

訪問介護「ヘルパーステーション明照園」重要事項説明書

当施設は、介護保険の指定を受けています。（熊本県指定 第 4370900427 ）

当事業所は、契約者（以下「利用者」という。）に対して訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことを、次の通り説明します。

※ 当事業所の利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となり、当事業所と契約を結び、登録された利用者のみが利用できることになります。

1、事業所経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 明照園
- (2) 法人住所地 天草市久玉町 1273 番地 1
- (3) 電話番号 0969-73-3245 FAX 0969-73-3307
(ホームページ URL : <https://meishoen.con>)
- (4) 代表者氏名 理事長 三宅 晃洋
- (5) 設立年月日 昭和 35 年 6 月 29 日

2、事業所の概要

(1) 事業所の概要

事業種別：訪問介護事業所

事業開始日：平成 13 年 3 月 1 日

介護保険事業所

認定日：平成 13 年 3 月 1 日 指定事業所番号：4370900427 号

指定有効期間：令和 3 年 3 月 1 日 ～ 令和 9 年 2 月 28 日

(2) 事業所の目的

福祉法人明照園が開設するヘル社会パーステーション明照園は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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修等の修了者が、要介護状態・事業対象の状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護・第 1 号訪問介護事業を提供することを目的とする。

- (3) 事業所の名称 ヘルパーステーション 明照園
- (4) 事業所の所在地 熊本県天草市久玉町 1273 番地 1
- (5) 電話番号 0969-73-5220 FAX 0969-73-3307
- (6) 事業所の管理者 矢取 克史

3、事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 牛深町、久玉町、深海町、魚貫町、二浦町

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日
営業時間	午前 8 時 00 分から午後 6 時 00 分まで

4、職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉

職 種	常勤人数	非常勤人数	内 容
1、管理者	1 人	—	他事業所と兼務 管理者は事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。
2、サービス提供責任者	2 人	—	介護福祉士 2 名とし、必要がある場合は員数を超えて配置する。（＊訪問介護員と兼務） サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。 以下の資格取得者を配置する場合もある。 ・介護員養成研修介護職員基礎研修課程修了者 ・介護員養成研修 1 級課程修了者 ・実務者研修修了者
3、訪問介護職員	2 人以上	1 人以上	訪問介護員として以下の資格を取得している者を配置する。訪問介護計画書に添った支援を実施。 ・介護福祉士 ・介護員養成研修 1 級課程修了者 ・介護員養成研修 2 級課程修了者 ・介護職員養成系集介護職員初任者研修課程修了者 ・実務者研修修了者

※ なお、必要に応じて職員の配置数を変更することとします。

5、サービスの内容

(1) 身体介護

☆ 食事介助

声かけ・説明 → 安全確認 → 準備 → 食事場所の環境整備 → 食事の姿勢の確保 → 配膳 → メニューの説明 → 摂取介助 → 服薬介助 → 安全な姿勢の確保 → 気分の確認 → 食べこぼしの処理 → 後始末等。

☆ 入浴介助

声かけ・説明 → 浴室までの安全確認 → 浴槽の清掃 → お湯はり → 物品準備 → 脱衣室の温度確認 → 脱衣 → 皮膚等の観察 → 浴室への移動 → 湯温の確認 → 入湯洗体 → すすぎ → 洗髪・すすぎ → 体を拭く → 着衣 → 身体状況の点検・確認 → 髪の毛の乾燥 → 整髪 → 浴室から居室への移動 → 水分補給 → 汚れた衣服の処理 → 浴槽の簡単な後始末等。

☆ 排泄介助

- ① 声かけ・説明 → トイレ（ポータブルトイレ）までの安全確認 → トイレ（ポータブルトイレ）への移動脱衣 → 排便・排尿 → 後始末 → 着衣 → 利用者の清潔介助 → 居室への移動（プライバシーを守る）等。
- ② 声かけ・説明 → おむつの準備 → 脱衣 → 陰部・臀部洗浄 → おむつの装着 → おむつの具合の確認 → 着衣 → 後始末等。

☆ 清拭

声かけ・説明 → 物品準備 → 顔・首の清拭 → 上半身脱衣 → 上半身の皮膚等の観察 → 下肢の清拭 → 陰部・臀部の清拭 → 下着着衣 → 身体状況の点検・確認 → 水分補給 → 後始末 → 汚れた衣服の処理等。

☆ 体位変換

声かけ・説明 → 体位変換 → 良肢位の確保 → 安楽な姿勢の確保 → 確認等。

☆ 移乗

声かけ・説明 → 車椅子の整備 → ブレーキ・タイヤ等の位置確認 → ベッドサイドで端座位の確保 → 立位 → 車いすに座らせる → 座位の確保 → フットレストに片方ずつ足を乗せる → 気分の確認

☆ 移動

声かけ・説明 → 安全の為の通路の確保 → 移動 → 気分の確認

☆ 通院・外出

声かけ・説明 → 目的地に行く為の準備 → バス等の交通機関への移乗 → 気分の確認 → 受診等の手続き

☆ 服薬

声かけ・説明 → 水の準備 → 配剤された薬を取り出し・確認 → 本人が薬を飲むのを手伝う → 後片付け・確認

☆ 自立生活支援の為の見守りの援助

(2) 生活支援

☆ 買い物

日用品等の買い物(内容の確認、物品・つり銭の確認)

☆ 調理

一般的な調理、配下膳等。

☆ 掃除

居室内やトイレ、卓上等の掃除、ゴミ出し、準備、後片付け等。

☆ 洗濯

洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥(物干し)、洗濯物の取り入れと収納、アイロンがけ等。

6、利用料金

(1) 利用料

サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準(介護報酬告示の額)によるものとして、当該サービスが法定代理受領サービスに該当する場合は、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額となります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用については全額、利用者の負担となります。

◎ 介護保険事業についての基本料金(料金表)

(単位:円)

	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	30分を追加ごとに
身体介護が中心 である場合	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	+820円
	—	20分以上～ 45分未満	45分以上	—	—
生活支援が中心 である場合	—	1,790円	2,200円	—	—

※ 上表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、居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。

※ 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人分の利用料金とまります。

(2) 各種加算について

各種加算については、基本利用料金の他に、加算額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額となります。なお、各種加算については、別紙にて説明をするものとします。

(3) 交通費

通常の事業実施地域のサービスを提供する地域へのサービスは無料とします。それ以外の地域へのサービス提供のご利用者には、当事業所の従業員がお伺いするための交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合には、1km当たり往復 20 円徴収させていただきます。

(4) キャンセル料

急なキャンセルの場合には、下記の利用料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

- ① 利用の 24 時間前までにご連絡があった場合 …… 無料
- ② 利用の 12 時間前までにご連絡があった場合 …… 当該基本料金の 10%
- ③ 利用の 12 時間前までにご連絡がなかった場合 …… 当該基本料金の 50%

ただし、ご利用者の体調不良により連絡が取れない等正当な理由がある場合には、この限りではありません。

(5) 複写物について

複写物の交付については、利用契約書の第 5 条第 4 項により、利用者もしくは家族からサービスの実施記録の複写物を必要とする申し出があった場合は、片面 1 枚につき 10 円いただきます。なお、送付が必要な場合には実費を併せて請求させていただきます。また、サービス利用が終了後してから 5 年間とさせていただきます。

(6) その他

- ① 利用者の住まいで、サービスを提供するために必要な、水道、ガス、電気等の費用は利用者の負担とさせていただきます。なお、サービスを提供する為に使用する、電気器具を通常の取り扱いにおいて使用中に故障した場合等には、責任義務が発生しないこととさせていただきます。
- ② 利用料金のお支払い方法
毎月、15 日までに前月分の請求をさせていただきますので、当月の末日までにお支払いください。なお、支払い方法は、現金集金、口座自動引き落としの 2 通りの中から、契約の際にお選び下さい。

7、サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まず、電話等で申し込みください。当事業所職員がお伺いします。サービス提供の依頼を受けた後、訪問介護事業所契約を結び、訪問サービス計画を作成しサービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画(ケアプラン)を作成依頼している場合は、事前に介護支援専門員と相談ください。

(2) サービスの終了

- ① 利用者の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あります。その場合は、終了 1 ヶ月前までに文章で通知させていただきます。
- ③ 自動終了
以下の場合、双方の文書がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
 - ・利用者が介護保険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、非該当(自立)と認定された場合 ※ この場合条件を変更し再度契約することができます。
 - ・利用者が亡くなられた場合、または、被保険者資格を喪失した場合

③ その他

- ・当該事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者や家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または、当事業所が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによってすぐ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いが3ヶ月以上遅滞し、利用料金を支払うよう催告したにも係わらず10日以内に支払われない場合、または、利用者や家族の方などが当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背任行為を行った場合は、文書で通知することにより、すぐにサービスを終了させていただく場合もあります。

8、緊急時の対応方法

- (1) サービスの提供中に利用者の持つ疾患等による状態の悪化並びに介護事故等があった場合は、速やかに応急処置を施し、利用者の主治医へ連絡を行い、医師の指示を受け対応致します。
医師の指示又はご利用者の状態によっては、緊急時のマニュアルに沿って救急隊に連絡する等、治療を最優先します。その後、ご家族、居宅介護支援事業所へ連絡します。
- (2) 管理者又はサービス提供責任者は、容態急変時の状況や、事故等の状況を確認し、ご家族へ事故発生の事実や、医師による被害状況を確認しその内容についても、常にご家族に報告、相談いたします。
- (3) 生活援助等による、共同作業中にご利用者自らが原因で事故を発生させた場合における責任は、一切負わないものとします。
- (4) 事業所として、事故原因等を調査し確認した上で、適切な対応を図ります。
- (5) 保険会社(場合により弁護士)とも相談し、法律に基づく責任及び責任割合を判断します。利用者・ご家族ともに協議の上、その損害を賠償いたします。
利用者の一日も早い生活復帰の為に、全力で取り組んでまいります。
保険者(市町村)に対しても、事故報告書により事故の内容を報告します。

医 療 機 関	主 治 医 氏 名	
	連 絡 先	
緊 急 時 の 連 絡 先	氏 名	
	連 絡 先	

- (6) その他、緊急時には事業所で作成した業務継続計画を基に対応を実施いたします。

9、苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

ア. 苦情受付

職名：サービス提供責任者 氏名：矢取 いずみ 電話番号：0969-73-5220

イ. 受付時間

毎週、月曜日から土曜日まで(午前8時から午後5時まで)

(電話での受付を行う場合)

電話での受付の場合、何時でもお受けできますので、お電話下さい。ただし、ご返事は担当の者が出勤した後となります。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができます。また、苦情受付ボックスを玄関カウンターに設置しています。

ウ. 苦情解決責任者

職名：管理者 氏名：矢取 克史

エ. 第三者委員

氏名：上村 直代

住所：天草市久玉町

電話番号：72-2827

氏名：宇土千代子

住所：天草市久玉町

電話番号：73-4422

※ 苦情手順

- ① 苦情申し出があった場合、苦情受付担当者は次の内容について苦情申し出人に確認する。
 - ・ 苦情の内容
 - ・ 苦情申し出人の希望等
 - ・ 第三者委員への報告の要否
 - ・ 苦情申し出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否
- ② 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告するものとする。ただし、苦情申し出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合を除く。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情申し出人との話し合いによる解決に努めるものとする。
その際、苦情申し出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができるものとする。
- ④ 苦情解決責任者は、一定期間内毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ⑤ 苦情解決責任者は、苦情申し出人に改善を約束した事項について、苦情申し出人及び第三者委員に対して、一定期間後報告する。
- ⑥ 利用者によるサービスの選択や本会によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き、申し出のあった苦情の件数、内容、処理結果について、「事業報告書」や「広報誌」等に記載し、公表するものとする。

(2) 行政機関その他苦情情報機関

天草市高齢者支援課	所在地：天草市東浜町 8 番地 1 電話番号：0969-23-1111 受付時間：午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで 休日：土曜日、日曜日
国民健康保険団体連合会	所在地：熊本市東区健軍 1 丁目 18 番地 7 号 苦情相談窓口 電話番号：096-214-1101 FAX 096-214-1105 受付時間：午前 8 時 30 分から午後 5 時 00 分まで 休日：土曜日、日曜日
熊本県社会福祉協議会(福祉サービス運営適正委員会)	所在地：熊本市中央区南千反畑町 3-番地 7 熊本県総合福祉センター内 電話番号：096-324-5471 FAX：096-355-5440 受付時間：午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで 休日：土曜日、日曜日

10、個人情報について

《個人情報の使用目的についての同意》

個人情報使用同意書により説明を行い、同意を得るものとする。

11、福祉サービス第三評価事業の実施状況について

第三者評価実施状況：有・☒ 無

12、虐待の防止について

指定居宅サービス事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施するなどの措置を講じます。

- ・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し、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ります。虐待防止委員会（委員会の委員を、虐待防止に関する担当者とします。）を中心に虐待防止のための取組みを実施します
- ・訪問介護員等に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- ・サービス提供中に、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。

13、科学的介護情報システム(LIFE)登録済み

14、業務継続計画の策定等

事業所は、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訪問介護・第1号訪問事業所の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下、「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的

に実施するものとする。

3 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画内容の変更を行うものとする。

令和 年 月 日

訪問介護サービスの提供の開始に際し、契約書及び本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業所名：ヘルパーステーション 明照園

説明者職名

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始について同意しました。

利用者住所

氏名

家族代表者

氏名

※ この重要事項説明書は、厚生労働省令第34号（平成18年3月14日）第88条により準用する第9条の規定に基づき、利用者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。

別紙

各加算内容

加 算 項 目	単 位 数	サービス利用に係る自己負担額
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数（基本料金額 6 - ①）の 10%を加算	左記の加算額の 1 割
初回加算	200 単位（1 ヶ月当たり）	200 円（1 ヶ月当たり）
緊急時訪問介護加算	100 単位（1 回当たり）	100 円（1 回当たり）
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）		介護保険利用単位の 24.5%

《加算要件》

※ 特定事業所加算（Ⅱ）

算定要件：体制要件、サービス提供責任者要件のいずれにも適合している場合

※ 初回加算

新規に訪問介護計画書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内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合また、他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合

※ 緊急時訪問介護加算

利用者やその家族からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、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その他の訪問介護員が居宅サービスにない訪問介護（身体介護）を行った場合

* 介護職員等処遇改善加算

令和 6 年 6 月より、介護職員処遇改善加算、介護職員等特別処遇改善加算、ベースアップ支援加算が一本化され、全般的な介護職員の処遇改善を図るための加算として新設。