

## 居宅介護重要事項説明書（障害福祉サービス）

### 1 ヘルパーステーション アイ・ケア（概要）

#### (1) 提供できる居宅サービスの種類と地域

事業所	名称 ヘルパーステーション アイ・ケア 住所 青森県弘前市大字八幡町1丁目2番地2 電話番号 0172-38-9055 FAX番号 0172-26-8496
事業所番号 その他のサービス	0210200093 訪問介護
サービスを提供できる地域	青森市、弘前市、黒石市、五所川原市、つがる市、 平川市、南津軽郡、中津軽郡、西津軽郡、北津軽郡

\*上記地域以外にお住まいの方でもご希望の方はご相談ください。

#### (2) 当事業所の職員体制

職名	資格	常勤	非常勤	合計	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	0名	1名	介護従事者及び業務の管理
サービス提供責任者	介護福祉士	3名	0名	3名	利用調整・技術指導 入浴、排泄 食事等の生活全般の援助
介護従事者	介護福祉士 (管理者1名、サービス提供責任者2名)	18名	5名	23名	入浴、排泄、食事等の 生活全般にわたる援助
	ヘルパー1級	0名	0名	0名	
	ヘルパー2級	1名	1名	2名	
	介護職員実務者研修	0名	0名	0名	
	介護職員初任者研修	2名	1名	3名	

#### (3) サービスの提供時間帯

	早朝 6時～8時	日中 8時～18時	夜間 18時～22時	深夜 22時～6時
平日	○	○	○	○
休業日	年中無休			

\*上記○印時間帯以外でも、ご希望の方はお気軽にご相談ください。

## 2 当事業所の居宅介護の特徴等

### (1) 運営の方針

- ①居宅介護の提供に当たっては、居宅介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
- ②居宅介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対しサービスの提供方法等について理解しやすく説明する。
- ③居宅介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対し適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- ④常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め利用者又はその家族に対し適切な相談及び助言を行う。

### (2) サービス利用のために

事 項	備 考
ホームヘルパーの変更	変更を希望される方はお申し出下さい。
男性ホームヘルパー	男性のホームヘルパーを希望される場合はお申し出下さい。
従業員の研修の実施	継続研修 毎月実施しています。
サービスマニュアル	サービスマニュアルに添った適切なサービスを提供します。
そ の 他	

## 3 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」を定めて、サービスを提供します。  
「居宅介護計画」は、市町村が決定した居宅介護の「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）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、同意を頂くとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

### (2) サービス区分及びサービス内容

- ①身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします）
    - 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
    - 排泄介助 …排泄の介助、おむつ交換を行います。
    - 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。
    - その他必要な身体介護を行います。
  - ②家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除など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 …利用者の衣類等の洗濯を行います。
    - 掃除 …利用者の居室の掃除や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い物を行います。
    - 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通院介護（身体介護を伴う通院介護を行います）
- ④通院介護（身体介護を伴わない通院介護を行います）
- ⑤通院等乗降介助
- ⑥重度訪問介護

生活全般にわたる援助（身体介護、家事援助、外出時における移動の介護等）を行う。  
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。

### （3）利用者負担額

上記サービスの利用に対しては、介護給付費が支給されます。介護給付費は、本事業所が代理受領いたしますので、利用者から受給者証の記載内容に基づき

利用者本人及び扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）

をお支払いいただきます。

< 2人のホームヘルパーにより訪問を行った場合 >

☆ 1人のヘルパー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人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

< 利用者負担額の上限等について >

☆ 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、市町村が上限を定めています。そのため、これらのサービスのご利用状況により、当事業所への月々の利用者負担額は変わることがあります。本事業者が代理受領を行った介護給付費額は、利用者に通知します。

< 償還払い >

☆ 介護給付費額を事業者が代理受領を行わない場合は、市町村が定める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。）

### （4）処遇改善加算

当事業所では以下の処遇改善加算を算定しております。

介護職員処遇改善加算Ⅱ 40.2%

### （5）交通費

上記1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。

それ以外の地域にお住まいの方は、介護従業員が居宅介護するための交通費の実費をご負担していただくこととなります。

- ① 通常の事業の実施区域を越えた地点から、片道10キロメートル未満 200円
- ② 通常の事業の実施区域を越えた地点から、片道10キロメートル以上 300円

### （6）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、電気、ガス、の費用はお客様のご負担になります。

## ②料金の支払方法

毎月、10日までに前月分の請求をいたします、お支払いいただきますと領収書を発行します。

\*お支払い方法は、銀行振込、現金集金、口座自動引落しの3通りの中から自由に選ぶことができます。

## 4 サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業所の職員がお伺いします。

\*居宅介護計画を定めて、サービスを提供します。

### (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希望する日の1週間前までにお申し出ください。

②当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ございますが、その場合は、終了1ヶ月前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、自動的にサービスを終了いたします。

①お客様が介護保険又は身体障害者等施設に入所した場合

②市町村が決定した居宅介護の「支給量」（「受給者証」に記載してあります）が終了した場合。

### (4) その他

①当事業所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、お客様、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事業所が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することに、よって即座にサービスを終了できます。

②お客様がサービス利用料金の支払いを1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5日以内に支払わない場合、又はお客様やご家族などが当事業所や当事業所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、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。

## 5 サービスの利用に関する留意事項

### (1) ホームヘルパーについて

①サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等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利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパー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」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、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サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。）

(3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由で居宅介護計画に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、サービス内容の変更をします。その場合、事業者は、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。

(4) 受給者証の確認

「住所」及び「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパー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、ご提示下さいますようお願いいたします。

(5) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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、書類等の預かり
- ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
- ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護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緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ その他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、営利活動及びその他迷惑行為

6 サービス実施の記録について

(1) サービス実施記録の確認

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、利用者にご内容のご確認をいただきます。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）

7 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所のお客様相談、苦情窓口

担当者・・・管理者：相内 志帆  
 サービス提供責任者：三上 浩樹、高橋 沙耶、本間 大翼  
 電話・・・0172-38-9055  
 fax・・・0172-26-8496  
 受付日・・・年中無休  
 受付時間・・・午前8時30分～午後5時15分

(2) その他

当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県国民健康保険団体連合の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

青森県国民健康保険団体連合会 … TEL 017-723-1336  
 弘前市役所 介護福祉課 … TEL 0172-35-1111

## 8 緊急時の対応方法

当事業所では、病院、診療所又は訪問看護ステーションの看護師との連携により、24時間連絡できる体制を確保しており、必要に応じて訪問介護を行う体制を整備しております。

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、ご家族様へ連絡をいたします。

主治医	氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	電話

## 9 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様がお住まいの市町村・ご家族に連絡すると共に、必要な処置を講じます。

また、お客様に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、お客様とご相談の上、当事業者が速やかに損害賠償いたします

## 10 情報提供について

サービス担当者会議等において、利用者及び家族の方の情報を必要最小限提供しますので、予め同意願います。

### (1) 使用目的

- ①介護サービスの提供を受けるにあたって、介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。
- ②上記①の外、介護サービス事業所との連絡調整のために必要な場合。
- ③現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調等を崩し又はケガ等で病院へ行ったときで、医師・看護師等に説明する場合。

### (2) 個人情報を提供する事業所

- ①居宅介護計画に掲載されている介護サービス事業所
- ②病院又は診療所（体調を崩し又ケガ等で診療することとなった場合）

### (3) 使用する期間                      サービスの提供を受けている期間

### (4) 使用する条件

- ①個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては関係者以外の者に洩れることのないよう細心の注意を払う。
- ②個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等の経過を記録する。

## 11 秘密保持

- (1) 従事者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。
- (2) 従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を

もらすことがないように、従業者でなくなった後においてもこれらの者の秘密を保持すべき旨を従業者との雇用契約の内容とするものとする。

#### 1 2 衛生管理等

- (1) 当事業所は従業者等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 当事業所は、指定居宅介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 従業者は感染症等に関する知識の習得に努めます。
- (4) 当事業所は、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るものとし、
  - 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 当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 当事業所において、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に実施します。

#### 1 3 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定します。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備します。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受け入れます。
- (6) サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・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、これを市町村に通報します。

虐待防止に関する責任者
-------------

管理者
-----

相内 志帆
-------

#### 1 4 ハラスメントについて

事業者は、介護現場で働く職員の安全を確保し、安心して働き続けられる労働環境を築くための一助となること、人材の確保・定着につながるように努めます。

- (1) 介護現場におけ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。）
  - 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。）
  - 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、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為。）
- (2) ハラスメントに対する事業者としての基本方針の決定をします。
- (3) 基本方針の職員、利用者及び家族等への周知をします。
- (4) 研修の実施やマニュアル等の作成をします。
- (5) 報告・相談しやすい窓口の設置をします。

ハラスメント報告・相談窓口
---------------

管理者
-----

相内 志帆
-------

#### 1 5 業務継続計画の策定等について

- (1) 当事業所は、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居宅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るものとし、
- (2) 当事業所は、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に実施します。
- (3) 当事業所は、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行います

居宅介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業所

所在地 青森県弘前市大字八幡町1丁目2番地2

名称 ヘルパーステーション アイ・ケア

説明者氏名 印

私は、本書面により、事業者から居宅介護についての重要事項の説明を受けサービス提供開始及び個人情報の利用についても同意いたします。

令和 年 月 日

利用者

住所

氏名 印

(代理人)

住所

氏名 印