る自己負担額（1 - 2）	1,176 円	2,349 円	29,817 円

【2割負担の場合】

サービスに 要する時間	I おおむね週 1 回	II おおむね週 2 回	III おおむね週 3 回
1. 利用料金	11,760 円	23,490 円	37,270 円
2. うち、介護保険 から給付される金 額	9,408 円	18,792 円	29,816 円

3. サービス利用に 係る自己負担額（1 －2）	2,352 円	4,998 円	7,454 円
--------------------------------	---------	---------	---------

【3割負担の場合】

サービスに 要する時間	I おおむね週 1回	II おおむね週 2回	III おおむね週 3回
1. 利用料金	11,760 円	23,490 円	37,270 円
2. うち、介護保険 から給付される金 額	8,232 円	16,443 円	26,089 円
3. サービス利用に 係る自己負担額（1 －2）	3,528 円	7,047 円	11,181 円

☆ 初回加算 自己負担額 【1割負担】200 円 【2割負担】400 円 【3割負担】600 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ヵ月間指定訪問介護の提供を受けていない場合にも発生致します。

☆ 緊急時訪問介護加算 自己負担額 （1回あたりの料金）

【1割負担】100 円 【2割負担】200 円 【3割負担】300 円

利用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又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）を行った場合に発生致します。

☆ 介護職員処遇改善加算（I）

2017 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。

☆身体介護を中心である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、以下のとおりです。

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記サービスの利用料金は、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。

☆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には、早朝・夜間帯では、平常の時間帯の利用料金の 25 % 及び 50 % 増加になります。料金が増加しても、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となります。

- ・夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
- ・早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%
- ・深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆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、利用者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金を徴収するようになります。

※2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・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
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆ご契約者がま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いったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、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な事項を記載した「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。

☆集合住宅に居住する利用者に対して訪問する場合は、当該集合住宅に居住する利用者が 1 月あたり 20 人以上の場合、その利用者に対する報酬が 10% 減算となります。

#### 【1割負担の場合】

##### （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 護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

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、サービス利用料金の

全額がご契約者の負担となります。

☆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には、早朝・夜間帯では、平常の時間帯の利用料金の25%及び50%増加になります。

- ・夜間(午後6時から午後10時まで): 25%
- ・早朝(午前6時から8時まで): 25%
- ・深夜(午後10時から午前6時まで): 50%

☆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を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収致します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額です。

- ① 事業所から片道おおむね 20キロメートル未満 0円
- ② 事業所から片道おおむね 20キロメートル以上は 10キロメートルごとに  
100円

### (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、利用者はこれを同月25日までに支払うものとします。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

#### 支払い方法

- 下記指定口座への振り込み

福岡銀行 七条支店 普通 1385596  
名義：株式会社 さわやか俱乐部 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：

- 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、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又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。

○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、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	生活援助中心 45 分未満の 利用料金の 10 割

○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訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問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、事業者は訪問介護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

訪問介護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) 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) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問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又は高価な物品の授受
- 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

#### (6) 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

### 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～日曜日 8：30～17：30

○所在地 〒807-0802  
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

北九州市八幡東区役所 福祉・介護保険課	〒805-0019 所在地 北九州市八幡東区中央1-1-1 電話番号 093-671-0801 FAX 093-681-0314 受付時間 8:30~17:30
北九州市八幡西区役所 福祉・介護保険課	〒802-0032 所在地 北九州市八幡西区筒井町15-1 電話番号 093-642-1441 FAX 093-621-0862 受付時間 8:30~17:30
北九州市若松区役所 福祉・介護保険課	〒808-0024 所在地 北九州市若松区浜町1-1-1 電話番号 093-761-5321 FAX 093-751-6274 受付時間 8:30~17:30
北九州市小倉南区役所 福祉・介護保険課	〒802-0816 所在地 北九州市小倉南区若園5-1-2 電話番号 093-951-4111 FAX 093-951-5507 受付時間 8:30~17:30
北九州市小倉北区役所 福祉・介護保険課	〒803-0814 所在地 北九州市小倉北区大手町1-1 電話番号 093-582-3311 FAX 093-571-0030 受付時間 8:30~17:30
北九州市門司区役所 福祉・介護保険課	〒801-0833 所在地 北九州市門司区清滝1-1-1 電話番号 093-331-1881 FAX 093-332-3542 受付時間 8:30~17:30
北九州市戸畠区役所 福祉・介護保険課	〒804-0081 所在地 福岡県北九州市戸畠区千防1-1-1 電話番号 093-871-1501 FAX 093-881-2204 受付時間 8:30~17:30
国民健康保険団体連合会	〒812-8521 所在地 福岡県博多区吉塚本町13-47 電話番号 092-642-7859 FAX 092-642-7857 受付時間 9:00~17:00

福岡県福岡市東区役所 福祉・介護保険課	〒812-8653 所在地 福岡県福岡市東区箱崎二丁目 54-1 電話番号 092-645-1071 FAX 092-631-2191 受付時間 9：00～17：00
中間市区役所 福祉・介護保険課	〒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 9：00～17：00
芦屋町役場 福祉・介護保険課	〒807-0198 所在地 遠賀郡幸町 2-20 電話番号 093-223-0881 FAX 093-223-3927 受付時間 9：00～17：00
水巻町役場 福祉・介護保険課	〒807-0021 所在地 遠賀郡水巻町頃末 1-1-1 電話番号 093-201-4321 FAX 093-201-4423 受付時間 9：00～17：00
岡垣町役場 福祉・介護保険課	〒807-0021 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
遠賀町役場 福祉・介護保険課	〒807-0021 所在地 遠賀郡遠賀町今古賀 513 電話番号 093-293-1234 FAX 093-293-0806 受付時間 9：00～17：00

## 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。

### **11. 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。

### **12. 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。

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。

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。