

訪問介護事業梅本の里 重要事項説明書

当事業所がご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供するにあたり、説明すべき事業所の概要や提供されるサービスの内容等の重要事項は以下のとおりです。

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 松山紅梅会
法人所在地	愛媛県松山市北梅本町1624番地1
電話番号	089-975-6985
代表者名	理事長 大野 輝男
設立年月日	平成5年9月13日

2. 事業所の概要

事業所の種別	訪問介護事業
事業所の名称	訪問介護事業 梅本の里
事業所番号	3870101247
事業所の所在地	愛媛県松山市水堀町961番地
電話番号	089-970-8836
事業所の代表者	管理者 村上 美香
指定年月日	平成12年3月7日
第三者評価の実施状況	なし
事業所が行っている他の事業	介護予防・日常生活支援総合事業 障害福祉サービス（居宅介護、重度訪問介護）

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	高齢者等が要介護状態となった場合においても、入浴、排泄、食事の介護、その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その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に支援することを目的とする。
運営の方針	(1) 利用者の要介護状態の軽減、若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 (2) 自らその提供する指定訪問介護事業等の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。 (3) 指定訪問介護（以下「サービス」という。）の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。 (4) サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。 (5) サービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。 (6) 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。

4. 通常の事業の実施地域及び営業日・営業時間

通常の事業の実施地域	松山市（旧北条市、島しょ部を除く）東温市		
営業日	月～土曜日・祝日も営業（但し、1/1～1/3は休日）		
営業時間	受付時間 8：30～17：30 （但し上記時間外でも24時間連絡可能な体制を整備）		
	事業実施時間 通常	8：00～18：00	
	早朝	6：00～ 8：00	
	夜間	18：00～22：00	
	深夜	22：00～ 6：00	

5. 職員の体制

職 種	実配置		業務内容
	常勤	非常勤	
管理者	1名		従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
サービス提供責任者	2名		訪問介護計画の作成及び説明を行うほか、指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行うとともに、自らもサービスの提供に当たる。
訪問介護員	2名	6名	サービスの提供に当たる。
事務員	1名		必要な事務を行う

6. 提供するサービスの内容

サービス種別	サービスの内容
身体介護	入浴・排泄・食事などの介護及び生活などについての相談と助言
生活援助	調理・洗濯・掃除などの家事及び生活などについての相談と助言

7. 利用料

（1）利用料金

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、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の利用者負担割合（1割または2割又は3割）に応じた額です。ただし、介護保険給付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基本利用料

サービス内容		1回の訪問時間	基本利用料	利用者負担金 （自己負担1割の場合）
身体介護	身体介護1	20分以上～30分未満	2,440円	244円
	身体介護2	30分以上～1時間未満	3,870円	387円
	身体介護3	1時間以上～1時間30分未満	5,670円	567円
		以降30分増す毎に	820円	82円
生活援助	生活援助2	20分以上～45分未満	1,790円	179円
	生活援助3	45分以上～1時間10分未満	2,200円	220円
身体介護 生活介護	身体介護＋ 生活援助	身体介護に続き 20分以上45分未満	650円	65円
	身体介護＋ 生活援助	身体介護に続き 45分以上70分未満	1,300円	130円

	身体介護＋ 生活援助	身体介護に続き 70分以上	1,950円	195円
--	---------------	------------------	--------	------

（注1）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、これが改訂された場合は、これら基本利用料も自動的に改訂されます。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。

②加算料金

上記の「基本料金」に加えて下記の加算が算定されます。

加算内容	基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)	算定要件
特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の 10％/回	左記の1割	職員の計画的な研修の実施、定期的な技術指導を目的とした会議の開催等に取り組む事業所として届け出た事業所が指定訪問介護を行った場合に加算されます。
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	1ヶ月の総単位数の 20.7％	左記の1割	厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員等の賃金の改善等を実施していると、市町村に届出をしている場合。

③その他加算料金

施設体制の変更やご利用者の利用状況により、下記の加算を算定する場合があります。

加算内容	基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)	算定要件
初回加算	2,000円/月	200円/月	新規に訪問介護計画を作成していること、初回または初回の訪問介護を行った日の属する月に、「サービス提供責任者がサービスを提供する」、または「訪問介護員等がサービスを提供する際、サービス提供責任者が同行する」のいずれかを満たしている場合に加算されます。
緊急時訪問介護加算	1,000円/回	100円/回	居宅サービス計画にあらかじめ位置づけられていないこと、身体介護中心型の訪問介護であること（「生活援助」のみは対象外）、利用者またはその家族等から要請を受けて24時間以内にサービス提供を実施したこと、ケアマネが当該サービス提供を「緊急」に必要なものと判断していること、要請のあった時間、要請の内容、訪問介護の提供時刻、緊急時訪問介護加算の算定対象である旨等を記録していることを満たしている場合に加算されます。

- ・ 料金は介護保険法の単位に基づいて算出いたします。上記料金は目安となります。
- ・ 早朝（6：00～8：00）、夜間（18：00～22：00）は25％加算されます。
- ・ 深夜（22：00～6：00）は50％加算されます。
- ・ 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、契約者の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。
- ・ やむを得ない事情で、且つお客様の同意を得て、2名の訪問介護員が訪問した場合は、2人分の料金を徴収します。
- ・ 担当の訪問介護員が初めて何う場合に、2名で訪問する場合がありますが、その際には同行者の料金は徴収しません。

（2）交通費

通常の事業の実施地域（松山市（旧北条市、島しょ部を除く）東温市）にお住まいの方は無料です。その他の地域の方は通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1kmあたり100円の交通費をご負担いただきます。

（3）キャンセル料（正当な理由なく、事前の連絡がない場合）

別紙利用契約書第9条第2項に定めるとおり、サービス提供日の前日までに訪問介護サービスの利用中止の申し出のない場合、事業所は以下のキャンセル料を徴収することができるものとします。

但し契約者の体調不良、怪我や身内の方の事故、病気等正当な理由がある場合は、キャ

ンセル料はいただきません。

【キャンセル料】

ご利用の前日までにご連絡いただいた場合	無料
当日、朝 8 時までにご連絡いただいた場合	当該料金の 10 %
当日、朝 8 時までにご連絡がなかった場合	当該基本料金の 20 %

(4) その他

- ① ご利用者のお住まいで、必要なサービスを提供するために使用する水道・ガス・電気・電話等の費用
- ② その他サービス提供に係る費用で、ご利用者にご負担いただくことが適当と思われる費用

(5) 利用料金の支払い方法

利用料金及び、その他の費用は上記の料金のとおりとします。

- ・介護保険の給付の対象サービスの一部はご利用者負担になります。
- ・保険者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、負担額を変更します。また、別途加算の算定により給付額・利用料が変更となる場合があります。

・支払方法

毎月 20 日頃までに前月分の請求書をお渡しします。お支払い方法は口座振替、銀行振込みとし、毎月月末（月末が金融機関休業日の時は翌日営業日）に振替させていただきます。翌月利用料金請求書送付時に領収書を発送します。

① 口座振替の場合

お取扱金融機関

伊予銀行・愛媛銀行・愛媛信用金庫・ゆうちょ銀行・松山市農協

口座振替手数料はかかりません。

② 銀行振込の場合

振込先の銀行口座

銀行名 愛媛信用金庫 平井支店 普通預金 87305 番

口座名義人 社会福祉法人 松山紅梅会

理事長 大野 輝男

振込み手数料は、ご負担下さい。

・料金の更等

介護保険関係法令の改正等や加算体制の変更や食費・日常生活費その他介護保険給付対象外の料金に変更になる場合は、変更日の 1 ヶ月前までに変更の内容と理由を記載した文書で通知することにより、料金変更することが出来るものとします。

8. 緊急時の対応

訪問介護サービスの提供中にご利用者の容態の急変等があった場合は、速やかに利用者の主治医に連絡し、医療的支援を仰ぐとともに、下記の緊急連絡先へ連絡します。

利用者の主治医	氏名	
	医療機関	
	所在地	
	電話番号	

緊急連絡先①	氏名	
	住所	
	電話番号	
緊急連絡先②	氏名	
	住所	
	電話番号	

9. 事故発生時の対応

事業所は、利用者に対する訪問介護サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うと共に必要な処置を講じ、事故の状況及び事故の際に採った処置について記録します。

10. 苦情申し立て窓口

当施設のサービスについて、ご不明の点や疑問、苦情がございましたら、お気軽にご相談ください。責任を持って調査、改善をさせていただきます。

事業所受付担当者 管理者 村上 美香 苦情解決責任者 統括施設長 野本 浩二	受付時間 平日 8:30～17:30 電話 089-970-8836 所在地 松山市水産町9番地
松山市指導監査課	受付時間 平日 8:30～17:15 電話 089-948-6968 所在地 松山市二番町4丁目7番地2 松山市役所別館 2F
愛媛県国民健康保険団体連合会	受付時間 平日 8:30～17:15 電話 089-968-8700 所在地 松山市高岡町101-1
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	受付時間 平日9:00～12:00 13:00～16:30 電話 089-998-3477 所在地 松山市持田町3丁目8番15号

11. 虐待の防止

事業所は、サービスを受けている利用者に虐待の発生又はその再発を防止するための次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、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) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
- (4) 前3項に掲げる措置を適切に実施するため管理者を担当者とします。

12. ハラスメント対策

事業所は、適切なサービス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、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

13. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生等において、及び非常事態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るものとします。

事業所は、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するものとします。

事業所は、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うものとします。

1 4. 感染症対策

事業所は、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じるものとする。

2 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の各号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（テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとする。）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を図ります。
- （2）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指針を整備します。
- （3）事業所において、従業員に対し、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。

1 5. 身体拘束の禁止

身体拘束の適正化を図るため、以下の措置を講じます。

- （1）原則として、ご利用者の自由を制限するような身体拘束を行いません。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前にご利用者及びそのご家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際のご利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。
- （2）身体拘束の適正化を図るための指針を整備し、委員会の定期的な開催、職員研修を定期的実施します。

1 6. カスタマーハラスメントについて

当事業所は、すべての利用者に安心して介護サービスを利用いただくとともに、職員が安全かつ働きやすい環境を確保することを重要な責務としています。このため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

- （1）カスタマーハラスメントに該当するおそれのある行為として、以下のようなものが挙げられます。
 - ・ 大声で叱責や威圧的な言動
 - ・ 暴言、暴力、物に当たる行為
 - ・ 人格を否定する発言、侮辱、差別的な言動
 - ・ 業務の範囲を超えた過度な要求
 - ・ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム
 - ・ SNS 等を利用した誹謗中傷
 - ・ 職員のプライバシーを侵害する行為
 - ・ 他の利用者の安全や尊厳を損なう行為
- （2）上記の行為が認められた場合、事業所は以下の対応を行うことがあります。
 - ・ 複数名で対応
 - ・ サービス提供方法の見直し
 - ・ サービス提供の一時中断
 - ・ 行為の改善を求める文書の交付
 - ・ サービス提供の継続が困難であると判断した場合の契約解除
- （3）正当な意見・要望について
なお、介護サービスに関する正当なご意見、ご要望、苦情については、事業所は誠意をもって対応するものとします。

1 7. 個人情報の取扱い

＜別紙＞2 の通り

＜別紙＞ 1. 苦情申し立て窓口

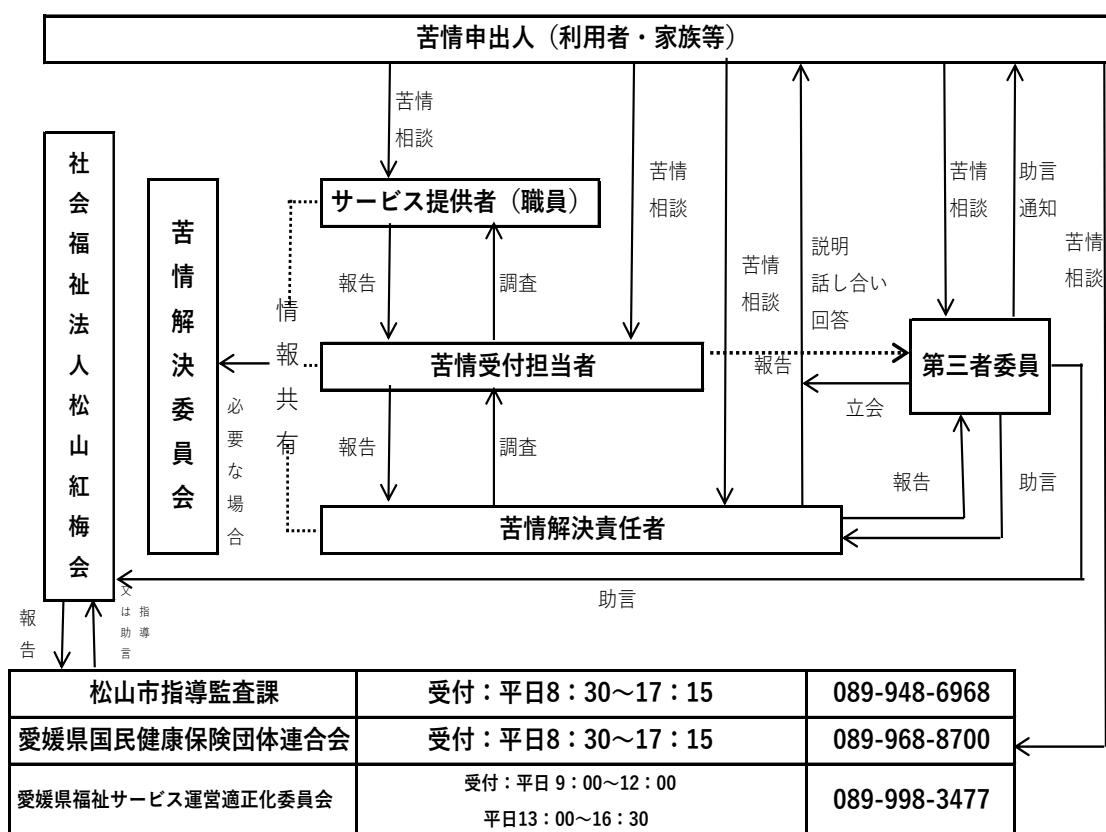
利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

利用者・家族等からの苦情・相談受付フロー図

苦情解決責任者 統括施設長 野本 浩二

苦情受付担当者	事務局長	渡部 誠	受付番号	089-975-6985
	ケアハウス施設長	杉本 太一		089-975-7301
	デイサービス梅本所長	佐伯 誠治		089-997-7762

受付時間 平日：8：30～17：30



苦情解決委員	
統括施設長	野本 浩二
事務局長	渡部 誠
ケアハウス施設長	杉本 太一
デイサービス梅本の里所長	佐伯 誠治
グループホーム管理者	小川 真弘
居宅介護事業所管理者	丹下 明子
訪問介護事業管理者	村上 美香

第三者委員	
小野地区民生児童委員 永井 真也	089-975-1791
小野地区民生児童委員 阪本 千都子	089-975-1367

<別紙>2.

個人情報提供同意書

私は、訪問介護事業 梅本の里が、下記の目的で私及び家族の個人情報を用いることに同意いたします。

【使用する目的】

1. 訪問介護計画を作成するにあたり、居宅介護支援事業者等が開催するサービス担当者会議等において必要な場合。
2. 事業者において行われる学生・社会人等の実習受け入れに協力する場合。

【事業者の遵守事項】

1. 事業者は、提供・提出の同意を得た利用者の情報を、本人の訪問介護計画又は施設サービス計画作成及び関係するサービス提供事業者とのサービス担当者会議等における連絡調整の目的以外には使用しません。
2. 事業者は、本人の同意を得ることなく、提供の同意を得た書類を訪問介護計画の作成、またはサービスの提供に関連する目的以外で複写または複製を行いません。
3. 事業者は、提供の同意を得た資料を、紛失、破損しないよう厳重な保管に努めます。

【その他の情報】

- ・上記の内容以外に特に必要な情報については本人又は家族に了承を得ることとします。

本契約を証するため、契約者、事業者は署名又は記名押印のうえ本契約書を2通作成し、各1通保有します。

契約締結日 令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて事業者の職員（事業所名 訪問介護事業梅本の里 職名 サービス提供責任者 氏名 ）から上記重要事項の説明を受けたことを確認します。

私は、契約書、重要事項説明書の内容について説明を受け内容を理解し、同意しました。介護サービスの利用において、個人情報を用いることを同意し、本契約を申し込みます。

（契約者）

住 所

氏 名 印

電話番号（ ） -

（署名代行者）住 所

氏 名 印

電話番号（ ） -

署名代行した理由：（ ）

（家族代表者）

住 所

氏 名 印

電話番号（ ） -

（事業者）

当施設は、契約者の申し込みを受け、本契約に定める義務を誠実に履行します。

所 在 地 〒791-0242 松山市北梅本町1 6 2 4 番地 1

名 称 社会福祉法人松山紅梅会

代表者名 理事長 大野 輝男 印

電話番号（089） 9 7 5 - 6 9 8 5

F A X （089） 9 7 5 - 7 9 4 6

事業所名 訪問介護事業梅本の里