

管理番号 No. _____

重要事項説明書

(訪問介護)

利用者： _____ 様

事業者： 西出雲ヘルパーステーション

予防訪問介護・日常総合支援事業・訪問介護重要事項説明書

1 当ステーションが提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

TEL 0853-25-8781

重要事項説明者 _____ / 管理責任者 山本 由典 _____

※ ご不明な点は、何でもお尋ねください。

2 西出雲ヘルパーステーションの概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	西出雲ヘルパーステーション
所在地	島根県出雲市東園町 725-3
介護保険指定番号	訪問介護 (島根県 3270402724 号)
サービスを提供する地域	出雲市

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 営業時間

事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- ① 営業日 月曜日から金曜日までとする。ただし、12月29日から1月3日及び8月13日から8月15日までを除く。
- ② 営業時間 午前9時から午後6時までとする。
- ③ 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。
- ④ サービスの提供は365日、24時間行う。

(3) 職員体制

事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- ① 管理者 1名
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、従業者に事業に関する法令等の規定を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 1名以上
サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。
 - ・訪問介護計画（介護予防訪問介護計画）の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整をすること。
 - ・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、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。
 - ・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。
 - ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。
- ③ 訪問介護員等 常勤換算数で2.5名以上
訪問介護員等は、訪問介護の提供に当たる。

(4) サービス提供の時間帯

	早朝 6:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00
平日・土	○	○	○	○
日・祝日	○	○	○	○

※ 時間帯により料金が異なります。

※ 早朝(6:00～8:00)深夜(22:00～6:00)のご利用につきましてはご相談ください。

(5) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

3 サービス内容

(1) 身体介護

① 食事介助 ② 入浴介助 ③ 排泄介助 ④ 清 拭 ⑤ 体位変換 等

(2) 生活援助

① 買い物 ② 調 理 ③ 掃 除 ④ 洗 濯 等

(3) その他サービス

① 介護相談 等

4 利用料金

(1) 訪問介護利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は原則として基本料金(料金表)の1割です。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自己負担となります。

[料金表—基本料金・通常時間]

身体介護	20分未満	20分 ～30未満	30分以上～ 1時間未満	1時間以上 (30分増すごとに80円)
	1630円 負担額163円	2440円 負担額244円	3870円 負担額387円	5670円 負担額567円
生活援助	20分～45分未満	45分以上		
	1790円 負担額179円	2200円 負担額220円		

※ 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。

※ 上記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、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)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、且つお客様の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は2人分の料金をいただきます。

※ 初回のサービス提供責任者のサービス(または同行)は、200単位 2000円をいただきます。

※ 介護職員処遇改善加算(Ⅲ)として、毎月算定した総単位の18.2%分の割合負担金をいただきます。

※ 同一敷地内への訪問は10%の減算となります。

予防訪問介護・日常総合支援利用料

要介護区分	身体介護・生活援助が週 1回程度の利用が必要 な場合	身体介護・生活援助が週 2回程度の利用が必要な 場合	身体介護・生活援助が週 3回程度の利用が必要な 場合
要支援1	11760円 負担額1176円	23490円 負担額2349円	
要支援2	11760円 負担額1176円	23490円 負担額2349円	37270円 負担額3727円

- ※ 初回のサービス提供責任者のサービス（または同行）は、200単位 200円をいただきます。
- ※ 介護職員処遇改善加算（Ⅲ）として、毎月算定した総単位の18.2%分の割合負担金をいただきます。
- ※ 同一敷地内への訪問は10%の減算となります。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従業者がお尋ねするための交通費の実費をいただきます。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。(連絡先：西出雲ヘルパーステーション TEL 0583-25-8781)

①	ご利用日の前営業日の17時までにご連絡いただいた場合	無料
②	ご利用日の前営業日の17時までにご連絡がなかった場合	利用料の100%

(4) その他

- ① お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担になります。
- ② 通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はお客様のご負担になります。
- ③ 料金の支払方法
料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月20日頃に当月分の料金を請求いたしますので、末日までにお支払いください。お支払い方法は、原則銀行引き落としまたは振込み、現金回収とさせていただきます。
- ④ まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
- ⑤ サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ⑥ お客様のご希望に沿ってヘルパーを決めておりますが固定ヘルパーご希望の場合、必ずしもご希望に添えない場合がございます。やむを得ずヘルパーが変更する場合がございますのでご了承下さい。
- ⑦ 誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いをご遠慮下さい。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

※ 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。

② 当ステーションの都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月までに文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）

- ・ お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当〔自立〕又は要支援と認定された場合 ※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ お客様が亡くなられた場合

④ その他

- ・ 当ステーションが正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族の方などが、当ステーションや当ステーションのサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、当ステーションにより文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

(3) 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、区市町村、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。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ないます。

6 当ステーションの訪問介護サービスの特徴など

事 項	有無	備 考
ホームヘルパーの変更の可否	有	変更を希望される方はお申し出ください
男性ヘルパーの有無	有	希望される方はお申し出ください
従業員への研修の実施	有	1ヶ月に1回全体研修があります
サービスマニュアルの作成	有	

書式変更：箇条書きと段落番号

7 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体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。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	
主治医への 連絡基準		

8 サービス内容に関する苦情

(1) 当ステーションお客様相談・苦情窓口

担当 山本 由典 電話 0853-25-8781

(2) その他（当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。）

9 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

(1) 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合

(2) 非代替性：身体拘束以外に利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止する事ができない場合

(3) 一時性：利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合、直ちに身体拘束を解く

10 虐待防止に関する対策

人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために虐待防止委員会を設置し、その結果について従業員へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。サービス提供中に、当該事業所従業員又は介護者（利用者の家族等高齢者を現に介護する者）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。

11 業務継続計画の策定等

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訪問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早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

2 事業所は、従業員に対し、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するものとする。

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うものとする。

会社の概要

社名 株式会社ソーシャルプランニングネットワーク
所在地 島根県出雲市中野美保南二丁目9番地6 ラビスラズリ3階
電話 0853-24-8405 FAX 0853-24-8406
代表者 代表取締役 園山 充彦

事業内容

訪問介護事業／福祉用具貸与事業／サービス付き高齢者住宅／居宅介護支援事業所

事業者

株式会社ソーシャルプランニングネットワーク

取締役 園山 充彦 印

事業所

西出雲ヘルパーステーション

〒 693-0041

島根県出雲市東園町 725-3

上記の内容の説明を受け、了承しました。

令和 年 月 日

利用者氏名 _____ 印

代理人氏名 _____ 印