

# ホームヘルパーステーションたけべ 重要事項説明書

## 1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 朋友会
- (2) 法人所在地 岡山市北区建部町建部上 557-2
- (3) 電話番号 086-722-0006
- (4) 代表者氏名 理事長 片山 精 壮
- (5) 設立年月日 平成 16 年 10 月 7 日

## 2 事業所の概要

- (1) サービスの種類 訪問介護事業（指定訪問介護及び指定第 1 号訪問介護）
- (2) 介護保険事業所番号 3372100390
- (2) 事業の目的 要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び指定第 1 号訪問介護を提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 ホームヘルパーステーションたけべ
- (4) 事業所の所在地 岡山市北区建部町建部上 557-2
- (5) 電話番号 086-722-0013
- (6) 事業所管理者 蛭 子 亮

## 3 利用者に対するサービスの内容

### (1) 身体介護

- ・入浴介助  
入浴介助又は、見守りを行います。
- ・清拭介助  
体の全身又は一部を拭きます。
- ・排泄介助  
排泄の介助、見守り、誘導又はおむつ交換を行います。
- ・食事介助  
食事の介助を行います。
- ・体位交換  
体位の交換を行います。
- ・衣類の着脱介助  
衣類の着脱の介助を行います。
- ・通院介助  
通院の付き添いをします。
- ・その他必要な介護  
その他必要な介護を行います。
- ・相談、助言、介護等に関するお話を伺います。

### (2) 生活援助

- ・調理  
利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

・洗濯

利用者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族の洗濯は行いません。）

・掃除

利用者の居宅の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、庭の草取り、家具移動、大掃除等を行いません。）

・買い物

利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

・その他必要な家事

その他必要な家事を行います。

・相談、助言、生活等に関するお話を伺います。

(3) 身体介護と生活援助を組み合わせた場合のサービス

4 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施区域

岡山市、久米南町及び吉備中央町（旧加茂川町）

(2) 営業時間

月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分。ただし、8 月 13 日から 8 月 15 日まで及び 12 月 29 日から 1 月 3 日までを除く

※上記以外の日時にサービスが必要な場合はご相談ください。

(3) 連絡体制

電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制とする。

5 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置します。

- (1) 管理者 1 名
- (2) サービス提供責任者 1 名
- (3) 訪問介護員等（ヘルパー2 級以上） 3 名以上

6 当事業所が提供するサービスの利用料金等

(1) 利用料の額

※利用料金を計算する際、端数処理の関係で、以下の掲げる金額と若干異なる場合があります。

①訪問介護事業に係る料金

<要介護の方>

☆基本料金は次表のとおりです。

	20 分以上	30 分以上	60 分以上	90 分以上
	30 分未満	60 分未満	90 分未満	(30 分増す毎に)
身体介護	244 単位	387 単位	567 単位	82 単位

\*身体介護が中心で引き続き生活援助を行った場合、以下の金額が加算されます。

	20分以上	45分以上	70分以上
身体介護中心 + 生活援助	65単位	130単位	195単位

	20分以上 45分以内	45分以上
生活援助	179単位	220単位

☆この他、利用の状況に応じて加算等があります。

- 初めての訪問介護の際は 200 単位が加算されます。
- 二人の訪問介護員等による訪問介護の場合は基本料金と同額が加算されます。
- 夜間（午後 6 時～午後 10 時）又は早朝（午前 6 時～午前 8 時）の訪問介護の場合は基本料金の 25%相当額が加算されます。
- 深夜（午後 10 時～午前 6 時）の訪問介護の場合は基本料金の 50%相当額が加算されます。
- 緊急時の訪問介護の場合は 100 単位が加算されます。

#### <要支援の方>

☆1ヶ月の基本料金は次表のとおりです。

1週に1回	1週に2回	1週に2回以上(3回)
1,176単位	2,349単位	3,727単位

☆この他、利用の状況に応じて加算があります。

- 初めての訪問介護の際は 200 単位が加算されます。
- ②介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス  
利用料金の全額が利用者の負担となります。
- ③通常の事業実施地域以外の利用者に係る交通費  
通常実施地域を越える地点から送迎地点までの距離に 1 km20 円を乗じた額。

#### (2) 利用料金の支払い方法

1ヶ月ごとに計算しご請求しますので、翌月 15 日に中国銀行福渡支店に開設していただいた口座より引き落としとします。

※利用料金をお支払いいただくと領収書を発行します。

#### (3) 利用の中止、変更、追加

- ・利用予定日の前に利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができる。この場合は、サービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
- ・サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員等の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

## 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等

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

### (2) 訪問介護員等の交替

#### ・利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等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等の交替を申し出ることができます。ただし、利用者からの特定の訪問介護員等の指名はできません。

#### ・事業者からの訪問介護員等の交替

事業者の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。訪問介護員等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に配慮するものとします。

### (3) サービス実施時の注意事項

#### ・定められた業務以外の禁止

利用者は、「3 利用者に対するサービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできない。

#### ・サービスの実施に関する指示、命令

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。ただし、事業者はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

#### ・備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。訪問介護員等が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

#### ・公用車の使用

訪問介護員等の運転する公用車へ契約者が同乗しての通院介護、買い物等のサービスは行いません。

### (4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、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利用料金を請求します。

### (5) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当するサービスは行いません。

#### ①医療行為

#### ②利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受

#### ③利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

#### ④飲酒及び喫煙

#### ⑤利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

#### ⑥その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

#### ⑦サービス提供する上で知り得た事項を正当な理由なく第三者に漏洩する行為

## 8 事故発生時の対応について

- (1) 事故発生時には、利用者の家族、主治医又は、各関連機関と連携を取りながら速やかな対応をします。
- (2) 利用者の家族、利用者に関する居宅介護支援事業所、市町村に対して速やかに連絡等を行います。
- (3) 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。
- (4) 事故発生時の状況を調査分析し、再発防止策を講じるものとします。

## 9 苦情の受付について

### (1) 苦情解決の概要

- 1) 苦情解決責任者 : 管理者
- 2) 苦情受付担当者 : サービス提供責任者
- 3) 第三者委員 : 評議員・監事

#### 職務内容

1. 苦情受付担当者が受けた苦情内容の報告聴取
2. 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人の通知
3. 利用者が第三者委員に直接申出た時の直接受付
4. 苦情申立人への助言
5. 事業所への助言
6. 苦情申立人と苦情解決責任者の話し合いへの立合い、助言
7. 苦情解決者から苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
8. 日常的な状況の把握と意見聴取

### (2) 苦情解決の手順

- ① 利用者・家族の方が、苦情受付担当者へ苦情申立てをする。
- ② 苦情受付担当者は、書面に記録し申出人に内容確認をする。
- ③ 苦情受付担当者は、書面を第三者委員・苦情解決責任者へ提出する。
- ④ 第三者委員は、書面受付後、申出人へ報告書を通知する。
- ⑤ 苦情解決責任者は、苦情書面を受け解決策を検討後第三者委員に報告、助言を受ける。
- ⑥ 苦情解決責任者は、利用者・家族との話し合い、解決案を提示する。又、第三者委員の立合いで調整、助言を受けることもある。
- ⑦ 全過程の記録・報告は、苦情受付担当者が行い、全職員参加によるサービス改善向上に日頃から取り組む。
- ⑧ 公表については、苦情解決責任者が取り組み実績を公表する。

### (3) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

- |                 |       |              |
|-----------------|-------|--------------|
| ○苦情受付窓口(担当者)    | 信江 美香 | 086-722-0013 |
| ○苦情解決責任者(管理者)   | 蛭子 亮  | 086-722-0006 |
| ○苦情解決第三者委員(評議員) | 平田 親志 | 086-722-1017 |
| 〃 (監事)          | 小坂 亨  | 086-728-3506 |

- 苦情受付時間 毎週月曜日から金曜日 8時30分から17時30分

(4) 行政機関等その他の苦情受付機関

① 行政機関

- ・岡山市役所介護保険課 086-803-1240
- ・久米南町役場保険福祉課 086-728-4411
- ・吉備中央町役場福祉課 0866-54-1317

② 岡山県国民健康保険団体連合会

岡山市北区桑田町 17-5 086-223-8811

③ 岡山市保健福祉局事業者指導課 訪問通所事業者係

岡山市北区大供三丁目 1 番 18 号 086-212-1012

1 0 虐待防止について

当事業所は、虐待防止に関する委員会の設置、職員に対する虐待防止啓発のための定期的な研修の実施、成年後見制度を活用した権利擁護、苦情解決体制の整備、自治体における虐待防止に関する相談窓口の周知等、虐待防止のための措置を講じるよう努めます。

1 1 成年後見人制度の活用支援について

当事業所は、入居者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関連期間の紹介等、成年後見制度の活用ができるよう支援します。

指定訪問介護事業・指定介護予防訪問介護事業の提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

ホームヘルパーステーションたけべ

説明者職氏名

㊞

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護事業・指定介護予防訪問介護事業の提供開始に同意しました

令和 年 月 日

利用者

住所

氏名

㊞