

# 鶴林園訪問入浴サービスセンター 重要事項説明書

当センターは、介護保険の指定を受けています。

当センターは、ご利用者に対して指定訪問入浴介護サービスをご提供します。  
センターの概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことなどについてご説明します。

## 1. 事業者

- (1) 名 称 社会福祉法人 鶴林園  
(2) 代表者 理事長 西井秀爾郎  
(3) 所在地 〒675-0303 兵庫県加古川市志方町細工所1086番地  
電 話：079-452-0524(代表)  
F A X：079-452-2461  
Email：info@kakurinen.or.jp  
ホームページ：<http://www.kakurinen.com>
- (4) 設立年月 昭和42年11月  
(5) 連絡先 事務局  
(6) 法人が行っている他の事業  
養護老人ホーム鶴林園（定員 53人）  
特定養護老人ホーム鶴林園（定員 132人）  
特別養護老人ホーム鶴林園（定員 112人）  
鶴林園ショートステイサービス（定員 20人）  
鶴林園デイ・センター（定員 35人）  
鶴林園ホームヘルプサービスセンター  
鶴林園居宅介護支援センター  
地域包括支援センターかこがわ西

## 2. センターの概要

- (1) 名 称 鶴林園訪問入浴サービスセンター  
(2) 指定事業所番号 指定訪問入浴介護事業所  
兵庫県第2872200247号（平成12年4月1日指定）  
(3) 所在地 〒675-0303 兵庫県加古川市志方町細工所1086番地  
電 話：079-452-0524（代表）  
F A X：079-452-2461  
(JR利用)①「宝殿」→（神姫バス：北条行き又は細工所北口行き  
又はアスティアかさい行き）→「細工所北口」から  
徒歩約5分

- ②「加古川」→（神姫バス：細工所北口行き）  
→「細工所北口」から徒歩約5分
- （車利用）①加古川バイパス「加古川西インター」から約15分
- ②山陽自動車道「加古川北インター」から約5分

(4) 開設年月 昭和55年7月

(5) 管理者 福谷 祐典（鶴林園デイ・センター、鶴林園ホームヘルプ  
サービスセンターの管理者を兼務）

**(6) 通常の事業実施地域**

加古川市、高砂市、小野市、加西市、三木市、稲美町、播磨町

※1 上記の地域にお住まいのご利用者につきましては、  
サービス提供に際し要した交通費はサービス利用料金に  
含まれています。

※2 上記以外の地域にお住まいのご利用者は、サービスの  
提供に際し要した交通費の実費をお支払いいただきます。

**(7) 営業日及び営業時間**

営業日：月曜日～土曜日（ただし、12月31日～1月2日を除く。）

営業時間：午前9時～午後5時 受付時間：午前9時～午後5時

**3. センターの目的及び運営方針**

- (1) ご利用者が要介護状態となった場合においても、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できるよう、居宅における入浴の援助を行うことによってご利用者の身体の清潔の保持、心身機能の維持等を図ります。
- (2) ご利用者の意思及び人格を尊重して、常にご利用者の立場に立ったサービスを提供します。

**4. 職員の配置状況**

**<主な職員の配置状況>**

- (1) 管理者 1人（兼務）
- (2) サービス従事者

職 種	在籍人員（令和6年4月1日現在）		
	常勤	非常勤	常勤換算
看護職員	3人	0人	2.8人
介護職員	3人	0人	3.0人

**<主な職員の勤務体制>**

午前8時30分～午後5時30分

**<配置職員の職務内容>**

看護職員：ご利用者の健康管理並びに入浴援助等の業務に従事します。

介護職員：ご利用者の入浴援助の業務に従事します。

## 5. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご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（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「個別サービス計画」という。）に定めます。
- (2) ご利用者に係るケアプランが作成されていない場合でも、個別サービス計画の作成を行います。  
その場合には、センターはご利用者に対して居宅介護支援事業者を紹介する等、ケアプラン作成のための必要な支援を行うものとしします。
- (3) 個別サービス計画に基づきサービスを提供致します。
- (4) 契約時等にご自宅にお伺いし、ご家族等の立会いの下で、健康チェック、入浴実施部屋や車輛駐車場等の確認、入浴方法等のご説明をさせていただきます。

## 6. サービスの内容と利用料金

### (1) 介護保険の給付対象サービスと利用料金

#### <サービスの内容>

##### ◇入浴

移動式の浴槽を使って、居室で入浴できます。洗髪も行います。

##### ◇清拭

#### ①入浴サービス手順

- ・移動入浴車でお宅まで伺います。  
↓
- ・バイタルチェックを行い、入浴に問題がないかを確認します。  
※心身の状態、体調及び立会人がご不在などの状況によっては、入浴できない場合があります。  
↓
- ・介護職員が、ご利用者をベッドから浴槽へお入れします。  
↓
- ・洗身、洗髪を行います。  
※入浴時間・湯温は、ご利用者の身体に無理のないよう配慮します。  
↓
- ・介護職員が、浴槽からベッドまで介護します。  
※ご希望によりシーツ交換も致します。  
ただし、シーツはご用意下さい。  
↓
- ・バイタルチェックで、入浴後の体調を確認し終了します。

## ②清拭又は部分浴（洗髪、陰部、足部等の洗浄）

入浴ができない場合に、入浴に代わるサービスとして行う場合があります。

バイタルチェックの結果、ご利用者本人は入浴困難な状態にあるが清拭は可能であると判断できる場合（発熱していない等）、ご本人又はご家族の同意を得て実施します。

### ＜サービス利用料金＞（1回当たり）

下記の料金表によって、サービスの内容に応じた介護サービス費から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

サービス内容		介護サービス	
		入浴	清拭又は部分浴
単位数	①基本単位	1,266	1,139
	②サービス提供体制強化加算（I）	44	44
	③介護職員等処遇改善加算（I） (①+②) × 0.1	131	118
	④合計単位数	1,441	1,301
⑤合計費用（④×10.21円）		14,712円	13,283円
⑥介護保険給付額（9割）		13,240円	11,954円
⑦自己負担額（⑤-⑥）		1,472円	1,329円

※加古川市の地域区分は7級地で、1単位当たりの単価は10.21円です。

※一定以上の所得のあるご利用者は自己負担額が2割又は3割となります。

※初回加算は1回につき200単位加算されます。

※看取り連携体制加算は、1回につき64単位加算されます。

※介護報酬は月単位の集計になります。円以下の端数処理で、1回毎処理の集計と1か月間合計処理の集計では誤差が生じますのでご了承ください。

☆ご利用者が未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（自己負担額ではありません）をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額を介護保険から払い戻す手続きをとっていただくこととなります。（償還払い）また、ケアプラン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、ご利用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」を発行します。
- ☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合には、1月以上前に文書でご連絡し、ご利用者の負担額を変更します。
  - ☆ ご利用者が介護保険料に未納がある場合には、自己負担額については上表と異なる場合があります。
  - ☆ サービス従事者の中に看護職員が含まれていない場合には、上表の入浴利用料金の5%が割り引かれます。

## (2) 介護保険の給付対象とならないサービスと利用料金

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

### ① 介護保険給付の支給限度額を超えてのサービス

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、全額自己負担となります。

### ② 交通費

通常の事業実施地域外の地区にお住まいの方で、センターのサービスを利用される場合は、サービスの提供に要した交通費の実費をいただきます。

### ③ 複写物の発行

ご利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には、実費をご負担いただきます。

## (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、翌月20日までに  
ご請求し、請求月の27日に、お届けいただいた指定口座から引き落と  
されます。(引落日が休日の場合は、翌日の引き落としとなります。)  
なお、引き落としに係る手数料は、センターの負担とします。

## (4) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、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、利用予定日の前日までにセンターにお申し出下さい。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がない場合、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。  
ただし、急病等のやむを得ない理由の場合には取消料を徴収しません。

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	当日の利用料金の全額

③サービス利用の変更・追加のお申し出に対して、センターの稼働状況によりご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時をご利用者に提示して協議させていただきます。

#### (5) サービス提供を行う職員

①実際のサービスの提供に当たっては、複数のサービス従事者が交替してサービスを提供します。

1回の訪問につき、看護職員1名及び介護職員2名をもって行います。ただし、ご利用者の体調が安定している場合、主治医の意見を確認した上で看護職員に代えて介護職員を充てることとします。

②サービス従事者は、身分証明書を携行し、初回訪問時及びご利用者又はそのご家族から求められたときは提示します。

#### (6) 備品等の使用

サービス実施のために必要な水道・電気等は、無償で使用させていただきます。

サービス従事者が、センターに連絡する場合の電話等を使用させていただく場合があります。

#### (7) 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

サービスの利用に当たり、ご利用者は、センター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センターに依頼することはできません。

##### ②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は、すべてセンターが行います。ただし、センターはサービスの実施に当たって、ご利用者の事情・意向等を十分に配慮するものとします。

##### ③入浴前の食事

入浴30分前には食事をしないで下さい。

##### ④準備品

入浴サービスの提供に当たり、ご家庭で次のものをご用意下さい。

- |         |    |             |    |
|---------|----|-------------|----|
| ・バスタオル  | 4枚 | ・タオル        | 3枚 |
| ・バケツ（小） | 1つ | ・スポンジ       | 2個 |
| ・石けん    |    | ・シャンプー（洗髪用） |    |

#### (8) サービス従事者の禁止行為

サービス従事者は、ご利用者に対するサービスの提供に当たって、次に該当する行為は行いません。

- |                        |
|------------------------|
| ①ご利用者もしくはそのご家族からの金品の授受 |
| ②ご利用者のご家族等に対するサービスの提供  |
| ③飲酒及び喫煙                |

- ④ご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
- ⑤その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

## 7. サービス利用契約の終了について

契約期間満了の7日前までにご利用者から契約終了の申入れがない場合には、契約は更に6か月間（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、センターとの契約は、終了します。

- ①ご利用者が死亡された場合
- ②要介護認定によりご利用者の心身の状況が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センターを閉鎖した場合
- ④センター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
- ⑤施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑥ご利用者から中途解約又は契約解除の申し出があった場合
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合

### (1) ご利用者からの中途解約・契約解除の申し出

契約の有効期間中であっても、ご利用者から利用契約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・解除届出書をご提出下さい。ただし、以下の場合には、契約を即時に解約・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ご利用者が入院された場合
- ③ご利用者のケアプランが変更された場合
- ④センター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
- ⑤センターもしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥センターもしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又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

## (2) センター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、1月以上前に文書でご通知し、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご利用者が、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 ご利用者によるサービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず、これが支払われない場合
- ③ ご利用者が、故意又は重大な過失によりセンター又はサービス従事者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご利用者の行動が、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、あるいはご利用者が自傷行為を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合
- ⑤ 著しい迷惑行為やハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、直ちにサービスの提供中止や契約を解除させていただきます。

## (3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、センターはご利用者の心身の状況、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センターの義務

センターは、ご利用者に対してサービスを提供するに当たって、ご利用者の生命、身体、財産の安全やプライバシーの保護などに配慮するなど利用契約書に規定される義務を負います。

センターでは、ご利用者に対してサービスを提供するに当たって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、主治医と連携し、ご利用者又はそのご家族等から聴取、確認の上でサービスを実施します。
- ② ご利用者にご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、ご利用者及びご家族の請求に応じ閲覧させ、複写物を発行します。なお、複写物に係る実費は、ご利用者に負担していただきます。
- ③ ご利用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、ご利用者の生命、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。



- ④ご利用者へのサービス提供時において、ご利用者に事故や体調急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医への連絡を行う等必要な措置を講じます。
- ⑤ご家族からの希望があった場合には、ご利用者に連絡するのと同様の通知をご家族へも行います。
- ⑥重要事項説明書の内容に変更があった場合には、その変更箇所について書類を発行してご説明し、ご利用者の同意を得るものとします。

## 9. サービスご利用に関する留意事項

- (1) 医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等をサービス従事者に連絡して下さい。
- (2) センターのサービス従事者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動などを行うことはできません。

## 10. 事故発生時の対応

事故が発生した場合には、市町村、ご利用者のご家族、担当居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

## 11. 損害賠償について

- (1) センターにおいて、センターの責任によりご利用者に生じた損害については、速やかにその損害を賠償致します。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ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご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ときに限り、センターの損害賠償責任を減じる場合があります。
- (2) センターは、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、センターは損害賠償責任を免れます。

- ①ご利用者(そのご家族を含む。)が、契約締結に際し、ご利用者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専ら起因して損害が発生した場合
- ②ご利用者(そのご家族を含む。)が、サービスの実施に当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専ら起因して損害が発生した場合
- ③ご利用者の急激な体調の変化等センターの実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- ④ご利用者が、センターもしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

## 12. ご相談・苦情の受付について

### (1) センターにおけるご相談・苦情の受付

ご相談や苦情は、以下の専用窓口で受け付けます。

**苦情受付担当者**（受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後5時）

〔氏名〕 吉岡 里佳

〔職名〕 鶴林園訪問入浴サービスセンター センター長補佐

〔連絡先〕 電話 079-452-0524（代表）

FAX 079-452-2461

#### 第三者委員

〔氏名〕 稗田 貢

〔職名〕 元高砂市教育長

〔連絡先〕 電話 080-6220-4170

#### 苦情解決責任者

〔氏名〕 土屋 啓介

〔職名〕 社会福祉法人鶴林園 事務局長

苦情の受付窓口は、上記苦情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。

第三者委員は、苦情解決を円滑に図るため、双方への助言や話し合いへの立ち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、円滑な解決に努めます。

### (2) 行政機関その他の苦情受付機関

兵庫県 国民健康保険 団体連合会	所在地：神戸市中央区三宮町1丁目9番 1-1801号 センタープラザ内 電話：078-332-5617 FAX：078-332-5650 受付時間：8:45～17:15 月曜日～金曜日
兵庫県 加古川健康福祉事務所 監査・地域福祉課	所在地：加古川市加古川町寺家町天神木97-1 電話：079-421-9296 FAX：079-422-7589 受付時間：8:30～17:15 月曜日～金曜日
加古川市役所 介護保険課	所在地：加古川市加古川町北在家2000番地 電話：079-427-9123 FAX：079-424-1322 受付時間：8:30～17:15 月曜日～金曜日

