指定訪問介護事業所

「クローバー」

重要事項説明書

（　　　　　　　様　）

当事業所は介護保険の指定を受けています。
神奈川県知事指定　第 1472902558

当事業所はご契約者に対して指定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の内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◇◆

１．事業者.......... 1
２．事業所の概要.......... 2
３．職員の体制.......... 2
４．事業実施地域及び営業時間.......... 3
５．当事業所が提供するサービス内容.......... 3
６．当事業所が提供するサービス料金.......... 3
７．サービス利用に当たっての留意事項.......... 4
８．苦情受付について.......... 6

１．事業者

（１）法人名　株式会社　クローバー
（２）法人所在地　神奈川県平塚市馬入本町 13－11
（３）連絡先　ＴＥＬ　０４６３－２２－１２３３
　　　　　　　ＦＡＸ　０４６３－２３－８８１８
（４）代表者氏名　代表取締役　黒崎　寿雄
（５）設立年月　平成２６年5月２９日

２．事業所の概要

（１）事業の目的　クローバーが行う指定訪問介護の事業の適切な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、ステーションの介護福祉士及び訪問介護員研修の修了者が、要介護状態にある高齢者に対し、適切な指定訪問介護を提供することを目的とする。

（２）事業所の名称　クローバー

（３）事業所の所在地　神奈川県厚木市水引２－６－２９
（４）連絡先　ＴＥＬ　０４６－２２３－５１０１
ＦＡＸ　０４６－２２３－５１０２
（５）管理者氏名　鈴木　久美子
（６）事業所の運営方針　訪問介護員等は、要介護状態にある高齢者の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じ日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護、その他日常生活全般にわたる援助を行う。事業の実施にあたっては、関係行政組織、地域の保険医療・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）開設年月日　平成３０年４月１日

３．職員の体制

当事業所では、ご契約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。

〈主な職員の配置状況〉　※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

（令和６年１月 15 日　現在）

職　種	人数	勤務形態
管理者	１人	常勤（兼務）
サービス提供責任者	２人	常勤２人(兼務)
介護職員	14 人	常勤
	13 人	非常勤

４．事業実施地域及び営業時間

通常の事業の実施地域	厚木市
営業日	月曜日～金曜日（祝日・12/31～1/3 は休業）
営業時間	９～１８時
サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	２４時間

５．当事業所が提供するサービス内容

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。

当事業所が提供するサービスについて以下の２つがあります。

（１）利用料金が介護保険から給付される場合 （介護保険給付の対象となるサービス）
（２）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 （介護保険給付の範囲外のサービス）

（１）介護保険給付の対象となるサービス（契約書第４条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

身体介護	入浴、排泄、食事介助、清拭、衣類着脱、体位交換、通院介助服薬管理（通院介助の場合、ヘルパーの交通費は利用者の負担となります）
生活支援	調理、洗濯、掃除、買い物、衣類の入れ替え、その他

（２）介護保険給付の範囲外のサービス

①「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、買物、布団干し

・主としてご利用者様が使用する居室等以外の掃除　等

②「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、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　等

③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、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、ＮＰＯ法人などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

④上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、ご利用者様の全額自己負担によってサービス提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画変更の援助を行います。

６．当事業所が提供するサービス料金

利用料金	介護保険を利用する場合は、原則として利用料の１割又は２割が自己負担額となります。但し介護保険の給付限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担額となります。詳細は別紙を添付します。
交通費等	利用者が通常の事業実施地域以外の遠隔地におられる場合は交通費の実費をいただく場合があります。該当される方は詳細を説明させていただき納得の上利用していただきます。

※ 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一旦お支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、申請することで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）。

（１）利用料金のお支払い方法（契約書第８条参照）

・前記（１）、（２）の料金・費用は、１ヶ月分をまとめて請求させていただきます。
・支払方法：当該月の月末までに指定口座へ振り込み支払

（２）利用の中止、変更、追加（契約書第９条参照）

☆ 利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしく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に申し出て下さい。

☆ 利用予定日の前日までに申し出がなく、前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。
但しご契約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かった場合	当日の利用料金の１００％ （自己負担相当額）

☆ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼動状況により契約者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

７．サービス利用にあたっての留意事項

（１）サービス提供を行う訪問介護員

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を提供します。

（２）訪問介護員の交替（契約書第６条参照）

①ご契約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、ご契約者から特定の訪問介護員の指定はできません。

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契約者及びその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充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

①定められた業務以外の禁止

契約者は「５　当事業所が提供するサービス内容」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。

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契約者の事情・意向等に充分に配慮するものとします。

③サービス提供に係わる光熱費等

ご利用者様の居宅でサービスを提供する為に使用する水道・ガス・電気等の費用はご利用者様の負担となります。また、緊急事態が発生した際はご自宅の電話を使用させていただくことがあります。

（４）サービス内容の変更（契約書第１０条参照）

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。
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）訪問介護員の禁止行為（契約書第１４条参照）

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飲酒及び喫煙
⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動
⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）事故発生時の対応（居宅条例第４０条・予防条例第３７条）

①実際に事故が起きた場合

- 市町村、家族、居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者への連絡を行うなどの必要な措置を講じる。
- 訪問介護サービス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う。

②事故になるのを未然に防ぐ

- 事故原因を解明し、再発防止のために対策を講じる。
- 事故に至らなかったが介護事故が発生しそうになった場合（ヒヤリ・ハット事例）及び現状を放置しておくと介護事故に結びつく可能性が高いものについて事前に情報を収集し、未然防止対策を講じる。

以上、条文を参照のもとサービス提供中の緊急時において容体の変化があった場合には事前の打合せにより主治医、救急隊、親族、居宅事業所へ速やかに連絡いたします。

８．苦情の受付について（契約書第２３条参照）

（1）当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は全職員が受付けますが、苦情受付け窓口も設けてあります。

☆苦情受付窓口

クローバー

担当者　矢田　拓郎（やだ　たくろう）

住所　　厚木市水引２－６－２９

電話　　０４６－２２３－５１０１

FAX　　０４６－２２３－５１０２

（2）行政機関、その他苦情受付機関

厚木市役所	電話	046-225-2240　（介護保険課直通）
	ＦＡＸ	046-224-4599
神奈川県庁	電話	045-210-4840（介護保険課）
	FAX	045-210-8874
国民健康保険団体連合会（国保連）	電話	0570-022110（苦情専用）
	ＦＡＸ	045-317-9959
	電話	
	ＦＡＸ	

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明及び交付を行いました。

令和　　　年　　　月　　　日

法人名　　　株式会社クローバー
事業者名　　クローバー

所在地　　　神奈川県厚木市水引２－６－２９

説明者氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明及び受領を受け、指定訪問介護の提供開始に同意しました。

令和　　　年　　　月　　　日

利用者
住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞＿＿

代理人
住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞＿＿

代筆者
住　所＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞＿＿

代筆理由：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿