

指定訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス

重要事項説明書

1. 事業者(法人)の概要

事業者(法人)の名称	社会福祉法人友の会
主たる事務所の所在地	〒039-1101 八戸市尻内町字熊ノ沢 35 番 2
代表者(職名・氏名)	理事長 大寫 泰雅
設立年月日	平成 17 年 10 月 3 日
電話番号	0178-70-1818

2. 事業所の概要

事業所の名称	ヘルパーステーションほっとハウス	
事業所の所在地	〒039-1101 八戸市大字尻内町字熊ノ沢 35 番 2	
電話番号	0178-70-5816	
FAX番号	0178-70-1658	
指定年月日・事業所番号	令和 5 年 7 月 1 日 指定	0270304363
通常の事業の実施地域	八戸市	

3. 運営の方針

- ・ 指定訪問介護及び日常生活支援総合事業訪問型サービス（以下「訪問介護」という）の提供に当たっては、要支援者、要介護者の心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、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、訪問サービス計画に基づき、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ・ 事業の実施に当たっては、関係市町村、高齢者支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

1 訪問介護(要介護 1～5の方)

ア 身体介助

- ・ 食事介助
- ・ 清拭、入浴介助
- ・ 排せつ介助
- ・ 移動、移乗介助、体位変換
- ・ 整容、更衣介助

イ 生活援助

- ・ 買い物
- ・ 調理
- ・ 掃除、洗濯
- ・ ベッドメイキング

2 介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業

- ・ 食事介助
- ・ 清拭、入浴介助
- ・ 排せつ介助
- ・ 体位変換
- ・ 買い物
- ・ 調理
- ・ 掃除、洗濯

5. サービス提供日時

営業日	月曜日から日曜日 ※12月31日から1月2日は休業
サービス提供時間	午前 7時から午後 7時まで

6. 事業者の従業者の体制

職種	常勤		非常勤	
	専従	兼務	専従	兼務
管理者	1人			
サービス提供責任者		1人		
訪問介護員	2人	1人		

7. 利用料等

サービスを利用した場合の「基本利用料」は厚生労働大臣が定める以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、介護保険負担割合証に記載された負担割合に応じた額です。

ただし、介護保険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。また、支払方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口へ提出し、後日払い戻しを受けてください。

1 介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス

利用回数	基本利用料(1ヶ月)	利用者負担		
		1割負担	2割負担	3割負担
週1回利用の場合	11,760円	1,176円	2,352円	3,528円
週2回利用の場合	23,490円	2,349円	4,698円	7,047円
週2回を超える利用の場合 (要支援2及び総合事業の方)	37,270円	3,727円	7,454円	11,181円

2 指定訪問介護

区分	利用時間	基本利用料（1回）	利用者負担	利用者負担	利用者負担
			1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満	1, 630円	163円	326円	489円
	20分以上30分未満	2, 440円	244円	488円	732円
	30分以上1時間未満	3, 870円	387円	774円	1, 161円
	1時間以上90分未満	5, 670円	567円	1, 134円	1, 701円
生活援助	20分以上45分未満	1, 790円	179円	358円	537円
	45分以上	2, 200円	220円	440円	660円
身体介護に引き続き生活援助を行った場合		650円	65円	130円	195円
所要時間20分から起算して25分を増すごとに加算し、195単位を限度とします 20分未満の身体介護に引き続き行われる生活援助を加算することはできません。					

※身体介護で1時間30分を超える場合は、30分増すごとに82単位加算されます。

※やむを得ない事情により、利用者・家族に同意を得て2人の訪問介護員がサービスを提供した場合は所定単位数の200%を算定します。

※早朝（午前7時から午前8時）、夜間（午後6時～午後7時）は25%増しになります。

※上記の利用者負担金は目安の金額であり、円未満の端数処理により多少の誤差が生じることがあります。

【加算・減算】要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算又は減算されます。

加算等の種類	加算・減算額	
	利用者負担 ※(注1)参照	内容
初回加算	200円/月	初回の訪問介護を行った日の属する月にサービス提供責任者が訪問介護を行うか、訪問介護員に同行した場合
特定事業所加算Ⅱ	基本単位数の10%	適正な人材の確保や研修体制、定期的な会議等を実施している場合
中山間地域等における小規模事業所加算	所定単位数の10%	中山間地域の過疎地域や豪雪地帯など、訪問介護サービスの提供が困難な地域にある場合
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	1ヶ月の総単位数の24.5%	介護職員の賃金の改善等を実施しており、厚生労働大臣が定める基準に適合する場合

3 その他の費用

- ・ 通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合に係る交通費用として、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道35円/kmをいただきます。
- ・ 訪問介護員が実施のために使用する水道、電気、ガス、電話等の料金は利用者負担となります。

4 支払い方法

毎月、15日までに前月分の利用料の請求をいたしますので、20日までにお支払ください。

お支払方法は、銀行・郵便局の指定口座からの引き落とし、銀行振り込みからご契約の際に選択できます。

5 料金の変更

利用料の変更があった場合は、原則1ヵ月前までに文書で通知します。利用者及び身元引受人が変更内容について承諾する場合は、新たな料金に基づく変更同意書を作成し互いに取り交わします。

※要介護認定前（要介護度が認定されていない）にサービス利用があり、万が一要介護認定前に死亡された場合は、その利用された回数に応じて、サービス単位数の1割をご請求いたします。

8. サービスの利用にあたっての留意事項

- ・サービス提供に当たって、訪問介護員等は次のことをお受けすることはできませんので、あらかじめご了承ください。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② 利用者の家族に対するサービス提供
 - ③ 利用者及びその家族からの金銭又は物品の授受

9. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・事業所は利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。
- ・事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いません。

10. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名(利用者との続柄)	()
	電話番号	

11. 事故発生時における対応

訪問介護の提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する訪問介護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。

12. 身分証の携行義務

訪問介護員は、常に身分証明書携帯し、初回訪問時及び利用者またはその家族から提示を求められたときはいつでも身分証明書を提示します。

13. 苦情相談窓口

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

1 事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号	0178-70-5816
	受付時間	月曜日から金曜日 8時30分から17時30分
	担当者名	伊藤 守

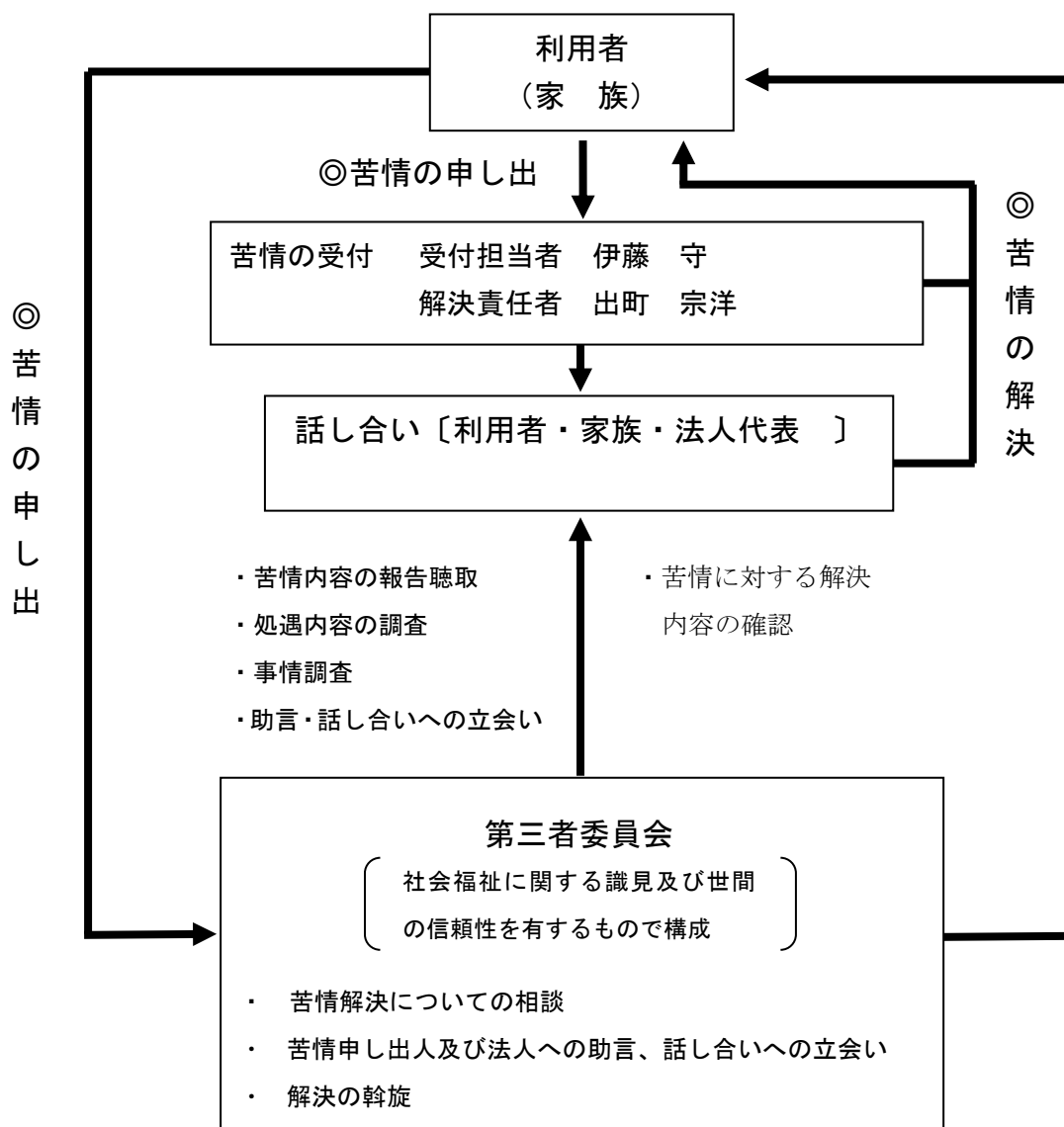
2 第三者委員（第3者委員の立会いを希望される際は、その旨もお申し付け下さい。）

第三者委員	小泉 紀之	電話 090-7066-3433
	前田 由美	電話 090-9635-5565
	小関 勉	電話 090-6789-0339

3 その他苦情申立の窓口

苦情受付機関	八戸市介護保険課	電話 0178-43-9292
	青森県国民健康保険団体連合会	電話 017-723-1336

4 苦情発生から解決までの流れ



14. サービスの中止及び終了

1 サービスを中止する場合

要介護の利用者が、サービス利用の前日までに中止を申し入れなかった場合、利用者は事業所へキャンセル料（料金表の基本料金）を支払うものとします。ただし、体調の急変などやむを得ない場合はキャンセル料について不要とします。

2 利用者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10日前に電話または文書でお申し出下さい。

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10日以内の通知でもこの契約を解約することができます。

3 事業所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あります。その場合は、1ヶ月前までに文書で通知します。

4 自動終了

次の場合は、双方の通知がなくても、自動的に契約を終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設へ入院又は入所した場合
- ・利用者の要介護状態区分が自立となった場合
- ・利用者が死亡した場合

5 その他

①次の場合は、利用者は文書で解約を通知することにより、直ちにサービスを終了することができます。

- ・事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ・事業者が、守秘義務に反した場合
- ・事業者が、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
- ・事業者が、倒産した場合

②その他、利用者は契約更新を希望しない場合、利用料等の変更に対して同意することができない場合には契約を解約することができます。

③次の場合は、事業者は文書で解約を通知することによって直ちにサービスを終了させていただく場合があります。

- ・利用者の利用料等の支払いが2ヶ月以上遅延し、利用料等を支払うよう催告したにも拘らず、別途定めた期限内に支払われなかった場合
- ・利用者又はその家族が事業者や従業者又は他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
- ・利用者または利用者のご家族による職員へのハラスメント（精神的暴力・身体的暴力・セクシャルハラスメント・カスタマーハラスメント等）また、過度な要望など著しい迷惑行為を行う事などによって、本契約を継続しがたい場合

◆利用者または利用者の家族によるハラスメントの定義

1 身体的暴力

身体的な力を使って危害を及ぼす行為（職員が回避し危害を免れたケースを含む）

例○物をなげつける	○たたかれる	○首を絞める
○蹴られる	○手をひっかく	○杖などを振り回す
○手を払いのけられる	○つねる	○唾を吐く
○服を引きちぎられる	○水等をかける	等

2 精神的暴力

個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

例○大声を発する ○サービスの状況をのぞき見する ○怒鳴る ○脅す（言葉・凶器等） ○威圧的な態度で文句を言い続ける	○特定の職員に対し嫌がらせをする ○家族が利用者の発言をうのみにし 理不尽な要求をする ○通常のサービス以外の要求をする ○「この程度出来て当然」と理不尽な サービスを要求する 等
--	--

3 セクシュアルハラスメント

意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の欲求等、性的ないやがらせ行為

例○必要もなく手や腕をさわる ○抱きしめる ○卑猥な言動を繰り返す 等
--

4 カスタマーハラスメント

5 その他、ハラスメントとして該当すると認めた行為

15. 非常災害対策

事業者は、当事業所の所在する地域の環境及び利用者の特性に応じて、事象別の非常災害に関する具体的計画として災害時対応マニュアルを策定しております。

16. 身元引受人に係る事項

- 1 身元引受人は、利用者と連携して、訪問介護から生じる利用者の費用を負担するものとします。
- 2 前項の身元引受人の負担は、訪問介護利用料2ヶ月分の極度額22万円を限度とします。
- 3 身元引受人が負担する利用者の費用はサービスの終了、利用者が死亡した時に確定するものとします。
- 4 身元引受人からの情報公開請求があった時、事業者は身元引受人に対し、遅滞なく利用者の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者すべての費用の額等に関する情報を提供するものとします。

17. 連携

- 1 事業者は、サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービスまたは、福祉サービスを提供するものと密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、この契約の内容について介護支援専門員に連絡します。
- 3 事業者は、この契約内容が変更された場合又はこの契約が終了した場合は、その内容を介護支援専門員に連絡します。なお、サービス終了における解約通知を行う際は、事前に介護支援専門員に連絡します。

18. 本契約に定めのない事項

- 1 利用者及び事業者は、信義誠実を持ってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議の上定めます。

19. 裁判管轄

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び事業者は、利用者の所在地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることをあらかじめ合意します。