

指定居宅介護・重度訪問介護 重要事項説明書

※ 当説明書は令和7年8月1日時点のものであり、今後、変更することもあります。

事業所の目的

富山医療生活協同組合在宅福祉総合センターひまわりヘルパーステーション(以下「事業所」という。)が行う指定居宅介護・重度訪問介護事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、その利用者に対し、障害者総合支援法に基づく居宅介護・重度訪問介護(以下、「居宅介護等」といいます。)を提供することを目的とします。

事業者の概要

事業者の開設者	富山医療生活協同組合
所在地	富山市豊田町1丁目1-8
電話番号	076-441-8352
代表者名	理事長 火爪 健一

事業所の概要

事業所の名称	富山医療生活協同組合 在宅福祉総合センターひまわりヘルパーステーション
事業所の所在地	富山市栗島町2丁目2-1
電話番号	076-433-2592
管理者	鶴見 恭子
事業の種類	居宅介護・重度訪問介護
開設年月日	平成 20年 8月 1日
サービスを提供する地域	富山市

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

同事業所の職員体制と営業時間

職員体制	営業時間
管理者(常勤) 1名 サービス提供責任: 5名以上(介護福祉士)	月～土 午前7時～午後10時 (但し、8月15日・16日 12月29日～1月3日を除く)
訪問介護員等 15名以上 (介護福祉士・2級ヘルパー・ 初任者研修修了者)	* 日祝日についてはご希望があれば応じます。 * 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制 にしています。

連絡相談窓口 電話 076-433-2592 担当 鶴見 恭子

当事業所が提供するサービスと利用料金

(1)「居宅介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画・重度訪問介護計画」(以下、「居宅介護計画」という。)を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

<サービス区分及びサービス内容>

1. 居宅介護

①身体介護(ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事等の介護をします。)

入浴介護・清拭・洗髪・・・入浴の介助や清拭や洗髪等を行います。

排泄介助・・・排泄の介助、おむつの交換を行います。

- 食事介助・・・食事の介助を行います。
- 衣服の着脱の介助・・・衣服の着脱の介助を行います。
- 通院介助・・・通院の介助を行います。
- その他必要な身体介護を行います。
- * 医療行為はいたしません。

②家事援助(ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除等の生活の援助を行います。)

- 調理・・・利用者の食事の用意を行います。
- 洗濯・・・利用者の衣服等の洗濯を行います。
- 掃除・・・利用者の居室、日常生活で使用している場所の掃除・整理整頓を行います。
- 買物・・・利用者の日常生活に必要となる物品の買物を行います。
- その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
- * 預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
(預貯金通帳・カードはお預かりできません。)
- * 利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

③その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

2. 重度訪問介護

全身性障害(脳性マヒ等)がある方等の日常生活全般に常時の支援を必要とする方を対象としたサービスです。身体介護、家事援助、見守り等を行います。

(2)利用料金

上記サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者負担分としてサービスご利用料金の1割(定額負担)を事業者にお支払いしていただきます。

1. 2人の訪問介護員等による訪問を行った場合

1人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の訪問介護員等でサービスを提供した場合には、2倍の利用者負担額をいただきます。

2. 利用者負担額の上限等について

- ① 介護給付費対象のサービス(ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ)利用者負担額は上限が定められています。
- ② 利用者の希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始時にその旨をお申し出ください。
- ③ 当事業所において利用者負担額の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、上限管理にかかる費用(月額150円)をお支払いいただきます。
- ④ 初回加算(新規) 月額 200単位
- ⑤ 緊急時対応加算 1回につき 100単位

富山市は7級地=10.18円/1単位

3. 利用者負担の減免について [利用者負担に関する月額上限]

1ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて4区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

区分	世帯の収入状況	負担上限月額
生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得	市町村民税非課税世帯	0円
一般1	市町村民税課税(所得割16万未満) ※入所施設利用者(20歳以上)、グループホーム利用者を除く	9,300円
一般2	上記以外	37,200円

4. 償還払い

事業者が介護給付費の代理受領を行わない場合には、介護給付費基準額の全額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。（「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。）

(3) サービス利用にかかる実費負担額

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

1. 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、訪問介護員等が訪問するための交通費をいただきます。（サービス料金とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
 - * 実施地域を越えて片道概ね10km未満 300円
 - * 実施地域を越えて片道概ね10km以上 500円
2. 「通院介助」において訪問介護員等に公共交通機関等の交通費等が必要な場合は、その実費をいただきます。（サービス利用時にその都度ご負担いただきます。）

(4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

前記(2)及び(3)の①の料金・費用は1ヶ月ごとに計算し、ご請求します。料金のお支払い方法は、口座引き落としでのお支払いをお願いします。毎月、10日付で前月分の請求をいたしますので、銀行などで手続きをされた方は22日に引き落としされます。お支払いいただきますと、領収証を発行いたします。

(5) 利用中止・変更・追加

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅介護等計画で定められたサービス利用の中止または変更をすることができます。この場合に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。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、キャンセル料金として、下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等やむを得ない場合はキャンセル料金はいただきません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	1,000円

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によって、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、訪問介護員等の稼働状況により利用者の希望する時間にサービスを提供できないことがあります。その場合は他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介する等必要な調整をいたします。

サービスの利用に関する留意事項

(1) 訪問介護員について

- ① 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。担当の訪問介護員等や訪問する訪問介護員等が交代する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族に対して、サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。
- ② 利用者から特定の訪問介護員等を指名することはできませんが、訪問介護員等についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス提供について

- ① サービスは「居宅介護計画」に基づいて実施します。実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。ただし、実際の提供にあたって、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ② 利用者の住まいで、サービス実施のために使用する水道・ガス・電気等の費用は利用者のご負担になります。

(3) サービス内容の変更

- ① 訪問時に、利用者の体調等の理由で「居宅介護計画」で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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の利用料金を請求します。

(4) 受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかに訪問介護員等にお知らせください。また、担当訪問介護員等やサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示いただくようお願いします。

(5) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、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
- ② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類の預かり
- ③ 利用者もしくはご家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約者のご家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食
(移動介助等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます。)
- ⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑦ その他利用者もしくはご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他の迷惑行為

サービス実施の記録について

(1) サービス実施の記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にもその内容をご確認いただけます。内容に間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、「居宅介護計画」及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。)

緊急時における対応方法

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、居宅介護支援事業所等へ連絡いたします。

苦情処理・事故発生の対応

- (1) 提供した居宅介護・重度訪問介護サービスに係わる利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するために、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係の調査の実施、改善措置、利用者又は家族に対する説明、記録の整備その他必要な措置を講じます。

- (2) 利用者に対する居宅介護・重度訪問介護サービスの提供により発生した場合は、市町村、当該利用の家族に連絡を行ない、必要な措置を講ずるとともに、利用者に対する指定居宅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。

加入損害賠償保険	保険会社	日新火災海上保険(株)
	保険名	居宅サービス事業者賠償責任保険

(3) お客様相談・苦情・事故担当

① 苦情解決責任者	施設長 徳堂 栄
② 苦情受付担当者	ヘルパーステーション管理者 鶴見 恭子
	電話 076-433-2592

虐待の防止

- (1) 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に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に開催するとともに、その結果について従業員等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ています。
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(利用者の家族等利用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します。

身体拘束について

事業所は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。万が一、利用者又は訪問介護員等の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合には、利用者又は家族の同意を得て、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録します。

- ① 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- ③ 身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施します。

業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する必要なサービス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事業再開を図るための計画(「業務継続計画」)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) 従業員に対し、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 to 実施します。
- (3) 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も行います。

感染対策について

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定期的に開催するとともに、その結果について従業員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の防止のための指針を整備します。
- ③ 従業員に対し、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 to 実施します。

ハラスメントの防止

- (1) 事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、訪問介護員等が働きやすい職場づくりを目指します。
- (2) 利用者及びその家族等から事業所や訪問介護員等に対して次のような行為があった場合はサービスを中止することもあります。
 - ① 身体的暴力(暴力又は乱暴な言動、殴る、蹴る、物を投げつける等)
 - ② 精神的暴力(能力がないと言う、威圧的態度、嫌がらせ、長時間の電話等)
 - ③ ハラスメント行為(不必要に体を触る、卑猥な言動、抱きしめる等)
 - ④ その他 過大な要求・理不尽な要求・職員等の個人情報を求める・ストーカー行為・SNSへの書き込み・宗教への勧誘・営利行為等

秘密保持

- (1) 事業所及び訪問介護員等は、サービス提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
- (2) 従業員であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を厳守させるため、従業員でなくなった後についてもこれらの秘密を厳守すべき旨を、従業員との雇用契約とします。

(3) 事業所は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該家族の個人情報を用いません。

個人情報の取り扱いについて

(1) 使用目的

事業者が、介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画書に基づき、居宅介護サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合に使用する。

(2) 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の提供は1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- ② 事業所は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

(3) 個人情報の内容（例示）

- ・ 氏名、生年月日、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が居宅介護サービスを行うために必要最低限度の家庭個人に関する情報
 - ・ その他の情報
- ※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものを指します。

(4) 使用する期間

契約締結日から契約終了日までの期間

（但し、契約書第2条の規定に基づき、自動更新された場合は、更新後の期間とします）

提供するサービスの評価

(1) 提供するサービス内容について、利用者及びご家族・居宅介護支援事業所又は地域包括支援センターに定期的にアンケートを実施し、サービスの内容の評価を行い、ホームページで公開しています。

(2) 当事業所では、外部評価機関を活用し、第三者の視点から事業者の提供するサービス内容を評価する審査を受審しています。

- | | |
|----------|--------------------|
| ・受審評価機関 | NQA-Japan |
| ・適用規格 | ISO9001:2015 |
| ・審査月 | ##### |
| ・評価結果の開示 | 未実施(適用認証を事業所入口に掲示) |

その他運営についての留意事項

(1) 事業所は、訪問介護員等の質的向上を図るための研修を設けるものとし、また、業務体制を整備します。

(2) サービスを提供する訪問介護員は身分証明書を携行し、初回訪問時及び利用者は家族から求められたときは、これを提示します。

