

# 重要事項説明書（訪問介護サービス）

当事業所が提供する指定訪問介護サービスの内容に関し、利用者に説明すべき重要事項は次のとおりです。

## 1 事業者の概要

（施設経営法人）

法人名	社会福祉法人城ヶ崎いこいの里	電話番号	0557-51-0888
法人の所在地	静岡県伊東市富戸1219番地の5	FAX番号	0557-51-5888
代表者職氏名	理事長 竹安 広峰	設立年月日	昭和61年7月14日

## 2 利用事業所9

事業所の名称	奥野苑ヘルパーステーション	電話番号	0557-38-2225
事業所所在地	伊東市荻772番地の1	FAX番号	0557-38-2205
管理者	相馬 さなえ	指定年月日	平成11年11月1日
事業実施地域	伊東市		
介護保険事業所番号	静岡県指定 第2270400050号		

## 3 職員の概要

職種	配置人数
管理者	1名／常勤
サービス提供責任者	2名以上／常勤(管理者と兼務可。)
訪問介護員	2.5以上(常勤換算方法)(サービス提供責任者を含む)

## 4 サービスの提供時間

- (1) 営業日 月曜日から日曜日とする。ただし、1月1日と2日を除く。
- (2) 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
- (3) サービス提供時間 午前6時00分から午後10時00分までとする。

## 5 訪問介護の運営方針

- (1) 事業所は、サービス計画に基づき、利用者が可能な限り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にすることを目指す。
- (2) 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常にその利用者の立場に立ってサービスを提供す

る。

(3) 事業所は、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、各機関との密接な連携に努める。

## 6 利用料金

(1) 当事業所の通所介護サービスの提供(介護保険適用部分)に際し、利用者が負担する利用料金は厚生労働大臣が定める額となり、法定代理受領サービスである場合は、「介護保険負担割合証」に記載された割合(1割、2割、3割)に基づきご負担いただきます。なお、介護保険被保険者証に支払い方法の変更の記載がある場合はその割合に基づくご負担をお願いいたします。ただし、介護保険の給付を超える部分のサービスについては全額自己負担になります。

### 基本料金(通常時間)

時間 項目	20分未満の場合	20分以上 30分未満の場合	30分以上 1時間未満の場合	1時間以上の 場合	30分増すごと
身体介護	163単位	244単位	387単位	567単位	82単位を加算
時間 項目	20分以上 45分未満の場合	45分以上の場合	身体介護に引き続き生活援助を行った場合		
生活援助	179単位	220単位	65単位		
初回加算	200単位	当該事業所で新規にサービス利用を受ける場合(前回のサービス提供時より2月間(暦月)空いて、新たに訪問介護計画を作成する場合も含む)に加算			

介護職員等処遇改善加算Ⅰ(総単位数に14.5%加算率を乗じます。但し、経験技能のある職員等の配置による最大24.5%まで取得できるようになります。)(令和6年6月からの変更となります)

従来介護処遇改善加算、介護職員等特定処遇改善加算、介護職員等ベースアップ支援加算について、「介護職員等処遇改善加算」に一本化を行います。

#### ■基本料金は、所定の単位数に10円を乗じて得た額です。

- ①基本料金に対して、早朝(午前6時～8時)、夜間(午後6時～10時)は25%加算となります。
- ②一定の条件の下に2人の訪問介護員が1人の利用者に訪問介護を行ったときは、2人分の料金となります。
- ③認知症対応型共同介護又は特定施設入所者生活介護を受けている間は、介護保険からの支払は受けられません。
- ④特定事業所加算(Ⅱ)として、所定単位数の100分の10に相当する単位数の加算となります。
- ⑤介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)として、所定単位数の1000分の137に相当する単位数の加算となります。
- ⑥介護職員等特定処遇改善加算に関しては、介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)単位数の1000分の

137に1000分の63を上乗せ、合計1000分の200に相当する単位数の加算となります。

⑦この他、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（厚生省告示第19号）に規定される訪問介護を行った場合に、所定の料金を負担していただきます。

⑧新型コロナウイルス感染症に対応するための特例的な評価として、令和3年9月末までの間、基本報酬に対して0.1%の上乗せとなります。

## (2) 交通費

当事業所の通常の事業の実施区域にお住まいの方は、交通費は無料です。

## (3) その他の費用

訪問介護を提供するため、利用者宅で使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者の負担となります。

## (4) 料金の支払方法

利用者が、当事業所に支払う料金は、月ごとの精算とします。

利用月の翌月10日までに前月分の請求をしますので、20日までにお支払いください。お支払い方法は銀行振込、現金支払い、口座自動引落としの中から、契約の際に選択してください。

## (5) キャンセル

利用者の都合により訪問介護をキャンセルする場合には、早めに当事業所に連絡してください。特にキャンセル料は頂戴いたしません。

ただし、キャンセルの連絡が無く、訪問介護員が訪問して利用者が留守の場合は、キャンセル料として660円を支払っていただきます。

## (6) その他

利用者の被保険者証に支払方法の変更の記載（利用者が保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨の記載）があるときは、費用の全額を支払っていただきます。この場合、事業所は、サービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日当該市町村に提出して差額の払い戻しを受けてください。

## 7 サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

①当事業所の利用を希望される方は、当事業所にお申し込みください。当事業所の担当職員が利用者宅に伺い、訪問介護サービスの内容等について説明いたします。

②この説明書により利用者からの同意を得た後、当事業所のサービス提供責任者がサービス計画を作成し、サービスの提供を開始します。

③利用者が居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に居宅介護支援事業者にご相談ください。

### (2) サービスの終了

①利用者の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7日前までに申し出てください。

②当事業所のやむを得ない都合により、サービスの提供を終了させていただくことがあります。この場合は、サービス終了の15日前までに、文書により利用者へ通知します。

③利用者が他の介護保険施設に入所又は入院した場合、利用者の要介護認定区分が非該当、要支

援1及び要支援2と認定された場合、利用者が死亡したときは、それぞれサービスは自動的に終了となります。

④当事業所が、正当な理由がなくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、当事業所が閉鎖した場合、利用者は、文書で通告することにより直ちにこの契約を終了することができます。

⑤利用者がサービスの利用料金を6ヶ月以上滞納し、再三の文書催告にもかかわらず利用料金を支払わない場合や利用者が当事業所に対してこの契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、文書で利用者へ通知することにより、直ちにこのサービスを終了させていただく場合があります。

## 8 サービスの内容

当事業所が提供するサービス項目は以下のとおりです。

身体介護	1 起床介助 5 食事介助 9 服薬管理	2 就寝介助 6 衣服着脱 10 入浴介助	3 排せつ介助 7 清拭 11 通院介助	4 整容介助 8 体位変換
生活援助	1 調理 5 薬受け取り	2 洗濯 6 衣服入替	3 掃除 7 関係機関との連絡調整	4 買い物

サービスの提供は親切丁寧に行い、サービスの提供方法について、利用者に分かりやすいように説明します。サービスの提供に当たっては、衛生、安全に注意を払います。

## 9 緊急時の対応方法

事業所は、サービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

### 10 感染症予防発生時の対応

当事業所では、感染症が発生し、またはまん延しないように委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。

### 11 高齢者虐待防止について

当事業所では、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、施設長を虐待防止に関する責任者とし、必要な職員研修を実施します。

当事業所では、虐待防止委員会を中心として、虐待防止の活動を展開します。

### 12 苦情処理

利用者は、当施設の指定介護福祉施設サービスの提供について、いつでも苦情を申し出ることができます。利用者は、当施設に苦情を申し立てたことにより、何らの差別待遇を受けません。

(1) 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）及び担当者は、下記の通りです。

苦情受付担当者	奥野苑ヘルパーステーション	管理者 相馬さなえ Tel 0557-38-2225
---------	---------------	----------------------------

苦情解決責任者	特別養護老人ホーム奥野苑 苑長 山口 弘文 Tel 0557-38-2225
---------	--

次の機関にも苦情を申し立てることができます。

第 三者委員	氏名	役職名	住所	電話
	大村 滄子	社会福祉法人城ヶ崎 いこいの里評議員	〒413-0231 伊東市富戸980-1	0557- 51-9292
	正木 茂	社会福祉法人城ヶ崎 いこいの里監事	〒414-0053 伊東市荻471-621	0557- 36-3447
	佐々木 広雄	社会福祉法人城ヶ崎 いこいの里評議員	〒414-0002 伊東市湯川4-1-18	0557- 36-4110

その他、次の窓口等に苦情を申し立てることができます。

伊東市役所保健福祉部高齢者福祉課	伊東市大原2-1-1 Tel 0557-36-0111 (代表) Tel 0557-32-1563 (直通) 受付時間 月曜日～金曜日 8:30～17:15
静岡県国民健康保険団体連合会 (介護保険課)	静岡市葵区春日2-4-34 Tel 054-253-5590 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00
静岡県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	静岡市葵区駿府町1-70 Tel 054-653-0840 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順

- ① サービス利用者より苦情があった際は、直ちに利用者から事情を聞き、内容を確認する。
- ② 苦情受付担当者は、利用者の苦情内容を速やかに苦情解決責任者へ報告する。
- ③ 苦情解決責任者は、苦情相談について担当者及び各職員に必要なに応じて検討会議を実施させる。
- ④ 苦情及び相談についての記録を作成し、再発防止に努める。

(3) 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等

- ① 苦情解決責任者は、利用者からの苦情に対し、対応が困難と判断される場合、事実確認をし、必要に応じて市町村または第三者委員に連絡・報告する。
- ② 苦情解決責任者は、担当者及び各職員から苦情相談に関して事実を確認し、必要に応じて再発防止に向け検討する。

(4) 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する仕組の状況	1 あり	実施日	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

第三者による評価の状況	① あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	
	② なし		

1.3 事故発生時の対応について

- (1) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、その利用者の家族等市町村及びその利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、利用者に対する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。

令和            年            月            日

(事業所)

事業所は、利用者へサービス提供に当たり、この説明書に基づいて重要事項を説明しました。

所在地    伊東市荻772番地の1

名 称    奥野苑ヘルパーステーション

説明者 \_\_\_\_\_ (印)

(利用者)

この説明書により、サービスに関する重要事項の説明を受けました。

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)

(家族代表者)

住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ (印)