

## 訪問介護重要事項説明書

### 1 ちあいヘルパーケア 概要

#### (1) 提供できるサービスの地域

事業所名	ちあいヘルパーケア
所在地	刈谷市野田町新上納 296 番地
指定事業所番号	訪問介護 (2372901823)
指定年月日	平成 30 年 7 月 1 日
連絡先	TEL 0566-45-6720 / FAX 0566-93-3797 (24 時間連絡可能)
管理者	川井 一輝
通常のサービス 提供地域*	刈谷市 高浜市 安城市(総合事業は対象外)

\*上記地域以外の方でもご希望の方は遠慮なくご相談ください。

#### (2) 当事業所の職員体制

事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務内容は次のとおりとする。

##### (1) 管理者 1 名 (常勤：サービス提供責任者と兼務)

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に運営に関する基準を遵守させるため必要な指揮命令を行う。

##### (2) 従業者

##### ア サービス提供責任者 2 名以上 (内 1 名管理者と兼務)

サービス提供責任者は、以下の職務を行う。

(ア) 訪問介護計画、訪問介護相当サービス計画、・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。

(イ) 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、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等と連携を図るとともに、居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行うこと。

(ウ) 訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握すること。

(エ) 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導等、その他サービ

ス内容の管理について必要な業務を実施すること。

イ 訪問介護員 2. 5名以上（常勤換算）

訪問介護員は、サービスの提供に当たる。

ウ 事務職員 0名以上

事務職員は、事業の実施に当たって必要な事務を行う。

## 2 事業の運営方針

(1) 訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、要支援者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

(2) 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 訪問介護の実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を指定介護予防支援事業者へ報告することとする。

(4) 訪問介護の提供に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。

## 3 (1) 営業日・時間

事業所 営業日	月曜日から金曜日
事業所 営業時間	8時30分から17時30分
サービス提供時間	365日 24時間サービス提供可能

### (2) サービス提供時間

●24時間体制を取っておりますので、夜間、緊急時など時間外でも訪問いたします。ただし、時間外の場合は利用料が異なります。(利用料金については、次ページを参照して下さい。)

時間帯については、下記を参照して下さい。

- ・ 早朝時間帯・・・午前6時～午前8時
- ・ 夜間帯・・・午後6時～午後10時
- ・ 深夜時間帯・・・午後10時～午前6時

#### (4) サービスの提供時間帯

	通常時間帯	早朝	夜間	深夜	備考
	8 : 00～18 : 00	6 : 00～8 : 00	18 : 00～22 : 00	22 : 00～6 : 00	
月曜～金曜	○	○	○	○	
祝 日	○	○	○	○	

\*時間帯により料金が異なります。

\*利用者から要請があった場合は、上記以外の曜日や時間帯にも可能な限り対応致します。

## 4 サービス内容

### 1) 身体介護

利用者様の身体に直接接触して行うサービスや利用者様とともに行うサービスです。

- ・排せつ介助…トイレへの移動、おむつ交換、後始末、失禁・失敗への対応等
- ・食事介助…配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等
- ・特段の専門的配慮をもって行う調理…流動食・糖尿病食などの特別食の調理
- ・清拭（全身清拭・部分清拭）…清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等
- ・入浴介助…手浴・足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗身、使用物品の片付け等
- ・日常的な行為としての身体整容…見繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪切り、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等）
- ・更衣介助…着替えの準備、手伝い
- ・体位変換…床ずれ防止、安楽な姿勢の確保等
- ・移乗・移動介助…車椅子への移動の介助、補装具等の確認
- ・通院・外出介助…病院等の目的地への移動の介助
- ・起床・就寝介助…ベッドからの移動、ベッドへの移動の介助・確認、布団の片付け等
- ・服薬介助…配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等
- ・自立支援のための見守りの援助…安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り

### 2) 生活援助

日常生活の援助で、利用者様や利用者様の家族が行うことが困難な場合に行われる、本人の代行的サービスです。

- ・掃除…居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、後片付け。
- ・洗濯…洗濯機または手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等
- ・ベッドメイク…お客様のいないベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等
- ・衣類の整理・被服の補修…衣類の入れ替え、ボタン付け、破れの補修等
- ・一般的な調理・配下膳

- ・買い物…食料品や衣類などの日用品の買い物
- ・薬の受け取り

3) その他

- ・介護相談・援助、情報収集・提供等

## 5 利用料金

### 1) 利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合の利用者様の自己負担額は、基本料金(料金表)のうち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は全額利用者様の自己負担となります(非課税)。

また、介護保険適用の場合であっても、介護保険の給付金が保険者から当社に支払われない事由(介護保険料の滞納等)があるときは、利用者一旦利用料金の全額をお支払いいただきます。その際には当社から領収証とサービス提供証明書を発行いたします。後日、介護保険の給付金が支給される要件が整った場合は、領収証とサービス提供証明書を利用者が所在する市区町村の介護保険担当窓口へ提出しますと、本来の利用者自己負担額を除いた利用料金の払戻しを受けることができます。

- \* 生活援助は、単身の世帯に属する利用者様、または家族・親族と同居している利用者様であって当該家族・親族の障害・疾病等の理由により家事を行うことが困難な方に対し、提供するものとされています。
- \* 料金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、利用者様の居宅サービス計画(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、サービス従事者2人で訪問した場合は、基本料金の2倍に当たる金額となります。
- \* 早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)は基本料金の25%に当たる金額が、深夜(午後10時～午前6時)は基本料金の50%に当たる金額が、基本料金に加算されます。
- \* 当事業所が、厚生労働大臣が定める基準に適合する特定事業所となった場合は、当該基準に定める次の区分に応じた金額が、基本料金に加算されます。
  - ・ 特定事業所加算(Ⅰ): 基本料金の20%に当たる金額
  - ・ 特定事業所加算(Ⅱ): 基本料金の10%に当たる金額
  - ・ 特定事業所加算(Ⅲ): 基本料金の10%に当たる金額

- ・ 特定事業所加算（Ⅳ）：基本料金の 5%に当たる金額
- \* 新規に訪問介護計画を作成した利用者様に対して、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、自ら訪問介護相当サービスを行う場合または、他の訪問介護員等が訪問介護相を行う際に同行訪問した場合に加算されます。
  - ・ 初回加算（新規） : 200 単位/月
- \* 利用者とその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めた時に、サービス提供責任者又はその他の訪問介護職員等が居宅サービス計画にない訪問介護相当サービス（身体介護）を行った場合に加算されます。
  - ・ 緊急時訪問介護加算 : 100 単位/月
- \* 厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金改善を実施している事業所として、その基準に該当する場合は、以下の金額を加算します。
  - ・ 介護職員処遇改善加算Ⅰ：加算を含めた金額の 1000 分の 245 を加算します。
  - ・ 介護職員処遇改善加算Ⅱ：加算を含めた金額の 1000 分の 224 を加算します。
  - ・ 介護職員処遇改善加算Ⅲ：加算を含めた金額の 1000 分の 182 を加算します。
- \* 下記のご利用者様については、基本報酬が 90/100 へ減算されます。（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限る）
  - ・ 事業所の所在する建物と同一または隣接する敷地内の建物や、事業所と同一の建物内に居住する利用者
  - ・ 事業所の敷地外ではあるが、その建物に居住する利用者数が 1 月あたり 20 人以上である建物に居住する利用者

## 2) 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問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の交通費は以下の額をいただきます。

- (1) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道 10 キロメートル未満 500 円
- (2) 通常の事業の実施地域を超える地点から片道 10 キロメートルを超えるごとに、500 円ずつ加算した額をいただきます。（サービス利用料とともに 1 ヶ月ごとにお支払いいただきます。）

### 3) キャンセル料

サービス利用日の前日までにキャンセルのご連絡をいただけなかった場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

(連絡先 電話 0566-45-6720)

①	サービス利用日の前日までにご連絡いただいた場合	無料
②	サービス利用日の当日にご連絡いただいた場合	一律 2,000 円

(その他運営についての留意事項)

6 事業所は、すべての訪問介護員等（登録型の訪問介護員等を含む。以下同じ。）に対し、個別の訪問介護員等に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修（外部における研修を含む。）を実施する。なお、研修計画は機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備する。

① 採用時研修 採用後 1 カ月以内

② 継続研修 年 1 回以上

(2) 事業所は、訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施する。

(3) 訪問介護員等は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

(4) 訪問介護員等であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

7 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社ちあいと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

### 8 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、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。

また、緊急な医療が必要な場合は、救急要請等の必要な措置を行います。

## 9 事故発生時の対応方法

- (1) サービスの提供中に事故が発生した場合は、事前の打ち合わせで聴取した連絡先および市区町村に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況および事故に際して採った処置については記録し、事故の要因を十分に検討して原因解明を行い、再発防止に努めます。

市区町村	市区町村および 担当部署	刈谷市長寿課
	連絡先	0566-62-1013

- 2) 事故の原因が当社の責めに帰す場合、所定の手続きを経て損害賠償を速やかに行います。ただし、事故防止に十分注意したにもかかわらず生じた損害については、その賠償責任を負わないものとします。

## 10 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待・拘束の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- 2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- 3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 11 サービス内容に関する苦情

- 1) 相談・苦情窓口

担当者 川井 一輝 電話 0566-45-6720

- 2) 苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) サービス提供中に苦情を受け付けた場合は、直ちに管理者が直接詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。
- (2) サービス提供終了後、電話などで苦情を受け付けた場合には、直ちに管理者が連絡を取り、直接うかがうなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。
- (3) 管理者が必要と判断した場合には、検討会議を行います。
- (4) 検討会議の内容を踏まえ、速やかに具体的な対応を行います。
- (5) 上記の対応は、必要に応じて管理者の上長その他の当社の従業者が行います。
- (6) 受け付けた苦情の内容等の記録は保管し、事例検討会などを通じて職員間の共有を図

り、再発防止に役立てます。

3) その他

当社以外に、公的機関の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

- |     |       |                         |                        |
|-----|-------|-------------------------|------------------------|
| (1) | 市区町村  | ： <u>刈谷市</u>            |                        |
|     | 担当部署  | ： <u>刈谷市長寿課</u>         | 電話 <u>0566-62-1013</u> |
| (2) | 社 協   | ： <u>愛知県社会福祉協議会</u>     |                        |
|     | 担当部署  | ： <u>運営適正化委員会</u>       | 電話 <u>052-212-5515</u> |
| (3) | 国 保 連 | ： <u>愛知県国民健康保険団体連合会</u> |                        |
|     | 担当部署  | ： <u>介護保険課 苦情相談室</u>    | 電話 <u>052-971-4165</u> |

## 12 秘密の保持について

- 1) 事業者およびサービス従事者は、サービスを提供する上で知り得た利用者および利用者の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。この守秘義務は、契約終了後も同様です。
- 2) 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議（利用する居宅サービス等の担当者を招集して行う会議）等において、利用者の個人情報を用いません。
- 3) 事業者は、利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

## 13 第三者評価について

実施しておりません。



《訪問介護サービス 料金表 — 基本料金：昼間（午前9時～午後18時00分） — 》

	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 1時間30分未満	以降30分超ごとに
① 身体介護	163 単位	244 単位	387 単位	567 単位	+82 単位
	20分以上 45分未満	45分以上			
② 生活援助	179 単位	220 単位			

※ 上記単位に地域区分に合わせた単位数単価を乗じた金額が基本料金となります。