

訪問介護

重要事項説明書

**株式会社ベビーリーフ
羽衣ヘルパーステーション**

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「西宮市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例」（2012年9月24日西宮市条例第17号）に定める規定に基づき、指定訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社ベビーリーフ
代表者氏名	代表取締役 前野 建吾
本社所在地	兵庫県西宮市羽衣町 2-7
法人設立年月日	2019年2月22日

2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	羽衣ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	2870908619
事業所所在地	兵庫県西宮市羽衣町 2-7
連絡先 相談担当者名	TEL0798-32-3888 FAX0798-32-3885 管理者 糴 基子
事業所の通常の 事業の実施地域	西宮市・芦屋市・尼崎市、神戸市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。
運営の方針	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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日までとする。（祝日は休業日とする。） ただし12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時から午後6時までとする。

(4) 事業所の職員体制

管理者	管理者 楠 基子
-----	----------

職種	主な職務内容	人員数
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ・従業者及び業務の管理を一元的に行います。 ・従業者に、法令等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 名
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none"> ・指定訪問介護の利用の申込に係る調整を行います。 ・訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画の交付をします。 ・指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 ・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ます。 ・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。 ・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情報を伝達します。 ・訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ・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。 ・訪問介護員等に対する研修・技術指導を踏まえた業務管理を実施します。 ・その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 	常 勤 3 名 (内 1 名は管理者と兼務)
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 ・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の提供をします。 ・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。 ・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。 	常 勤 14 名 非常勤 3 名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容
訪問介護計画の作成	利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、オムツ交換を行います。
特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食(単なる流動食及び軟食を除く)等)の調理を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。

身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います
体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立生活支援のための見守りの援助	<p>○利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。</p> <p>○入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。</p> <p>○ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。</p> <p>○移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。）</p> <p>○車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</p> <p>○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</p> <p>○認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。</p>
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

①医療行為

②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④利用者の同居家族に対するサービス提供

⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）

⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦身体的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や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）

⑧その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

		利用料	利用者負担額
身体介護	20分未満	1793円	179円
	20分以上 30分未満	2684円	268円
	30分～ 1時間未満	4257円	426円
	1時間～ 1時間30分未満	6293円	630円
	以後30分ごと	917円	92円
生活援助	20分以上 45分未満	1969円	197円
	45分以上	2420円	242円

	加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
区分なし 要介護度による	緊急時訪問介護加算	1,105円	111円	1回の要請に対して1回
	初回加算	2,210円	221円	初回のみ
	介護職員等処遇改善加算Ⅱ 特定事業所加算Ⅱ	の所定単位数の 22,4/1000 10/1000	左記の1割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数 (所定単位数)

※ 表中の利用者負担額は利用者負担が1割の場合の金額となります。利用者負担割合は介護保険負担割合証に記載された割合となります。

※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

①「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室以外の掃除
- ・来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車、掃除等

②「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・草むしり
- ・花木の水やり
- ・犬の散歩等ペットの世話等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・植木の剪定等の園芸
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

4 その他の費用について

①交通費	サービス提供実施地域以外の地域に訪問・出張する場合には実施地域をこえてから、発生する実費相当の交通費が必要となります。
②サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
③通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。
④キャンセル料	やむを得ず緊急入院された場合、もしくは体調不良により通院された場合はキャンセル料は発生いたしません。 上記以外の場合キャンセル料 1,000 円いただきます。

5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

①利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
---------------------------------------	---

<p>②利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等</p>	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>
--	--

6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

<p>利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。</p>	<p>相談担当者氏名</p>	<p>管理者 糴 基子</p>
	<p>TEL</p>	<p>0798-32-3888</p>
	<p>FAX</p>	<p>0798-32-3885</p>
	<p>受付日及び受付時間</p>	<p>月曜日から金曜日の9:00~18:00。 ただし、祝日及び12月30日から1月3日を除く。</p>

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供に当たって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- (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必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、又は事業対象者の該当の有無の判断が事業対象者の有効期間が終了する前にはなされるよう必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、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等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画書」は、利用者又は家族にその内容を説明し、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画書」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画書」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令はすべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待の防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 楠 基子
-------------	----------

(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) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及する為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擁護者（現に擁護している、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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び個人情報保護委員会・厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>エ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
②個人情報の保護について	<p>ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

10 緊急時の対応について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医名	
所属医療機関名	
所在地	
電話番号	
家族等連絡先	

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護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、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、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定訪問介護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、損害賠償を速やかに行います。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損保ジャパン日本興亜株式会社
補償の概要	介護事業者福祉事業者向け賠償責任保険

12 身分証明携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

13 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保険医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問介護計画書」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 事業者は、利用者の指定訪問介護の実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

(3) 利用者及びその家族は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。ただし、この閲覧及び謄写は、事業者の業務に支障のない時間に行うこととします。

16 衛生管理等

(1) 訪問介護員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) 事務所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

17 サービス提供に関する苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ・ 苦情または相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行います。
- ・ 管理者は訪問介護員に事実確認を行います。
- ・ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討をし、今後の対応を決定します。
- ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡を行います。)

(2) 苦情申立の窓口

当事業所の、提供したサービスに苦情相談の申し立て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、以下までご連絡下さい。

○当事業所の苦情相談窓口

羽衣ヘルパーステーション 苦情相談窓口：糴 基子	所在地：兵庫県西宮市羽衣町 2-7 TEL：0798-32-3888 FAX：0798-32-3885 受付時間は月曜日から金曜日の9：00～18：00。ただし、祝日及び12月30日～1月3日を除く。
-----------------------------	--

○外部機関苦情相談窓口

西宮市役所 法人指導課	所在地：兵庫県西宮市六湛寺町 10-3 TEL：0798-35-3082 FAX：0798-34-5465 受付時間は9：00～17：30。ただし、祝日及び12月29日～1月3日を除く。
-------------	---

18 重要事項説明書の内容変更について

重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、郵送あるいは口頭での説明によって、利用者に変更内容を通知したうえで、当該変更内容について利用者に同意確認を行います。

19 第三者評価の実施状況

現在実施していません

20 重要事項説明の年月日

上記の内容について利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
重要事項を説明した場所	

事業者	所在地	兵庫県西宮市羽衣町 2-7		
	法人名	株式会社ベビーリーフ		
	代表者名	代表取締役	前野 建吾	印
	事業所名	羽衣ヘルパーステーション		
	説明者氏名	印		

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印
代理人	住 所	
	氏 名	印