訪問介護サービス重要事項説明書

大阪市西成区玉出東一丁目9番18号
アイビー玉出201号室
ヘルパーステーション　咲花

ＴＥＬ　０６―６６５５―１３７７
ＦＡＸ　０６―６６５５―１３７９

訪問介護サービス重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている訪問介護サービスについて契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。

1　訪問介護（介護予防）サービスを提供する事業者について
（1）　名　　称　　株式会社　一輪
（2）　代表者氏名　　河田　清美
（3）　所　在　地　　大阪市西成区松一丁目5番27号

2　ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について
(1)事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション　咲花
介護保険指定 事業者番号	大阪市指定　　事業所番号（２７７３３１０６４０号）
事業所所在地	〒557-0043 大阪市西成区玉出東一丁目9番18号　アイビー玉出201号室 TEL：06-6655-1377　　FAX：06-6655-1379
事業所の通常の 事業実施地域	通常の事業の実施地域は 大阪市西成区　住吉区　住之江区　阿倍野区 浪速区

(2)事業の目的および運営方針

事業の目的	本事業は、指定訪問介護（ホームヘルプサービス）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し利用者の立場に立って、指定訪問介護事業の適正な運営及び利用者等に対する適切な訪問介護を行うことを目的とする。
運営方針	① 利用者が要介護状態等となった場合においても、利用者が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事ができるように配慮する。 ② 利用者の心身の状況、その置かれている環境に応じて、利用者自らの選択に元づき適切な保険医療サービス及び福祉サービスが多用な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう配慮して行う。 ③ 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、利用者に提供される居宅サービス等が、特定の種類又は特定の居宅サービス事業者に偏することのないよう公平中立に行う。 ④ 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設との連携に努める。 ⑤ 上記のほか、指定居宅介護支援等の事業の人員及び運営に関する基準（平成11年厚生労働省令37号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　業　日	通常　月曜日から金曜日まで
営 業 時 間	午前９時から午後６時までとする

(4) 事業所における職員の職種、員数および職務内容について

事業所の管理者	河田　清美

職　　種	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　　名
サービス提供責任者	1　指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整を行います。 2　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。 3　利用者へ訪問介護計画書を交付します。 4　指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画書の変更を行います。 5　利用者の状況の変化やサービスに関する意向を把握します。 6　サービス担当者会議への出席により、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　訪問介護の現場で気づいた利用者の口腔の問題や服薬状況等について居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有します。 12　ケアプラン上の訪問介護の標準時間と実際の提供時間が著しく乖離している場合には、実際の提供時間に応じた時間にプランを見直す必要がある。そのため訪問介護の実際の提供時間を記録するとともに、ケアプラン上の標準時間と著しく乖離している場合にはケアマネージャーに連絡しケアマネージャーは必要に応じたプランの見直しをします。 13　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　　名 非常勤　　名
訪問介護職員	1　訪問介護計画に基づき日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを実施します。 2　サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで会議技術の進歩に対応し適切な介護技術をもってサービスを提供します。 3　サービス提供後、利用者の心身等の状況についてサービス提供責任者に報告を行います。 4　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。	常勤　　名 非常勤　　名

事務職員	指定訪問介護事業に必要な事務を行う。	常勤　　名 非常勤　　名

3　提供するサービスの内容と料金および利用料について

(1)提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サービスの内容
	訪問介護計画書の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画書を作成します。
身体介護	食事介助	口腔ケアや食卓を整える、食欲の有無、咀嚼、嚥下、好き嫌いなどを観察し、より良い援助を行う。
	入浴介助	入浴準備、衣服脱着、整容、入浴後の水分補給
	排泄介助	便器の清潔保持、排泄後の後始末、衣服の着脱介助
	清　　拭	湯温準備、衣服の着脱、全身清拭
	体位変換	時間の許す限り２時間おきの体位変換が好ましい
生活援助	買　　物	利用者の希望を聞く、残り物のチェック、金銭出納簿の記入
	調　　理	利用者の嗜好に配慮、栄養バランスを考慮、衛生に配慮
	掃　　除	清潔な生活環境を保つ、勝手に物を移動しない、転倒防止など室内環境の整備
	洗　　濯	洗濯物の洗い方、干し方、保管の仕方（季節の考慮）に配慮する

(2)提供するサービスの料金および利用料について

区分	サービス提供時間数 / サービス提供時間帯	20分未満		20分以上30分未満		30分以上1時間未満		1時間以上1時間30分未満		1時間30分以上30分を増すごと	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間	1,630円	163円	2,440円	244円	3,870円	387円	5,670円	567円	5,670円に820円を加算	567円に82円を加算
	早朝・夜間	2,040円	204円	3,050円	305円	4,840円	484円	7,090円	709円	7,090円に1,030円を加算	709円に103円を加算
	深夜	2,450円	245円	3,660円	366円	5,810円	581円	8,510円	851円	8,510円に1,230円を加算	851円に123円を加算

区分	サービス提供時間数 / サービス提供時間帯	20分未満		20分以上45分未満		45分以上	
生活援助	昼間			1,790円	179円	2,200円	220円
	早朝・夜間			2,240円	224円	2,750円	275円
	深夜			2,690円	269円	3,300円	330円

区分	サービス提供時間数 / サービス提供時間帯	身体介護に引き続き行う生活援助の時間 20分以上45分未満		身体介護に引き続き行う生活援助の時間 45分以上70分未満		身体介護に引き続き行う生活援助の時間 70分以上	
身体介護＋生活援助	昼間	身体介護に650円を加算	身体介護に65円を加算	身体介護に1,300円を加算	身体介護に130円を加算	身体介護に1,950円を加算	身体介護に195円を加算
	早朝・夜間	昼間の金額の1.25倍	昼間の金額の1.25倍	昼間の金額の1.25倍	昼間の金額の1.25倍	昼間の金額の1.25倍	昼間の金額の1.25倍
	深夜	昼間の金額の1.5倍	昼間の金額の1.5倍	昼間の金額の1.5倍	昼間の金額の1.5倍	昼間の金額の1.5倍	昼間の金額の1.5倍

	昼間		早朝・夜間		深夜			
通院等のための乗降又は降車の介助	970円	97円	1,220円	122円	1,460円	146円	片道の料金です。	片道の料金です。

※提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるものとします。
※上記の表は、介護保険の料金を基本としたものです。
尚、介護保険以外のサービスは、現金でのお支払いとなります。
※介護保険法に基づく介護職員等処遇改善加算Ⅱ(ロ)　２６．６%が別途必要です。
※大阪市は介護保険法により２級地にあたり利用料は上記金額の１．１１２倍になります。

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時　間　帯	午前６時から 午前８時まで	午前８時から 午後６時まで	午後６時から 午後10時まで	午後10時から 午前６時まで

4　その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、交通費の実費を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	利用日の 24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	利用日の 24 時間前までにご連絡がない場合	１提供あたりの料金の５０%を請求いたします。
※ただし、利用者の病変、急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。 また、当事業所の営業しない日（日曜日等）については、その前日とします。		
③ サービス提供にあた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。	

5　利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求	ア　利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ　請求書兼領収書は、利用明細に明記して利用月の翌月１０日までに利用者あてお届けします。
② 利用料、その他の費用の支払い	ア　サービス提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合の上、請求月の１０日までに、担当者に現金でお渡し下さい。 イ　請求書兼領収書は、必ず保管をお願いします。

※利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から１月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくことになります。

6　担当ヘルパーの変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア　相談担当者氏名　河田　清美 イ　連絡先電話番号　06-6655-1377 同　FAX 番号　06-6655-1379 ウ　受付日および受付時間 午前９時～午後６時

※担当ヘルパーの変更に関しましては、ご利用者のご希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7　高齢者虐待防止について

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)研修等を通じて、従業者の人権意識の向上、知識や技術の向上に努めます。

(2)個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

(3)従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

8　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	事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
② 個人情報の保護について	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で利用者の家族の個人情報を用いません。 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。

9　緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医にご連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地及び電話番号	（電話番号）
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	（電話番号）

10　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。

11　訪問介護サービス内容の見積もりについて（別紙参照）

あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお聞きした日常生活の状況や利用意向をもとに作成したものです。

契約締結後のサービス提供は、この内容に基づく「訪問介護計画」を作成の上で実施しますが、状況の変化、意向の変動などにより、内容変更を行うことも可能です。

12　サービスの提供者について

訪問介護事業者は、居宅介護支援事業所のケアマネージャー（セルフケアプランの場合は当該被保険者）に対して、自身の事業者のサービス利用に係る不当な働きかけを行いません。

13　サービス提供に関する相談、苦情について

【事業者の窓口】 ヘルパーステーション　咲花 お客様相談窓口　（苦情・相談） 河田　清美	所 在 地　大阪市西成区玉出東一丁目9番18号 アイビー玉出201号室 電話番号　06-6655-1377 FAX 番号　06-6655-1379 受付時間　午前9時～午後6時
【区の窓口】 西成区役所 介護保険担当課	所 在 地　大阪市西成区岸里一丁目5番20号 電話番号　06-6659-9683 FAX 番号　06-6659-2245 受付時間　午前9時～午後5時30分
【市役所の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 （指定・指導グループ）	大阪市中央区船場中央３丁目１番7-331 電話：06-6241-6310　FAX：06-6241-6608 受付時間：9：00～17：30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地　大阪市中央区常盤町１丁目３番８号 中央大通ＦＮビル内 電話番号　06-6949-5446 FAX 番号　06-6949-5417 受付時間　午前９時～午後５時

重要事項説明の年月日　令和　　年　　月　　日

説　明　者　　印

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（平成11年厚生労働省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

（事業者）　事業者名　株式会社　一輪
指定番号　大阪府訪問介護事業者指定番号　２７７３３１０６４０
住　　所　大阪市西成区松一丁目5番27号
代表取締役　河田　清美　　印

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　　印

（代理人）　住　　所

氏　　名　　印

※ 業務継続計画の策定等

(1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。

(2) 感染症及び災害に係る研修を定期的(年１回以上)に行います。

(3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

※ 衛生管理等

(1) 感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。

(2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を作成します。

(3) 感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を実施します。

(4) 介護支援専門員等の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(5) 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。

※ 業務継続計画未策定減算
感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務事業所計画が策定されていない場合、所定単位数の 1/100 に相当とする単位を減算とする。

※ 高齢者虐待防止措置未実施減算
虐待の発生又はその再発を防止するための措置(虐待発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること)が講じられていない場合、所定単位数の 1/100 に相当する単位を減算とする。

※ 身体拘束について

（１）基本的な考え方 身体拘束とは、利用者の意思にかかわらず、その人の身体的・物理的な自由を奪い、ある行動を抑制また は停止させる状況であり、利用者の能力や権利を奪うことにつながりかねない行為である。当事業所で は、利用者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく職員一人ひとりが身体的・精神的 弊害を理解し、拘束廃止に向けた意識を持ち、身体拘束をしない支援の実施に努める。

（２）身体拘束の原則禁止 当事業所においては、原則として身体拘束及びその他の行動制限を禁止とする。

（３）拘束を行う基準について やむを得ず身体拘束を行う場合には、以下の 3 要件を全て満たす必要があり、その場合であっても、身体拘束を行う判断は組織的かつ慎重に行う。

① 切迫性:ご利用者等ご本人又は他のご利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合

② 非代替性：身体拘束等その他の行動制限を行う以外に代替する方法がない場合

③ 一時性：身体拘束等その他の行動制限が一時的なものである場合 以上の 3 つの要件を満たし、やむを得ず身体的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並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録しなければならない。

※ 管理者の責務及び兼務範囲について
指定訪問介護事業者は指定訪問介護事業所ごとに専らその職務に従事する常勤の管理者を置かなければならない。ただし、指定訪問介護事業所の管理上支障がない場合は、当該指定訪問介護事業所の他の職務に従事し、又は同一敷地内にある他の事業所、施設等の職務に従事することができるものとする。