

ヘルパーステーションるうてる（訪問介護）重要事項説明書

お客様が利用を予定しておられる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、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成 24 年大阪府条例第 115 号）」第 10 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. 訪問介護サービスを提供する経営主体について

経営主体名称	社会福祉法人るうてるホーム
代表者氏名	理事長 大柴 譲治
所在地	所在地：575-0002 大阪府四條畷市岡山五丁目 19 番 20 号 電 話：072-878-9371 FAX：072-878-5293

2. お客様への訪問介護サービス提供を担当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るうてる
介護保険 指定事業者番号	大阪府指定 2775700129
事業所所在地	所在地：575-0002 大阪府四條畷市岡山五丁目 19 番 20 号
連絡先 担当者名	電 話：072-803-3530 FAX：072-803-3550 管理者 岸川慶子
事業所の通常の 事業実施地域	四條畷市、寝屋川市明和町

(2) 運営方針

- ① 要介護状態になった場合においても、お客様が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴・排泄・食事の介護・その他の日常生活全般にわたる援助を行います。
- ② お客様の意思および人格を尊重し、常にお客様の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- ③ 事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者と密接な連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日および営業時間

営業日	月、火、水、木、金、土曜日（年末年始を除く）
営業時間	午前 9 時～午後 5 時

＊但し、サービス提供日及びサービス提供時間につきましては別途相談させていただきます。

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	（地域支援事業部長）岸川 慶子
---------	-----------------

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 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 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 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。 5 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。 6 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。 7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 8 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。 9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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。	常 勤 2 名
訪問介護員	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。	常 勤 3 名 非常勤 10 名以上
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

3. 訪問介護サービスの内容、利用料について

(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。
	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、脾臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く））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。 ○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
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。

通院等のための乗車又は降車の介助	通院等に際して、訪問介護員等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 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

(3) 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

訪問介護料金 利用者負担利用料【特定事業所加算Ⅱ】（ ）単位数です。※1 回分ご利用料

身体介護 生活援助	負担割合	なし	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	以降 30分毎
なし	1割		194 円(179)	290 円(268)	460 円(425)	675 円(623)	1割 97 円加算 (90 単位)
	2割		388 円(179)	580 円(268)	920 円(425)	1350 円(623)	
	3割		582 円(179)	870 円(268)	1380 円(425)	2025 円(623)	
20分以上 45分未満	1割	212 円(196)	*271 円(250)	367 円(339)	538 円(497)	753 円(695)	2割 194 円加算 (90 単位)
	2割	424 円(196)	*542 円(250)	734 円(339)	1076 円(497)	1506 円(695)	
	3割	636 円(196)	*813 円(250)	1101 円(339)	1614 円(497)	2259 円(695)	
45分以上 70分未満	1割	262 円(242)	349 円(322)	445 円(411)	615 円(568)	830 円(766)	3割 291 円加算 (90 単位)
	2割	524 円(242)	698 円(322)	890 円(411)	1230 円(502)	1660 円(766)	
	3割	786 円(242)	1047 円(322)	1335 円(411)	1845 円(502)	2490 円(766)	
70分以上	1割		*426 円(393)	522 円(482)	693 円(640)	908 円(838)	90 単位)
	2割		*852 円(393)	1044 円(482)	1386 円(640)	1816 円(838)	
	3割		*1278 円(393)	1566 円(482)	2079 円(640)	2724 円(838)	

*緊急時訪問介護加算の算定時のみ

加算

初回加算	新規ご利用の際、サービス提供責任者が訪問介護又は同行訪問した場合	1割	216 円 (200/月)
		2割	432 円 (200/月)
		3割	648 円 (200/月)
緊急時訪問 介護加算	居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）をご利用者やそのご家族から要請を受けて24時間以内に行った場合。（但しケアマネジャーが必要と認めた場合に限る）	1割	108 円 (100/回)
		2割	216 円 (100/回)
		3割	324 円 (100/回)
早朝、夜間	（午前6時～8時）、（午後6時以降）にサービスを提供した場合	利用者負担の25%加算	
深夜	（午後10時～午前6時）にサービスを提供した場合	利用者負担の50%加算	

* 提供時間数は実際のサービス提供時間ではなく、居宅介護サービス計画に定める時間数によるものとします。

* 四條畷の地域単価は、10,84円です。

* 介護職員等処遇改善加算

（令和6年5月まで）

介護職員処遇改善加算Ⅰ 合計単位数に13.7%乗じた単位

介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ 合計単位数に6.3%乗じた単位

介護職員等ベースアップ等支援加算 合計単位数に2.4%乗じた単位

（令和6年6月から）

介護職員等 処遇改善加算（新加算）Ⅰ 合計単位数に24.5%乗じた単位

* 当事業所と同一建物であるケアハウス等のご入居者は、上記金額の90/100となります。

* 利用料金計算

サービス合計単位数×回数＝合計単位数①

合計単位数①×介護職員処遇改善加算（22.4%）＝処遇改善単位数②…5月まで

合計単位数①×介護職員処遇改善加算（24.5%）＝処遇改善単位数②…6月から

（合計単位数①＋処遇改善単位数②）×地域単価（10,84円）＝総費用③

総費用③－③×0.9（介護報酬額）＝利用者負担額1割

総費用③－③×0.8（介護報酬額）＝利用者負担額2割

総費用③－③×0.7（介護報酬額）＝利用者負担額3割

※請求金額は、月単位の計算となりますので、差額が生じる場合があります。（介護保険法に基づく）

※介護保険給付額に変更があった場合は、変更された額に合わせてお客様の負担額を変更いたします。

4. その他の費用について

交通費	四條畷市内は無料。 四條畷市域外の場合はご負担いただくことがあります。
サービス提供で必要となるお客様の居宅 で使用する電気・ガス、水道の費用	<u>お客様の別途負担となります。</u>

5. 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

①利用料、その他の費用の請求	ア. 利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ. 請求書は、利用月の翌月にお客様にお届けします。
②利用料、その他の費用の支払い	ア. 請求月の翌月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 （ア）現金支払い （イ）指定口座よりの月毎引き落とし （利用月の翌月27日。 27日が土日祝日の場合は翌金融機関営業日） イ. お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。

6. サービスに関する相談窓口について

サービス利用の中止・変更・追加等の相談は、 右の担当者までご相談ください。	担当者名： 電 話： 072-803-3530 受付時間 9:00～17:00
--	---

＊担当ヘルパーの変更に関しましては、お客様のご希望を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. 秘密の保持と個人情報の保護について

①お客様及びそのご家族に関する 秘密の保持について	①当事業所は、サービス提供をする上で知り得たお客様及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。 ②この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
②個人情報の保護について	① お客様に安心して利用していただくため、関係機関（保険者・医療機関・他のサービス事業者等）との情報共有が必要な場合があります。当ホームは、お客様およびご家族に「個人情報使用同意書」で同意を得ないかぎり、サービス担当者会議等において、お客様およびご家族の個人情報を用いません。 ② 当事業所は、お客様およびご家族に関する個人情報が含まれる記録物については、管理者の責任をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止します。 ③お客様に緊急の事態が発生し、必要な場合には、医療機関にお客様の心身等の情報を提供します。

8. 虐待防止について

虐待防止	当事業者はお客様の人権を守り、虐待を防ぐために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。 ①虐待の防止に関し、管理者が責任を持ちます。 ②成年後見制度の利用支援を行います。 ② 研修等を通じ、職員の人権意識の向上、知識。技術の向上に努めます。 ④職員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、職員がお客様等の権利擁護に取り組めるよう環境整備に努めます。 ⑤虐待防止委員会を開催します。
------	---

9. 身体拘束等の禁止について

身体拘束等の禁止	当事業者はお客様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、身体拘束その他お客様の行動を制限する行為を行いません。事業所において次の措置を講じます。 ①身体拘束等の禁止について検討する委員会を開催（年1回以上）し、その内容について共有します。 ②身体拘束等に関する指針を整備します。 ③定期的な研修を行います。
----------	---

10. 緊急時の対応について

サービス提供中にお客様に緊急の事態が発生した場合、お客様の主治医にご連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	お客様の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地および電話番号	
ご家族等	緊急連絡先のご家族等	
	住所および電話番号	

11. 事故発生時の対応について

事故発生時の対応	①当事業者がお客様に対して行うサービス提供により、事故が発生した場合には、速やかにお客様のご家族に連絡し必要な措置を講じます。 ②必要時には、関係機関および保険者等に連絡を行います。 ③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います。 ④同様な事故が繰り返されないように、職員全体で事故の発生原因から対応までを共有します。
----------	--

12. 業務継続計画の策定について

業務継続計画の策定	感染症や非常災害の発生時に、当事業者がお客様へのサービス提供を継続できるよう次の措置を講じます。 ① 業務継続計画を策定します。 ② 職員に対して業務継続計画を周知すると共に、定期的な研修及び訓練を実施します。 ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行います。
-----------	--

13. 衛生管理等について

衛生管理等	職員の清潔保持及び健康状態の管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生管理に努めます。 また、感染症の発生予防及びまん延防止のため、下記の対策を講じます。 ① 感染症対策を検討する委員会を6ヶ月に1回以上開催します。 ② 感染症対策の指針を整備します。 ③ 職員に対して定期的に研修及び訓練を行います。
-------	--

1 4. 相談・苦情について

相談・苦情の受付	①相談・苦情があった場合は、お客様の状況を詳細に把握する為、必要に応じて訪問し、状況確認をします。お客様の立場を考慮しながら、事実関係の特定を行います。 ②把握した状況を管理者と共に検討し、当面及び今後の対応を決定します。必要に応じ、関係者へ連絡調整します。 ③お客様へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する場合は、その旨を翌日までには連絡します。）
苦情受付窓口	当事業者への苦情は、以下の窓口で受け付けます。 ○ ヘルパーステーション るうてる 管理者 岸川 慶子 ※ 受付時間 (月)～(土) 9:00～17:00 ※ 電話番号 072-803-3530

1 5. 介護保険業務に関する相談、苦情について

事業所の窓口	ヘルパーステーションるうてる 所在地 575-0002 四條畷市岡山五丁目19番20号 電 話 072-803-3530 FAX 072-803-3550 受付時間 9:00～17:00
市町村の窓口	四條畷市高齢福祉課 所在地 575-0051 四條畷市中野本町1番1号 電 話 072-863-6600 FAX 072-863-6601 受付時間 8:45～17:15
大阪府の窓口	大阪府福祉部高齢介護室介護事業者課居宅グループ 所在地 540-8570 大阪府大阪市中央区大手前二丁目 電 話 06-6944-7099 FAX 06-6910-7090 受付時間 9:00～17:00
公的団体の窓口	大阪府国民健康保険団体連合会介護保険室介護保険課 所在地 540-0028 大阪市中央区常盤町一丁目3番8号 中央大通り FNビル内 電 話 06-6949-5418 FAX 06-6949-5417 受付時間 9:00～17:00

16. 勤務体制

体制	当事業所は職員の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また業務体制を整備します。 ① 採用時研修 採用後 1 ヶ月以内 ② 継続研修 年 1 回
	事業所において、業務上必要かつ相当な範囲を超えた性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動により、従事者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ます。

17. 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日： 年 月 日

上記内容について、「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 37 号)」第 8 条の規定に基づき、お客様に説明を行いました。

事業所	所在地	大阪府四條畷市岡山五丁目 1 9 番 2 0 号
	事業所名	社会福祉法人 るうてるホーム
	代表者名	理事長 大柴 譲治
	事業所名	ヘルパーステーションるうてる
	説明者	

上記内容の説明を事業所から確かに受けました。

お 客 様 住 所

氏 名

(代筆者 氏 名 続柄)

代 理 人 住 所

氏 名

続 柄