

ヘルパーステーション愛家族 重要事項説明書

(居宅介護等)

R6. 6. 1改訂

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護、同行援護、及び通院等乗降介助サービスを提供します。社会福祉法第76条並びに障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づいて当事業所が貴方に説明すべき内容は、次のとおりです。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 松の花
代表者氏名	代表取締役 中西 龍仁
所在地	松山市港山町4-17
電話番号	089-952-7777
設立年月日	平成26年10月30日

2 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 愛・家族
愛媛県指定 事業所番号	居宅介護・重度訪問介護・同行援護・通院等乗降介助 第3870111139号
開設年月日	平成28年1月11日
事業所所在地	松山市石風呂町1-5
連絡先	TEL : 080-8720-2857 FAX : 089-910-7440
通常の事業の 実施地域	松山市（島しょ部を除く）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の 目的	利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排泄及び食事等の介護、調理及び掃除等の家事並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行います。
運営方針	事業の実施にあたっては、 ① 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。 ② 地域の結びつきを重視し、関係市町村、他の障害福祉サービス事業を行う者、その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携に努めます。 ③ 法及び松山市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例、その他関係法令を遵守し、事業を実施します。

(3) 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び営業時間	(1) 原則として土曜日・日曜日を除く毎日 (2) 原則として午前9時00分から午後6時00分までとする。
サービス提供日 及び サービス提供時間	(1) 原則として土曜日・日曜日を除く毎日 (2) 原則として午前9時00分から午後6時00分までとする。 (3) ただし、利用者等の利用者の希望に応じて変更することができるものとする。

(4) 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的におこなうとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1名
サービス提供責任者	① 利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画、同行援護計画及び行動援護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びご家族にその内容を説明し、計画書を交付します。 ② 居宅介護計画等の実施状況の把握を行ない、必要に応じて変更を行います。 ③ 利用の申し込みに係る調整や従業者に対する技術指導を行います。	常勤職員 2名
従業者	① 居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 ② サービス提供後、サービスの提供日、内容、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。	非常勤職 11名

3 サービスの主たる対象者について

居宅介護・重度訪問介護・同行援護・通院等乗降介助	身体・知的・精神の障害により日常生活に支援がいる人
--------------------------	---------------------------

4 提供するサービスの内容と料金及び利用者負担額について

(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
居宅介護計画等の作成		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居宅介護計画等を作成し、必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつの交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
通院等介助		通院等のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
通院等乗降介助		通院等のため、ヘルパー自らの運転する車両への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後の屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、外出時における移動支援、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
同行援護		移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）を行います。 移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護を行います。 排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。
その他生活等に関する移動支援・相談や助言をいたします。		

(2) 従業者の禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

①医療行為

②利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③利用者または家族からの金銭、物品、飲食の授受

④利用者の同居家族に対するサービス

利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。

⑤利用者の日常生活の範囲を越えたサービス（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利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

(3) サービス料金と利用者負担額について

①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基準により算出した額）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村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、通常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。（定額負担又は利用者負担額と言います）

なお、定額負担又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。

② 1人のホームヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意の下、2人のホームヘルパーでサービスを提供した場合には、2倍の利用者負担額をお支払いいただきます。

(3) 加算について

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		利用料	利用者負担額
初回加算	新規の利用者へサービス提供責任者がサービスを行った場合又は従業者に同行した場合に加算(初回月のみ)		200
緊急対応加算	利用者や家族等からの要請を受け、24時間以内にサービスを提供した場合(1回につき)月2回まで		100
夜間・早朝・深夜対応	夜間(18:00~22:00)又は早朝(6:00~8:00)にサービスを提供する場合	25%増	
	深夜(22:00~翌朝6:00)にサービスを提供する場合	50%増	
喀痰吸引等支援体制加算	喀痰吸引が必要な利用者に対して喀痰吸引を行った場合に1日につき加算する		100
処遇改善加算Ⅰ	当該加算の算定要件を満たす場合上記基本利用料金と各種加算合計に加算	居宅介護 41.7% 重度訪問 34.3% 同行援護 41.7%	
特定事業所加算Ⅱ	当該加算の算定要件を満たす場合上記基本利用料金と各種加算合計に加算	居宅介護 10.0% 重度訪問 10.0% 同行援護 10.0%	

(4) その他

交通費	<p>通常の事業の実施地域を越えて事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。</p> <p>事業所の自動車を使用した場合の交通費は次の額を請求させていただきます。</p>	
	通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道	1km/30円
	<p>ただし、特別地域加算の適用地域に居住している利用者に対しては、上記の費用は徴収しません。また、乗降介助等は、料金表を参照してください</p>	
キャンセル料	<p>サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。但し、利用者の体調不良等の止むを得ない場合、キャンセル料は頂きません。</p>	
	ご利用予定日の前日までにご連絡いただいた場合	キャンセル料は不要です
	ご利用予定日の前日までにご連絡のない場合	一律 500円

5 利用料の請求及び支払い方法について

利用者負担額について	<p>利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を越えた部分については事業者が介護給付費として市町村に請求することとなっています。</p> <p>複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。なお、利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選人される場合には、サービス利用開始の際に、その旨をお申し出下さい。</p>
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	<p>利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに現金集金の方法でお支払いください。</p> <p>その他の方法でのお支払いを希望の場合はご相談に応じます。なお、事業所が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付費基準額の全額を一旦、お支払い頂きます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）</p> <p>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、必ず保管をお願いします。</p> <p>また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、代理受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。</p>

6 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせく

ださい。

(2) 居宅介護計画の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」（重度訪問介護においては「重度訪問介護計画」、同行援護においては「同行援護計画」、を作成します。作成した「居宅介護計画」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得たうえで成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行います。

(3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

また、サービス利用の変更・追加は、従業員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当従業者決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交替する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

7 (虐待防止のための措置に関する事項)

(1) 事業者は、利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のために必要な措置を講じます。

(2) 事業者は、サービスの提供にあたり、従業者又は 養護者（利用者の家族等高齢者を養護する者）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。

(3) 定期的な対策委員会の設置と研修を行い、正しい知識をもち防止致します。

虐待防止に関する責任者	管理者
-------------	-----

8 (身体的拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合の手続)

(1) 事業者は、サービスの提供にあたっては、当該利用者又は他の利用者等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「身体的拘束等」という。）を行わないものとします。

ただし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、本人又は家族の同意を得て実施し、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録します。

(2) 正しい知識で対応するため、定期的な委員会の設置と研修を行います。

身体的拘束等に関する責任者	管理者
---------------	-----

9 (苦情相談窓口)

(1) 苦情相談窓口

事業所が提供するサービスに関する苦情は、下記の窓口で受け付けます。

窓口設置場所 月～金 9時～18時 (12月31日～1月3日除く)	ヘルパーステーション 愛・家族
担当者	管理者
連絡先(電話番号)	080-8720-2857 (代表・転送)

(2) 事業所に対する苦情は、次の第三者機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	連絡先 (電話番号)
福祉推進部 指導監査課 事業者指定・指導担当 (平日) 8時30分～17時15分	TEL089-948-6079
愛媛県社会福祉協議会 愛媛県福祉サービス 運営適正化委員会 (平日) 9時～12時 13時～16時30分	TEL089-998-3477

10 (第三者による評価の実施状況)

第三者による評価の実施状況	1. あり	実施機関名	
	② なし	実施日	
		結果の開示	1. あり 2. なし

尚、今後の公表については、HP[介護情報システム]にて掲載しています。

11 (事故発生時の対応)

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

1 事業者は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

2 事業所は、損害賠償のために、以下の損害賠償責任保険に加入する。

○ 加入保険名

引受保険会社 : 東京海上日動火災保険株式会社

取扱代理店 : 株式会社 ミック

保険商品の名称：「居宅介護事業者賠償責任保険」

○ 保険の内容

居宅サービス事業所が行う居宅介護サービスその事業所の使用・管理・運営および提供したサービスにより事業所に法的賠償責任が発生した場合の補償。

○ 保険が適用される主な事故

業務遂行に起因する対人・対物事故

個人情報漏えい事故（外部からのウィルス要員での事故も含む）

受託物の損壊（滅失・破損・汚損・紛失・盗難・詐取含む）

人格権侵害事故（他人の自由・名誉またはプライバシーの侵害）

○ 保険が適用されない主な事故

保険契約者または、被保険者の故意

戦争・噴火・洪水・津波・高潮

自動車・航空機の所有・使用・管理

汚染物質（人体・生物に有害な物質等）の排出・流出

（ただし、排出等が不測かつ急激で所定の期間内に通知された場合は保証の対象になります）

施設の修理、改造等に起因する事故

受託物に含まれないもの

①有価証券・印紙・切手・帳簿 ②宝石・貴金属・美術品・骨董品

③稿本・設計書・雛型・勲章 ④自動車・航空機・船舶

⑤動物・植物等の生物

1 2 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- (2) 事業者及び事業者の使用する者「以下「職員」という」はサービス提供をする上で、知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約の終了後も継続します。
- (3) 事業者は、職員に業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持されるため、職員である期間及び職員でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を職員との雇用契約の内容とします。
- (4) 利用者及び利用者の家族の個人情報は、利用者にあらかじめ文書で同意を得ない限り、個人情報をサービス担当者会議等で使用することや、他の福祉サービス事業者等に提供しません。
- (5) 事業者は利用者の記録及び情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。

また、記録及び情報については当該サービスの提供した日から5年間保管します。処分の際も第三者への漏洩を防止するものとします。

※閲覧、複写ができる窓口業務時間は平日9：00から18：00です。

13 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

14 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問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。

15 心身の状況の把握

指定居宅介護等の提供に当たっては、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。

16 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

17 他の指定障害福祉サービス事業者との連携

指定居宅介護等の提供に当り、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

18 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数、及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。記録については、ICTにて5年間保管し、求めに応じ必要時に閲覧または紙媒体にて印刷をします。紙媒体は10枚以上になる場合は、1枚10円ご請求致します。データーでのお渡しは記録媒体の実費をいただきます。

西暦 年 月 日

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者所在地： 松山市港山町 4-17

法人名： 株式会社 松の花

代表者名： 代表取締役 中西 龍仁

事業所名： ヘルパーステーション愛・家族

説明者名：

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受けました。

利用者住所：

利用者氏名：

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所：

代筆者氏名：

続柄：