

訪問介護及び指定相当訪問型サービス重要事項説明書

[令和6年6月1日現在]

1 当事業所が提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

電話 (0855-25-8804)

担当 サービス提供責任者 野上 洋輔

／管理者 野上 洋輔

ご不明な点は、何でもおたずねください。

2 事業の目的及び運営方針

要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

利用者の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。

3 事業概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ヘルパーステーション 心の里 はるにれ
所在地	島根県浜田市三隅町三隅382番地1
介護保険指定番号	訪問介護 (島根県 3270701125号)
通常サービスを提供する地域	浜田市三隅町 ※こちらの地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 営業時間

月～金曜日	9:00～17:00
-------	------------

(12月30日～1月3日除く)

(3) 職員体制

	職務内容	常勤	非常勤	計
管理者	事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行う	1名	0名	1名
サービス提供責任者	サービス内容の管理、調整、訪問介護計画の作成を行う	3名	0名	3名
訪問介護員	訪問介護の提供に当たる	9名	2名	11名

(4) サービス提供の時間帯

	早朝 6:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00
毎日	○	○	○	○

※ 時間帯により料金が異なります。

4 サービス内容

(1) 身体介護

- ① 食事介助 ② 入浴介助 ③ 排泄介助 ④ 清拭 ⑤ 体位変換
⑥ 自立生活支援のための見守りの援助 等

(2) 生活援助

- ① 健康チェック② 買い物 ③ 調理 ④ 掃除 ⑤ 洗濯 等

(3) その他サービス

- ① 介護相談 等

5 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は原則として基本料金（料金表）の1割です。ただし、介護保険の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。（介護保険制度の変更により2割負担等の方もおられます）

[料金表—基本料金・通常時間]（1割負担の場合）

身体介護	20分未満	20分以上 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 (30分増すごと)
	163円	244円	387円	567円	82円
生活援助	20分以上 45分未満	45分以上			
	179円	220円			

- ※ 基本料金に対して、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～午後10時）帯は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）は50%増しとなります。
- ※ やむを得ない事情で、且つ利用者の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は2人分の料金をいただきます。

訪問型独自サービス 11	要支援1・2 週1回程度の場合	1,176円/月
訪問型独自サービス 12	要支援1・2 週2回程度の場合	2,349円/月
訪問型独自サービス 13	要支援2 週2回を超える程度の場合	3,727円/月

- ※ 同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物において、同一建物の入居者20名以上にサービスを行う場合は-10%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円をいただきます。
- ※ 特別地域訪問介護加算として15%の割増をいただきます。
- ※ 介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）18.2%分の負担金をいただきます。
- ※ 上記料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）定められた目安の時間を基準とします。

(2) 交通費

前記2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。

サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従業者がお尋ねするための交通費の実費をいただきます。（1kmあたり25円）

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。

（連絡先：ヘルパーステーション 心の里 はるにれ 電話 0855-25-8804）

①ご利用日の前営業日の17時までにご連絡いただいた場合	無料
②ご利用日の前営業日の17時までにご連絡がなかった場合	サービス利用料の10%

(4) その他

- ①利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者のご負担になります。
- ②通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費は利用者のご負担になります。
- ③料金の支払方法

料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月10日頃に当月分の料金を請求いたしますので、末日までにお支払いください。お支払い方法は、銀行振込、自動振替、または現金にてお支払いください。

い。

- ④交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
- ⑤サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ⑥利用者のご希望に沿ってヘルパーを決めておりますが固定ヘルパーご希望の場合、必ずしもご希望に添えない場合がございます。やむを得ずヘルパーが変更する場合がございますのでご了承下さい。
- ⑦誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いをご遠慮下さい。

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずはお電話などでお申し込みください。事業所職員がお伺いいたします。契約を結び、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

① 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1週間前までに文書でお申し出ください。

② 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。その場合は、終了1ヶ月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、自動的にサービス終了します）

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当〔自立〕と認定された場合
- ・ 利用者が亡くなられた場合

④ その他

- ・ 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、利用者や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、または当社が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・ 利用者が、サービス利用料金の支払いを2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14日以内に支払わない場合、または利用者や代理人の方などが、事業所や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、事業所より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。

(3) 事故発生時の対応

利用者に対する訪問介護及び指定相当訪問型サービスのサービス提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。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ないます。

7 ハラスメント行為について

利用者又は家族から以下のような行為があり、ハラスメントと該当するとみなされる場合は契約を解除致します。

- ・ 身体的暴力又は乱暴な言動、無理な要求（物を投げつける、刃物をむける、蹴られる、サービス提供中の喫煙 等）
- ・ セクシュアルハラスメント（体を触る、手を握る、性的な卑猥な言動 等）
- ・ 精神的な暴力行為（怒鳴る、特定の職員に嫌がらせをする 等）
- ・ その他（個人の携帯番号を聞く、ストーカー行為 等）

8 訪問介護サービスの特徴など

事 項	有無	備 考
ホームヘルパーの変更の可否	有	変更を希望される方はお申し出ください
男性ヘルパーの有無	有	希望される方はお申し出ください
従業員への研修の実施	有	1ヶ月に1回全体研修があります
サービスマニュアルの作成	有	

9 緊急時の対応方法

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、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

10 衛生管理等

- (1) 事業所は、利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 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ずるものとします。
 - 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(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事業所において、従業員に対し、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実施します。

11 虐待の防止・対応

- (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次の措置を講ずるものとします。
 - ①虐待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)を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
 - ②虐待防止のための指針を整備します。
 - ③従業員に対し虐待を防止するための定期的な研修の実施します。
 - ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置をします。

12 業務継続計画の策定等

- (1) 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ずるものとします。
- (2) 事業所は、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実施します。
- (3) 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うものとします。

13 身体拘束の適正化等

事業所は利用者お一人お一人の尊厳に基づき、安心・安全が確保されるように身体的・精神的に影響を招く恐れのある身体拘束は、緊急やむを得ない場合を除き原則として実施いたしません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。また次の取り組みを継続的に実施し、身体拘束適正化のため体制を維持・強化します。

- ①身体拘束適正化を目指す為の取り組み等の確認・改善を検討する委員会を定期的に開催し、従業員に周知徹底を図ります。
- ②身体拘束適正化のための指針を整備します。
- ③従業員に対し身体拘束適正化のための研修を実施します。
- ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置をします。

1.4 個人情報保護及び秘密の保持

事業所の職員は、職務上知り得た利用者及びその家族の個人情報について、「個人情報の取り扱いについて」を遵守し適切な取り扱いに努め、また、知り得た秘密については在職中はもちろん退職後も漏らすことはしません。

1.5 サービス内容に関する苦情

●利用者苦情相談窓口

苦情相談窓口担当	サービス提供責任者
受付日	月曜日～金曜日（12月30日～1月3日除く）
受付時間	9：00～17：00

●その他

受付時間

浜田市 健康医療対策課	電話：0855-25-9320	8：30～17：15
浜田広域行政組合 介護保険課	電話：0855-25-1520	8：30～17：15
島根県国民健康保険連合会	電話：0852-21-2811	9：00～17：00

1.6 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取り組みの状況	あり
第三者による評価の実施状況	なし
結果の公表	なし

【会社の概要】

社名 テライ・メディカルサポート株式会社
 設立 平成23年4月
 所在地 島根県浜田市三隅町三隅382番地1
 代表者 代表取締役 寺井 麻実子

【事業所の概要】

事業所の名称 ヘルパーステーション 心の里 はるにれ
 事業所の所在地 島根県浜田市三隅町三隅382番地1
 連絡先 電話 0855-25-8804 FAX 0855-32-4008
 管理者氏名 野上 洋輔
 開設年月日 平成26年5月12日