

訪問介護サービス重要事項説明書

(年 月 日現在)

当事業所は利用者ご本人に対して訪問介護サービスを提供します。事業所の概況や提供されるサービスの内容、契約上ご注意をいただきたいことを次の通り説明します。

1. 事業者の概要

事 業 者 名 称	ハピネスケア株式会社			
事業者所在地・電話番号	埼玉県さいたま市見沼区南中野 57 番地		電話番号048－685－5163	
代 表 者 役 職 ・ 氏 名	代表取締役社長 中村 真悟			
設 立 年 月 日	昭和61年2月8日			
事 業 所 数	訪問入浴介護事業所	3ヶ所	居宅介護支援事業所	3ヶ所
	訪問介護事業所	2ヶ所	福祉用具貸与事業所	2ヶ所
	訪問看護事業所	1ヶ所	通所介護事業所	1ヶ所

2. 事業所の概要

事業所の種類	指定訪問介護事業所
介護保険事業所番号	1170300790
事業所の目的	ハピネスケア株式会社 大宮ヘルパーステーションが行う、訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、居宅において介護の提供に当たるサービス従事者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護サービスを提供することを目的とする。
事業所の管理者	高橋 和香子
事業所の名称	ハピネスケア株式会社 大宮ヘルパーステーション
事業所所在地・電話番号	埼玉県さいたま市見沼区中川906－13 電話048－682－3117
当事業所の運営方針	当社は、利用者との契約にて委託を受けて、介護保険法令の趣旨にしたがって、利用者がその身体の清潔を保持し、身体機能を維持・増進しながら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支援することを目的として、訪問介護サービスをご提供いたします。
通常の実施地域	さいたま市 ※(上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。)

3. 当事業所の営業日及び営業時間等

営業日	通年
営業時間	通常 8:30～17:30
受付時間	通常 8:30～17:30

4. 職員の配置

当事業所では、利用者ご本人に対して介護サービスを提供する職種として、以下の職員を配置しています。

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。	1名
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申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。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の業務の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 ケアマネジャーが作成する標準的な時間を基準とするケアプランに対して実際の提供時間が著しく乖離している場合には提供時間を記録し、ケアマネジャーに連絡し必要に応じたケアプラン変更の援助を行います。 5 訪問介護員等の研修、技術指導等を実施しサービスの内容の管理を行います。 6 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。その際、利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気づきを居宅介護支援事業者等のサービス関係者へ情報の共有を行います。 7 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。 8 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。 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 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。	名
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提供します。 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提供します。 3 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。 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。訪問介護員等は、訪問介護サービスの提供に当る。またサービス提供時間に応じて随時調整する。(常勤・非常勤及びサービス提供責任者を含む。)	名
事務職員	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。(非常勤)	1名

5. サービス内容(介護保険の給付の対象となるサービス)

(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。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)の調理を行います。
	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、車いす等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的援助	○ 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、疲労の確認を含む。)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む。)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。) ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選ぶよう援助します。 ○ 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。

(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 身体的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 居宅介護支援事業所のケアマネジャーに対して行う、サービス利用に係る不当な働きかけ
- ⑨ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

6. 介護保険給付の対象となるサービスの利用料金(1 回当たり)(料金表参照)

- 当事業所が提供するサービスの利用料金は、負担割合証に記載の割合に応じた額が介護保険から給付されます。
- 訪問介護サービスは、サービス種別と時間に応じて利用料金が異なります。
- 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、契約者の負担額を変更します。
- 利用者ご本人に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、それを踏まえた訪問介護サービス計画に定められます。
- 「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。
- 利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護サービス計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。
- 平常の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。
 - ・ 夜間(午後6時から午後10時まで): **25%増** ・ 早朝(午前6時から午前8時まで): **25%増**

- ・ 深夜(午後10時から午前6時まで):**50%増**
- 2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、契約者及び利用者ご本人の同意のうえで、通常利用料金の2倍の料金をいただきます。
- 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。その場合は、一旦利用料金を実費にていただきますと、サービス提供証明書と領収書を発行いたします。サービス提供証明書を後日、市区町村の介護保険担当窓口へ提出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

7. 給付の対象とならないサービス(料金表参照)

- ① 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、サービス利用料金及び介護職員処遇改善金の全額が利用者の負担となります。
- ② 通常の事業実施区域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、区域外から当事業所との間の交通費をご負担していただきます。

8. 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
 - ③ 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
- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人(NPO法人)などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- (3)上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者へ連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

9. 利用料金のお支払方法

- ① 1か月ごとに計算し、月末締めで精算し翌月にご請求書を発行いたします。お支払方法は、口座振替となります。
- ② 契約時、事前に所定の用紙をお渡ししますので申し込んでいただきます。利用者又は家族の代表の希望す

る所定の金融機関より原則として毎月28日に自動引落としとなります。
尚、お手続きが済むまではゆうちょ銀行よりお振込みをしていただきます。

③ 入金が確認されますと領収証を発行します。

10. 居宅サービスの中止

利用予定日の前に、利用者ご本人の都合により、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事業所に申し出てください。

予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、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。但し、利用者ご本人の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

① ご利用日前日 17:30 までにご連絡いただいた場合	無 料
② ご利用日当日 8:30 までにご連絡いただいた場合	1 日の利用料の 10%
③ ご利用日当日 8:30 までにご連絡がなかった場合	1 日の利用料の 20%

11. 訪問介護サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でご相談してください。当社職員がお伺いいたします。訪問介護サービス計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※ 居宅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御相談ください。

(2) サービスの終了

① 利用者のご都合で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週間前までに文書でお申し出ください。

② 当社の都合でサービスを終了する場合以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ 利用者が介護保健施設等に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、要支援及び非該当(自立)と判定された場合 ※この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ 利用者がお亡くなりになった場合

③ その他

当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者や家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は当社が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

利用者が、サービス利用料金の支払が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1ヶ月以内に支払わない場合、又は利用者や家族などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、サービスを終了させていただく場合がございます。

12. サービスご利用のために

事 項	有無	備 考
介護サービスマニュアル	○	さまざまな障害や症状の方、いろいろな介護環境に対応いたします
専門職員への研修の実施	○	年1回全体研修会、月1回部門別研修会

13. 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)虐待防止に関する担当者を選定します。

虐待防止に関する担当者	
-------------	--

(2)虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従事者に周知徹底を図っていきます。

(3)虐待防止のための指針の整備をしていきます。

(4)従事者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者(現に養護している家族・親族・同居人等)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。

(5)成年後見制度の利用を支援します。

(6)苦情解決体制を整備しています。

14. 緊急時の対応方法

事業者は、サービスの提供中に利用者の容態に急変が生じた場合、その他必要があった場合は、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、家族や家族の代表、管理者等へ連絡をいたします。

15. 事故発生時の対応

事業者は、サービス提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族や家族の代表、地域包括支援センターや担当の居宅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。また、サービス提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、契約書に基づき対応いたします。

16. 非常災害発生時の対応

大規模災害が発生した時、もしくは発生が予想される時点に対処するため、別に「ハピネスケア株式会社 災害時 防災マニュアル」を定め、あらゆる災害に対し備えるものとします。

17. 衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催すると共に、その結果について、従事者に周知徹底しています。
- ② 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の指針を整備しています。
- ③ 従事者に対し、感染症の予防及び蔓延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

18. 業務継続計画の策定について

(1)感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供継続的に実施する為の、及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画(業務継続計画)を策定し、当該事業継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2)従事者に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

(3)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います。

19. サービス内容に関する相談・苦情のお取り扱い

(1) 当事業所におけるご相談・苦情受け付け窓口

当社の訪問介護サービスに関するご相談・苦情および居宅サービス計画にもとづいて提供しています各サービスについてのご相談・苦情を承ります。また、個人情報の取り扱いについても苦情・相談を承ります。

○受付相談 管理責任者 高 橋 和 香 子 (不在時は、職員及び事務職員)

○受付時間 8:30～17:30まで 電話番号 048-682-3117

(2) 行政機関その他苦情受付機関

当事業所以外に、市区町村の相談・苦情窓口、埼玉県国民健康保険団体連合会に苦情を伝えることができます。

市区町村名: 担当: 電話

埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 (苦情・相談受付) 電話 048-824-2568(直)

年 月 日現在

訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な項目を説明しました。

(事業所) ハピネスケア株式会社 大宮ヘルパーステーション 説明者

私は、契約書及び本書面により、事業所から訪問介護サービスについての重要事項の説明を受けサービス提供開始について同意しました。

年 月 日

(利用者) 住 所 氏名

(代理人) 住 所 氏名