

ご利用者様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、訪問介護つぼみの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願い致します。

訪問介護サービス重要事項説明書

1 事業所の概要

事業所の名称 指定番号 所在地 電話番号 FAX 番号	訪問介護つぼみ 名古屋市指定訪問介護事業所 第 2371301702 号 名古屋市守山区向台三丁目 1102 番地の 1 TEL (052) 726-8004 FAX (052) 726-8014					
開設年月日	平成 22 年 6 月 1 日					
通常の事業の実施地域	名古屋市守山区内、尾張旭市、長久手市					
営業日、営業時間帯	相談・受付時間は月曜日～金曜日 9:00～18:00 訪問サービス提供は、年中無休で 24 時間					
職員体制	職種	人数	常勤		非常勤	
			専従	兼務	専従	兼務
	管理者	1		1		
	サービス提供責任者	2	1	1		
	訪問介護員	2.5 以上			2.5 以上	
利用料	介護報酬の告示上の額とし、当該サービスが法定代理受領サービスであるときは、利用者の介護保険負担割合証に記載された割合に応じた額とする。					
その他	・秘密保持（契 第 13 条） 業務上知り得たご利用者様の情報は、他に漏らしません。サービス提供事業所等に情報提供する場合は、事前にご了解を得ます。 ・事故発生時の対応（契 第 12 条及び 15 条） ご利用者様の生命、身体、財産の安全に努めますが、事故が発生し、事業所の責任により契約者様に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。 ・苦情の処理 苦情の窓口を設置し、相談担当を置いています。					

2 訪問介護つばみの趣旨

■訪問介護つばみは・・・

(1)在宅介護を進めます！

訪問介護つばみは、ご利用者様が住み慣れた地域で、安心してお暮らしいただけるようサービスを提供するものです。

(2)ご利用者様の在宅生活を支援します！

訪問介護つばみは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。

入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3)ご利用者様の自立をお手伝いします！（契 第1条の1）

訪問介護の目的は、ご利用者様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常において出来ることはご利用者様ご自身で行って頂くようお願いしております。

(4)ご家族の皆様もご協力ください！

上記の目的のために、ご家族の皆様も出来る範囲でご協力いただきますようお願い致します。

(5)他事業者などとの連携を図ります！（契 第13条の1 及び 2）

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネージャー）などとの連携が必要です。訪問介護つばみではご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますので、ご利用者やご家族の皆様のご理解を得た上で、担当の介護支援専門員や他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3 サービスについて

(1)ご利用いただくサービス

介護保険の訪問介護サービス

(2)サービスの日時及び内容などについて

■介護保険の訪問サービスをご利用の場合

サービス提供時間帯	月曜日 ～ 日曜日の24時間
サービス内容	下記のサービスからご利用者様が選択されたサービス

【サービス内容】

身体介護に関すること	家事の援助(生活援助)に関すること
・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 入浴の介助 ・ 衣服着脱の介助 ・ 洗髪 ・ 通院などの介助 ・ その他必要な身体介助	・ 調理 ・ 衣服の洗濯、補修 ・ 住居などの掃除、整理整頓 ・ 生活必需品の買い物 ・ その他必要な家事

(3) 家事援助(生活援助)について

- ご利用者様が、一人暮らしの場合
- ご利用者様のご家族が障害や疾病などをお持ちで、家事を行うことが困難な場合
- ご利用者様のご家族が障害や疾病などをお持ちではないが、同様のやむを得ない事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供いたしかねます。(契 第7条)

- ご利用者様以外の方(ご家族など)への家事
 - ・ ご利用者様以外の方のための洗濯、調理、買い物
 - ・ ご利用者様以外の方のお部屋掃除
 - ・ 来客の方に対するお茶出し
 - ・ 自家用車の洗車や清掃 など
- ヘルパーが行わなくても、ご利用者様の普段の暮らしに差し支えないこと
 - ・ お庭の草むしりや花木への水やり
 - ・ 犬の散歩などペットのお世話 など
- 日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと
 - ・ 庭木の剪定や家屋の修理
 - ・ 障子の張り替え
 - ・ 特別に行う大掃除や調理
 - ・ 家具や電気類などの移動や修繕 など
- ご利用者様の生業に関わること
 - ・ ご所有のアパートの掃除や店番
 - ・ 自動販売機への商品の補充 など

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

① ご契約いただいた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上決めさせて頂いたものです。原則として別に作成いたします「訪問介護計画」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただくことはできません。

② ご利用者様以外の方(ご利用者様のご家族など)に対するサービス

介護保険では、ご利用者様(要支援認定を受けている方)のみがサービス提供の対象となります。

③ ご利用者様がご不在の場合のサービス

ご利用者様自身がご不在の場合にはサービスをご利用頂く事は出来ません。

【例】

- ・ご利用者様が通院中の家事援助など

④ 医療行為または医療補助に該当するサービス (契 第14条)

法律上、訪問介護員は医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用頂く事はできません。

【例】

- ・褥瘡の手当て
- ・リハビリテーション(マッサージ)
- ・医療機器の操作 など

4 サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

(1) 訪問介護計画について (契 第1条の2 及び第3条)

サービスは、別に作成する「訪問介護計画」に沿って提供いたします。(介護保険では、介護支援専門員の作成する「居宅サービス計画」に基づいて作成されます。)訪問介護計画は、訪問介護

サービスの目的であるご利用者の「自立の支援」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがご利用者様宅に到着した時間から退出するまでの時間です。

ただし、やむを得ない事情により、ご利用者様宅にお伺いする前に買い物などを行う場合には、その分の時間も含まれます。

また、下記の「サービス提供記録票」などへの記入や片付けをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について（契 第12条の4）

サービス提供後、ヘルパーが「サービス提供記録票」にご利用時間などを記入し、ご利用者様またはその家族にお示します。

「サービス提供記録票」に記載された時間は、ご利用者様のご利用料金を計算するもとになりますので、よくご確認のうえ、押印頂きますようお願いいたします。

(4) ご利用者様へのサービス提供記録票の「控え」について

ご希望者様にサービスをご利用頂いた月のヘルパーが訪問する最終日に「サービス提供記録票」の「控え」をお渡しいたします。

ご利用頂いたサービスの覚えや、後日お送りする請求書(有料の方のみ)との照合などにご利用ください。

(5) 交通費について（契 第8条の3 および 4）

ヘルパーがご利用者様宅にお伺いするのに必要な交通費実費(往復分)を、次の表に従い頂きます。

なお、交通費を頂く場合は、ヘルパーが立替払いをし、「サービス提供記録票」に、要した金額を記入してその月の最終訪問日にご利用者様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、押印頂きますようお願いいたします。ご確認頂いた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、契約者様などにご請求させていただきます。

ご確認頂いた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、契約者様などにご請求させていただきます。

ご利用のサービス	ご利用者様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
	名古屋市守山区・尾張旭市・長久手市	左記以外の地域	
介護保険の訪問介護サービス	いたしません	片道4km未満 100円 片道4km以上 200円	買い物や通院介助などで移動に要した交通費をいただきます

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

(6) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① お買物などの代金

お買物などをご依頼いただく際には、必要となる代金を事前にヘルパーにお渡し頂くか又はヘルパーがお立替させていただきます。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物がお店になかった場合のこともヘルパーと相談してお決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは原則として金融機関から現金の引き出しはできません。

■ 預り証

お買物代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預り証」を発行いたしますので、お買物ののち購入した品物、レシート、お釣りをよく確認の上「預り証」をヘルパーにお返しください。

(7) サービス提供に必要な備品などの使用について (契 第7条の3)

サービス提供に必要な場合は、ご利用者様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーがサービス提供に関することで訪問介護つぼみ事業所などに連絡する必要がある場合は、ご利用者様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させて頂く場合があることもご了承ください。

■ 担当するヘルパーについて

(1) 担当するヘルパーについて (契 第6条)

サービス提供に際し、担当させていただくヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) ヘルパーの指名について

当事業所では、ヘルパーの調整の都合上、担当させて頂くヘルパーの指名は出来ない場合もありますのでご了承下さい。

(3) ヘルパーの交替のお申し出について (契 第6条の2)

担当させて頂くヘルパーの交替を希望される場合は、そのヘルパーがサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される利用を明らかにして、訪問介護つぼみ事業所までご連絡ください。

(4) 訪問介護つぼみからのヘルパーの交替について (契 第6条の4)

ヘルパーの派遣が長期にわたる場合など、訪問介護つぼみの都合により、ヘルパーを交代させて頂くことがあります。その場合は、ご利用者様またはその家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■ その他

(1) 「連絡ノート」について

ご相談のうえ、必要であれば「連絡ノート」をご利用者様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置きいただきますようお願いいたします。

(2) 台風などによるサービス提供の中止について (契 第17条)

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承ください。

(3) 「活動記録」について

訪問介護活動後にはヘルパーは自宅で、「活動記録」にその活動内容などを記入して、活動の記録をします。

5 ヘルパーの禁止行為

(契 第14条)

ヘルパー、ご利用者様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1)ご利用者様またはそのご家族などとの金銭または物品授受
- (2)サービス提供中の喫煙
- (3)ご利用者様またはその家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4)その他、ご利用者様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

- ・訪問介護つばみをご利用頂く上で、必ずお守り頂きたい事柄です。
- ・お守り頂けない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について

(契 第9条)

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、訪問介護つばみにご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ず訪問介護つばみにご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、訪問介護つばみまでご連絡ください。

介護保険の訪問介護サービスのご利用者様で、**当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,500円を戴く場合もあります。**

ただし、ご利用者様の容態の急変など、緊急のご事情がお有りの場合には、キャンセル料は不要です。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、ご契約に基づき、サービス提供させて頂いております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。また、ヘルパーへ、謝礼などの金品をお渡し頂く必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) ヘルパーに対する暴力行為・ハラスメント行為などについて

サービス提供中、ヘルパーに対しての暴力、暴言、性的嫌がらせ、サービス提供に支障が生じるような過度な飲酒はおやめください。本契約を解除する場合もございますので予めご了承下さい。

7 ご利用料金について

(契 第8条の1及び2)

■介護保険の訪問介護サービスをご利用の場合

(1) ご利用料金について

指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合に乗じた額とします。

① 訪問介護サービス利用料（要介護 1 から要介護 5）下記は 1 割負担の場合を表記

サービスの内容 所要時間	利用料（1 回につき）				
	20 分未満	30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間以上 1 時間 30 分未満	1 時間 30 分 以上
身体介護中心型	163 単位	244 単位	387 単位	579 単位	30 分増すごとに 82 単位を加算
	1,801 円	2,696 円	4,276 円	6,397 円	
自己負担分	181 円	270 円	428 円	640 円	91 円
生活援助中心型			20 分 以上	179 単位	220 単位
			45 分 未満	1,978 円	2,431 円
自己負担分				198 円	243 円

※ 事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合は基本単位数の90%となります。

② 加算

加算の種類	加算の要件	加算額
夜間早朝加算	夜間(午後 6 時～午後 10 時) 早朝(午前 6 時～午前 8 時)サービスを提供した場合	利用料金の 25%の額 (1 回につき)
深夜加算	深夜(午後 10 時～午前 6 時)にサービスを提供した場合	利用料の 50%の額 (1 回につき)
初回加算	サービス提供責任者について特に労力がかかる初回時	200 単位／月
緊急時 訪問介護加算	利用者やその家族から要請を受けてサービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り居宅サービスにない訪問介護を（身体介護）行った場合	100 単位／回

※ 上記加算に対し、地域区分地加算（11.05 円/単位）を乗じた額の 1～3 割となります。

【介護職員処遇改善加算】令和 6 年 5 月迄

当該事業所が、別に厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届出した場合に適用されます。

加算の種類	加 算 額
介護職員処遇改善加算Ⅰ	所定金額の 13.7%
介護職員処遇改善加算Ⅱ	所定金額の 10.0%

※ (Ⅲ) は (Ⅱ) の 90%、(Ⅳ) は (Ⅱ) の 80%を算定

【介護職員等特定処遇改善加算】令和 6 年 5 月迄

当該事業所が、別に厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届出した場合に適用されます。

加算の種類	加 算 額
介護職員等特定処遇改善加算(Ⅰ)	所定金額の 6.3%
介護職員等特定処遇改善加算(Ⅱ)	所定金額の 4.2%

【介護職員等ベースアップ等支援加算】令和6年5月迄

当該事業所が、別に厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届出した場合に適用されます。

加算の種類	加 算 額
訪問介護ベースアップ等支援加算	所定単位の2.4%

新【介護職員等処遇改善加算】令和6年6月より

当該事業所が、別に厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届出した場合に適用されます。

加算の種類	加 算 額
介護職員等処遇改善加算Ⅰ	所定金額の24.5%
介護職員等処遇改善加算Ⅱ	所定金額の22.4%

【特定事業所加算】

当該事業所が、別に厚生労働大臣が定める基準に適合し、都道府県知事に届出した場合に適用されます。

加算の種類	加 算 額
特定事業所加算Ⅰ	所定金額の20%
特定事業所加算Ⅱ	所定金額の10%
特定事業所加算Ⅲ	所定金額の10%
特定事業所加算Ⅳ	所定金額の3%

(2) 全額自己負担について (契 第5条)

介護保険における保険給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護事業支援専門員にご相談下さい。

(3) 償還払いについて (契 第8条の1)

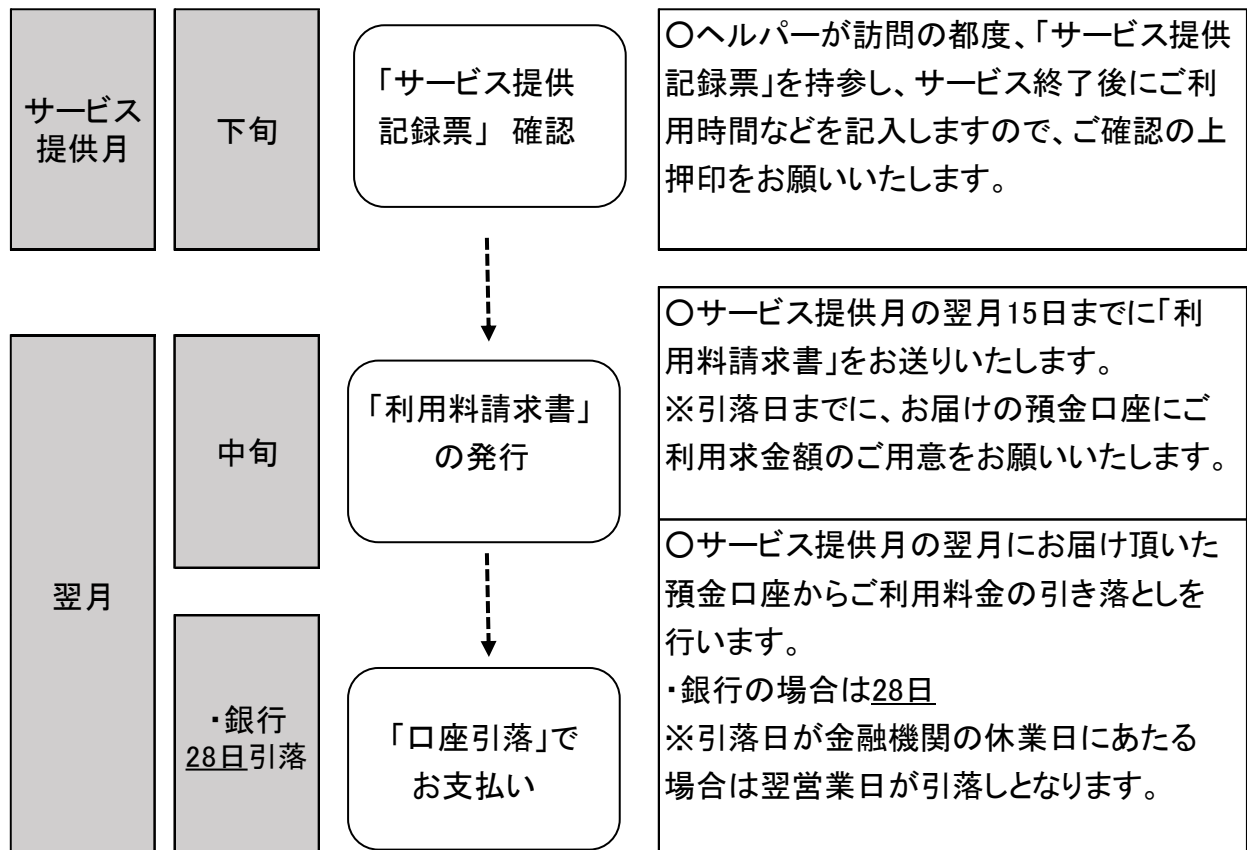
- ①ご利用者様が、まだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料の全額を一旦お支払い頂きます。
- ②要介護認定などを受けたあと、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。(「償還払い」といいます。)ただし、要介護認定の結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使い頂いたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。
- ③また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。
- ④償還払いとなる場合には、ご利用者様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載した証明書類を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

ご利用料金は、お届け頂いた郵便局または民間金融機関の預金口座から、自動引落でお支払い頂きます。(引落手数料は、当事業所が負担いたします。)

口座引落の手続きにつきましては、郵便局または民間金融機関のいずれかをご選択いただき、訪問介護つばみに「預金口座振替依頼書」または「自動振込利用申込書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払までの流れ】



※「高額介護サービス費」を申請されるご利用者様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

9 利用者の記録及び情報の管理等

(1) 事業者は、法令に基づいて利用者の記録及び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。また、記録及び情報については契約終了後5年間保管します。

(2) 利用者の個人情報については、個人情報保護法に沿った対応を行います。但し、サービス提供を行う上での他事業所及び医療機関等との連絡調整や市町及び関係機関に情報提供を要請された場合は利用者の同意（「個人情報使用同意書」による）に基づき情報提供を致します。

10 緊急時の対応

利用者の病状急変等の緊急時には、速やかに契約者の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）へ連絡を行います。

11 虐待防止に関する事項

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

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を年2回定期的に開催し、その結果について従業者への周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を年1回定期的に実施します。
- (4) 上記(1)から(3)までを適切に実施するための担当者を設置します。

高齢者虐待防止責任者	(管理者) 田中 様子
------------	-------------

12 事故発生時の対応

事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

事業所は、前記の事故の状況及び事故に際してとった処置について、記録する。

事業所は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は賠償を速やかに行う。

13 衛生管理等

(1)介護職員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)指定訪問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)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、従業者に周知徹底しています。

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ています。

③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的 to 実施します。

14 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(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2)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 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を行います。

15 身体拘束防止に関する事項

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

(1)身体拘束の防止のための対策を検討する委員会を年2回定期的に開催し、その結果について従業者への周知徹底を図ります。

(2)身体拘束の防止のための指針を整備します。

(3)従業者に対し、身体拘束の防止のための研修を年1回定期的に実施します。

(4)利用者又は他の利用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き身体拘束等を行ってはならないこととし、身体的拘束等を行う場合にはその態様及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録することを義務付けます。

(5)上記(1)から(3)までを適切に実施するための担当者を設置します。

身体拘束防止責任者	(管理者) 田中 祥子
-----------	-------------

16 提供するサービスの第三者評価の実施状況(実施の有無、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況)

無し(今後は実施の予定有)

17 要望・苦情申立先及び虐待防止に関する相談窓口

要望・苦情等申立先

当施設 ご利用相談窓口	・窓口担当者 田中 祥子 ・ご利用時間 9:00 ～ 18:00 ・電話番号 052-726-8004 ・FAX 052-726-8014
名古屋市健康福祉局 高齢福祉部介護保険課 東桜分室	・電話番号 052-959-3087
愛知県社会福祉業議会 運営適正化委員会	・電話番号 052-202-0167
愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室 苦情調査係	・電話番号 052-971-4165
尾張旭市長寿課 介護保険係	・電話番号 0561-76-8144
岐阜県多治見市 高齢福祉課介護保険グループ	・電話番号 0572-23-5826
長久手市福祉部 長寿課介護保険係	・電話番号 0561-56-0631