

訪問介護 重要事項説明書

令和 6 年 9 月 1 日現在

このパンフレットは、利用者が訪問介護の契約にあたって、利用者やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただけるような内容となっております。

1 事業者の法人概要

事業者名	兵庫県高齢者生活協同組合
所在地	神戸市長田区大橋町 9 丁目 4-6
代表者	理事長 阿 江 善 春
連絡先(代表)	TEL 078-646-3771 FAX 078-641-9816
開設年月日	平成 11 年 6 月
法人の行う他の業務	・ 居宅介護支援 ・ 地域包括支援センター ・ 通所介護 ・ 小規模多機能居宅介護 ・ 福祉用具貸与・販売 ・ 生活支援事業

2 事業所の概要

事業所名	高齢者生協ケアステーションながた
所在地	神戸市長田区大橋町 9 丁目 4-6
指定事業所番号	2870600075
開設年月日	平成 12 年 4 月 1 日
管理者	石 橋 真 弓
連絡先	078-641-9819
緊急時の連絡先	078-641-9819 *時間外転送電話にて対応

営業日・営業時間	月曜日～金曜日（祝日含む） 午前 9 時～午後 6 時
休業日	土曜日・日曜日・年末年始（12 月 31 日～1 月 3 日）
通常サービス提供 実施地域 （交通費無料エリア）	長田区 須磨区 兵庫区 中央区 灘区 東灘区
ホームページアドレス	http://kourei-h.org/

事業の目的・運営方針	介護保険法及び、契約に従って、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て自立した日常生活を営むことができるように、入浴、排泄、食事の介護、その他生活全般にわたる援助を提供します。 事業の提供にあたっては、居宅支援事業所、関係市区、地域の保健・医療・福祉機関との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
------------	--

3 事業所の従業員

（令和 6 年 9 月 1 日現在）

サービス提供責任者	介護福祉士 6 名
非常勤ヘルパー	介護福祉士 ヘルパー1 級、又は介護職員実務者研修修了者 ヘルパー2 級、又は介護職員初任者研修修了者 33 名
その他	

- 訪問介護員は、介護福祉士または介護職員基礎研修過程修了、および訪問介護員養成研修 1～2 級課程を修了したものです。
- 訪問介護員は、常に身分証明書を携帯していますので、初回訪問時および利用者又はその家族から掲示を求められた場合は、提示を行います。

4 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) 利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画」に沿ったサービスを提供します。

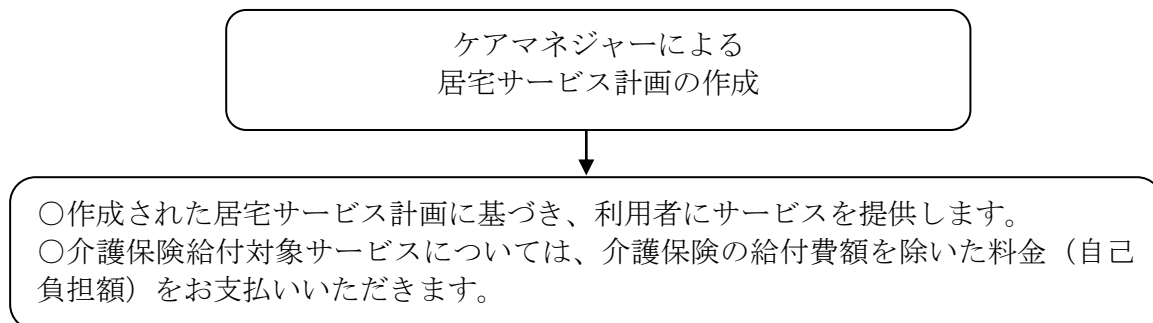
契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

- ① 訪問介護計画の原案について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。
- ② 訪問介護計画は、居宅サービス計画が変更された場合、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、利用者及びその家族等と協議して、訪問介護計画を変更します。
- ③ 訪問介護計画が変更された場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

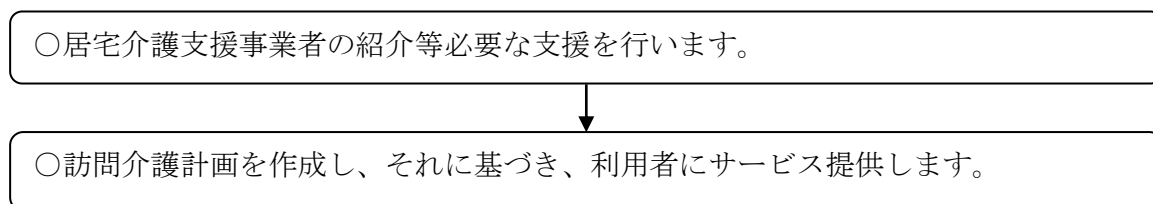
※計画に無いサービスの提供はできません。

- (2) 利用者に係る「居宅サービス計画」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

① 要介護認定を受けている場



② 要介護認定を受けていない場合



5 当事業所が提供するサービス

(1) 介護保険の訪問介護の内容は、以下の3つに分けられます。

利用料の種類は、次の3種類があります。

- ① 身体介護が中心である場合（身体介護中心型）
- ② 生活援助が中心である場合（生活援助中心型）
- ③ 通院等のための乗車または降車の介助が中心である場合

当事業所は①②のサービスのご利用ができます。

「身体介護」「生活援助」「通院等乗降介助」とは、次の様なサービスです。

① 身体介護

訪問介護員が

- ① 利用者の身体に直接接触して行う介助。
- ② 介助に必要な準備及び後かたづけ。
- ③ 利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助です。

具体的には、下記のような事です。

起床介助。就寝介助。排泄介助。衣服の着脱。身体整容（爪きり、耳かき、髪を梳くなど）。身体的清拭・洗髪。入浴介助。食事介助。体位変換。服薬介助。移乗・移動介助。通院・外出介助。

② 生活援助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり、利用者が単身のため、または家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行なわれるものをいいます。

具体的には、下記のような事です。

掃除。ゴミだし。洗濯。調理。ベッドメイク。衣服の整理・被服の補修。買い物。薬の受け取り。など。

③ 通院等乗降介助

外出介助（通院等）の為の介護サービスであり、ケアマネジャーが必要と認め、居宅介護サービス計画書に記載された場合に、ご利用いただけます。

外出（通院等）にあたってご利用者が外出する為の準備（整容、更衣介助、排泄介助等）の介助、介護員が運転する車への乗車及び降車の介助、受診の手続き及び移動介助を行うサービスです。ご利用に当っては介護保険利用料金の1割と、規定による車両運賃のご負担が必要になります。

車両の運転中は介護保険の対象外になるため、下記運賃が発生します。

基本料金は、時間制運賃10分まで500円、以後5分増すごとに300円加算。運行時間は、事務所発目的地着時間での計算です。

身障割引（1割引） *障害者手帳のコピーをいただきます。

上記のサービスについては、ご利用者の負担割合に応じて利用料金の保険給付額が決定され、保険給付されます。

※ご利用者の負担割合が2割の方は保険給付が8割、ご利用者の負担割合が1割の方は保険給付が9割となります。

利用者に提供する具体的なサービス内容、提供日、提供回数は、居宅サービス計画書を踏まえ、訪問介護計画書に定められます。居宅サービス計画書に記載の無いサービスについては、訪問介護事業所の判断では提供できません。追加のサービス利用については、担当のケアマネジャーにご相談ください。

(1) 次のサービスは（原則として）介護保険では提供できません。

- ① 利用者本人以外の洗濯・調理・買い物・布団干し
- ② 主として利用者が使用する居室以外の掃除
- ③ 来客の接待（お茶、食事の手配）
- ④ 話し相手のみ・留守番
- ⑤ 自家用車の洗車・清掃
- ⑥ 草むしり
- ⑦ 花、木の水やり
- ⑧ ペットの世話（犬の散歩）
- ⑨ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ⑩ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックス
- ⑪ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ⑫ 園芸（植木の剪定など）
- ⑬ 特別な手間をかけて行う料理（おせち料理など）
- ⑭ 外出介助のうち下記のもの
 - ・ 盆踊りなどの地域行事の参加
 - ・ 冠婚葬祭へ行く
 - ・ 理美容へ行く
 - ・ プールへ行く
 - ・ 転院
 - ・ 食事に行く
 - ・ 趣味嗜好（習い事、旅行）
 - ・ 病院へのお見舞い
 - ・ 通所介護の送迎
 - ・ 温泉へ行く
 - ・ 日用品以外の買い物
 - ・ 通勤
- ⑮ 通院時病院内での待機時間

6 利用料等

指定訪問介護事業所としての要件を満たし、居宅サービス計画を居宅介護支援事業者に依頼する旨を市長に対して届け出ること等により、指定訪問介護の提供を法定代理受領サービスとして受け取ることができます。

(1) 利用料は次の通りです。

サービスの内容・利用する時間帯・利用する時間の長さによって異なります。

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割又は2割又は3割の額です。

(1 回あたり・神戸市内)

身体介護 中心型	提供時間	利 用 料			
		20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間 30 分未満
	1 割負担	177 円	265 円	420 円	615 円
	2 割負担	354 円	529 円	839 円	1, 230 円
	3 割負担	530 円	794 円	1, 259 円	1, 844 円
生活援助 中心型	提供時間	利 用 料			
				45 分未満	45 分以上
	1 割負担	—	—	194 円	239 円
	2 割負担	—	—	388 円	477 円
	3 割負担	—	—	582 円	716 円
通院等のための乗車または 降車の介護が中心である場合 (右記の金額は 1 割負担の場合)			昼間	106 円 (2 割 211 円 3 割 316 円) 1 回片道につき	
			早朝・夜間	昼間に 25% 割り増し片道につき)	
			深夜	昼間に 50% 割り増し片道につき)	
※ 1 初回加算			1 割負担: 217 円 2 割負担: 434 円 3 割負担: 651 円/回		
※ 2 緊急時訪問介護加算			1 割負担: 109 円 2 割負担: 217 円 3 割負担: 326 円/回		
※ 3 訪問介護生活機能向上連携加算Ⅰ			1 割負担: 109 円 2 割負担: 217 円 3 割負担: 326 円/回		
※ 4 介護職員等処遇改善加算Ⅰ			所定単位数に 24. 5% 別途加算		
※ 4 訪問介護特定事業所加算Ⅱ			所定単位数に 10% 別途加算		

※1 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加算されます。

※2 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、居宅サービス計画にない訪問介護を行った場合に加算されます。

※3 自立支援型のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合に加算されます。(初回の訪問介護提供日の属する月 3 月を限度として算定。以降、評価に基づき訪問介護計画を見直した場合に算定。)

※4 介護サービスに従事する介護職員の賃金改善に充てることを目的に加算されます。

※昼間（午前 8 時から午後 6 時まで）以外の時間帯でサービスを行う場合は、次の割合で利用料が割増になります。

提供時間帯	早 朝	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時から午前 8 時	午後 6 時から午後 10 時	午後 10 時から翌朝午前 6 時
加 算 割 合	25%	25%	50%

※利用者の身体的理由により 1 人の訪問介護職員による介護が困難と認められる場合など、やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て 2 人で訪問した場合は、2 人分の料金となります。

(2) 交通費

- ① 通常のサービス提供実施地域 (※) → 無料
それ以外の地域 → 利用者の実費負担となります。
- (※) 通常のサービス提供地域については 2 ページに記載しています。
- ② 買い物時や薬の受けとり時の交通費 → 利用者の実費負担となります。
- ③ 通院介助時の交通費 → 利用者の実費負担となります。

(3) 電話代

利用者のご自宅で、サービス実施のためにやむを得ず電話を利用した場合、その代金は利用者の実費負担となります。

(4) コピー代

サービス提供記録 (※) 等をコピーした場合、利用者の実費負担となります。
(1 枚あたり 10 円)

(※) 事業所は、訪問介護の提供に関する記録を作成し、利用者の要介護認定の有効期間が満了する日から 5 年間保管しています。

(5) その他料金

介護保険が適用されないサービスを利用する場合、利用者の全額自己負担となります。

事業所では、次のような介護保険外のサービスを行っています。

* 自由契約サービス

介護保険でご利用いただけないサービスについて、自由契約で生活援助及び身体介護のサービスを行っています。高齢者生協の組合員の方と組合員以外の方とでは、ご利用料金に違いがあります。

サービス 30 分当たりの利用料金は以下の通りです。

	平日 8 時～18 時		時間外・土・日・祝日		深夜 22 時～翌朝 6 時	
	組員	非組員	組員	非組員	組員	非組員
生活援助	1,250 円	2,000 円	1,500 円	2,500 円	1,850 円	3,000 円
身体介護	2,150 円	2,700 円	2,400 円	3,400 円	3,250 円	4,100 円

	平日 8 時～18 時		時間外・土・日・祝日		深夜 22 時～翌朝 6 時	
	組員	非組員	組員	非組員	組員	非組員
院内待機 30 分	1,000 円	2,000 円	1,500 円	2,500 円	1,850 円	3,000 円
大掃除 1 時間	3,700 円 30 分ごと 1,850 円 追加	5,000 円 30 分ごと 2,500 円 追加	4,700 円 30 分毎 2,350 円 追加	6,000 円 30 分ごと 3,000 円 追加		

ご利用につきましては、最低 30 分から 15 分単位でご利用いただけます。
 その他、上記ご利用料金とは別に訪問する訪問介護員の交通費をご負担いただきます。
 また、年末年始のご利用については終日深夜料金での請求とさせていただきます。

(6) サービス利用のキャンセル料

利用者の都合により、予約していたサービスの利用を中止する場合、キャンセル料が必要となる場合があります。

サービス提供日の前日午後 6 時までに連絡が なかった場合	キャンセル料 2,000 円
----------------------------------	----------------

※ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

(7) 契約の解約料

事業所に 7 日前までに解約を申し出ていただきましたら、希望する日に解約する事ができます。

(8) 介護認定の申請前や申請後で介護認定前にサービスを利用した場合

介護認定の申請前または申請後で介護認定前でもサービスを利用できますが、認定の結果自立となった場合には、所定の利用料 (サービス費用の全額) を負担していただきます。

また、認定結果によって、利用限度額を超えた場合は、その超えた分を 全額 ご負担していただくことになります。

(9) 支払方法

- ① サービスを利用した場合、翌月 20 日頃に前月分の利用料の請求をいたします。
(「請求書」をお渡しします)
- ② 請求書には明細が付いていますので、必ず内容をご確認ください。
- ③ 支払方法は銀行振込、口座自動引き落としの中からお選びください。
- ④ 振替日・引き落とし日は、別途お知らせいたします。
- ⑤ お支払いいただきましたら、領収証を発行しますので、大切に保管してください。

7 緊急時の対応方法

利用者の病状の急変やその他必要な場合には、下記に記載の主治医（かかりつけ医）ならびにご家族の方に直ちに連絡し、必要な措置を講じます。

	主治医 (かかりつけ医)	ご家族	その他（往診医）
氏 名	Dr. ()	様 ()	Dr. (医院)
連絡先 (電話番号)			
住所 (所在地)			

8 日常的金銭管理・財産管理等の対応

- (1) 当事業所は、利用者にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱いしません。
- (2) 利用者に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対する利用者の権利擁護等の必要が生じた場合には、利用者のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

9 高齢者の権利擁護・虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や技術向上に努めます。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者等の権利擁護に取り組める環境整備に努めます。

・家庭内の高齢者虐待

お近くのあんしんすこやかセンター又は区役所・支所あんしんすこやか係

10 事故発生時の対応及び損害賠償

- (1) サービス提供中に事故が発生した場合は、速やかにご家族、主治医または関係医療機関、関係行政機関等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。
- (2) サービスの提供に伴い、事業所の責任により利用者に生じた損害については、事業所は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。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、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業所の損害賠償額を減じる場合があります。

(3) 当事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

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
保険の概要	対人・対物賠償

1 1 記録の保管

- (1) 事業所は、利用者に対する訪問介護サービスの提供に関する記録を整備し利用終了日から5年間保存します。
- (2) 利用者は、事業所に対し、いつでも記録の閲覧謄写を求めることができます。但し、謄写に際して、事業所は利用者に対して、実費相当額を請求できるものとします。

1 2 秘密の保持

- (1) 事業者及び事業所が使用する者は、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情報について、利用者や家族または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がない限り第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) サービス担当者会議などで利用者やそのご家族の情報を利用するには、利用者の同意が必要となりますので、別に作成する同意書（「訪問介護利用契約における個人情報使用同意書」）に記名・押印いただくことになります。

1 3 この契約に関する苦情・相談窓口

(当事業所の苦情相談窓口)

管理者 石橋 真弓	連絡先 078-641-9819 受付時間 午前9時～午後6時
--------------	------------------------------------

(兵庫県高齢者生活協同組合の苦情相談窓口)

常務理事 中井 崇	連絡先 078-646-3771 受付時間 午前9時～午後6時
--------------	------------------------------------

(介護保険に関する全般について)

神戸市福祉局 監査指導部	連絡先 078-322-6326 受付時間 (平日) 午前8時45分～12時00分 午後1時00分～5時30分
--------------	---

(高齢者虐待通報専用電話 監査指導部内)

養介護施設従業者等による高齢者 虐待通報専用電話 神戸市福祉局 監査指導部内	連絡先 ０７８－３２２－６７７４ 受付時間（平日）午前８時４５分～１２時００分 午後１時００分～５時３０分
--	---

（介護保険サービスの苦情について）

兵庫県国民健康保険団体連合会 （介護サービス苦情相談窓口）	連絡先 （０７８）３３２－５６１７ 受付時間（平日）午前８時４５分～午後５時１５分
----------------------------------	--

（介護保険サービスの質や契約上のトラブルについて）

神戸市消費生活センター	連絡先 （０７８）３７１－１２２１ 受付時間（平日）午前９時００分～午後５時００分
-------------	--

１４ 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 利用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、事業所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、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、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、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の支障が生じないよう十分に配慮するものとします。

（３） 悪天候、交通機関の運休時

訪問介護員が利用者宅に訪問するにあたり、暴風・暴雨・地震・落雷などにより、交通機関の確保が出来ない、危険が予想される場合、訪問時間が遅れる、または訪問出来ない等についてはご連絡いたします。

（４） 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

利用者は「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所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・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 計画に基づくサービスの提供にご理解・ご協力ください。

(5) サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用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、事業所は、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。

(6) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用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（介護保険上認められた医療行為は除く）
- ② 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 利用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

(7) 利用者及び家族の禁止行為

利用者及びその家族に対し次の行為を禁止します。

- ① 訪問介護員への金銭又は物品などの謝礼
- ② 暴言、暴力並びにハラスメント行為。飲酒強要。その他迷惑行為
- ③ 身体及び財物の損傷、または損壊

(8) その他

担当者と連絡を取りたい場合、予約していたサービスの利用を中止したい場合は前日の午後 6 時までに事業所へご連絡ください。

連絡先 : 高齢者生協ケアステーションながた

電話 : 078-641-9819

15 ケアマネジャーや主治医（かかりつけ医）との連携

- (1) 事業所はサービスの提供にあたり、担当のケアマネジャーや主治医（かかりつけ医）との緊密な連携を図り、より良いサービスを提供いたします。

- (2) 利用者がケアプラン（居宅サービス計画）の変更を希望される場合は、速やかに担当のケアマネジャーへ連絡し、調整いたします。

1 6 重要事項の変更

この重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合は、その内容を速やかに書面及び口頭で説明します。

1 7 契約の終了

利用者が施設等に入所した場合、要介護認定区分が非該当又は要支援と認定された場合、及び資格を喪失した場合などは、契約は自動的に終了します。

1 8 契約の解約について

- ① 利用者は、事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには、文書で通知を行い、直ちに契約を解約することができます。又、事業所が事業の休廃止や縮小によりサービスの提供が困難となった場合。
- ② 利用者が故意に不実を告げたり、病状等を故意に告げなかったりした為に円滑にサービスを提供できなくなる場合。
- ③ 利用者が3ヶ月以上利用料金を滞納される等の行為があり、当事業所からの申し入れにもかかわらず改善されない場合などのやむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約する場合があります（1か月前に文書でお知らせいたします）。

訪問介護サービスの利用にあたり、重要事項説明を受けました。

説明年月日 令和 年 月 日

住 所 _____

利用者名 _____ 印

代理人名 _____ 印

(利用者との関係 _____)

以上の記載内容を説明しました。

事業者 住 所 神戸市長田区大橋町9丁目4-6 _____

名 称 兵庫県高齢者生活協同組合 _____

理事長 阿 江 善 春 _____ 印

電 話 078-646-3771 _____

事業所 住 所 神戸市長田区大橋町9丁目4-6 _____

名 称 高齢者生協ケアステーションながた _____

管理者 石 橋 真 弓 _____ 印

電 話 078-641-9819 _____

説明者 _____ 印