

訪問介護重要事項説明書

[令和 6 年 10 月 1 日現在]

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

担当 仲須友香里

TEL 092-213-0006

FAX 092-213-0004

ご不明な点は、何でもお尋ねください。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。）

福岡市南区 介護保険課	福岡市南区塩原3丁目25番1号	電話：092-559-5125
福岡市城南区 介護保険課	福岡市城南区鳥飼6丁目1番1号	電話：092-833-4105
福岡市中央区 介護保険課	福岡市中央区大名2丁目5番31号	電話：092-718-1102
那珂川市 高齢者支援課	那珂川市西隈1丁目1番1号	電話：092-953-2211
福岡県国民健康保険団体連合会	福岡市博多区吉塚本町13番47号	電話：092-642-7859

2 ケアサービスであいの概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ケアサービスであい
所在地	福岡市城南区東油山6-5-33
介護保険指定番号	訪問介護 4071100889
サービスを提供する地域	福岡市南区・城南区・中央区・那珂川市

※ 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

月～土	午前9:00～午後18:00
-----	----------------

※年末年始：12月31日、1月1日、1月2日、1月3日はお休みとなります。

*日曜日の訪問介護サービスは可能です。ご相談ください

(3) 職員体制〈令和6年4月1日現在〉

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1名	0名	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	3名	0名	3名
サービス提供責任者	訪問介護員養成研修1級修了者・准看護師	0名	0名	0名
サービス従業者	介護福祉士	3名	3名	6名
サービス従業者	訪問介護員養成研修2級修了者・介護職員初任者研修修了者・実務者研修修了者・准看護師	0名	4名	4名

(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
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) 利用料

基本利用料は厚生労働大臣が告示で定める基準であり、これが改定された場合はこれらの基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は事前に新しい基本利用料を書面にてお知らせします。

基本利用料は重要事項説明書(別紙)にて表記しています。

介護保険からの給付サービスを利用する場合の自己負担金は負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。但し、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。

- ※ 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 214円をいただきます。
- ※ 介護職員処遇改善加算(I)として、毎月算定した総単位の13.7%分の負担割合に沿って負担金をいただきます。
- ※ 介護職員特定処遇改善加算(I)として毎月算定した総単位の6.3%分の負担割合に沿って負担金をいただきます。
- ※ 当事業所ではベースアップ加算として所定単位の2.4%を負担割合日添ってご負担いただきます
- ※ 当事業所では特定事業所加算IIとして所定単位数の10%の負担割合に沿って負担金をいただきます。

(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訪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：ケアサービスであひ TEL092-213-0006)

①	ご利用時間の1時間までにご連絡いただいた場合	無料
②	ご利用時間の前までにご連絡がなかった場合	600円

(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15日までに当月分の料金を請求いたしますので、25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 お客さま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ください。
- ⑦ 誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮下さい。

5 サービス提供の方法

(1) サービスの開始

まずは地域包括支援センターへご連絡ください。また、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。その後、事業所にサービスのご依頼をいただきますと、当ステーションの職員がお伺いいたします。訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始いたします

(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、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等に入所して自宅に戻る予定がない場合
 - ・ 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〕と認定された場合
 - ・ 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

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2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、必要な措置を講じます。賠償すべき事故が発生した場合は、当社加入の損害賠償保険により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	無	
従業員への研修の実施	有	1ヶ月に1回以上研修があります
サービスマニュアルの作成	有	

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。

8 第三者による評価の実施状況

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

9 衛生管理等

事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

- 2 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号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の対策を検討する委員会をおおむね6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図ります。
- (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致します。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

10. 居宅介護支援事業者等との連携

事業所は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者（必要と判断される場合は、主治医、保健・医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、必要な情報を提供いたします。

（衛生管理等）

11. 事業所は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- 2 事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号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の対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6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図ります。
 - (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ます。
 - (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

（虐待の防止）

12. 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。
 - (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
 - (2) 虐待防止のための指針を整備します。
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施します
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置します
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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致します。

（秘密保持）

13. 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
 - 2 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨を従業者との雇用契約の内容とする。
 - 3 サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

（苦情処理）

- 14 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」による。

15. 業務継続計画の策定等

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ます。

- 2 事業所は、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実施します。

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致します

16. その他運営に関する重要事項

本事業の社会的使命を十分認識し、従業員の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備します。

(1)採用時研修 採用後6カ月以内

(2)継続研修 年12回以上

3 訪問介護計画及びサービス提供記録については、それらを当該利用者に交付します。

4 訪問介護計画及びサービス提供記録については、サービスの提供に係る保険給付支払の日から5年間、事故発生時の記録、市町村への通知、並びに苦情処理に関する記録については、その記録が完結してから5年間保存致します。