

(介護予防)訪問介護

八戸市介護予防・日常生活支援総合事業(訪問型サービス)

重要事項説明書

ヘルパーステーション西町

(介護予防)訪問介護、八戸市介護予防・日常生活支援総合事業(訪問型サービス)

重要事項説明書

1 サービスの概要

(1) 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーション西町
サービスの種類	訪問介護・介護予防訪問介護 八戸市介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）
所在地	青森県八戸市柏崎1丁目8-22
電話番号	0178-51-8781
FAX番号	0178-32-7144
事業所番号	指定事業所番号 0270303126
実施地域	八戸市・南部町・階上町（近郊市町村は希望・協議による）

(2) 事業所の職員体制

職名	常勤	非常勤	計	資格等	兼務の有無
管理者	1名	0名	1名	介護福祉士	サービス提供責任者
サービス提供責任者	4名	0名	4名	介護福祉士	訪問介護員・相談員
訪問介護員 ※管理者・サービス提供責任者の兼務含む	13名	4名	17名	介護福祉士	なし
	3名	2名	5名	ヘルパー2級	
	0名	0名	0名	ヘルパー1級	
	0名	0名	0名	介護基礎研修	
	16名	6名	22名		

(3) サービス提供の時間

	通常時間帯 8:00~18:00	早朝 6:00~8:00	夜間 18:00~22:00	深夜 22:00~6:00
平日	○	○	○	○
平日以外	○	○	○	○
休業日	無し			

2 事業所の特徴等

(1) 事業の目的

要介護または要支援状態等にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保および向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービスまたは介護予防サービスまたは八戸市介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）を提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事が出来るよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

2 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・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。

3 サービスの内容

身体介護 ・利用者の身体に直接触れて行う介助 ・その介助を行う為に必要な準備・後始末 ・利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上等の為の介助及び専門的な援助	生活介護	食事介助・全身清拭 全身浴介助等
	身の回り介護	排泄介助・部分清拭・部分浴介助 整容介助・更衣介助等
	動作介護	体位交換・移動介助・移乗介助 起床介助(寝床から起こす介助) 就寝介助(寝床に寝かす介助)
生活援助 身体介護以外の訪問介護	掃除、洗濯、調理等の日常生活の援助	
※以下の行為は「生活援助」に含まれませんのでご了承下さい。 (1) 商品の販売や農作業等生業の援助的な行為 (2) 直接本人の援助に該当しない行為(利用者以外のものに関する洗濯・調理・買物・布団干し、主として利用者が使用する居室等以外の掃除、来客の応対、自家用車の洗車・清掃等) (3) 日常生活の援助に該当しない行為 ①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、ペットの世話等) ②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・節句等の為に特別な手間をかけて行う調理等)		

4 利用料金

- (1) 八戸市介護予防・日常生活支援総合事業における介護予防訪問介護相当のサービス
 介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として負担割合証に応じた基本料金の1割又は2割・3割の額です。但し、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担頂きます。

□介護予防・日常生活支援基本料金(1割負担の場合)()内は自己負担額

サービス名称	サービスの内容	対象者	介護予防訪問介護利用料
訪問型独自サービスⅠ	週1回程度の利用が必要な場合	要支援1・2	11,760円(1176円)
訪問型独自サービスⅡ	週2回程度の利用が必要な場合	要支援1・2	23,490円(2349円)
訪問型独自サービスⅢ	週3回程度の利用が必要な場合	要支援2	37,270円(3727円)

注1：上記金額は、厚生労働大臣が告示で定める単位に準じたものであり、これが改定された場合は、これらの単位も自動的に改定されます。尚、その場合は、事前に新しい単位を書面でお知らせします。

(2) 訪問介護

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として負担割合証に応じた基本料金の1割又は2割・3割の額です。但し、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担頂きます。

□訪問介護基本料金(1割負担の場合)()内は自己負担額

訪問介護基本料金(1割負担の場合)()内は自己負担額

	所要時間 20分未満	所要時間20分 以上 30分未満	所要時間30分 以上 1時間未満	所要時間1時間 以上	30分増すごと に
身体介護	1630円 (163円)	2,440円 (244円)	3,870円 (387円)	5,670円 (567円)	820円 (82円)

	20分以上	45分以上	70分以上
身体介護に引き続き生活援助を行った場合	650円 (65円)	1,300円 (130円)	1,950円 (195円)

	所要時間 20 分以上 45 分未満	所要時間 45 分以上
生活援助	1,790 円 (179 円)	2,200 円 (220 円)

【加算】

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
時間帯に関する加算	所定単位数の 25%	—	所定単位数の 25%	所定単位数の 50%

	加 算	利用料・算定回数等
要介護度による 区分なし	初回加算	初回のみ 2,000 円 (200 円)
	介護職員等処遇改善加算 I	1 カ月のサービス利用総単位数の 24.5%
	特定事業所加算 I ※ 2	1 カ月のサービス利用総単位数の 20%

※1 当該加算は、区分支給限度額の算定対象から除かれます。

※2 本事業所は、訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図るとともに、要介護状態が中重度の方への対応を重点的に行っている事業所として「特定事業所加算」を受けています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より 20%増しの報酬を受け取っており、利用者負担に関してもその分を反映することとされています。従って、加算を受けていない事業所に比べて 20%増しの利用料金となっています。

【減算】

以下の要件を満たす場合には、上記基本部分から以下の単位が減算されます。

	減 算	利 用 料	算定回数等
要介護度による 区分なし	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う場合	所定単位数に 10% を乗じた単位数	1 回あたり

(2) 交通費

八戸市・南部町・階上町にお住まいの方は無料です。それ以外の地域にお住まいの方は、通常の事業実施地域を超えた地点から 1 キロにつき 30 円の実費負担となります。

(3) その他

- 事業者は、当月の料金請求書に明細を付して、翌月 10 日に利用者へ送付します。
 - 利用者は、当月の料金合計額を 20 日に口座振替にて支払います。
 - 事業者は、利用者から料金の支払いを受けた時は、利用者に対し領収証を発行します。
 - 利用者は、居宅において訪問介護員がサービス実施するために使用する水道、ガス、電気、電話等の費用を負担します。
 - 利用者の都合により、サービスを中止した場合は、利用者から連絡を受けた日を基準として、本来のサービス料金に次の率を乗じた額を徴収する。
 - サービス利用日の前営業日の 18 時までのご連絡は無料となります。
 - サービス利用日の前営業日の 18 時以降のご連絡は基本料金の 1 割となります。
 - サービス利用日時までに連絡の無かった場合は基本料金の 10 割となります。
- 尚、利用者の容態の急変等、やむを得ない理由により中止となった場合は無料とする。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申込み下さい。当事業所の職員がお伺い致します。居宅サービス計画（ケアプラン）又は、介護予防サービス計画の作成を依頼している場合は事前に介護支援専門員とご相談下さい。

(2) サービスの終了

- 利用者は、事業者に対して 10 日間の予告期間において通知することにより、この契約を解約することが出来ます。但し、利用者の病変や急な入院等、やむを得ない事情がある場合は、予告期間が 10 日間以内の通知でも、この契約を解約することが出来ます。

- 2 事業所はやむを得ない事情がある場合に、利用者に対し1ヵ月の予告期間を置いて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することが出来ます。
- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知する事により、直ちにこの契約を解約することが出来ます。
 - ①事業者の訪問介護員が正当な理由なくサービスを提供しない場合。
 - ②事業者の訪問介護員が守秘義務に反した場合。
 - ③事業者の訪問介護員が利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。
 - ④事業者が倒産（破産）した場合。
- 4 次の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知する事により、直ちにこの契約を解約する事ができます。
 - ①利用者のサービス利用料金の支払が1ヵ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにも係らず、30日以内に支払われない場合。
 - ②利用者が契約締結時及び契約期間中に、その心身の状況及び病歴等重要事項について故意にこれ告げず、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
 - ③利用者が法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、事業者の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みが無く、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ①利用者が介護保険施設に入所した場合。
 - ②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。
 - ③利用者が死亡した場合。

6 秘密保持について

- (1) 従業員は業務上知り得た入居者又はそのご家族（身元引受人）の秘密を保持します。
- (2) 従業員であった者に業務上知り得た利用者又は家族の秘密保持をさせるため、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密保持させるべき旨を従業者との雇用契約の内容とします。
- (3) 本事業所及びそのサービス従業者は、必要な範囲においてお客様及びその家族等の個人情報を取り扱います。尚、利用者及びその家族等の個人情報の取り扱いに関して、別途同意を得るものとします。

7 緊急時の対応方法

サービス提供中に容体の変化等があった場合は、速やかに主治医、救急隊、ご家族等へ連絡を致します。

ご 家 族 (身元引受人)	氏 名		続 柄	
	住 所		電話番号	
介護支援専門員	事業所名		担当者氏名	
	住 所		電話番号	
主 治 医	病院名		医師名	
	住 所		電話番号	

8 事故発生時の対応

事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

- 2 当事業所は、前項の事故及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- 3 当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

9 (賠償責任)

事業者は、サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者又は家族に対してその損害を相当範囲内において賠償します。但し、利用者に故意又は過失が認められ、且つ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場合には、損害賠償額を減ずる事が出来るものとします。

2 事業者は、自己の責めに帰すべき事由が無い限り、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、事業者は損害賠償責任を逃れず。

- (1) 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った事に専ら起因して損害が発生した場合
- (2) 利用者が、サービスの実施の為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事に専ら起因して損害が発生した場合
- (3) 利用者の急激な体調の変化等、事業者が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) 利用者が事業者及び従業員の指示・依頼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
また、お客様に対して当事業所の介護サービスにより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。なお、当事業所は損害保険ジャパン日本興亜株式会社と損害賠償保険契約を結んでおります。

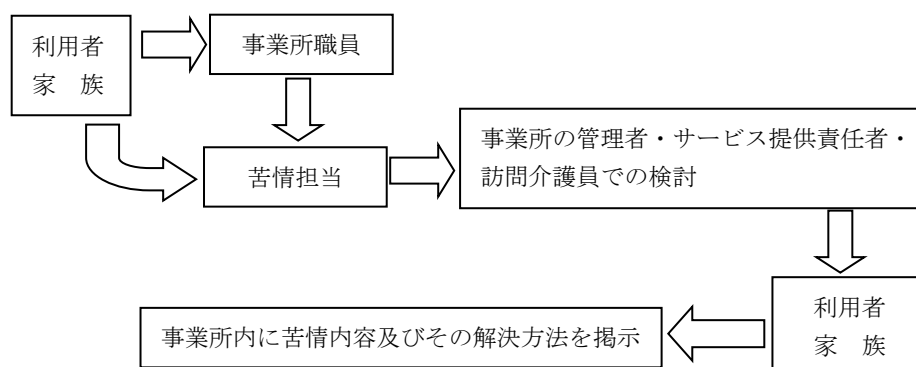
10 サービス内容に関する相談・苦情

①当事業所のお客様相談・苦情窓口

担当者 管理者 種市 祐嗣
電話 0178-51-8781 FAX 0178-32-7144
受付日 年中（但し、12月29日～1月3日を除く）
受付時間 午前8時～午後5時

②苦情処理体制

利用者又はご家族から苦情が出された場合には、解決する為の方策を講じ、迅速な苦情処理を行います。講じた解決策は、入居者又はご家族へ伝え、納得して頂くまでよりよい解決策を図り、その後も改善された状況が維持されているか注意を払います。また苦情はすべて報告簿へ記録し、再発防止に役立てるとともに必要に応じて利用者又はご家族に開示致します。（苦情処理フローは下図のとおり）



③その他

当事業所以外に、お住まいの市町村又は青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- ・青森県国民健康保険団体連合会 苦情処理委員会 電話番号 017-723-1336
- ・青森県社会福祉協議会 運営適正化委員会 電話番号 017-731-3039
- ・八戸市介護保険課 電話番号 0178-43-9292

11 虐待防止に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止の為、次の措置を講ずるものとする。

- 1) 虐待を防止する為の従業員に対する研修の実施
 - 2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図る。
 - 3) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - 4) その他虐待防止の為に必要な措置
- 2 事業所は、サービス提供中に当該事業所従業員又は養護者（利用者の家族等の現に養護する者）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する。

1 2 (非常災害対策)

事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する訪問介護の提供を継続的に実施できるよう非常時の体制で早期の業務継続計画に従い、必要な措置を講ずるものとする。

- 2 事業所は従業者に対し、業務継続計画について説明、周知をするとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施するものとする。
- 3 事業者は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行う。

1 3 ハラスメントに関する事項

事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

- 2 ハラスメントは介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の身心に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させていただく場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定の訪問介護員等に嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- (4) 長時間の電話、訪問介護員等や事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

交付日 令和 年 月 日

サービスの提供開始にあたり、本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

上記契約を証するため、本書2通を作成し、利用者（またはその代理人）、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

事業所 所在地 青森県八戸市柏崎1丁目8-22
名称 ヘルパーステーション西町

説明者氏名 _____

私は、本書面により事業者から（介護予防）訪問介護についての重要事項の説明を受けました。よって、サービス開始について重要事項の内容に同意します。

(サービス利用開始日 令和 年 月 日)

利用者 住所 _____

氏名 _____

(代筆の場合) 氏名 _____ 続柄 _____

ご家族 (身元引受人) 住所 _____

氏名 _____

ご家族 (身元引受人) 住所 _____

氏名 _____