

ほのぼのヘルパーステーション

訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業重要事項説明書

1 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 0184-28-0007 午前8時～午後5時（月曜日～金曜日）

担 当 サービス提供責任者

※ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2 当事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

	有限会社 よろ津や ほのぼのヘルパーステーション
事業所番号	0570512590
所在地	秋田県由利本荘市東梵天95-2
サービス提供地域	由利本荘市、にかほ市
サービス提供時間等	24時間、年中無休

(2) 事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	看護師 介護職員基礎 研修修了者	1名	0名	管理 業務監督調整 訪問介護	1名
サービス提供 責任者 訪問介護員	介護福祉士 実務者研修 修了者	2名以上	0名	業務監督調整 訪問介護	2名以上
訪問介護員	介護福祉士	1名以上	1名以上	訪問介護	2名以上
訪問介護員	実務者研修 修了者等	3名以上	3名以上	訪問介護	6名以上

(3) サービス提供時間帯

	通常時間帯 午前8時～午後6時	早朝 午前6時～午前8時	夜間 午後6時～午後10時	深夜 午後10時～午前6時
月～土	○	○	○	○
日・祝	○	○	○	○

※緊急時も同様の対応を致します。

3 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として介護給付費の1割で、下記のとおりです。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自己負担となります。

【介護給付】

サービス内容	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上の場合 567円に所要時間30分 増す毎に
身体介護	163円	244円	387円	82円を追加
サービス内容		20分以上45分未満	45分以上 (45分～60分程度)	
生活援助		179円	220円	
乗降介助	97円	*この料金に特定事業所加算Ⅱ(10%)が加算されます		

*基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
 *やむを得ない事情でかつ、利用者の同意を得て2人で訪問した場合は2人分の料金となります。
 *初回加算 200円
 *緊急時訪問介護加算 100円
 *乗降介助又はタクシーをご利用する身体介護については別途料金表によります。

【訪問型サービス】

訪問型独自サービス(21)	標準的な内容の訪問型サービスである場合	要支援1・2、事業対象者 287円/回
訪問型独自サービス(22)	生活援助が中心である場合 (所要時間20分以上45分未満)	要支援1・2、事業対象者 179円/回
訪問型独自サービス(23)	生活援助が中心である場合 (所要時間45分以上)	要支援2、事業対象者 220円/回
訪問型独自短時間サービス	短時間の身体介護が中心である場合	要支援1・2、事業対象者 163円/回
訪問型独自サービス(13)	週2回を超える程度	要支援1・2、事業対象者 3,727円/月

尚、介護職員等処遇改善加算Ⅰ(24.5%)を別途加算させていただきます。

(2) 交通費

通常の事業の実施エリアを越えて行う訪問介護事業に要した交通費は、その実施地域を越えた地点から自宅までの交通費の実費を徴収します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、1km当たり20円を頂きます。

(3) キャンセル料

利用者の都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料をいただく場合があります。

- ① ご利用日の前日午後5時までにご連絡いただいた場合：無 料
- ② ①以外の場合：1提供当たりの料金の60%を請求いたします。

(4) その他

- ① 利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。
- ② 料金のお支払方法
毎月、15日までに前月分の請求をいたしますので、22日までに現金等でお支払下さい。
なお、遠方の方など直接のお支払いが困難な場合は、口座振込みによるお支払いも可能ですのでご相談下さい。利用者のお申出によって領収書を発行します。

4 サービス内容

サービス開始前に利用者の方やご家族とよく話し合い内容を決定します。「介護保険の基本理念（利用者本位・高齢者の自立支援・利用者による選択）」に基づき「ケアの三原則（自己決定・残存能力の活用・生活の継続性）」を守り、利用者の自立した生活の実現にむけ援助するとともに、早期に信頼関係を作れるように努力いたします。

① 食事介助

食事はできるだけ離床して行なうようにするとともに、介護用品等の利用によりご自分で食事ができるようにケアします。また利用者とのコミュニケーションを取りながら、その人のペースで食事ができるように行い、楽しい雰囲気づくりにも心がけます。

② 入浴介助

安全に留意し、心身に過度の負担をかけないようにするとともに、利用者のペースは尊重し、楽しみな入浴とします。体調のすぐれない日は入浴を避けたり、入浴中に体調の変化があったときは、ただちに中止し、家族や医師の指示を仰ぐなど適切に対処します。

③ 清拭

心身に過度の負担をかけないように短時間で終了させます。必要に応じ、部分浴と組み合わせで行ないます。

④ 排泄介助

できるだけトイレを利用するよう援助しますが、それでも無理な場合は、すぐにおむつを使うのではなく、ポータブルトイレや便器・尿器等の利用を考えるなど、できる限り自立した排泄手段を考えて援助します。

⑤ 買物

利用者の希望や要望を尊重して行ないます。利用者が自分で選び楽しむ機会をもてるよう外出の援助も考えます。

⑥ 調理

利用者の身体状況、咀嚼力、嚥下力、消化力にあわせた調理方法、栄養バランス、好み、味加減や経済性、継続性を総合的に考え、援助内容を組み立てます。利用者の食習慣を尊重しつつ、改善できる部分は利用者と話し合っを行ないます。

⑦ 掃除・整理整頓

利用者の生活空間や掃除方法は、長年の生活習慣がありますので、必ず、利用者や家族の同意を得てから行ないます。常に清潔を心がけ衛生面にも気をつけるとともに、作業は効率よく行ないます。

⑧ 洗濯

衣類の素材や量に応じた、適切な洗濯を行ないます。

⑨ 受診付添

医療機関への受診付添のほか、処方された薬の受け取りを行ないます。

⑩ 外出介助

利用者の気分転換としご希望のコースの外出の介助を行ないます。

⑪ 乗降介助

タクシーの乗降が安全に出来る様に介助を行います。

⑫ 介護相談

広く生活全般に関わる相談に応じ、早期に問題を把握、発見し、専門的援助につなげるようにします。

⑬ 介護保険で利用できない事項

次のような場合は、介護保険のサービスとして利用することはできません。

- ・ご家族のために行なう行為や、ご家族が行なうことが適当と判断できる行為
- ・ヘルパーが行なわなくても日常生活に支障がない行為
- ・日常的に行なわれる家事の範囲を超える行為

(例：正月や節句等の特別な手間のかかる調理、車輛の清掃、ペットの世話、家屋の修理、大掃除、ガラス拭き、床のワックス掛け、草むしり、花木の水やり、家具の移動や模様替え)

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。職員がお伺いいたします。サービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。

※ 当事業所のサービスを利用するに当たり、利用者の方で契約している居宅介護支援事業所がある場合は、事前に同所の介護支援専門員とご相談ください。

(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下さい。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

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いたします。

- ・利用者が他の介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた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
- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・当事業所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ご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、またはやむを得ない事情により、当事業所を閉鎖した場合、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、サービス料金の支払を1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15日以内に支払わない場合、または利用者やご家族等が当事業所や当事業所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（暴言、暴行、セクシャルハラスメントなど）を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。

6 当事業所の訪問介護、並びに介護予防訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営の方針

事業の実施にあたっては、利用者の意志および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。また、利用者がもっている能力に応じた、自立した生活ができるように援助いたします。事業所の持つ様々な機能を生かして、事業所全体で利用者の在宅生活を援助します。

(2) サービス利用のために

① ホームヘルパーの変更

変更希望者はお申し出ください。ご相談に応じます。

② ヘルパーへの研修

研修会、学習会等を行い、常にサービスの向上に努めています。

③ サービスマニュアルの作成

訪問介護計画書等のサービスを提供するための利用者別のサービス提供マニュアルを整備しております。

7 個人情報開示について

- ① 利用者のための居宅サービス計画に沿って、円滑にサービスを提供するため実施されるサービス提供者会議または、介護支援専門員と事業所との連絡調整において必要と思われる時は、開示します。
- ② 開示する事業者とは、居宅サービス計画に位置づけられた事業所の担当者です。
- ③ 個人情報は必要最小限とし、提供に当たっては関係者以外に漏れることの無いよう細心の注意を払います。
- ④ 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておきます。

また、別に「個人情報保護法に基づく公表事項等に関する同意書」にて説明し、同意していただきます。

8 損害賠償について

- ① 利用者に対する訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村及び利用者の家族並びに利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡して必要な措置を講じます。また、当該事故の状況及び事故に際して採った措置について記録します。
- ② 事故の原因が事業者の責めに帰する場合は、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。
- ③ 事故発生後は、事故の起こった要因を十分に検討し、原因解明を行い、再発防止に努めます。

9 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族 連絡先	氏名	(続柄)
	住所 電話番号	

*なお緊急時の連絡先も相談窓口と同じ0184-28-0007 24時間・年中無休で連絡受付しております。

10 サービス内容に関する相談・苦情

サービスに関する利用者からの苦情に迅速且つ適切に対応するために、苦情受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者または家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じます。

苦情解決のための責任を明確にするため、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置します。

- ① 受け付けた苦情は、苦情受付担当者が「苦情相談受付書」により記録し、苦情申出人にその内容を確認した上で、早急に苦情解決責任者に報告する。
- ② 苦情解決責任者は、利用者等からの苦情について、原因、解決方策などの検討を行う。
- ③ 苦情申出人と苦情解決責任者は、苦情申出の内容を解決するために話し合いを行う。
- ④ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経緯と結果についての記録を書面に残す。
- ⑤ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人に書面により報告する。

苦情解決責任者 代表取締役 佐藤つづり

苦情受付担当者 責任者 佐藤つづり TEL 0184-28-0007

* 公的機関についても苦情申し立てができます。

由利本荘市 健康福祉部長寿いきがい課 TEL 0184-24-6323

にかほ市 長寿支援課介護保険班 TEL 0184-32-3042

秋田県国民健康保険団体連合会 TEL 018-862-3850

1.1 閲覧可能な資料について

当事業所では適切な事業運営の確保の為、事業計画、財務内容、サービス提供記録を閲覧可能な状態にしております。必要な方はいつでもお申し出ください。

1.2 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 佐藤つづり

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(4) サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者（現に擁護している家族・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。

1.3 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) 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。

(3) 感染症が発生し、又はまん延しないように、感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を設置しています。

(4) 感染症の予防及びまん延防止のための訓練を定期的実施します。

1.4 身体拘束について

(1) 利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。

(2) 利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない場合にはご家族へ連絡を入れ、理由等お伝えするとともに記録に残します。

1.5 大規模災害等発生時の事業継続について

(1) 感染症や非常災害の発生時において利用者のサービスを継続的に実施できるよう業務継続計画書の作成を行います。

(2) 事業継続計画について必要な研修及び訓練を定期的実施します。

16 当法人の概要

法人名称	有限会社	よろ津や
代表者	代表取締役	佐藤つづり
法人本部所在地	秋田県由利本荘市東梵天97-2	
電話番号	0184-22-1488	
法人設立	平成14年12月6日	
施設等	デイサービスおてんとさん	ショートステイおてんとさん
	介護支援センター「おげんきさん」	ほのぼのヘルパーステーション
	有料老人ホームいぶき	ほのぼの看護ステーション
	ほのぼの定期巡回ステーション	アパートGBハウス

訪問介護、並びに介護予防訪問介護の提供開始に当たり、本書面に基づいて重要な事項の説明を行いました。

事業者	所在地	〒015-0843 秋田県由利本荘市東梵天95-2
	名称	有限会社 よろ津や ほのぼのヘルパーステーション
	説明者氏名	サービス提供責任者
		印

私は、本書面により、事業者から訪問介護、並びに介護予防訪問介護について重要事項の説明を受け、その内容とサービス提供開始について同意し、本書の交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

電話番号 (_____)

代理人 住所 _____

氏名 _____ 印

電話番号 (_____)