

ヘルパーステーションかもな 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定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。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「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年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人さわらび会
代表者氏名	理事長 川内元徳
所在地 (連絡先)	徳島市名東町2丁目454 電話 088-633-6565 ファックス番号 088-633-6568
法人設立年月日	平成10年4月1日

2 利用者に対してのサービス提供を実施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かもな
介護保険指定 事業者番号	徳島県指定 第3670100035号
事業所所在地	徳島市名東町2丁目456
連絡先	電話 088-633-6567 ファックス番号 088-633-6585
相談担当者名	白石 悠・北山 健・森 彦乃
事業所の通常の 事業の実施地域	徳島市・石井町・藍住町・神山町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対し、指定訪問介護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た適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	・事業所が実施する事業は、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ことができるように配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。 ・事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。 ・事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。 ・事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	3 6 5 日
営業時間	8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	3 6 5 日
サービス提供時間	2 4 時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	白石 悠
-----	------

職	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 1 名
サービス提供責任者	1 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。利用者へ訪問介護計画を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、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 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。 12 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 2 名 以上
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3 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。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	非常勤 1 0 名 以上

3 提供するサービスの内容及び費用について

(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を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための 見守りの援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。
		○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。
		○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。
		○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る）
		○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。
		○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等乗降介助		通院等に際して、ヘルパーが運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
- ⑨ 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）については別紙参照。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

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、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃 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
- ・ 大掃除、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
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

③ 「通院乗降等介助」に該当しない行為

日常生活に必要なないと判断される行為

- ・ 転院の送迎
- ・ 通勤等、仕事に関わる移送
- ・ 冠婚葬祭やお墓参りの送迎

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、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	前日の 17 時 30 分までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	上記以外の場合の場合	1 提供当りの料金の 50% を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や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。		
③ サービス提供に当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、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

料金・費用は、原則として指定する金融機関での口座振替とさせていただきます。

口座振替が困難な場合は、その他のお支払いも考慮いたしますのでご相談下さい。

【ご利用請求書の締め日及び金融機関からの振替日】

締め日：月末締め

振替日：翌月 25 日振替（25 日が金融機関の休日の際は翌営業日）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 か月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員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、担当する訪問介護員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	白石 悠・北山 健・森 彦乃
	イ	連絡先電話番号	０８８－６３３－６５６７
		同ファクス番号	０８８－６３３－６５８５
	ウ	受付日及び受付時間	月曜日～日曜日 ８：３０～１７：３０

※担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ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 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (3) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (4) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

8 虐待の防止について

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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 白石 悠
-------------	----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

9 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	① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	① 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等において、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等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 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（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）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。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

10 緊急時の対応について

対応方法：サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、緊急連絡先にも連絡します。

11 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。

12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

13 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- ② 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

16 衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 指定訪問介護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。

17 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制

提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションかもな 担当 白石悠・北山健・森彦乃	所在地 徳島市名東町2丁目456 電話番号 088-633-6567 ファックス番号 088-633-6585 受付時間 8:30～17:30
【県（保険者）の窓口】 徳島県保健福祉部 長寿いきがい課	所在地 徳島市万代町1丁目1番地 電話番号 088-621-2168 ファックス番号 088-621-2840
【公的団体の窓口】 徳島県国民健康保険団体連合会	所在地 徳島市川内町平石若松78の1 電話番号 088-665-7205 ファックス番号 088-666-0228
【徳島市の窓口】 徳島市 高齢介護課	所在地 徳島市幸町2丁目5番地 電話番号 088-621-5585 ファックス番号 088-624-0961
	所在地 電話番号 ファックス番号

区分	サービス提供時間数	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	30分追加 につき
		利用者負担額 (上段1割・中段2割・下段3割)	利用者負担額 (上段1割・中段2割・下段3割)	利用者負担額 (上段1割・中段2割・下段3割)	利用者負担額 (上段1割・中段2割・下段3割)
身体介護	昼間	244 単位	387 単位	567 単位	82 単位
		488 単位	774 単位	1134 単位	164 単位
		732 単位	1161 単位	1701 単位	246 単位
	早朝・夜間	305 単位	484 単位	709 単位	103 単位
		610 単位	968 単位	1418 単位	205 単位
		915 単位	1451 単位	2126 単位	308 単位
	深夜	366 単位	581 単位	851 単位	123 単位
		732 単位	1161 単位	1701 単位	246 単位
		1098 単位	1742 単位	2552 単位	369 単位
区分	サービス提供時間数	20分以上 45分未満	45分以上		
		利用者負担額 (上段1割・中段2割・下段3割)	利用者負担額 (上段1割・中段2割・下段3割)		

	サービス提供時間帯	段 3 割)	段 3 割)
生活援助	昼間	179 単位	220 単位
		358 単位	440 単位
		537 単位	660 単位
	早朝・夜間	224 単位	275 単位
		448 単位	550 単位
		671 単位	825 単位
	深夜	269 単位	330 単位
		537 単位	660 単位
		806 単位	990 単位

(2人訪問の場合)

区分	サービス提供時間数	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	30分追加 につき
		利用者負担額	利用者負担額	利用者負担額	利用者負担額
	サービス提供時間帯	(上段1割・中段2割・下段3割)	(上段1割・中段2割・下段3割)	(上段1割・中段2割・下段3割)	(上段1割・中段2割・下段3割)
身体介護	昼間	488 単位	774 単位	1134 単位	164 単位
		976 単位	1548 単位	2268 単位	328 単位
		1464 単位	2322 単位	3402 単位	492 単位
	早朝・夜間	610 単位	968 単位	1418 単位	205 単位
		1220 単位	1935 単位	2835 単位	410 単位
		1830 単位	2903 単位	4253 単位	615 単位
	深夜	732 単位	1161 単位	1701 単位	246 単位
		1464 単位	2322 単位	3402 単位	492 単位
		2196 単位	3483 単位	5103 単位	738 単位
区分	サービス提供時間数	20分以上 45分未満	45分以上		
		利用者負担額	利用者負担額		
	サービス提供時間帯	(上段1割・中段2割・下段3割)	(上段1割・中段2割・下段3割)		

生活援助	昼間	358 単位	440 単位
		716 単位	880 単位
		1074 単位	1320 単位
	早朝・夜間	448 単位	550 単位
		895 単位	1100 単位
		1343 単位	1650 単位
	深夜	537 単位	660 単位
		1074 単位	1320 単位
		1611 単位	1980 単位

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

区分	利用者負担額 (上段1割・中段2割・下 段3割)
通院等乗降介助	97 単位
	194 単位
	291 単位

加算	利用者負担額 (上段1割・下段2割・下 段3割)	算定回数等
初回加算 (月額)	200 単位	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回に指定訪問介護を行った場合又は、訪問介護員等が初回の指定訪問介護を行った際にサービス提供責任者が同行した場合は、月額利用料と併せてご負担いただきます。
	400 単位	
	600 単位	
生活機能向上連携加 算(Ⅰ) (月額)	100 単位	自立支援型のサービスの提供を促進し、ご利用者様の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション専門職より助言を受けた上でサービス提供責任者が訪問介護計画書を作成した場合ご負担いただきます。
	200 単位	
	600 単位	

生活機能向上連携加算(Ⅱ) (月額)	200 単位	現行の訪問リハビリテーション専門職がご利用者様宅へ訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設のリハビリテーション専門職、医師が訪問して行う場合サービス提供責任者が同行した場合ご負担いただきます。
	400 単位	
	600 単位	
緊急時訪問介護加算 (月額)	100 単位	利用者やその家族などから緊急要請を受け、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携し、ケアマネジャーが必要と認めて居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合に月額利用料と併せてご負担いただきます。
	200 単位	
	300 単位	

減算・加算	算定内容等
同一の建物に居住する利用者の減算	事業所と同一敷地内建物等に居住する利用者に対し、単位数に▲１０パーセントを乗じた額が減算されます。
特定事業所加算Ⅱ	法令にて定められた体制要件・人材要件に適合した事業所が算定できる加算です。単位数に１０パーセントを乗じた額が加算されます。
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	１月あたりの総単位数に２４．５パーセントを乗じた額が加算されます。

* 介護職員処遇改善加算とは、①介護に携わる職員に対して待遇や賃金等の改善、②技能・経験のある介護職員の処遇改善を行うことを目的とした制度である

※ 地域ごとにサービスの種類により区分が定められています。徳島市の訪問介護における単価は、1単位＝10,21円となります。

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行ないます。

※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。