

# 「訪問介護・介護予防型訪問サービス」

## 重要事項説明書

### 1. 事業者の概要

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| 事業所名      | ヘルパーステーションみかん・はなみずき |
| 所在地       | 愛媛県松山市古川北2丁目7番19号   |
| 電話番号      | 089-904-1567        |
| FAX番号     | 089-904-7825        |
| 介護保険事業所番号 | 3870109455          |

### 2. 事業の目的及び運営の方針

#### (1) 事業の目的

利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問介護・介護予防型訪問サービスの提供を目的とする。

#### (2) 訪問介護運営の方針

1. 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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。
2. 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場にたったサービス提供に努めるものとする。
3. 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

#### (3) 介護予防型訪問サービス運営の方針

1. 事業所の実施する事業は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるよう適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。
2. 事業の実施に当たっては、指定介護予防訪問介護の実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状態等を把握し、個々のサービス目標、内容、実施機関を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を指定介護予防支援事業者へ報告することとする。
3. 事業の実施に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。
4. 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び、福祉サービスを提供するものとの連携に努めるものとする。

### 3. 職員体制

当事業所では、ご利用者に対し指定訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

#### (1) 管理者 1名（常勤1名、サービス提供責任者・訪問介護員兼務）

従業員及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス〕の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行います。

#### (2) サービス提供責任者 2名（常勤 2名、管理者・訪問介護員兼務、訪問介護員兼務）

- ・ 訪問介護計画（介護予防型訪問サービス計画）の作成・変更等を行い、利用の申し込みにかかる調整を行います。
- ・ 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所等との連携を行います。
- ・ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握します。
- ・ 訪問介護の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施します。

#### (3) 訪問介護員 6名（常勤 6名）

ただし、業務の状況により、増員できるものとします。

訪問介護員は、訪問介護計画（介護予防型訪問サービス計画）に基づき指定訪問介護〔指定介護予防型訪問サービス〕の提供に当たります。

### 4. 営業日及び営業時間

| 営業日  | 月曜日～土曜日               |
|------|-----------------------|
| 営業時間 | 月～金曜日 午前9時00分～午後5時30分 |
|      | 土曜日 午前9時00分～午後12時00分  |
|      | 祝日 午前9時00分～午後5時30分    |
|      | 但し、12月30日～1月3日は休み     |

※ヘルパーサービスは計画予約や緊急時の場合はこの限りではありません。

### 5. 通常の事業の実施地域

松山市（島嶼部及び特定農山村法、山村振興法指定地域を除く）、旧伊予市、東温市、松前町、砥部町（島嶼部及び特定農山村法、山村振興法指定地域を除く）。但し、介護予防型訪問サービスは松山市（島嶼部及び特定農山村法、山村振興法指定地域を除く）。

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス

#### ① 身体介護

- ・入浴介助…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）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。
- ・衣類着脱…衣類の着脱介助を行います。
- ・通院介助…通院の介助を行います。
- ・その他必要な身体介護…日常生活動作能力や意欲向上の為に利用者とともに「自立支援の為にサービス」（利用者と一緒に手助けをしながら行う調理、入浴、更衣の見守りなど）

#### ② 生活援助

- ・調理…利用者の食事の用意を行います。（家族分の調理は行いません。）
- ・洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。（家族分の洗濯は行いません。）
- ・掃除…利用者の居室の掃除を行います。  
（利用者の居室以外の居宅、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- ・買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。  
（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

### (2) サービス利用料金

介護保険の適応がある場合は、料金表のサービス費の1割又は2割（所得に応じて介護保険負担割合が違う）が利用者負担金となります。

但し、介護保険の適応がない場合や介護保険での給付の範囲を超えたサービス費は、全額が利用者の負担となります。

## 介護予防型訪問サービス費

イ) 1週当たりの標準的な回数を定める場合（1月当たり）

|             |             |                 |
|-------------|-------------|-----------------|
| (1) 1週に1回程度 | (2) 1週に2回程度 | (3) 1週に2回を超える程度 |
| 1, 176単位    | 2, 349単位    | 3, 727単位        |

ロ) 1月当たりの回数を定める場合（1回当たり）

|                         |
|-------------------------|
| (1)標準的な内容の訪問型サービスを行った場合 |
| 287単位                   |

## 訪問介護サービス費

<身体介護>

|      |                     |                     |                     |                     |
|------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| 身体介護 | 20分未満               | 20分以上30分未満          | 30分以上60分未満          | 60分以上               |
|      | 163単位/回<br>1,630円/回 | 244単位/回<br>2,440円/回 | 387単位/回<br>3,870円/回 | 567単位/回<br>5,670円/回 |

<生活援助>

|      |                     |                     |                                |                                  |
|------|---------------------|---------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| 生活援助 | 20分以上45分未満          | 45分以上               | 身体介護に引き続き生活援助を行った場合            |                                  |
|      | 179単位/回<br>1,790円/回 | 220単位/回<br>2,200円/回 | 20分以上45分未満<br>65単位/回<br>650円/回 | 45分以上70分未満<br>130単位/回<br>1300円/回 |

<身体介護・生活援助>

|   |   |   |  |   |   |   |   |
|---|---|---|--|---|---|---|---|
| 例 | 身体介護<br>20分以上30分未満<br>244単位/回<br>2,440円/回 | + | 生活援助<br>20分以上45分未満<br>65単位/回<br>650円/回 | 例 | 身体介護<br>20分以上30分未満<br>244単位/回<br>2,440円/回 | + | 生活援助<br>45分以上70分未満<br>130単位/回<br>1,300円/回 |
|---|---|---|--|---|---|---|---|

※ 早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）は25%増し、深夜（午後10時～翌午前6時）は50%増しになります。

※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※ 初回のサービス提供責任者のサービス（または同行）は、200単位の2,000円となります。

※ 緊急時に要請を頂いたサービスは100単位の1,000円となります。

※ 令和6年6月より介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）は所定単位数の24.5%の加算となります。

※ 特定事業所加算（Ⅱ）は所定単位数の10%の加算となります。

※ 中山間地域等に居住する者へのサービスを提供した場合は、所定単位数の5%の加算となります。

### (3) 交通費

通常の事業の実施地域以外でのサービスを行った際も、交通費は一切頂きません。

### (4) その他

サービスの実施に必要な利用者宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、お客様の負担となります。

### (5) キャンセル料

キャンセル料は頂きませんが、利用の中止や終了等の場合は、利用日の前日に必ず電話等で連絡願います。

## 7. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護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（浣腸、痰吸引等）
- ② ご利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③ ご利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 飲酒及びご利用者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤ ご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
- ⑥ その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為
- ⑦ 年金の管理、金銭の貸借などの取り扱い。
- ⑧ 訪問介護員は、利用者又は介護者（家族等）の訪問車への同乗。

## 8. 事故発生時の対応

- (1) 訪問介護サービスの提供にあたり、利用者に事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・主治医・居宅介護支援事業者・保険者の市町村に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・介護予防訪問介護サービス提供により、当事業所が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。
- (2) 事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。

## 9. 苦情受付について

### (1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は、以下の専用苦情受付窓口で受け付けます。

☆連絡先 089-904-1567 ☆担当者 管理者

☆受付時間 9:00~17:30 (月~金曜日・祝日を除く)

公的機関においても、次の機関に対して苦情の申し立てが出来ます。

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| 松山市役所<br>指導監査課                      | 所在地：松山市二番町4丁目7番地2<br>電話番号：089-948-6968<br>受付時間：8:30~17:15 (月~金曜日・祝日を除く) |
| 愛媛県国民健康保険団体連合会<br>担当課<br>※総合事業を除く   | 所在地：松山市高岡町101番地1<br>電話番号：089-968-8800<br>受付時間：8:30~17:00 (月~金曜日・祝日を除く)  |
| 愛媛県福祉サービス<br>運営適正化委員会               | 所在地：松山市持田町3丁目8-15<br>電話番号：089-998-3477<br>受付時間：9:00~12:00、13:00~17:00   |
| 東温市役所保険長寿介護課<br>(介護予防型訪問サービスは除く)    | 所在地：東温市見奈良530-1<br>電話番号：089-964-4408<br>受付時間：8:30~17:15 (月~金曜日・祝日を除く)   |
| 伊予市役所市民福祉部長寿介護課<br>(介護予防型訪問サービスは除く) | 所在地：伊予市米湊820<br>電話番号：089-982-1111<br>受付時間：8:30~17:15 (月~金曜日・祝日を除く)      |
| 砥部町役場介護福祉課介護保険係<br>(介護予防型訪問サービスは除く) | 所在地：伊予郡砥部町宮内1392<br>電話番号：089-962-7255<br>受付時間：8:30~17:15 (月~金曜日・祝日を除く)  |
| 松前町役場保険課<br>(介護予防型訪問サービスは除く)        | 所在地：伊予郡松前町筒井631<br>電話番号：089-985-4115<br>受付時間：8:30~17:15 (月~金曜日・祝日を除く)   |

## 10. 秘密の保持

事業者が得た利用者の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得るものとする。

## 11. 緊急時の対応

事業者は、訪問介護サービスの提供時に利用者の病状急変が生じた場合、その他必要な場合は、家族又は緊急連絡先へ連絡すると共に、速やかに主治の医師への連絡を取る等必要な処置を行います。又、連絡カードを作成し事業所・利用者宅双方にて保管します。緊急時の対応時間は、営業時間内とします。

| 営業日  | 月曜日～土曜日               |
|------|-----------------------|
| 営業時間 | 月～金曜日 午前9時00分～午後5時30分 |
|      | 土曜日 午前9時00分～午後12時00分  |
|      | 祝日 午前9時00分～午後5時30分    |
|      | 但し、12月30日～1月3日は休み     |

## 緊急時連絡先

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| 事業所名      | ヘルパーステーションみかん・はなみずき |
| 所在地       | 愛媛県松山市古川北2丁目7番19号   |
| 担当者       | 管理者                 |
| 電話番号      | 089-904-1567        |
| FAX番号     | 089-904-7825        |
| 介護保険事業所番号 | 3870109455          |

## 12. 第三者評価の実施状況

実施していません

## 13. 虐待防止について

当事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講ずることとします。

- (1) 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的に開催し、その結果について、職員に十分に周知します。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- (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置きます。

当事業者は、サービス提供中に、職員又は養護者（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、速やかにこれを松山市に通報します。

上記の訪問介護・介護予防型訪問サービスについての契約を証するため、本書2通を作成し、利用者が署名の上、1通ずつ保有するものとします。

私は、本書面に基づいて事業者から訪問介護・介護予防型訪問サービスについての契約書、及び重要事項の説明を受け、了承の上、契約を締結し、訪問介護・介護予防型訪問サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所

氏名（自署）

代理人 住所

（または任意後見人）

氏名（自署）

利用者との関係

（利用者様が署名頂けない場合はご署名ください。）

私は、訪問介護・介護予防型訪問サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき訪問介護・介護予防型訪問サービスについての契約書、及び重要事項の説明を行いました。

訪問介護・介護予防型訪問サービスの事業者として利用者の申し込みを受諾し、この契約書に定める各種サービスを誠実に責任持って行います。

令和 年 月 日

事業所名 ヘルパーステーションみかん・はなみずき  
事業所番号 3870109455  
住所 愛媛県松山市古川北2丁目7番19号  
連絡先 TEL 089-904-1567 FAX 089-904-7825  
法人名 有限会社リハビリステーションみかん  
代表取締役 代表取締役会長 宮脇 敬  
代表取締役社長 白石 貢一郎

管理者氏名

説明者氏名

（説明者が管理者と異なる場合のみ記名）

## 利用者からの苦情を処理するために講じる措置の概要

|            |                     |
|------------|---------------------|
| 事業所名       | ヘルパーステーションみかん・はなみずき |
| 申請するサービス種類 | 訪問介護・介護予防型訪問サービス    |

### 1. 利用者からの相談又は、苦情に対する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

相談、苦情に対する常設の窓口として、苦情相談担当者(以下、「担当者」)を設置する。また、担当者が不在の場合は、基本的な事項について事業所内の誰でもが同様の対応ができるようにするとともに、必ず担当者への引き継ぎ、苦情に対する早期改善、是正措置を講ずるように配慮する。

また管理者は、居宅介護サービス事業者に連絡をとり、協力して苦情処理にあたる。

|         |                                      |
|---------|--------------------------------------|
| 苦情処理担当者 | 管理者                                  |
| 連絡先     | TEL 089-904-1567<br>FAX 089-904-7825 |

2. 苦情処理担当者が苦情内容を確認し、速やかに事実関係を調査し、事業所スタッフで構成する苦情処理対策検討会にて報告する。
3. 速やかに原因追求と対応策、さらに現状見直し並びに改善策の検討を行う。
4. 担当者は検討内容及び対応策について利用者または家族に説明し、その意見をまとめて検討会に報告する。
5. 苦情処理簿を作成し具体的事例を記録・保管し再発防止につとめる。

### その他の参考事項

1. 普段から利用者に苦情が出ないようなサービスの提供に心がける。
2. 各職員に対する研修等を定期的実施する。
3. 朝礼等により、サービス提供の心構えを確認する。