

オアシス宝塚 ヘルパーステーション 重要事項説明書 〔訪問介護〕

1. 担当するサービス提供責任者及び訪問介護員

(1) サービス提供責任者

氏 名

連絡先 0797-85-5003

(月曜日～金曜日 午前9時～午後5時半まで)

ただし、土・日、12月31日～1月3日は休み)

(2) 訪問介護員

氏 名

事業者の都合により訪問介護員を変更する場合は、サービス提供責任者から事前に連絡します。

2. 当事業所の法人概要

事業者名	社会福祉法人 ジェイエイ兵庫六甲福祉会
所在地	兵庫県伊丹市中央4丁目5番6号
連絡先	TEL 072-771-1500 FAX 072-771-3200
法人種別	社会福祉法人
設立年月	平成13年8月
代表者	理事長 田中 智巳
法人の行う他の業務	特別養護老人ホーム・短期入所生活介護・通所介護・居宅介護・ 認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護・ 地域包括支援センターなど

3. 事業所の概要

事業所名	オアシス宝塚 ヘルパーステーション
所在地	兵庫県宝塚市小浜3丁目12-23
開設年月	平成26年10月
指定事業所番号	2875204071
連絡先	TEL 0797-85-5003 FAX 0797-86-4761
緊急時の連絡先	TEL 080-2406-1949
管理者の役職・氏名 管理者の連絡先	オアシス宝塚 ヘルパーステーション 管理者 三宅 貴子 TEL 0797-85-5003 FAX 0797-86-4761

営業日	月曜日～金曜日 (土・日、12月31日～1月3日は休み)
営業時間	午前9時～午後5時半
サービス提供日	月曜日～土曜日
サービス提供時間	午前9時～午後5時半 ※ 早朝(午前6時～午前9時)・夜間(午後5時半～午後10時)・日曜日・年末年始は相談に応じます。
サービス提供実施地域	宝塚市・川西市 (川西市 一部地域については要ご相談) 当該地域内では交通費はサービス料金に含まれています。

4. 当事業所の従業員

職 種	職 務 内 容	人 員
管理者	1. 従業員及び業務の管理を一元的に行います。 2. 従業員に法令の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常勤1人 (サービス提供責任者と兼務)
サービス提供責任者	1. 指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整を行います。 2. 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ます。 3. サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 4. 訪問介護員等に対し、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ます。 5. 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6. 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 7. 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8. 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した訪問介護計画を作成します。 9. 訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に説明し、同意を得て交付します。 10. 訪問介護計画に基づくサービスの提供に当たって、当該計画に係るサービス提供状況等について、居宅サービス計画を作成した指定居宅介護支援事業所に少なくとも月1回報告します。 11. 訪問介護計画の実施把握の結果を踏まえ、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。	常勤2人以上 (内、1人は管理者と兼務)

訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むことに必要な指定訪問介護サービスを提供します。 2. サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスを提供します。 3. サービス提供責任者から利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4. サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 	1人以上
-------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

5. 事業の目的・運営方針

事業の目的	要介護状態にある利用者に対して適正な指定訪問介護の提供を行うことにより要介護状態の利用者及びその家族が安心して日常生活を営むことができることを目的とします。
運営方針	<ol style="list-style-type: none"> 1. 要介護状態の利用者に対して、その有する能力に応じ、自立した日常生活が営めるよう、入浴、排泄、食事等の介護その他生活全般にわたる援助を行います。 2. 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供します。 3. 利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の向上を図るとともに、その家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。 4. 地域福祉向上のため、関係市町、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、その他保健・医療・福祉機関と密接に連携します。

6. 訪問介護サービスの内容及び手順

利用者に提供するサービスの内容及び手順は次のとおりです。

内 容	提 供 方 法	保険適用
利用申込	介護保険や訪問介護に関することは、幅広くご相談に応じます。	○
介護保険情報の確認	<ol style="list-style-type: none"> 1. サービス提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。 2. 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるように必要な援助を行います。 	○
契約の実施	利用者のお宅を訪問し、契約を交わします。	○
訪問介護計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護計画を作成し、その内容について利用者又はその家族に説明し、同意を得て交付します。 2. 訪問介護計画の作成後、実施状況の把握を行い、利用者又は家族等の同意を得て必要に応じて計画の変更を行います。 	○

サービスの提供	利用者の居宅において訪問介護員を派遣して、入浴・排泄・食事介助等の身体介護並びに調理・洗濯・掃除等の生活援助のサービスを行います。	○
訪問介護計画の変更等	利用者がサービスの内容や提供方法等の変更を希望する場合で、その変更が「居宅サービス計画」の範囲内で可能なときは、速やかに「訪問介護計画」の変更を行います。また、利用者が「居宅サービス計画」の変更を希望する場合は、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。	○
上乗せサービスの提供	支給限度額を超える場合についても上記のサービスと同様のサービスを提供します。ただし、介護保険の非適用であり全額自己負担となりますのでご注意ください。	—
サービス提供の記録及び記録の交付・保存等	1. サービス提供をした際には、予め定められた「訪問介護サービス記録票」等の書面に必要事項を記入して、サービス提供終了時に利用者の確認を受けます。 2. 一定期間ごとに（又は1か月ごとに）「訪問介護計画」の内容に沿ってサービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「モニタリング記録・報告書」等の書面を作成します。 3. 前記の訪問介護サービスの記録等の書類をサービス完結後、5年間は適正に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。	○

7. サービスの利用料及び利用者負担

- (1) 利用者からいただく負担金は、別紙「料金表」のとおりです。
- (2) 介護保険適用外のサービスとなる場合、及びサービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合には、全額自己負担となります。特に介護保険適用外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ利用者の同意を得ることになります。
- (3) サービス提供の実施地域以外の地域でサービスを提供した場合には、実施地域を超えた時点から交通費が必要となります。買物、薬の受け取り等で出かける場合には、交通費として別紙料金表に基づきご負担いただきます。
- (4) サービスに対する利用者負担金は、サービスごとに別紙に記載するとおりとします。なお、利用料金の支払いは、以下のいずれかの方法でお支払いください。
1. 兵庫六甲農業協同組合からの自動振替 (翌月20日振替) 確認
 2. リコーリース(株)により金融機関口座からの自動振替 (翌月27日振替) 確認

※ご利用できる金融機関：口座振替申込書表紙裏面を参照ください。

8. 介護保険料の滞納等がある場合

介護保険適用の場合においても、保険料の滞納等により、法定代理受領ができなくなる場合があります。その場合は介護報酬の全額をお支払いいただくこととなりますので、当事業所からサービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を市町の窓口に提出しますと、後日に介護報酬の9割～7割が払い戻しとなる場合があります。又、滞納期間によっては、利用者の負担が増える場合もあります。

9. 要介護認定前の居宅サービスの提供

要介護認定前に、利用者が居宅サービスの提供を希望する場合には、居宅サービス計画をもとに、利用者にとって必要な居宅サービスを提供いたします。要介護認定後には、利用者に対してこの契約の継続について意思確認を行います。なお、要介護認定の結果、自立となった場合には全額利用者負担となり、別紙料金表の利用料をいただきます。又、認定された要介護度に応じて利用料の一部が利用者負担となる場合もあります。

10. 利用サービスの予約取り消し

(1) 利用者がサービスの利用予約を取り消す場合には、速やかに次の連絡先（又は前記のサービス提供責任者）までご連絡ください。

連絡先 0797-85-5003

(2) 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前々日の午後6時までにご連絡ください。前日又は当日での予約取り消しは、次のキャンセル料を申し受けることとなりますのでご了承ください。（ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要）

(3) キャンセル料は、利用者負担金の支払いに合わせてお支払いいただきます。

時 間	キャンセル料	備 考
サービス利用日の前々日の午後5時半まで	無 料	
サービス利用日の前日の午後5時半まで	利用者負担金の50%	
サービス利用日の当日	利用者負担金の100%	

11. 契約の終了と自動更新について

契約の期間については、要介護認定等の有効期間の満了日でいったん終了することとなります。ただし、有効期間の満了7日前までに、利用者から契約を終了する旨の申し出がない場合には、契約は自動的に更新されます。

1 2. 契約期間途中での解約の場合

この契約は、契約期間中であっても、利用者の方から解約を希望する7日前までにお申し出いただければ解約することができます。この場合、解約料のお支払いは必要ありません。

1 3. 秘密の保持

当事業所は、利用者にサービスを提供するうえで知り得た情報は、契約期間中はもとより、契約終了後においても、決して第三者に漏らすことはありません。又、利用者やその家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては厳重に管理を行い、処分の際にも漏洩の防止に努めます。ただし、当事業所がサービスを提供する際に利用者やその家族に関して、知り得た情報については、サービス担当者会議やサービスの利用調整を行う際などに必要となります。そのため、利用者の同意を得たうえで別紙の「個人情報使用同意書」に署名捺印いただき、必要最小限の範囲内で個人情報を使用させていただきます。

1 4. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化があった場合は、事前の打合せにより、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。

主治医	医療機関・主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

1 5. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族、関係医療機関、居宅介護支援事業者等へ連絡を行うなど必要な措置を講じます。事故の状況や事故に際して採った処置について記録し、賠償すべき事故の場合、利用者又はご家族の方に損害賠償保険の調査等の手続きにご協力いただく場合があります。

1 6. 損害賠償について

当事業所が利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、その損害を賠償いたします。当事業所は事業活動賠償責任保険に加入しています。なお、賠償責任保険にかかる内容については、当事業所までお問い合わせください。

1 7. 運営内容の自己評価並びに改善及びその結果の公表

当事業所はアンケートや自主点検により自己評価を行い、改善を図るとともに、その内容を公表します。

18. サービスの苦情相談窓口

当事業所は、提供したサービスに対して利用者から苦情や相談があった場合は、速やかに対応を行います。サービスの提供に関して苦情や相談がある場合には、以下までご連絡ください。

(1) 当事業所の苦情相談窓口

窓口名：オアシス宝塚 ヘルパーステーション 担当者：三宅 貴子	TEL 0797-85-5003 FAX 0797-86-4761 (受付時間 午前9時～午後5時半) 緊急連絡先 080-2406-1949
---------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------

※ 相談箱を「オアシス宝塚 ヘルパーステーション」カウンター横に設置しています。

(2) 苦情解決責任者

社会福祉法人 ジェイエイ兵庫六甲福祉会

宝塚・三田事業部 部長 久保 隆一

住 所 〒664-0851

伊丹市中央4丁目5-6

TEL 072-771-1500 FAX 072-771-3200

(3) 第三者委員

ソーシャルサポート灯合同会社 向井 洋江

住所 〒669-1316

三田市上井沢44-1 ウエルネットさんだビル2階

TEL 079-550-9051 FAX 079-550-9052

(4) 介護保険の苦情や相談に関しては他に、下記の相談窓口があります。

(介護保険サービスの苦情について) 兵庫県国民健康保険団体連合会 TEL 078-332-5617 (受付時間 平日 午前8時45分～午後5時15分)
(介護保険全般に関するお問い合わせ) 宝塚市 健康福祉部 健康長寿推進室 介護保険課 TEL 0797-77-2136 (受付時間 平日 午前8時45分～午後5時30分)

19. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護虐待の防止等のために、次の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・担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	久保 隆一
虐待防止に関する担当者	管理者：三宅 貴子

(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ています。

(4) 虐待の発生・再現を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修を実施し、従業員に周知を図ります。

20. 身体的拘束等の禁止及び適正化について

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緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

上記の理由で身体的拘束等を行う場合には、その様態及び時間、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します。

21. 感染症対策の強化について

感染症の予防、発生及びまん延を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修・訓練を実施し、従業員に周知を図ります。

22. 業務継続に向けた取組の強化について

感染症や非常災害が発生した場合であっても、必要なサービスが継続的に提供できるよう、業務継続に向けた計画等の策定、研修・訓練を実施し、従業員に周知を図ります。

23. ハラスメント対策について

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントによって従業員の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じます。

24. 暴力団の影響の排除について

事業所は、暴力団の影響及び支配を受けない運営を行います。

25. 不当な働きかけの禁止

事業所は、居宅サービス計画の作成または変更に関し、居宅介護支援事業所のケアマネジャーに対して、利用者に必要なサービス位置付けるよう求めること、その他の不当な働きかけを行いません。

26. 身分証の携行

訪問介護員等は常に身分証を携行し、初回訪問及び利用者又は家族から求められた時はいつでも提示します。

27. 家族への連絡

利用者の家族等からの要望に応じて、必要事項を利用者に連絡すると同様の通知をその家族等へも行います。

28. 第三者評価の実施状況

実施なし。

29. 留意事項

- (1) 利用者が訪問介護員の交代を希望される場合には、できる限り対応いたしますので、サービス提供責任者までご相談ください。
- (2) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
 - ①訪問介護員は、医療行為や金銭の取扱いはしかねますので、ご了承ください。
(生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能)
 - ②訪問介護員は、利用者の介護や家事の支援等を行うこととされています。日常生活の範囲を超えるもの、単なる利便のためのサービス提供についてはできませんので、ご了承ください。
 - ③訪問介護員に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。
 - ④サービス提供契約の実施以外の営利行為や宗教勧誘をいたしません。

以上、訪問介護事業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事項の説明を行いました。

なお、この重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合には、利用者はその内容書類を交付して説明するか、もしくは郵便で通知します。

令和 年 月 日 説明した時間 時 分 ～ 時 分

事業者 所在地 兵庫県伊丹市中央4丁目5番6号
名称 社会福祉法人 ジェイエイ兵庫六甲福祉会
代表者名 理事長 田中 智巳 印

事業所 所在地 兵庫県宝塚市小浜3丁目12-23
名称 オアシス宝塚 ヘルパーステーション
説明者 氏 名 _____ 印

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所 _____
氏 名 _____ 印

連帯保証人

住 所 _____
氏 名 _____ 印

別 紙 サービスの利用料及び利用者負担（訪問介護 1回につき）

利用者負担金は、介護保険関係法令で定める、次の介護給付費の介護保険負担割合証に記している負担割合金額を負担していただきます。（毎年、市区町村から交付される「介護保険負担割合証」による）

身体介護 中心型	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分増すごとに
	2,965円	4,703円	6,891円	996円
身体介護に 引き続き 生活援助を 行った場合	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上	
	790円	1,580円	2,370円	
生活援助 中心型	20分以上 45分未満	45分以上		
	2,175円	2,674円		
各種加算	2人の訪問による場合：200% 夜間・早朝加算：25% 深夜加算：50% 生活機能向上連携加算Ⅰ：1,105円 生活機能向上連携加算Ⅱ：2,210円 緊急時訪問介護加算：1,105円 初回加算：2,210円 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）：13.7% 介護職員特定処遇改善加算Ⅰ 6.3% 介護職員等ベースアップ等支援加算：2.4% 特定事業所加算（Ⅱ）：10%			

〈その他の費用〉

1. 買い物などで自動車を使用した場合の交通費は1km44円（税込）の額、及び交通機関を利用した場合は実費を徴収します。
2. 通常の事業の実施区域を越えて行う活動に要する費用は通常の事業の実施地域を超えた地点から次の額を徴収します。
 - ①片道5km未満 220円（税込）
 - ②片道5km～10km未満 440円（税込）
 - ③片道10km以上、5kmごとに 220円（税込）加算

※ その他の費用を改定する際には、1か月以上前に利用者又はその家族に文書で連絡します。

当事業所における介護サービス提供時の取扱いについて

社会福祉法人ジェイエイ兵庫六甲福祉会
オアシス宝塚ヘルパーステーション

当事業所は、正当な理由がなく、介護サービスの提供を拒否することはありません。但し、利用者及び家族等が次に掲げる事項の行為等により、健全な信頼関係を築くことが出来ないと当法人が判断した場合は、介護サービスを中止させて頂くとともに、直ちに関係市町等に状況報告をさせていただきます。

①身体的な力を使って危害を及ぼす、その恐れのある行為

- ・たたく、ける、手をひっかく、つねる等の行為
- ・物を投げつける、つばを吐く、服をひきちぎる等の行為

②職員個人の尊厳や価値を、言葉や態度によって傷つける行為

- ・大声を発する、威圧的な態度で接する等の行為
- ・理不尽なサービスを要求する等の行為
- ・気に入っている職員以外に批判的な言動をする等の行為

③性的な嫌がらせ行為

- ・必要もなく身体を触る等の行為
- ・ひわいな言動を繰り返す等の行為
- ・ヌード写真を見せる等の行為

④その他

- ・法令に定められた内容を逸脱する等の行為
- ・かみつく恐れのあるペットにリードを繋がらない等の行為
- ・サービス提供時における飲酒、喫煙等により、安全にサービスが提供できない恐れのある行為
- ・利用者及び同居家族等が感染症又は感染症の疑いがある場合で、マスクの着用、手洗いや消毒、検温、室内の換気、感染性廃棄物の処理、その他感染防止の為の対応に協力して頂けない等の行為。
- ・地震、風水害、悪天候や災害発生によりサービス提供が困難となる場合。
- ・当法人の職員又は他の利用者の生命、身体、財産もしくは信用を傷つける恐れがあり、かつ当法人においてこれを防止できないと判断した場合。
- ・サービス利用中に無断で職員の写真や動画撮影をすること、また、その画像や録音等を無断でSNS等に掲載する等の行為。

※当事業所が介護サービスを提供するに際して、当法人職員を撮影する為の見守りカメラの設置、また職員の写真を撮影する場合は、個人情報保護法に準じて事前に当法人の許可を受けるものとします。また、画像の情報流出防止などの対応をお願いします。

- ・職員の個人情報を執拗に聞き出そうとする等の行為

※職員の個人情報はお伝えしかねます。