

# 重要事項説明書

令和 7年 7月1日現在

ご契約者様（又はご契約者様のご家族）が御利用を考えている指定訪問介護サービス及び総合事業訪問型サービスについて、ご契約を締結する前にご理解いただきたい内容を説明いたします。説明の中で不明点等があればご質問をお願いいたします。

## 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 TUMUGI
代表者氏名	代表取締役 佐藤 有紀子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	岐阜県岐阜市正木 1570 番地 1 058-215-5241
法人設立年月日	平成26年 10月 14 日

## 2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	(指定事業所名称) ケアステーションなないろ
介護保険指定 事業者番号	岐阜市指定 2170115709
事業所所在地	岐阜県岐阜市南鶉7丁目45番地
連絡先 相談担当者名	058-276-1117 管理者 奥村 雅子
事業所の通常の 事業の実施地域	岐阜市・瑞穂市・本巣市・山県市・北方町・岐南町・笠松町及び各務原市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護事業の適正な運営の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の研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態（介護予防にあたっては要支援状態）にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護（介護予防訪問介護）を提供することを目的とする。
運営の方針	1、指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、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、食事の介護のほか生活全般にわたる援助を行う。 2、事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス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。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日
営業時間	9:00～18:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	奥村 雅子
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤 1名
サービス提供責任者	1 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤 1名 非常勤 名
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常勤 6名 非常勤 4名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 0名 非常勤 1名

(6) サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

- (2) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (3) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (4) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令はすべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

#### 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
  - ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
  - ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
  - ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
  - ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
  - ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
  - ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急時のやむを得ない場合を除く）
  - ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- ◇ 保険給付として不適切な事例への対応について
- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

#### 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、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掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

#### 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は別途実費をいただきます。

その他の費用について

①サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。
②通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。

(7) 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料金は重要事項説明書に添付してある利用料金説明書の通りです。介護保険の限度額以内の利用に関しては負担割合証に記載されている割合に応じて利用した分を月末に合計し請求します。

利用料金の支払いは口座振替とします。毎月月末締めとして翌月15日位までに請求書を発行します。27日までにあらかじめ指定された口座に準備をお願いします。

※ 利用料、利用者負担額及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

(8) 虐待の防止について

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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 奥村 雅子
-------------	-----------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通報します。

(9) 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
--------------------------	---

<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>
----------------------	---

#### (10) 身体拘束の適正化について

事業者は、身体拘束等の適正化のために、必要な措置を講じます。

- (1) 利用者又は他の利用者等の生命又は身体の保護するため緊急やむを得ない場合を除き身体拘束を行ってはならないこととします。
- (2) 身体拘束等を行う場合にはその様態、及び時間、その際の利用者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由を記録に残します。

#### (11) 感染症の予防及びまん延の防止

事業者は、感染症の予防及びまん延等の防止のため、感染対策委員会と連携し、定期的に委員会を開催します。感染対策マニュアルを整備し、従業員に周知徹底するとともに、研修及び訓練を定期的の実施します。

#### (12) 業務の継続

事業者は、感染や非常災害の発生時において、訪問介護の提供を継続的に実施・再開するために、業務継続計画を整備し、従業員に周知徹底するとともに研修及び訓練を定期的の実施します。また業務継続計画を定期的に見直し、必要に応じて変更します。

#### (13) ハラスメント対策

事業者は、職場におけるハラスメント防止に取り組む、従業員が働きやすい環境づくりを目指します。また利用者やその家族等が事業者の従業員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

#### (14) サービス利用の終了

- (1) 利用者様のご都合でサービスを終了する場合：サービスの終了の7日以上前までにお申し出ください。
- (2) 当事業所の都合で終了する場合  
やむをえない事情により当事業所からサービスの終了させて頂く場合があります。その場合、終了日の1か月までに文書で通知致します。
- (3) 自動終了 下記に該当する場合は通知がない場合でも自動的にサービスが終了します。
  - ・ ご利用者様が介護保健施設に入所した場合
  - ・ 要介護認定区分が非該当（自立）と認定された場合
  - ・ ご利用者様が亡くなられた場合

#### (4) 契約解除

- ・当事業所が正当な理由なくサービス提供をしない場合、守秘義務に反した場合やご利用者様やご家族様に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合や当事業所が破産した場合は文書で通知することで即座に契約を解除することが出来ます。
- ・ご利用者様がサービスの利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催促したにもかかわらず14日以内に支払われない場合や、当事業所や当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続するのが難しいほどの背任行為を行った場合は文書で通知することで当事業所におけるサービスの提供を即座に終了させて頂く場合があります。

#### (15) 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にもお知らせします。

#### (16) 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

#### (17) 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

#### (18) 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

#### (19) 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

#### (20) サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(21) 衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 指定訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

(22) サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- (2) 苦情申立の窓口

事業所窓口 ケアステーションなないろ 管理者	058-276-1117 受付時間：平日9:00~18:00
------------------------------	-----------------------------------

その他の苦情相談窓口

岐阜市役所	介護保険課	平日8:45~17:30	058-265-4141
岐阜県国保連合会	介護保険課	平日9:00~17:00	058-275-9826
もとす広域連合	本巣市・瑞穂市・北方町	平日8:30~17:15	058-320-2220
山県市役所	健康介護課	平日8:30~17:15	0581-22-6838
各務原市役所	介護保険課	平日9:00~17:00	058-383-1778
岐南町役場	介護保険課	平日8:30~17:15	058-247-1331
笠松町役場	介護保険課	平日8:30~17:15	058-388-1111

重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（岐阜市条例第73号）」第7条第1項の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	法人名	株式会社 TUMUGI
	代表者名	佐藤 有紀子
	事業所名	ケアステーションなないろ
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人 又は 署名代行者	住所	
	氏名	続柄 ( )