

# 重要事項説明書(指定居宅介護等)

\_\_\_\_\_  
様に対する指定居宅介護等の提供にあたり、当事業所が説明すべき重要事項は次のとおりです。

## 1. 事業所概要

- |                 |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
| 1)事業所名称         | 陶の里ヘルパーステーション                   |
| 2)事業所の所在地       | 岐阜県多治見市大畑町西仲根 3-6               |
| 3)法人種別及び運営法人名   | 有限会社アットホーム                      |
| 4)代表者名          | 代表取締役 原 頼子                      |
| 5)管理者兼サービス提供責任者 | 三好 由紀子                          |
| 6)電話番号・FAX      | TEL0572-21-6611・FAX0572-21-6060 |
| 7)サービス提供地域      | 多治見市、土岐市                        |
| 8)事業所番号         |                                 |
| 指定居宅介護          | 陶の里ヘルパーステーション(2111100539)       |
| 指定重度訪問介護        | 陶の里ヘルパーステーション(2111100539)       |

## 2. 当社経営理念

- ◇ 私たちが大切にしている3つの「**SOU**」
  - 「想」・・・人の想いを大切にしているサービス
  - 「創」・・・画一的でない豊かな創造力から生まれるサービス
  - 「奏」・・・自己完結でなくコミュニティで奏でるサービス
  
- ◇ 経営基本方針
  - 「かかわるすべての人の笑顔を創る会社」

## 3. 当社運営方針

利用者等に対し、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るように支援する。利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者等の選択に基づき、適切な訪問介護サービスを提供する。

#### 4. 職員体制

1)管理者		1人	
2)サービス提供責任者		2人	常勤2人(うち管理者兼務)
3)訪問介護員	常勤	1人	実務者研修修了者1名
	非常勤(専従)	3人	うち介護福祉士2名 初任者研修修了者1名
4)事務員	常勤	1人	

※上記職員については、併設する指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護サービス事業所の職員と兼ねる場合があります。

#### 5. 営業日・営業時間

- 1)営業日 月曜日から金曜日（但し、祝祭日、年末年始を除く）
- 2)営業時間 午前8:30から午後5:30
- 3)休業日 土曜日、日曜日、祝祭日、年末年始

※居宅サービス計画により、休業日および営業時間外であってもサービスを提供する場合があります。

#### 6. 電話対応について

- ① 平日 月～金 8:30～17:30 TEL0572-21-6611
- ② 平日時間外 TEL080-2634-2626
- ③ 土・日・祝日 TEL080-2634-2626

※②、③につきましては、当該事業所のサービス提供責任者が、輪番制により電話対応致します。

#### 7. 職務内容

1)管理者は、職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定居宅介護等の実施に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行う。

2)サービス提供責任者は、次の業務を行う。

- ① 指定居宅介護等の利用申し込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理等を行う。
- ② 利用者等の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握を行います。
- ③ 利用者等の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービス

ス内容等を記載した書面「居宅介護計画書」、「重度訪問介護計画書」を作成し、利用者等及びその家族にその内容を説明するとともに、当該居宅介護計画書、重度訪問介護計画書を交付する。

- ④ 居宅介護計画書、重度訪問介護計画書の作成後において、当該居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該居宅介護等の変更を行う。
  - ⑤ 事業者は、指定居宅介護等の利用について市町村又は一般相談支援事業若しくは特定相談支援事業を行う者が行う連絡調整に、できる限り協力します。
  - ⑥ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を支持し、利用者等の状況について情報を伝達します。
  - ⑦ 訪問介護員の業務の実施状況を把握します。
  - ⑧ 訪問介護員に対する、研修を行います。
- 3)訪問介護員は利用者及び障害児の居宅において、指定居宅介護等のサービスの提供を行います。
- 4)事務職員は本事業所の運営等に必要な事務を行います。

## 8. 指定居宅介護等の内容

居宅介護計画等の作成されている場合は、当該計画の内容に沿って居宅介護等サービスを実施します。

- 1) 身体介護に関する内容
  - (ア)食事の介護
  - (イ)排泄の介護
  - (ウ)衣類着脱の介護
  - (エ)入浴の介助
  - (オ)身体の清拭、洗髪
  - (カ)体位交換
  - (キ)移動、移乗介助
  - (ク)起床及び就寝介助
  - (ケ)服薬介助
  - (コ)整容介助
  - (サ)通院介助
  - (シ)その他必要な身体の介護
  
- 2) 家事援助に関する内容
  - (ア)調理

- (イ)衣類等の洗濯、補修
- (ウ)住居等の掃除、整理整頓
- (エ)生活必需品の買い物
- (オ)ベットメイク
- (カ)その他必要な家事

## 9. 利用料金等

### 1)居宅介護サービス

基本料金は別紙【契約書別紙】に記載あり

◇ 通常時間帯 午前 8 : 00 から午後 6 : 00

■身体介護	30分未満	身体 0.5
	30分以上 1時間未満	身体 1.0
	1時間以上 1時間 30分未満	身体 1.5
	1時間 30分以上 2時間未満	身体 2.0
	2時間以上 2時間 30分未満	身体 2.5
	2時間 30分以上 3時間未満	身体 3.0
■家事援助	30分未満	家事 0.5
	30分以上 45分未満	家事 0.75
	45分以上 1時間未満	家事 1.0
	1時間以上 1時間 15分未満	家事 1.25
	1時間 15分以上 1時間 30分未満	家事 1.5
■通院介助(身体介護を伴う場合)		
	30分未満	身体 0.5
	30分以上 1時間未満	身体 1.0
	1時間以上 1時間 30分未満	身体 1.5
	1時間 30分以上 2時間未満	身体 2.0
	2時間以上 2時間 30分未満	身体 2.5
	2時間 30分以上 3時間未満	身体 3.0
■通院介助(身体介護を伴わない場合)		
	30分未満	家事 0.5
	30分以上 1時間未満	家事 1.0
	1時間以上 1時間 30分未満	家事 1.5

※基本料金は、実際にサービスの提供に要した時間ではなく、居宅サービスに定められた居宅介護サービスの提供に要する目安の時間を基準とします。

◇ 通常時間帯以外の時間帯

■通常の時間帯以外の時間にサービスを提供する際には、前項の基本料金に、加算されます。

早朝	午前 6 : 00 ~ 午前 8 : 00	25%加算
夜間	午後 6 : 00 ~ 午後 10 : 00	25%加算
深夜	午後 10 : 00 ~ 午前 6 : 00	50%加算

◇ 2名の訪問介護員によりサービスを提供する必要があると判断される場合には、利用者の同意を得た上で通常の利用料金の 2 倍の料金をいただきます。

※本事業所は緊急時に計画外のサービスを提供する場合があります、その、サービスが介護保険外のサービスにあたる時には、お客様より別途料金をいただくことがあります。

加算料金

◇ 初回加算(1月に付き) 200 単位

新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回もしくは初回の属する月の訪問介護サービス提供に関して、サービス提供責任者もしくはサービス提供責任者の同行のもとサービス提供を行った場合に加算します。

◇ 緊急時訪問介護加算(1回に付き) 100 単位

利用者またはその家族等からの要請に基づき本事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、本事業所のサービス提供責任者または訪問介護員等が利用者の居宅サービス計画において計画的に訪問する事になっていない訪問介護サービスを緊急に行った場合に加算します。

◇ 喀痰吸引等支援体制加算(一人一日あたり) 100 単位加算

◇ 福祉・介護職員処遇改善加算(I) 27.4%

◇ 福祉・介護職員等特定処遇改善加算(I) 7.0%

介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められた加算です。

総単位数に加算率を乗じた単位数を加算します。

◇ 介護職員等ベースアップ等支援加算 4.5%

コロナ克服・新時代開拓のための経済対策を踏まえた介護職員の収入を 3%程度引き上げるために認められた加算です。

◇ 特定事業所加算(II) 所定単位数の 100 分の 10 に相当する単位数

質の高い介護サービスを提供している事業所を評価する加算です。特に、専門性の高い人員を配置し、介護度が高い利用者等にも積極的に介護サー

ビスを提供している事業所を評価するもので、地域における介護サービスの向上を目的としています。

#### 利用者負担金

##### ◇ 介護給付費対象サービス内容の料金

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金(厚生労働大臣の定める額)のうち9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町から直接受け取る(代理受領する)場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の1割の額を事業者にお支払いいただきます。(定率負担または利用者負担額といいます)

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

#### キャンセル料金

##### ◇ 利用者の都合によりサービスをキャンセルする場合は、利用日の前日午後5:00までに連絡をお願い致します。その場合のキャンセル料金は無料、前日午後5:00以降に関しては利用料金の1割をいただきます。

但し、体調不良等の理由による場合、キャンセル料金はいただきません。

#### 交通費

前記1.7)本事業所の概要に記載されている「サービス提供地域」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、前期1.7)に記載されているサービス提供地域を超えた地点からお客様の居宅までの往復距離について交通費を負担していただくことになり、その詳細は次に記載のとおりです。

##### 移動手段

公共交通機関

自費

自動車等

1 kmあたり 20 円を徴収する。

※買い物代行サービスにおける利用者の居宅と商店の往復により移動交通費が発生する場合には、原則として利用者の負担となります。

## 10. サービス提供に関する相談、苦情

### (1).苦情処理の体制及び手順

- 1).サービス提供に関する相談及び苦情を受ける為の窓口を設置します。
- 2).相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりです。

#### ① 苦情の受付

- ② 苦情内容の確認
- ③ 管理者等への報告
- ④ 利用者様・ご家族様等への苦情解決に向けた対応の事前説明・同意
- ⑤ 苦情の解決に向けた対応の実施
- ⑥ 再発防止、および改善の実施
- ⑦ 利用者様・ご家族様等への苦情解決結果の説明・同意
- ⑧ 管理者等への最終報告

※各種関係機関への報告・連絡

## (2)苦情申し立て窓口

事業所の窓口	陶の里ヘルパーステーション 担当者 三好 由紀子 午前 9 : 00 ~ 午後 5 : 00 TEL 0572-21-6611 FAX 0572-21-6060
市町村(保険者)の窓口	多治見市福祉課 障害者支援グループ TEL 0572-22-1111
都道府県の窓口	岐阜県社会福祉協議会 運営適正化委員会 TEL 058-275-9826

※ホームページ内で、24 時間いつでも相談を受け付けています。

## 11. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、速やかに主治医への連絡を行うなどの必要な措置を講じるとともに、家族、介護支援専門相談員等へ連絡をいたします。

主治医	医療機関名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	1.家族等氏名	続柄
	電話番号	
	2.家族等氏名	続柄
	電話番号	

## 12. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者などに連絡するとともに、必要な措置を講じます。

また、サービスの提供により、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。

### 13. 虐待防止及び身体拘束等の禁止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止などの為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1) 事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会「虐待防止検討委員会」を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- 2) 事業所における虐待防止のための指針を整備しています。
- 3) 事業所において、従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- 4) 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	訪問介護管理者 三好 由紀子
-------------	----------------

- 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。
- 7) 介護相談員を受け入れます。
- 8) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者及び障害児の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

- 1) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者及び障害児の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。
- 2) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
  - (ア) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図る。
  - (イ) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
  - (ウ) 職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

#### 14. 職場におけるハラスメントの防止

事業所は、適切なサービス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つて、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員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ずる。

#### 15. 業務継続計画について

- (1) 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定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続に従い必要な措置を講じます。
- (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実施します。
- (3) 事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

#### 16. 感染症対策(衛生管理)について

事業所は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努め、感染症及び食中毒の防止及びまん延しないように、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まん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

#### 17. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

#### 18. 心身の状況の把握

指定居宅介護等の提供に当たっては、居宅介護事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

## 19. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定居宅介護等の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「居宅介護等計画」の写しを、利用者等の同意を得た上で居宅介護支援事業者に送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

## 20. サービス提供の記録

- (1) 当事業所では、介護人材の有効活用と業務効率化の為、訪問記録を電子化しております。サービス提供の記録については、モバイル端末を活用しております。利用者 ID カードをタップすることにより、訪問介護員が訪問した証拠として記録に残ります。利用者 ID カード(IC タグシール)は無償で貸し出しとなります。契約終了時に、IC タグシールはご返却いただきます。サービス提供の実施記録に関しましては、日を空けることのないよう、後日お渡しさせていただきます。訪問時及び記録をお渡しする際に、サービスの提供日、内容及び利用料等の確認を受けることとします。
- (2) 指定居宅介護等の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、サービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

## 21. サービス提供にあたって

- (1) 訪問予定の変更を希望される場合は、出来る限り早めにご連絡をお願いします。なお、弊社の都合により、やむを得ず訪問予定や担当職員の変更をお願いすることがあります。ご了承下さい。
- (2) 訪問介護員等の到着時刻は、交通事情等により15分程度遅れることがあります。大幅に遅れる場合は連絡させていただきます。
- (3) 感染予防のため流水による手洗いを励行しています。洗面所の使用についてご協力をお願い致します。
- (4) 金銭(または金銭に相当する物)、飲食の提供など職員に対するお心遣いは、一切辞退しております。
- (5) 金銭や預金通帳等および施錠用の鍵などの貴重品のお預かりは行いません。ご本人、ご家族様での保管にご協力お願い致します。

- (6) サービスの目的以外の同居家族様に対するサービス提供は保険外の有料サービスとなりますので、別途ご相談下さい。
- (7) 特別な場合を除いて、訪問中の飲酒・喫煙は固くお断りします。
- (8) 利用者様への身体拘束及び虐待その他の行為が認められた場合、自治体及び関係各所へ連絡をする場合があります。
- (9) 職員への宗教・政治・その他営利活動への勧誘はお断りします。
- (10) 地震やゲリラ豪雨、台風、洪水、大雪などの気象状況の場合、移動中の安全の確保ができないという観点から、やむを得ずサービスの中止や中断をさせて頂くことがあります。ご理解の上ご了承願います。
- (11) 愛玩動物と生活されている場合は、ゲージに入れる又はリードにつなぐなど、サービスの中断や事故が起きないようにご配慮下さい。
- (12) プライバシー保護の観点から、利用者の安否確認や見守りを目的としたカメラの使用及びケアの確認等で職員が画像に映り込む場合には事前にお声がけ下さい。
- (13) SNS 等での画像の使用については事前相談、合意の上双方で使用していくことにご協力下さい。