

## 重要事項説明書

### 訪問介護・介護予防訪問介護事業所いすずガーデン

当事業者は、介護保険の指定を受けています。

訪問介護・介護予防訪問介護事業者 (三重県指定 2470802188 号)

訪問介護・介護予防訪問介護事業者 (伊勢市指定 24A0800078 号)

当事業所は、ご契約者に対して訪問介護・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内容や契約上ご注意いただきたいことを次の通りご説明します。

#### 1、事業者

- |                 |   |
|-----------------|---|
| (1) 法人名         | 社会福祉法人 五十鈴会   |
| (2) 法人所在地       | 伊勢市楠部町若ノ山 2605-33   |
| (3) 電話番号        | (0596) 28-1010  |
| (4) 代表者氏名       | 理事長 山崎 学  |
| (5) 設立年月日       | 平成 15 年 6 月 24 日  |
| (6) インターネットアドレス | <a href="https://isuzukai.or.jp/">https://isuzukai.or.jp/</a> |

#### 2、事業所の概要

- |              |  |
|--------------|--|
| (1) 建物の構造    | 鉄骨造り   |
|              | 4階建てのサービス付き高齢者向け住宅いすずガーデン内の3階に事業所を設置               |
| (2) 建物の延べ床面積 | 2926.22㎡   |
| (3) 施設の周辺環境  | 近鉄 五十鈴川駅より歩いて5分の所に位置し、近隣には、大型スーパーやコンビニもあり便利な環境である。 |

##### 事業所の説明

##### (1) 事業の種類

指定訪問介護・介護予防訪問介護事業所	平成 26 年 3 月 1 日指定 三重県指定第 2470802188 号
介護予防訪問介護事業所・訪問介護相当サービス	平成 29 年 4 月 1 日指定 伊勢市指定第 24A0800078 号

\* 当事業所は、サービス付き高齢者向け住宅 いすずガーデン内に併設されています。

- (2) 事業の目的  
要介護状態になった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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出来るよう、その者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護・その他日常生活上安心してその居宅において生活を送ることが出来るようになるための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の維持回復を目指す。
- (3) 事業所の名称  
訪問介護・介護予防訪問介護事業所 いすずガーデン
- (4) 事業所の所在地  
伊勢市楠部町乙 77  
交通機関 近鉄 五十鈴川駅徒歩 5 分  
伊勢自動車道 伊勢インターより 2 分
- (5) 電話番号及びファックス番号 TEL (0596) 63-8500 FAX (0596) 63-8501
- (6) 管理者 中馬 宏樹
- (7) 当事業所の運営方針  
利用者が尊厳を保持し、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出来るよう、その者の 居宅を訪問し、その居宅において安心して生活を送ることが出来るようになるための 援助を行う。
- (8) 開設（サービス開始）年月  
訪問介護・介護予防訪問介護事業所 平成 26 年 3 月
- (9) 併設する他の事業  
サービス付き高齢者向け住宅 いすずガーデン  
定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 いすずガーデン  
通所介護・介護予防通所介護事業所 いすずガーデン
- (10) 通常の事業の実施地域  
伊勢市（五十鈴中学校区）

(11) 営業日及び営業時間

営業日 365日（年中無休）

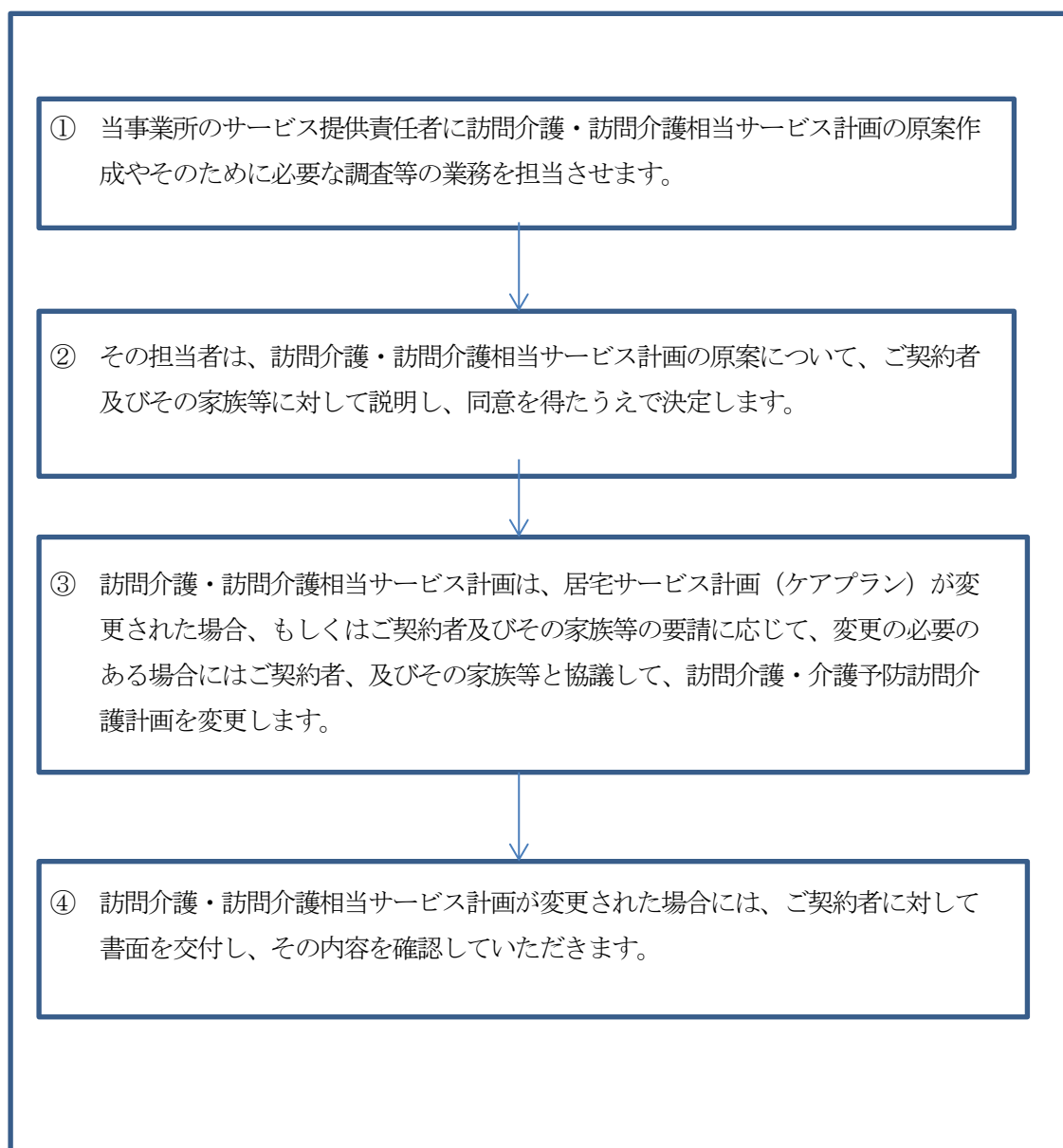
営業時間 6:00～22:00

相談 土・日曜・年末年始を除き 9:00～18:00

### 3、 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご契約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（ケアプラン）」がある場合は、その内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下、「訪問介護・介護予防訪問介護計画」という。）に定めます。

契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。



(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画(ケアプラン)」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合

- 居宅介護支援事業所の紹介等必要な支援を行います。
- 訪問介護・訪問介護相当サービス計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。(償還払い)

居宅サービス計画 (ケアプラン) の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護・訪問介護相当サービス計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金(自己負担額)をお支払いいただきます。

② 要介護（要支援）認定を受けていない場合

- 要介護（要支援）認定の申請に必要な支援を行います。
- 訪問介護・訪問介護相当サービス計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

要介護と認定された場合

- 居宅サービス計画（ケアプラン）を作成していただきます。必要に応じて、居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。

要支援自立と認定された場合

- 既に実施されたサービスの利用は全額自己負担となります。

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護・訪問介護相当サービス計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

#### 4、 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して訪問介護・訪問介護相当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＞

- 訪問介護・介護予防訪問介護

	職 種	員 数
1	管理者 (兼務)	1 人
2	サービス提供責任者 (兼務)	2 人
3	訪問介護員 (兼務)	3 人以上

現場での利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係わる気付きをサービス提供責任者から居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有する。

#### 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、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

- 訪問介護・訪問介護相当サービス

また、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。

#### ＜サービスの概要（訪問介護・訪問介護相当サービス）＞

##### ① 身体介護

起床介助、就寝介助、排泄介助、衣服の着脱、身体整容、身体の清拭・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・外出介助などを行います。

##### ② 生活援助

住居の清掃・整理整頓、ゴミだし、洗濯、調理、ベッドメイク、衣服の整理・衣服の補修、買い物、薬の受け取りなどを行います。

\* 次のサービスは、介護保険の訪問介護等のサービスでは、提供できません。

×利用者本人以外の洗濯・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清掃 ×来客の応接（お茶・食事の手配） ×草むしり ×自家用車の洗車等  
×園芸（庭木の剪定など） ×特別な手間をかける調理（おせち料理など） ×花木の水やり ×ペットの世話（犬の散歩など） ×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、床のワックスがけ ×室内外家屋の修理、ペンキ塗り  
×自立家族がいる場合の掃除、洗濯、調理、買い物の代行

## <サービス利用料金>

### (1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金の【料金表】の1割です。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用については、全額自己負担となります。基本料金に対して、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）帯は、25%増し、深夜（午後10時～午前6時）帯は、50%増しとなります。

- ① 次項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、お客様の居宅サービス計画に定められた目安の時間を基準とします。
- ② やむをえない事情で、かつ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- ③ 新規利用者様の初回訪問又は、同月内にサービス提供責任者の訪問又は同行を致した場合は、初回加算として200単位が加算されます。
- ④ 契約者又は家族の方より緊急時に身体介護の要請があった場合、ケアマネジャーと連携しサービスを提供しますが、その場合、緊急時訪問加算として100単位が加算されます。
- ⑤ 特定事業所加算 加算 II 10%
- ⑥ 高齢者虐待防止措置実施の有無 基準型
- ⑦ 同一建物減算（同一敷地内建物等に居住する者への提供） 該当 -10%
- ⑧ 介護職員等処遇改善加算 加算 Iロ 28.7%

【訪問介護の料金表】

	20分未満	20分以上30分未満	30分以上60分未満	60分以上30分増すごとに+82単位
身体介護	163単位	244単位	387単位	567単位+82単位
生活援助		20分以上45分未満 179単位	45分以上 220単位	

\*負担割合2割又は3割の方は、下記金額の2倍又は3倍となります。

(2) 交通費

9条3項のサービス提供中に買い物等に対しサービス提供者の自家用車を使用した場合は、一律15円・1kmの実費相当額をいただきます。

通院乗降等の介助時の運賃については道路運送法第4条及び第80条の関係事業として許可（または認可）を受けた金額について別途規程を定め徴収します。1キロメートル毎に200円で、万が一交通事故が発生した場合は、当該車両の保険内での保障とします。

(3) キャンセル料

居宅サービス計画にてサービスを利用している方の緊急やむを得ないキャンセルの場合は、原則として無料です。但し、中止の申し出がなく居宅に赴いてから中止になった場合は、キャンセル料として1000円をご請求させていただきますので、早めにお申し出ください。

(4) その他

① お客様のお住まいに訪問してサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担とさせていただきますので、ご了承ください。

【訪問介護相当サービスの料金】

サービス種別	対象者	訪問介護相当サービス費	
訪問型 サービス費	総合事業対象者 要支援 1・2	1 週当たりの標準的な回数を定める場合（1 月につき）	
		1 週に 1 回程度の場合	1,176/月
		1 週に 2 回程度の場合	2,349/月
		1 週に 2 回を超える程度の場合	3,727/月
		1 月当たりの回数を定める場合（1 回につき）	
		標準的な内容の訪問型サービスである場合	287/回
		生活援助が中心である場合	
20 分以上 ～ 45 分未満	179/回		
45 分以上	220/回		
		短時間の身体介護が中心である場合	163/回
1 単位	10 円		

\*負担割合 2 割又は 3 割の方は、下記金額の 2 倍又は 3 倍となります。

<利用料金のお支払い方法>

前記の料金・費用については、次の通りお支払いください。

- |  |
|--|
| ア 窓口での現金支払い<br>イ 集金の者へ現金支払い<br>ウ 銀行自動引落し（別紙の申込み書による）<br>* 手数料等は、いすずガーデンの負担となります。 |
|--|

<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、もしくは追加することが出来ます。この場合、利用予定日の前日までに事業者へ申し出てください。

## 6、訪問介護・訪問介護相当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

実際のサービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスの提供をします。場合によっては、連携先の訪問看護員からのサービス提供もあります。

### ② サービス実施時の留意事項

#### ア、定められた業務以外の禁止

訪問介護・介護予防訪問介護サービスの利用にあたり、契約者は、「当事業が提供するサービスと利用料金」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。

#### イ、訪問介護・介護予防訪問介護サービス実施に関する指示・命令

訪問介護・介護予防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・介護予防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。

#### ウ、備品等の使用

訪問介護・介護予防訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・電気等）は無償で使用させていただきます。

### ③ 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。

### ④ 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 医療行為又は、医療補助行為
- ② ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- 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 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
- ⑤ その他、ご契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 7、サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約期間満了の7日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に6ヶ月間（要介護認定期間）同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご契約者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご契約者の心身の状況が要支援・自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又は、やむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は、指定を辞退した場合
- ⑥ ご契約者から解約又は、契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

#### (1) ご契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間中であっても、ご契約者から利用契約の全部又は、一部を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約・解除届出書を提出下さい。

但し、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ ご契約者が入院された場合（一部解約はできません）
- ④ ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑦ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は、過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑧ 他の利用者が、ご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

## (2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は、一部を解除させていただくことがあります。

- ① ご契約者が契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月遅延し、相当期間を定められたにもかかわらず、これが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は、重大な過失により事業者又は、サービス従事者もしくは他の利用サービス等の財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者の行動が他の利用者もしくはサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったり、あるいは、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合
- ⑤ 常時、医療ケアが必要など当事業所のサービス体制では安全なサービス提供が出来ないと判断した場合

## (3) 契約の一部が解約または解除された場合

本契約の一部が解約又は、解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

## (4) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

## 8、 サービス提供における事業者の義務

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮します。当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は、看護職員と連携の上、ご契約者から聴取、確認をします。
- ③ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともにご契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ ご契約者に対する身体的拘束その他、行動を制限する行為を行いません。ただし、ご契約者又は、他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより、身体等を拘束する場合があります。
- ⑤ ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には速やかに主治医又は、救急医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者またはご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務) ただし、ご契約者に医療上の必要がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
- ⑦ ご契約者に係わる他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意を得た上で、ご契約者又は、ご家族等の個人情報を用いることが出来るものとします。
- ⑧ ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、ご契約者の同意を得ます。

## 9、 事故発生時の対応について

事故が発生した場合には、契約者やその家族に対し、速やかに状況を報告、説明し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。

## 10、 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて時象の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

- ・防災設備 スプリンクラー、消火器、消火栓等消防法に準ずる。
- ・防災訓練 年2回（夜間訓練有り）

## 11、 虐待防止

(1) 利用者の人権擁護・虐待の防止等のために次の措置を講じております。

- ① 虐待を防止するための職員に対する研修の実施
- ② 虐待防止対策を検討する委員会の定期的な開催と内容の周知
- ③ 虐待防止のための指針の整備
- ④ 虐待防止担当者の任命

(2) サービス提供中に、職員又は擁護者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、これを伊勢市に通報するものとします。

## 12、 身体拘束等廃止

原則として利用者には身体拘束を行わない。ただし自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は管理者が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがある。この場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録する。

## 13、 感染症対策の強化

委員会の開催、指針の整備、研修、訓練を実施し、感染症発生時における業務継続計画を構築し感染時の対応に努める。

## 14、 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施無し。

## 15、 損害賠償について

- (1) 当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者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。ただし、その損害の発生について、契約者に故意、又は、過失が認められる場合には契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。
- (2) 事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
  - ①契約者（その家族も含む）が、契約締結に際し、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は、不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
  - ②契約者（その家族も含む）が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は、不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
  - ③ 契約者の急な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
  - ④ 契約者が事業者もしくはサービス従業者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

### ○ 加入保険名

介護保険・社会福祉事業者総合保険      あいおいニッセイ同和損害保険株式会社

## 16、 苦情の受付について

### (1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受付けます。

別紙1参照

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。さらに第三者委員は、苦情解決を円満に図るために双方への助言や話し合いへの立会いなども致します。

苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円満な解決に努めます。

### (2) 行政機関その他の苦情受付機関

三重県国民健康保険団体連合会	所在地	津市桜橋2-96	三重県自治会館2階
介護保険課苦情処理係	専用電話	059-222-4165	
	受付時間	平日 9:00~17:00 (祝祭日除く)	

(介護保険全般に関する相談)

伊勢市役所介護保険課	所在地	伊勢市岩淵 1-7-29
	電話番号	0596-21-5560

(契約上のトラブルについて)

伊勢市消費生活センター	所在地	〃	市役所商工労政課内
	電話番号	0596-21-5717	
	受付時間	9:00~16:00	

令和 年 月 日

訪問介護・訪問介護相当サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者	社会福祉法人 五十鈴会		
事業所名	訪問介護・介護予防訪問介護事業所 いすずガーデン		
住所	伊勢市楠部町乙 77		
代表者職名	(管理者)	中馬 宏樹	印
説明者職名	(サービス責任者)	中野 節	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、訪問介護・介護予防訪問介護・訪問介護相当サービスの提供開始に同意しました。

利用者：住所

氏 名

④

(代筆者： 続柄： )

家 族：住所

氏 名

④

(続柄： )

社会福祉法人 五十鈴会 苦情窓口  
(訪問介護・介護予防訪問介護事業所 いすずガーデン)

《苦情解決責任者》

中馬 宏樹 (訪問介護・介護予防訪問介護事業所 いすずガーデン 管理者)

《苦情受付担当者》

中野 節

(訪問介護・介護予防訪問介護事業所 いすずガーデン サービス提供責任者)

《第三者委員》

中西 巳徳 (社会福祉法人 五十鈴会 苦情処理委員会 第三者委員)

山下 敦子 ( 同上 )