

指定訪問介護
日常生活支援総合事業第1号
重要事項説明書

1 ヘルパーステーションゆとりの概要

(1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

設置法人	株式会社ゆとり
法人住所	八戸市諏訪2丁目6-18
代表者氏名	代表取締役 工藤 久子
法人電話番号	0178-72-5370
事業所名	ヘルパーステーションゆとり
事業所の住所	八戸市青葉三丁目16-15
事業所の電話番号	0178-70-5853
事業所のFAX	0178-51-9562
サービス提供地域	八戸市・階上町

(2) 当事業所の職員体制

● 訪問介護員

職名	資格	常勤	非常勤	合計	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	名	1名	訪問介護員の管理、業務の管理(サービス提供責任者と介護職員兼務)
サービス提供責任者	介護福祉士	1名	1名	2名	利用調整・技術指導 入浴、排泄、食事等の生活全般にわたる援助(3名は介護職員と兼務内1名は管理者と兼務)
介護職員	介護福祉士	2名	12名	14名	入浴、排泄、食事等の生活全般にわたる援助 (1名は管理者・サービス提供責任者と兼務) (2名はサービス提供責任者と兼務)
	実務者研修	名	1名	1名	
	初任者・基礎研修	名	名	名	
	ヘルパー2級	1名	2名	3名	
合計		3名	15名	18名	

* 青ナンバータクシー運転手・中型2種取得者2名

(3) サービスの提供時間

	通常時間帯	早朝	夜間	深夜
月～土	8:30～17:30	6:00～8:00	18:00～22:00	22:00～6:00
	○	○	○	○
日	○	○	○	○
休業日	年中無休			

* 希望により上記以外にも対応させていただきます。ご相談下さい。

2 当事業所の訪問介護の特徴

(1) 運営の方針

- ① 指定訪問介護及び日常生活支援総合事業第1号訪問型サービスの提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行います。
- ② 指定訪問介護及び日常生活支援総合事業第1号訪問型サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービス提供の方法等について理解しやすいように説明を行います。
- ③ 指定訪問介護及び日常生活支援総合事業第1号訪問型サービスの提供に当たっては、知り得た利用者及び家族個人の秘密については、守秘義務を厳守します。
- ④ 指定訪問介護日常生活支援総合事業第1号及び訪問型サービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行います。
- ⑤ 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談助言を行います。
- ⑥ 在宅で、できるだけ長くその人らしく生活できるように、利用者ができることは尊重して、できにくいところは自立できるような援助支援を行います。

3 居宅サービスの内容

● サービス利用のために

ホームヘルパー変更	変更を希望される方はお申し出下さい。
従業員への研修	年6回以上 介護技術・接遇・社会資源の活用方法について
サービスマニュアル	サービスマニュアルに添って適切なサービスを提供します。 ケアマネジャーが作成したケアプランに沿った援助を行います。 通院乗降介助の利用につきましても、ケアプランが作成されていることを前提とします。

●訪問介護の内容

身体介護	食事介助	利用者の食事の配膳から後片付け、食事の介助又は見守りを行います。
	入浴介助	浴室への移動の介助、衣服の着脱介助、洗体・洗髪の介助等を行います。
	清拭	体の清潔を保つために、全身又は各部分を洗ったり、拭いたりします。
	排泄介助	おむつ交換、トイレへの移動・誘導の介助又は見守り、尿器や差込み便器への排泄介助などを行います。
	体位交換	床ずれ防止等のために、体の状況にあわせて、体位交換を行います。
	その他	利用者の通院の介助、衣服の着替え、整容等を介助します。 通院等の車椅子・ストレッチャーでの移乗・移動介助
生活援助	掃除	利用者が日常で主に使用している居室、トイレ、台所、風呂場等の清掃、整理整頓、ごみ捨て、布団干し等を行う
	洗濯	利用者の日常的な衣類の洗濯、洗濯物干し又は取り込み、整理、アイロンがけ等を行います。
	調理	利用者のための食事の調理、配膳、後片付け等を行います。 利用者以外の家族の調理は行いません。
	買い物	食料品や日用品等の買い物を行います。買い物にともなう代金は利用者が負担するものとし、その金銭管理には十分注意を払います。
その他	書類手続き 薬受け取り 介護相談	病院等への薬の受け取り、役所等への事務的な手続きを行います。 介護方法について。
通院等乗降介助	通院等 他の外出	乗車から病院の手続きまでと帰宅後の降車まで。 乗車から外出先までと帰宅後の降車まで。 通院等付き添いの必要な方は身体介護となりますが、それにつきましては担当の介護支援専門員の居宅サービス計画やケアプランにより決定し、計画に沿ったサービスを行います。

* 窓ふき・草取りは介護保険では御利用になれません。介護保険サービス以外の社会資源を活用してください。

4 利用料金

(1) 訪問介護利用料

介護保険からの給付サービス利用する場合は、原則として基本料金表(料金表)の1割・2割・3割負担の方があります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

【身体介護が中心である場合】

20分未満	1,630円 (1割 163円)(2割 326円)(3割 489円)
20分以上 30分未満	2,440円 (1割 244円)(2割 488円)(3割 732円)
30分以上 60分(1時間)未満	3,870円 (1割 387円)(2割 774円)(3割 1161円)
60分以上 30分増すごとに	5,670円に820円加算 (1割 567円)(2割 1134円)(3割 1701円)30分増すごとに82円加算
通院等乗降介助 (片道乗降1回につき)	970円 (1割97円)(2割194円)(3割 291円)

【生活援助、及び身体介護を引き続き援助をおこなった場合】

	生活援助	身体介護に引き続き生活援助を行った場合
20分以上45分 未満	1,790円 (1割179円)(2割358円)(3割537円)	身体介護にかかった時間+650円 (1割65円)(2割130円)(3割195円)
45分以上	2,200円 (1割220円)(2割440円)(3割660円)	身体介護にかかった時間+1300円 (1割130円)(2割260円)(3割390円)
70分以上		身体介護にかかった時間+1950円 (1割195円)(2割390円)(3割585円)

* 生活援助単独は1回の最大利用時間は60分までとなります。

(利用料—基本料金・昼間)

基本料金に対してサービス提供開始時間が

- ・早朝の場合(午前6時～午前8時)は25%増しとなります。
- ・夜間の場合(午後6時～午後10時)は25%増しとなります。
- ・深夜の場合(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
- ・事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行った場合、所定単位×90%の料金となります。
- ・上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様のケアプランに定められた時間を基準とします。
- ・やむを得ない場合で、かつ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- ・介護保険法令に基づいて利用者が保険給付を償還払い(いったん利用者が事業所に対して全額支払その後利用者は市町村から1割から3割分の払い戻しを受ける方法)で受ける場合には、事業所に対して利用料の全額を支払います。

・事業所は利用者から利用料等の支払いを受けたときには、利用者に対し領収証を発行します。
また、利用料の全額の支払いを受けたときは利用者に対し、サービス提供証明書を発行します。

(2)訪問介護サービス利用に係る加算(訪問型サービス含む)

- ①初回加算 200単位/月 (負担額1割200円/月、2割400円/月、3割600円/月)
※新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月に加算されます。
- ②緊急時訪問介護加算 100単位/回 (負担額1割100円/回、2割200円/3割300円/回)
※利用者や家族から要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと同行します。
連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又は訪問介護員が居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行ったときに加算されます。
当該計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から3ヶ月間、算定されます。
- ③介護職員処遇改善加算1(加算算定後の1割から3割負担あります)
※サービス利用実績単位に13.7%を乗じた(掛けた)金額が加算されます。
- ④介護職員等特定処遇改善加算2(加算算定後の1割から3割負担あります)
※サービス利用実績単位に4.2%を乗じた(掛けた)金額が加算されます。
- ⑤介護職員等ベースアップ等支援加算(加算算定後の1割から3割負担あります)
※サービス利用実績単位に2.4%を乗じた(掛けた)金額が加算されます。

(3)訪問型サービス利用料

要支援1・2の方の利用負担額は次の料金表の額となります。

訪問型サービス(Ⅰ) 1,176単位	週1回程度の訪問型サービスが必要とされた方。 11,760円(利用者負担金1割1,176円、2割2,352円)(3割3,528円)
訪問型サービス(Ⅱ) 2,349単位	週2回程度の訪問型サービスが必要とされた方。 23,490円(利用者負担金1割2,349円、2割4,698円)(3割7,047円)
訪問型サービス(Ⅲ) 3,727単位	週2回を超える程度の訪問型サービスが必要とされた方。 37,270円(利用者負担金1割3,727円、2割7,454円)(3割11,181円)

(4)交通費

当事業所のサービスを利用された場合、地域内外にかかわらず原則として無料です。ただし、介護タクシー利用につきましては距離により算定されます。

(5) その他

- ・電話等の費用は利用者の負担になります。
- ・買い物等にかかる車両費は往復距離1km～5kmまでは100円、5km～5km毎に100円加算。
- ・次の事由に該当し、利用者の同意を得て2人の訪問介護員が訪問する場合、利用料の額は当該利用料の二倍になります。
 - 利用者の身体理由により1人の訪問介護員等による介護が困難な場合。
 - 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為がある場合。

* キャンセル料について

- ・総合事業でのサービスご利用で1ヶ月全ての援助をキャンセルされた場合
- * キャンセルが多い場合は計画の見直し等のご相談を致します。(曜日、回数の変更等)
- * 救急で病院に搬送され入院された場合はこの限りではありません

(6) 駐車場について

訪問介護員が駐車する場所が利用者の敷地内がない場合は、道路交通法の駐車違反にあたらぬ場所を無料又は有料にて確保していただきます。(料金は利用者負担)

(7) 料金等の支払い時期と支払方法

料金は1ヶ月ごとに計算し、前月分を翌月20日までに請求しますので、利用者は、請求のあった月の末日までにお支払いください。

なお、利用料金等のお支払いには、現金集金、郵便局、銀行振り込の3通りの中から自由に選べます。

(8) タクシー料金

乗降介助利用により、タクシー運賃が発生する。料金はメーターにより算定。

● 基本運賃

① 距離制運賃

車種別	初乗運賃	加算運賃
大型車	1.5kmまで750円	253mまで増すごとに90円

② 時間距離併用制運賃

大型車	時速10km以下の走行時間について1分35秒ごとに90円
-----	------------------------------

③ 時間制運賃

大型車	10分ごと	1,200円
-----	-------	--------

(ア) 深夜早朝割増……………2割増

(イ) 寝台車割増……………2割増

● 運賃の割引

(ア) 身体障害者割引……………1割引

(イ) 知的障害者割引……………1割引

(ウ) 遠距離割引……………1割引

● タクシーその他料金

● 介護輸送サービス(介護保険併用)

初乗運賃	2.5kmまで100円
加算運賃	100mごと20円(8:00～18:00)100mごと30円(18:00～8:00)

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

①まずは、お電話等でご相談ください。

* 居宅サービス計画(プラン)の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員にご相談下さい。

②当事業所の職員がお伺いし、重要事項説明書に基づいて居宅サービスについての説明を行います。

③当事業所の居宅サービスに同意をしていただいた場合、サービスの提供方法等について利用者やご家族に説明し、同意を得ます。

④事業所は、利用者に対し、サービスの提供を開始いたします。

(2) サービスの終了

①利用者のご都合で居宅サービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までにお申し出下さい。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情があるときはこの限りではありません。

②事業所の都合で居宅サービスを終了する場合

事業所のやむを得ない事情により、サービスの提供を終了する場合、終了1ヶ月前までに書面で通知するとともに、利用者にかかる居宅介護支援事業者への連絡、地域、他の居宅サービス事業者の紹介はじめ必要な援助を行います。

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了します。

(ア) 利用者が介護保険施設に入所した場合。

(イ) 利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合。

※この場合、条件を変更して再度利用することができます。

6 その他

以下に該当する場合、利用者は書面又は口頭で通知する事によって、サービスを終了することができます。

①事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合。

また、以下に該当する場合、事業所は、サービスの提供を停止しても利用者の健康・生命に支障がない場合については、口頭及び書面で通知する事によって、即座にサービスを終了することができます。

②利用者が利用料等の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に支払われない場合。

(ウ) 利用者が死亡した場合。

7 事故発生時の対応

サービスの提供中に利用者の容態の変化があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、ご家族、介護支援専門員等へ連絡します。(緊急時対応台帳参照。)

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにお客様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護事業者に連絡を行います。

賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。(当事業所は東京海上火災保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでおります。)

8 秘密の保持等

- ① 当事業所の従業者は、正当な理由がなくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- ② 当事業所の従業者であったものが正当な理由なくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- ③ 事業所では、お客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でお客様又はご家族の個人情報を用います。

事業者は、サービスの提供に関する記録を整備することとし、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりそのコピーを交付する。

9 サービス内容に関する苦情

(1) 事業所のお客様相談・苦情窓口(詳細は別添付)

担当者 ①鈴木 まゆみ

電話 0178-70-5853

本社電話 0178-72-5370

F A X 0178-51-9562

受付日 年中(ただし、12月30日～1月3日を除く)

受付時間 午前8:30～午後5:30

(2) その他の窓口

八戸市介護保険課 0178-43-9292

青森県国民健康保険団体連合会 017-723-1336

青森県運営適正委員会 017-731-3039

10 高齢者虐待防止について

利用者の権利を侵害するような虐待を行いません。

虐待防止のための指針を整備し虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に行います。

高齢者虐待防止措置を適切に実施するための担当者を設けます。

利用者の身体を保護するために緊急でやむを得ない場合を除き身体拘束を行いません。

緊急によりやむを得ない場合は、その様態及び時間、その際の利用者の身体の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し5年間保存します。

11 業務継続計画策定について

感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための体制を構築し、業務継続計画に従い行動します。

訪問介護の提供開始に当たり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

事業所所在地 八戸市青葉三丁目16-15

名称 ヘルパーステーションゆとり

説明年月日 令和 年 月 日

説明者氏名

私は、本書面により、事業所から訪問介護について重要事項の説明を受けサービスを利用することに同意します。

説明同意年月日 令和 年 月 日

利用者 住所

氏名

代理人 住所

氏名

(利用者との続柄)

代筆理由 本人が字が書けない為
 その他(寝たきり、認知症など)

利用者から苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	ヘルパーステーション ゆとり
申請するサービスの種類 訪問介護事業及び訪問型サービス	

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

(1)常設の窓口 ヘルパーステーション ゆとり

① 電話番号 0178-70-5853

② 電話番号 0178-72-5370

FAX 0178-51-9562

受付時間 8:30~17:30

① 担当者 管理者 鈴木 まゆみ

② 本社 代表 工藤 久子

┆ 処理体制

- ①常設の窓口、担当者を設置する。
- ②苦情等が出た場合には、速やかに管理者へ報告する。
- ③管理者は、本人及び家族との調整をはかるように努める。
- ④サービス計画の見直し後、利用者への報告を行う。
- ⑤提供したサービスに関し、法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出、若しくは提示の求め及び依頼又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じる。
- ⑥利用者からの苦情に関して、市町村が行う調査に協力するとともに、市町村からの指導、又は助言を受けた場合においては当該指導又は助言に従って必要な改善を行う。

(1) 当事業所の利用者相談・苦情窓口

担当者 鈴木 まゆみ

電話番号 0178-70-5853

法人電話番号 0178-72-5370

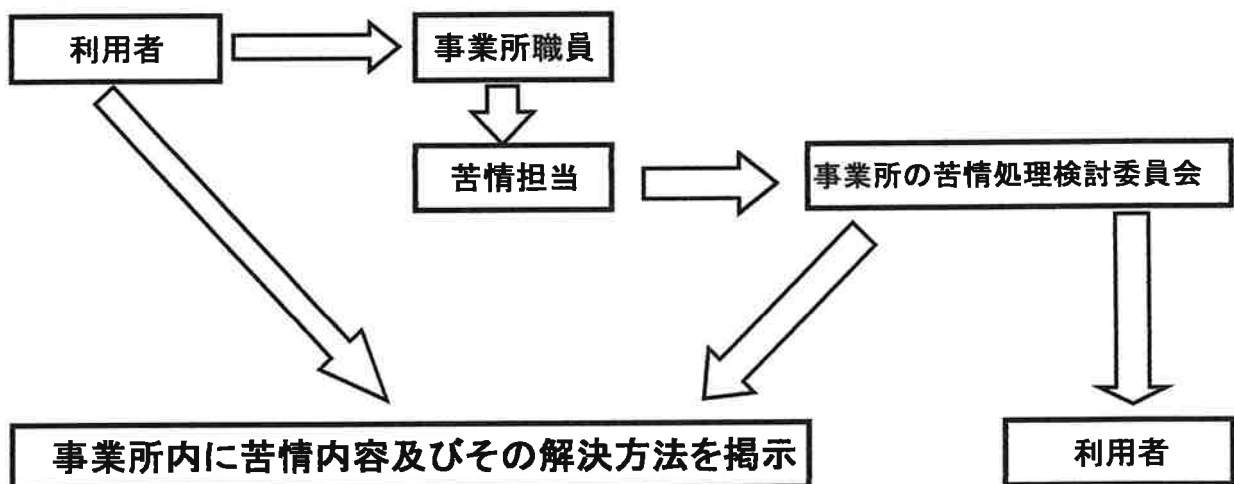
FAX 0178-51-9562

受付日年中(ただし、12月30日～1月3日を除く)

受付時間 午前8時30分～午後17時30分

(2) 苦情処理体制

苦情処理フロー



(3) その他

ア 八戸市介護保険課 0178-43-2111

イ 青森県国民健康保険団体連合会 017-723-1336

ウ 青森県運営適正委員会 017-731-3039