

重要事項説明書  
にじいろケアプラス  
(訪問介護事業所)

## 「指定訪問介護」重要事項説明書

### 1. 事業者

- (1) 法人名 合同会社レインボーハート
- (2) 法人所在地 〒920-0226 石川県金沢市粟崎町二 6 番地 30
- (3) 電話番号 076-254-5740
- (4) 代表者氏名 代表社員 高島 久美子
- (5) 設立年月 平成 25 年 12 月 3 日

### 2. 事業所の概要

- (1) 事業の目的 要介護状態にあるご利用者様が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保および向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービスを提供することを目的とします。
- (2) 事業所の名称 にじいろケアプラス
- (3) 事業所の所在地 石川県金沢市近岡町 388 番地 1
- (4) TEL/FAX 076-216-5188/076-254-5742
- (5) 代表者氏名 代表社員 高島 久美子
- (6) 当事業所の運営方針
  - ①事業所の訪問介護員は、要介護者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が営むことが出来るよう、入浴、排泄、食事の介護その他の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、地域の保健・医療・福祉サービスと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。
- (7) 開設年月 令和 2 年 5 月 1 日
- (8) 事業所が行っている他の業務  
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
  - [ 介護予防訪問看護 ] 平成 26 年 4 月 1 日
  - [ 訪問看護 ] 平成 26 年 4 月 1 日
  - [ 居宅介護支援 ] 平成 28 年 7 月 1 日
  - [ 訪問介護 ] 令和 2 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 金沢市、白山市、野々市市、内灘町、津幡町

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～金 但し、12月30日～1月3日は除く
受付時間	月～金 9時～18時
サービス提供時間帯	月～金 9時～18時 (電話等により、24時間常時連絡が可能な体制を保持する)

### 4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定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。

令和3年4月1日現在

職種	常勤	非常勤	職務の内容
1. 事業所長(管理者)	1名		事業所の従業員の管理および業務の管理を一元的に行います。
2. サービス提供責任者	1名以上		事業所に対する訪問介護サービスの利用の申し込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。
3. 訪問介護員	1名以上	1名以上	訪問介護サービスの提供にあたります。

### 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、利用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<br>(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。

(1) 介護保険給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分(7割～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・排泄・食事等の介護を行います。

### ○生活援助

調理・洗濯・掃除・買物等日常生活上の世話をを行います。

☆利用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、その内容に沿って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。

### ○排泄介助

…排泄の介助、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

…利用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

…利用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

…利用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。）

### ○買物

…利用者の日常生活に必要な物品の買物を行います。（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>

基本・所要時間		単位数	介護報酬	利用者負担金		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満	163単位	1,664円	167円	333円	500円
	20分以上30分未満	244単位	2,491円	250円	499円	748円
	30分以上1時間未満	387単位	3,951円	396円	791円	1,186円
	1時間以上1時間30分未満	567単位	5,789円	579円	1,158円	1,737円
	以降30分増す毎に加算	82単位	837円	84円	168円	252円
生活援助	20分以上45分未満	179単位	1,827円	183円	366円	549円
	45分以上	220単位	2,246円	225円	450円	674円
身体介護中心型に引き続いて行う、生活援助中心型の訪問介護の所要時間 (身体介護30分の場合)		309単位	3,154円	316円	631円	947円

加算料金

緊急時訪問介護加算	1回につき	100単位	1,021円	103円	205円	307円
初回加算	1月につき	200単位	2,042円	205円	409円	613円

☆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倍の料金をいただきます。

※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

☆利用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となる事項を記載した「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、利用者の負担額を変更します。

(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 介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（介護報酬）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、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- 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）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、ご請求しますので以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

- ア. 指定金融機関への口座振り込み（北國銀行）
- イ. 利用者指定口座からの自動振替（振替用紙の記入をして頂き、毎月 22 日に口座振替を行います。）

### （4）利用の中止、変更、追加

利用予定日の前に、利用者の都合により、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申し出て下さい。

○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。但し利用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く、また訪問介護員が自宅まで訪問し、利用者が留守、またその場でキャンセルを申し出た場合	利用者は事業に 1,500 円支払う

○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ご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利用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、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利用者及びそのご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

### 定められた業務以外の禁止

利用者は「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。

### ① 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利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

### ② 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。

### ③ サービス利用にあたっての禁止行為

- ・訪問介護員及び事業者の職員に対して行う暴言・暴力、いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ・パワーハラスメント、セクシュアルハラスメントなどの行為。
- ・サービス利用中に訪問介護員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、また 録音などをインターネットなどに掲載すること。

### ④ ペットについて

大切なペットの安全を守るためにも、ゲージに入れる等のご協力をお願いします。

職員がペットに噛まれた場合、治療費のご相談をさせて頂く場合があります。

## (4) 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) 不可抗力

- ①天災地変その他不測の事態の発生等、契約者、事業者双方の責に帰することができない事由により、業務全てまたは一部の履行が遅延または不可能となった時、契約者、事業者双方本契約

の違反とせずその責を負わないものとします。

#### (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
- ② 利用者もしくはそのご家族等からの金銭又は高価な物品の授受
- ③ 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及び利用者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ 利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥ その他利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

#### (7) 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訪問介護計画の作成などをはじめ、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ったり、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者へお気軽にお尋ねください。(担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。)

##### ＜サービス提供責任者の業務＞

- ① 訪問介護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 居宅介護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
- ⑥ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑦ その他サービスの内容の管理について必要な業務

#### (8) 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記の通り、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は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の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。

- ① 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及び事が考えられる場合
- ② 非代替性：身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及び事を防止する事ができない場合
- ③ 一時性：利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及び事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

### (9) 高齢者虐待防止に関する対策

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（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。

### (10) 感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。感染症の発生、その再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。また、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画（BCP）に基づいて対応します。

### (11) 緊急時及び事故発生時の対応

訪問時において、利用者の体調等が急変した際、主治医又は、医療機関に適切に連絡を取り、必要な対応を行います。また、事故等により、財産の破損等の際は速やかに利用者及び利用者のご家族、市町、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡いたします。また、必要な処置を講じ、事故の原因を解明し、再発防止の対策を講じます。

## 7. 緊急時の対応について（特定事業所加算を取る場合）

(1) ご本人、家族からの緊急の連絡を24時間体制で受けられるようにしています。

(2) 緊急時連絡先

にじいろケアプラス（代表番号）	076-216-5188
-----------------	--------------

○サービス提供責任者 田村 美紗紀 が対応します。

○9：00～18：00の時間帯はサービス提供責任者が、介護支援専門員と連絡をとり必要なサービス提供を行ないます。

9：00～18：00の時間帯以外は当事業所の従業者が当番制で対応します。

## 8. 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）

○受付時間 毎週月曜日～金曜日（AM9時～PM6時）

※但し、土・日曜日、12月30日～1月3日は除く

(2) 行政機関その他苦情受付機関

金沢市役所 介護保険課	所在地	石川県金沢市広坂 1-1-1
	TEL	076-220-2264
	受付時間	平日 9:00～17:45

白山市役所 長寿介護課	所在地 TEL 受付時間	石川県白山市倉光2丁目1番地 076-274-9529 平日 8:30~17:15
野々市市 介護長寿課	所在地 TEL 受付時間	石川県野々市市三納1丁目1番地 076-227-6066 平日 8:30~17:15
内灘町 保険年金課	所在地 TEL 受付時間	石川県河北郡内灘町大学1丁目2番地1 076-286-6702 平日 8:30~17:15
津幡町 長寿介護課	所在地 TEL 受付時間	石川県河北郡津幡町字加賀爪二3番地 076-288-2416 平日 8:30~17:15
国民健康保険団体連合会 (介護サービス苦情相談窓口)	所在地 TEL 受付時間	石川県金沢市幸町12-1 県幸町県庁舎4F 076-231-1110 平日 9:00~17:00
石川県社会福祉協議会 (石川県福祉サービス 運営適正化委員会)	所在地 TEL 受付時間	石川県金沢市本多町3-1-10 076-234-2556 平日 9:00~17:00