重要事項説明書

訪問介護

《利用者》　　様

《事業所》ヘルパーステーションひだまり

重要事項説明書（訪問介護）

（令和６年４月１日現在）

１．事業者の概要

事業者（法人）名	株式会社コミュニティーケアサポートひだまり			法人種別	株式会社
代　表　者	役職名	代表取締役	氏名	長谷川　綾子	
所在地 電話番号	住所　〒187-0024 東京都小平市たかの台 40 番 9 号-1 階 ＴＥＬ　042-348-5830　　ＦＡＸ　042-348-5831				
事業内容	介護保険法による指定訪問介護事業				
法人の沿革・特色	平成　29 年　7　月に設立。				
法人が所有する 事業所の種類・数	指定居宅介護支援事業所 指定訪問介護事業所　　日常生活支援総合事業所（訪問型サービス）				

２．事業所の概要

事業所の名称	ヘルパーステーションひだまり		
所在地 電話番号	住所　〒187-0024 東京都小平市たかの台 40 番 9 号-1 階 ＴＥＬ　042-348-5830　　ＦＡＸ　042-348-5831		
事業所番号	1374303061	指定取得日	平成 29 年 10 月 1 日
管理者名	内藤　玲子		
事業の目的	事業所の訪問介護員等が要介護状態又は要支援状態にある高齢者等に対し、適正な指定訪問介護等を提供することを目的とする。		
運営の方針	① 訪問介護員等は要介護者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 ② 事業所は、事業継続の策定、感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続してサービスを受けられるよう、非常時の体制で早期の業務の再開を図り、各関係機関との連携に努める。感染症の予防及びまん延防止、災害に係る業務継続計画を策定、担当者、委員会を設置し、従業者の研修、訓練を行う。 ③ 事業の実施にあたっては、関係区市町村、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。		
自己評価の実施状況	年１回実施		
第三者評価の実施状況	なし		
研修の実施状況	年６回以上実施		

３．事業所の職員体制

職　　種	常　勤	非常勤	合　計	資　格　等	業　務　内　容
管　理　者	１名		１名	介護福祉士	介護従業者及び業務の管理
サービス提供責任者	２名		２名	介護福祉士	派遣調整、技術指導、入浴、排泄、食事等生活全般の援助
訪問介護員	１名	４名	５名	介護福祉士 実務者研修 初任者研修 修了者 旧ヘルパ-2 級	入浴、排泄、食事等生活全般の援助

４．事業の実施地域

実　施　地　域	小平市・国分寺市・立川市・東大和市・東村山市

※上記の地域以外の方はご相談ください。

５．営業日時

営　　業　　日	月曜日から土曜日　サービス提供は毎曜日とする。(12/30～1/3 は除く)
営　業　時　間	午前 9 時から午後 6 時　電話相談受付は午前 9 時 30 分から午後 5 時までとする。営業時間以外は電話等により 24 時間受付可能な体制とする。

６．サービスの内容

(1) 訪問介護計画書に基づき、次のサービスの項目について、訪問介護サービスを実施いたします。

①　事前ﾁｪｯｸ、記録等

顔色、発汗の観察記録等、環境整備、相談援助・情報収集・情報提供、記録等

②　身体介護

(ｲ)排泄介助･･･ﾄｲﾚ介助、Pﾄｲﾚ介助、尿器介助、尿ﾊﾟｯﾄ交換、おむつ交換、排尿・排便の回数や性状の観察等

(ﾛ)食事介助･･･全介助、一部介助、水分補給・量の記録、特段の調理、食事量・内容の観察記録等

(ﾊ)保清・整容･･･清拭（全身・部分)、洗髪、全身浴（入浴、ｼｬﾜｰ浴)、部分浴（手・足・陰部・臀部）洗面、爪切り・爪やすりがけ、(爪の状態により切れない場合あり・白癬等）口腔ｹｱ、更衣介助等

(ﾆ)移動･･･体位変換、移乗介助、移動介助、通院・外出介助等

(ﾎ)起床就寝･･･起床・就寝介助

(ﾍ)服薬･･･服薬介助、服薬確認、軟膏塗布、点眼等

(ﾄ)自立支援・重度化防止のための見守り的援助･･･生活援助のうち訪問介護員等が代行するのではなく ADL・IADL・QOL や意欲向上の観点から安全を確保しつつ、常時介助できる状態で見守りながら共に行うもの。

③　生活援助

(ｲ)掃除･･･居室・寝室・台所・ﾄｲﾚ・Pﾄｲﾚ・浴室・廊下・階段等の掃除、ｺﾞﾐ出し、準備・後片付け等

(ﾛ)洗濯･･･洗濯、乾燥（物干し)、取入れ収納、ｱｲﾛﾝかけ等

(ﾊ)寝具の手入れ･･･ｼｰﾂ交換、ﾍﾞｯﾄﾞﾒｲｸ、布団干し等

(ﾆ)衣類･･･衣類の整理・修繕等

(ﾎ)調理配下膳･･･一般的な調理、配下膳、後片付け等

(ﾍ)買い物等･･･日常品の買い物、薬の受け取り、通所準備等

(ト)その他

④　退出時の確認

火元、電気、水道、戸締り等の確認

※「生活援助」は身体介護以外の、掃除・洗濯・調理などの日常生活の援助を指しますが、次のような行為は「生活援助」に含まれません。

①商品の販売・農作業等の生業の援助行為

②直接、本人の日常生活の援助に属さないと判断される行為

※公共交通機関、一般のタクシーを利用する外出介助については、身体介護の移動介助サービスになります。

(2) サービスの提供に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止となるよう、適切にサービスを提供します。

(3) サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかり易いように説明します。もしわからないことがあれば、いつでも訪問介護員等にご質問下さい。

(4)　訪問介護員等は、常に身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者や利用者の家族から求められた場合は提示を行います。

7．サービス提供の流れ

訪問介護サービスの流れは以下の通りです。

(1) サービスの依頼

利用者、家族またはケアマネジャー等から依頼があります。

(2) 訪　問

サービス提供責任者が自宅を訪問し、依頼内容に基づき、サービスの内容や事業所の説明を行ない同意を得た後契約を行います。

(3) サービス担当者会議の開催

利用者や家族、関係事業所が集まり、サービス計画について会議を行います。その後、事業所が行うサービス内容を「訪問介護計画書」として作成し、説明を行い、同意を得ます。

(4) サービスの開始

初回のサービス提供は、サービス提供責任者と担当の訪問介護員が一緒に訪問します。訪問介護は「訪問介護計画書」に沿ってサービスの提供を行います。

(5)①サービス提供責任者の役割

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護等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、訪問介護計画の作成等を行う。

②サービス提供責任者の責務

イ）訪問介護の現場で利用者の口腔に関する問題や服薬状況に係る気付きを、サービス提供責任者から居宅介護支援事業所等のサービス関係者に情報提供し共有する。

ロ）ケアプランの標準時間と実際の提供時間が著しく変わる場合は,実際の提供時間に応じた時間に見直すべきであることから、サービス提供責任者は提供時間を記録するとともにケアマネジャーに連絡し、プランの見直しを行う。

ハ）事業所は、居宅介護支援事業所のケアマネジャー（セルフプランの場合には利用者）に対して自身の事業所のサービス利用に係る不当な働きかけを行ってはならない。

８．サービス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

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が担当します。

(2) 訪問介護員の交替

① 利用者からの交替の申し出

担当する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の他交替を希望する理由を明らかにし、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません、予めご了承ください。

② 事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、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充分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「６.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所に依頼することはできません。

② サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護員に対するサービス指示・命令はすべて事業所が行います。

但し、事業所はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に充分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

サービス実施のために必要となる備品等及び水道・ガス・電気・電話等の費用は利用者にご負担いただきます。

(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う場合があります。

その場合、事業所は、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) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為

医師または医師の指示を受けた看護師等、医療従事者にしか行うことができない治療や処置は訪問介護員はできません。

ただし、医師または看護師等から指示があった場合の医療補助行為（軽微な切り傷・擦り傷・やけど等の処置・皮膚への軟膏塗布（褥瘡の処置を除く）、皮膚への湿布の貼付、点眼薬の点眼、一包化された内服薬の内服（舌下錠を含む）、坐薬挿入、鼻腔粘膜への薬剤噴霧、耳垢の除去、ストマ装具のパウチにたまった排泄物を捨てること（肌に密着したパウチの取替を除く）・自己導尿カテーテルの準備、浣腸、喀痰吸引・経管栄養（登録事業者の有資格者による））を除く。

② 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受

③ 利用者の家族等に対するサービスの提供

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

(6) 貴重品の一時保管について

鍵等の貴重品については原則として預かりません。但し、「鍵」に関しては、サービス提供において支障がある場合、保管目的等を協議の上、「預り証」をお渡しいたします。保管の場所は、事業所内の「鍵のかかる場所」に保管します。

９．利用料金　　（別紙参照）

介護保険を利用する場合の自己負担は､原則として費用総額に対し､介護保険負担割合証に記載された割合で計算された金額となります。

ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担になります。任意契約による訪問介護は、全額自己負担になります。

① 利用者の心身の状況等で二人の訪問介護員でのサービスが必要な場合は、居宅サービス計画書に位置付けられた上で行い、かかる費用は総額の負担割合分を請求します。

② 緊急時訪問介護加算は利用者の要請とケアマネジャーが認めた居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護に限る）を行った場合に加算します。

③ 訪問介護初回加算は新規計画を作成した利用者に、初回訪問介護実施月内に、サービス提供責任者自身が訪問介護又は同行訪問をした場合に加算します。

④ 生活機能向上連携加算（Ⅰ）は訪問リハビリテーション・通所リハビリテーション、事業所又は医療提供施設のリハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言を受けることが出来る体制を構築し、助言を受けて、サービス提供責任者が生活向上機能を目的とした訪問介護計画書（変更）を作成すること。理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場においてICT(情報通信技術)を活用した動画等により助言を定期的に行うこと。

⑤ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）は 訪問・通所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合に加えて　リハビリテーションを実施している医療提供施設の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問して行う場合。

⑥ 認知症専門ケア加算（Ⅰ）は、介護サービスにおける認知症対応力を向上させていく観点から、認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が 100 分の 50 以上。認知症介護実践リーダー研修修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が 20 名未満の場合は 1 名以上、20 名以上の場合は 1 に、当該対象者の数が 19 を超えて 10 または端数を増すごとに 1 を加えて得た数以上配置し、専門的な認知症ケアを実施。事業所の従業者に対して､認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的に開催した場合に加算します。

⑦ 認知症専門ケア加算（Ⅱ）は、認知症専門ケア加算（Ⅰ）の要件を満たし、かつ、認知症介護指導者養成研修修了者を 1 名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施。介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施または実施を予定した場合に加算します。

⑧ 口腔連携機能強化加算は、利用者の口腔の状態の確認によって、歯科専門職による適切な口腔管理の実施につなげる観点から、事業所と歯科専門職の連携の下、介護職員による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施並びに利用者の同意の下の歯科医療機関及び介護支援専門員への情報提供を評価した場合に加算します。

⑨ 介護職員処遇改善加算・特定処遇改善加算は、職場環境等要件について、職員の離職防止・定着促進を図る観点に対する取り組みを都道府県知事へ届出した場合に加算することができます。

⑩ 介護職員等ベースアップ等支援加算は、介護職員等に対し、月次の処遇改善を目的とされ、その取り組みを都道府県知事へ届け出した場合に加算することができます。

※令和６年６月より⑨⑩は一本化されます。

※利用者が法定代理受領サービスを利用できないことにより償還払いとなる場合には､いったん利用料を全額自己負担していただきます。

その他の費用

① 交通費　通常の地域以外の場合、交通費として１㎞あたり 100 円の実費をいただきます。

② キャンセル料

・介護サービスの利用をキャンセルする場合、その連絡時間により、キャンセル料をいただきます。

前日の夕方 5 時までの連絡の場合・・・キャンセル料はありません。 前日の夕方 5 時以降の連絡の場合・・・派遣 1 回に相当する自己負担分の料金をいただきます。 事前連絡がなく訪問介護員等が訪問した場合・・・派遣 1 回に相当する金額の 50%の料金をいただきます。

※サービス時の自己負担分の料金/料金表参照

10. 利用料金、その他の費用の支払い方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し請求いたします。

請求書は、毎回のサービス提供の明細書を添えて、翌月の 10 日前後迄にお渡しします。

支払いが口座振替の場合は毎月 26 日（振替日が土・日・祝日の場合は翌営業日)、現金集金の場合は請求書発行から１週間を目安に集金させていただきます。

領収書は、口座振替の場合は翌月の請求書と一緒に、集金の場合は集金時に発行いたしますので、大切に保管してください。

お支払いが 2 カ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも係わらず 10 日以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い分をお支払いいただきます。

11.　虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために、以下の対策を講じます。

① 虐待防止責任者を設置しています。

虐待防止責任者	内藤　玲子

② 虐待防止対策委員会と担当者を設置・開催し指針の整備を行います。

③ 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。

④ サービスの提供中に、介護施設従事者又は家族・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、速やかにこれを区市町村等に通報します。

12. 感染症対策の強化について

事業所は、感染症の発生及びまん延防止のために、以下の対策を講じます。

① 感染症対策委員会を設置・開催し、指針の整備を行います。

② 研修や訓練（シュミレーション）を通じて、従業者の意識や知識、技術の向上に努めます。

③ サービスの提供中に、従業者または利用者、家族等に感染症が認められた場合は、速やかに必要な対応を実施し、区市町村等に通報する場合があります。

13. 業務継続に向けた取り組みの強化について

事業所は、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築するため、以下の対策を講じます。

① 業務継続に向けた計画等の整備を行います。

② 研修や訓練（シュミレーション）を通じて、従業者の意識や知識、技術の向上に努めます。

14. 個人情報の保護について

事業所は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考え、事業所が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努めるとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守します。

① 事業所の従業者は介護保険法等の規定に基づき、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及び家族の個人情報を漏らしません。

② 事業所の従業者であったものは､正当な理由なくその業務上知り得た利用者及び家族の個人情報を漏らしません。

③ 事業所では利用者の医療上緊急の必要がある場合又は、サービス担当者会議等で必要がある場合に限りあらかじめ利用者もしくは家族等からの文書等による同意を得た上で必要な範囲内で利用者又は家族等の個人情報を用います。

事業所と連携をする医療・介護事業者等と業務の連携に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行います。

15. 緊急時の対応方法

訪問介護のサービスの提供中に利用者の容態の急変等の緊急事態が発生した場合、若しくはその他必要な場合は、マニュアルに従い迅速に必要な対応や措置を講じます。

16. 事故発生時の対応

訪問介護のサービス提供中に事故が発生した場合は、事前の打ち合わせに沿って関係各所に連絡し、その記録等を保管します。

17. サービス内容及び個人情報取り扱い等に関する苦情・相談について

サービスの内容及び個人情報取り扱い等に苦情・相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください。

① ヘルパーステーションひだまりお客様相談・苦情担当

担　当　　内藤　玲子
電話　　０４２－３４８－５８３０
電話受付時間　　毎週月～土曜日　９：３０～１７：００
（日・12/30～1/3 休み）

② その他

事業所以外に　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。

各市の相談窓口　　小平市高齢者支援課地域支援担当　　電話　042-346-9539
（月～金 8：30～17：00　土・日・祝日・12/29～1/3 休み）
国分寺市高齢者総合相談室　　電話　042-321-1301
（月～金 8：30～17：00　土・日・祝日・12/29～1/3 休み）
東大和市介護保険課　　電話　042-563-2111
（月～金 8：30～17：00　土・日・祝日・12/29～1/3 休み）
東村山市介護保険課認定係　　電話　042-393-5111
（月～金 8：30～17：00　土・日・祝日・12/29～1/3 休み）
立川市介護保険課介護給付係　　電話　042-528-4370
（月～金 8：30～17：00　土・日・祝日・12/29～1/3 休み）

東京都国民健康保険団体連合会　苦情相談窓口　　電話　03-6238-0177
（月～金 8：30～17：00　土・日・祝日・12/29～1/3 休み）

18. 記録の保管について

①諸記録の電磁的な保存、書面による記録は鍵のかかる書庫に保管し管理します。訪問等で持ち出す場合、その管理には十分注意することとします。

②記録の保管、請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録の保管はこの契約の終了日から５年間とします。

③記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付は本人及び家族に限り可能です。

④保管期間が終了した書類については、書類溶解やシュレッダー等にかけて破棄します。

19. 契約の解約、終了

①利用者は、事業所に対して７日前までに申し出ることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院等やむを得ない事情がある場合は、予告期間が７日以内でもこの契約を解約することができます。

②事業所は、やむを得ない事情がある場合、利用者に対して、１か月の予告期間をおいて理由を示した文書等で通知することにより、この契約を解約することができます。

③次の事由に該当した場合、利用者は告知することにより直ちにこの契約を解約することができます。

(ｱ) 事業所が正当な理由もなく、サービスを提供しない場合。

(ｲ) 事業所が守秘義務に反した場合。

(ｳ) 事業所が利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合。

④次の事由に該当した場合、事業所は告知することにより直ちにこの契約を解約することができます。

(ｱ) 利用者のサービス利用料金の支払いが２か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず、１０日以内に支払われない場合。

(ｲ) 利用者や家族等が事業所や事業所の訪問介護員等に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為、ハラスメント行為（セクシャルハラスメント、モラルハラスメント、パワーハラスメント、カスタマーハラスメント等）を行った場合。

⑤次の事由に該当した場合、この契約は自動的に終了します。

(ｱ) 利用者が介護福祉施設に入所した場合。

(ｲ) 利用者の要介護認定区分が、要支援、非該当（自立）となった場合。

(ｳ) 利用者が死亡若しくは被保険者資格を失った場合。

20. 損害賠償

事業所の責任により利用者に生じた損害については、事業所はその損害を賠償いたします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業所の損害賠償を減じる場合があります。

上記の内容について「訪問介護サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」に基づき、説明を行いました。

説明日　令和　　年　　月　　日

〖事業所〗　住　所　東京都小平市たかの台 40 番 9 号 - 1 階

事業所名　ヘルパーステーションひだまり　印

（事業所番号　1374303061）

説明者・サービス提供責任者　印

上記の内容について説明を受けました。

〖利用者〗　住　所

氏　名　印

〖家族または代理人〗　住　所

氏　名　印

続柄