

訪問介護 及び訪問介護サービス 重要事項説明書

こころねヘルパーステーション

〒730-0835 広島県広島市中区江波南三丁目 12 番 8 号コーポ原田 201 号

T E L 082-299-2130

F A X 082-207-3101

当事業所は利用者に対して、指定訪問介護及び訪問介護サービスを提供します。

当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社オフィス心絆
代表者氏名	代表取締役 山崎 晴敏
所在地	広島県広島市安芸区矢野西三丁目 16 番 10 号
電話番号	082-889-1472
設立年月日	平成 28 年 8 月 19 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	こころねヘルパーステーション
介護保険事業所番号	訪問介護・訪問介護サービス 3470213541 号
指定年月日	令和元年 5 月 1 日
事業所所在地	広島県広島市中区江波南三丁目 12 番 8 号コーポ原田 201 号
連絡先	TEL：082-299-2130 FAX：082-207-3101
通常の事業の実施地域	広島市（似島町・宇品町・佐伯区、安佐北区を除く） 安芸郡（熊野町を除く）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社オフィス心絆が開設するこころねヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行う訪問介護及び訪問介護サービス（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護状態（訪問介護サービスにあっては要支援状態）にある利用者又は事業対象者に対し、適正な訪問介護又は訪問介護サービスを提供することを目的とする。
-------	---

運 営 方 針	事業の実施に当たっては、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るものとする。 2 訪問介護事業所の訪問介護員等は、利用者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訪問介護計画を作成し、計画に沿って、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。 3 訪問介護サービス事業所の訪問介護員等は、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、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支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。 4 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者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) 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	月曜日から金曜日までとする。但し、8月14日～15日、12月31日～1月3日までは休みとする。 午前8時30分～午後5時30分までとする。
サービス提供日 サービス提供時間	営業日に準ずる。 ただし、利用者の状況や希望により柔軟にサービス提供する。 電話等により、24時間常時連絡可能な体制とする。

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	山崎 真澄
---------	-------

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行うとともに、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	事業所に対する事業における介護サービスの利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画〔訪問介護サービス計画〕の作成等を行う。	常勤職員 2名

従業者	① 訪問介護計画等に基づき訪問介護又は訪問介護サービスの提供に当たる。	常勤職員 2名
	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。	非常勤職員 6名

3 提供するサービスの内容と料金およ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
計画の作成	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訪問介護（訪問介護サービス）計画を作成し、必要に応じて見直しを行います。
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。
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。
その他生活等に関する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

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超えたサービス（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得ない場合を除く）

⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

(3) サービスの料金と利用者負担額について

■ サービス料金及び負担額

厚生労働大臣が定める基準によります。

【例】

内 容	単位	内容・時間	利用者負担額 (1割負担の場合)
身体介護 1	244 単位/回	身体介護 30 分未満	268 円
生活援助 2	179 単位/回	生活援助 45 分未満	191 円
訪問型サービス I	1176 単位/月	週 1 回程度	1259 円

◆新規に訪問介護及び訪問介護サービス計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回のサービス等を行った場合、または従業者に同行した場合でアセスメントを実施した際に加算されます。

◆介護職員処遇改善加算は、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る加算です。

内 容	単位	利用者負担額	
初回加算	200	原則 1 割	負担割合額は所得に応じる。初回のみ
介護職員処遇改善加算 (I)	所定単位数の 245/1,000	原則 1 割	負担割合額は所得に応じる。一月当たり
介護職員処遇改善加算 (II)	所定単位数の 4224/1,000	原則 1 割	負担割合額は所得に応じる。一月当たり
介護職員処遇改善加算 (III)	所定単位数の 182/1,000	原則 1 割	負担割合額は所得に応じる。一月当たり。

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護等に要した交通費は、その実費を徴収するものとする。その際、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を越える地点から目的地までの距離に、1 kmあたり 20 円を乗じて得た額とする。		
- サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 - 生活援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費	利用者の別途負担となります。		
キャンセル料	利用者様の都合による直前の連絡ドタキャンなど 一律 500 円		

※訪問前日の 19 : 00 までに弊社へご連絡下さい。

体調不良などによるキャンセルについては料金は発生いたしません。

利用者様の都合によるキャンセルについては料金を徴収いたします。

また、訪問時不在だった時なども 15 分は待機いたしますが、連絡が取れない場合などはキャンセル料が発生いたします。

5 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額 その他の費用 の支払い方法	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、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。 (ア)現金による支払を原則とします。
----------------------------	--

について	(イ) 事業者指定口座への振り込み（期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。） 金融機関： <u>広島信用金庫</u> <u>矢野支店</u> <u>普通口座</u> <u>0304100</u> 口座名義： <u>株式会社オフィス心絆</u> <u>代表取締役</u> <u>山崎 晴敏</u> (ウ) 上記によりがたい場合はご相談に応じます。 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 担当従業者の変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当従業者の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名 山崎 真澄 イ 連絡先電話番号 082-299-2130 同 ファックス番号 082-207-3101 ウ 受付日および受付時間 月～金 8:30～17:30
---	---

※担当従業者の変更に関しては、利用者等の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 サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

(ア) 利用者からの交替の申し出

訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、特定の訪問介護員の指名はできません。

(イ) 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は、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十分配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

(ア) 訪問介護及び訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護及び訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護及び訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に配慮するものとします。

(イ) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービスの内容の変更を行います。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス料金を請求します。

8 虐待防止・身体拘束等について

事業所は、利用者等の人権の擁護、虐待及び身体拘束等の発生またはその防止するために次に掲

げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。

虐待防止・身体拘束等の適正化(担当者)山崎真澄

虐待防止責任者(担当者) 山崎真澄

- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施するなどの必要な措置を講じます。
- (5) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるように支援を行います。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（現に養護している家族、親族・同居人等）による虐待等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。
- (7) 事業者は、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、身体拘束等を行いません。
やむを得ず身体拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその形態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録いたします。

9、業務継続計画の策定等について

- (1) 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居宅介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制での早期業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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 to 実施します。
- (3) 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。

10、衛生管理等

- (1) 介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、またはまん延しない様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に対策を検討する委員会をおおむね 6 ヶ月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底をします。
 - 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ています。
 - ③ 従業者に対し、感染症予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。

11 ハラスメントについて

事業者は介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続ける労働環境が築けるようにハラスメントと防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係と背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象となります。

- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しないための再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生の状況に努めます。」
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(現に擁護している家族、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。

12、 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」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、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ○ 事業者は、従業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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
②個人情報の保護について	○ 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で使用する等、他の福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該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で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ○ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

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、 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護又は訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合は、都道府県、または市町、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問介護又は訪問介護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、損害賠償を速やかに行います。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- (1) 損害保険会社名 東京海上日動火災保険
- (2) 保険名 超ビジネス保険(事業活動包括保険)
- (3) 保障の概要 施設・事業活動遂行事故他

市町	市 町 名	
	担 当 部 ・ 課 名	
	電 話 番 号	
主治医	主 治 医 氏 名	
	医 療 機 関 名	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
緊急連絡先	氏 名	
	住 所	
	電 話 番 号	

15 身分証携行義務

常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

16 心身の状況の把握

訪問介護及び訪問介護サービス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。

17 連絡調整に対する協力

訪問介護等事業者は、訪問介護及び訪問介護サービスの利用について市町又は居宅介護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。

18 他の介護保険関係機関事業者等との連携

訪問介護及び訪問介護サービスの提供に当り、市町、他の介護保険関係機関事業者及び保健医

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。

19 サービス提供の記録

- ① 訪問介護及び訪問介護サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等を、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。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 訪問介護及び訪問介護サービスの実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、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。
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

20 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した訪問介護等に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下記【事業者の窓口】のとおり)

【事業所の窓口】

○受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
○電話番号 082-299-2130
○苦情解決責任者 山崎 真澄

- (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とします。

- ① 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞きのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
- ② 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
- ③ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

【事業所の窓口】 こころねヘルパーステーション 相談窓口責任者 山崎 真澄	所在地 広島市中区江波南三丁目 12 番 8 号 201 電話番号 082-299-2130 ファックス番号 082-207-3101 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:30
【市町の窓口】 各区一覧	別紙 1 参照

広島県国民健康保険団体連合会	所 在 地 広島市中区東白島町 19 番 49 号 国保会館 電話番号 (082) 554-0783
----------------	--

21、サービス提供開始可能年月日

訪問介護及び訪問介護サービスの 提供開始予定年月日	令和 年 月 日 (木)
------------------------------	----------------

別紙 1

介護保険に関する相談窓口

	機関名	所在地	電話・FAX
広島市	広島市健康福祉局 高齢介護課介護保険課	〒730-8586 広島市中区国泰寺町一丁目 6 番 34 号 (広島市役所内)	電話:082-504-2183 FAX:082-504-2136
中区	広島市中区厚生部 福祉課高齢介護係	〒730-8565 広島市中区大手町四丁目 1 番 1 号 (大手町平和ビル内)	電話:082-504-2478 FAX:082-504-2412
東区	広島市東区厚生部 福祉課高齢介護係	〒732-8510 広島市東区東蟹屋町 9 番 34 号 (東区総合福祉センター内)	電話:082-568-7732 FAX:082-264-5271
南区	広島市南区厚生部 福祉課高齢介護係	〒734-8523 広島市南区皆実町1丁目 4 番 46 号	電話:082-250-4138 FAX:082-254-9184
西区	広島市西区厚生部 福祉課高齢介護係	〒733-8535 広島市西区福島町二丁目 24 番 1 号 (西区地域福祉センター内)	電話:082-294-6585 FAX:082-233-9621
安佐南区	広島市安佐南区厚生部 福祉課高齢介護係	〒731-0194 広島市安佐南区中須一丁目 38 番 13 号 (安佐南区総合福祉センター内)	電話:082-831-4943 FAX:082-870-2255
安佐北区	広島市安佐北区厚生部 福祉課高齢介護係	〒731-0221 広島市安佐北区可部三丁目 19 番 22 号 (安佐北区総合福祉センター内)	電話:082-819-0621 FAX:082-819-0602
安芸区	広島市安芸区厚生部 福祉課高齢介護係	〒736-8555 広島市安芸区船越南三丁目 2 番 16 号 (安芸区総合福祉センター内)	電話:082-821-2823 FAX:0 82- 821-2832
佐伯区	広島市佐伯区厚生部 福祉課高齢介護係	〒731-5195 広島市佐伯区海老園二丁目 5 番 28 号	電話:082-943-9730 FAX:082-923-5098
坂町	安芸郡坂町民生部 保険健康課 介護高齢者係	〒731-4393 広島県安芸郡坂町平成ヶ浜 1-1-1	電話:082-820-1504 FAX:082-820-1521
海田町	海田町長寿保険課 介護保険係	〒736-8601 広島県安芸郡海田町上市 14-18	電話:082-823-9609 FAX:082-823-9627
府中町	府中町高齢介護課 介護保険係	〒735-8686 広島県安芸郡府中町大通 3-5-1	電話:082-286-3235 FAX:082-286-3199

※その他市町お住まいの方に関しては各市町の相談窓口へお問い合わせください。