

訪問介護

重要事項説明書

株式会社 備後会

ヘルパーステーション あいあい府中駅西

(広島県指定 第 3471700819 号)

1. 事業者

- (1) 会社名 株式会社 備後会
(2) 法人所在地 広島県府中市府中町102番地1
(3) 電話番号 0847-45-1600
(4) 代表者氏名 門田 悦治
(5) 設立年月 平成24年10月1日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所
(2) 事業の目的 要介護状態となった場合においても、その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送れるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般に渡る援助を目的とする。
(3) 事業所の名称 ヘルパーステーションあいあい府中駅西
平成24年10月1日指定 (広島県 第3471700819号)
(4) 事業所の所在地 広島県府中市府中町102番地1
(5) 電話番号 0847-45-1600
(6) 管理者氏名 澁谷 渚
(7) 当事業所の運営方針 利用者本位の立場に立ち、そのニーズに応えるよう、専門的能力の向上につとめ、関係調整を図ります。
(8) 開設年月 平成24年10月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

営業日	毎日(年中無休)
サービス提供時間	8:30~17:30
サービス提供地域	府中市(上下町を除く) 福山市 新市町・駅家町・芦田町 尾道市御調町三郎丸・仁野・平木・大塔・大蔵・白太・本・ 岩根・中原・平・貝ヶ原

4. 職員の体制 令和6年6月1日現在

従業員の職種	常勤	非常勤	員数	職務の内容
管理者	1	0	1	事業所の管理、運営全般(訪問介護員と兼務)
サービス提供責任者	2	0	2	指定訪問介護の利用申し込みに関わる調整や訪問介護員に対する指導、計画作成やサービスに関する調整を行いません。
訪問介護員	4	3	7	訪問介護に関する業務

5. 当事業所が提供するサービスの内容と利用料金

- (1) 「指定訪問介護」は、利用者の居宅(自宅)において介護福祉士その他政令で定める者を派遣して身体介護及び生活援助等の日常生活上のケア(世話)を行うサービスです。

【身体介護】

- 入浴介助 …入浴(全身・部分浴)の介助や清拭、洗髪などを行います。
○排せつ介助 …排せつの介助、おむつ交換等を行います。
○食事介助 …食事の介助を行います。
○体位変換 …褥そう予防のための、体位変換を行います。
○更衣介助 …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。
○移動・移乗介助 …室内の移動、車いすへの移乗等を介助します。
○服薬介助 …配薬された薬の確認、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等の介助を行います。

- 外出等介助 ……通院、買い物等の外出の際に付き添い、介助を行います。
- 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次のような特別食の調理

腎臓食・肝臓食・糖尿食・胃潰瘍食・貧血食・膵臓食・高脂血症食・痛風食・流動食等

- 自立生活支援のための見守りの援助

- ・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）を行います。
- ・入浴、更衣等の見守り（必要時の介助、転倒予防の声かけ、疲労の確認等を含む）を行います。
- ・ベッドの出入り時等自立を促がす声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。
- ・排泄等の移動時、転倒しないよう側につき歩きます（介護は必要時だけで、常に見守る）。
- ・車いす等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。
- ・洗濯物を一緒に干し、たたむ事で自立支援を促がし、転倒予防の為の見守りを行います。

【生活援助】

- 調理 ……利用者の食事の用意を行います。
- 洗濯 ……利用者の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除 ……利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- 買い物 ……利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。

※提供するサービスの内容、実施日、及び回数は居宅サービス計画に基づき訪問介護計画に定めます。

(2) サービス利用料金

利用料は提供するサービスの内容、利用する時間帯、利用する時間の長さによって異なります。なお、利用限度額を超えてサービスを利用された場合には、全額自己負担となります。

3割負担の場合

身体	提供時間 提供内容	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 90分未満	それ以降 30分ごとに
	自己負担分	489円	732円	1,161円	1,701円	+246円
生活	提供時間 提供内容	20分以上 45分未満		45分以上		
	自己負担分	537円		660円		

※介護職員等処遇改善加算（介護報酬×24.5%がかかります）

※ 特定事業所加算Ⅱ 所定単位数の10%

※ サービス利用料金の変更について、介護給付費体系の変更・物価変動（燃料費・食材費）により、事業者は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。

※ 当該事業所と同一建物内で 訪問介護サービスを利用された場合、介護報酬から10%減算します。

- 平常の時間帯（午前8時30分～午後5時30分）以外の早朝、夜間でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

早朝（午前6時～8時まで）・夜間（午後6時～午後10時まで） 25%加算

深夜（午後10時～午前6時まで） 50%加算

- 利用者の心身の状況等により1人の訪問介護員によるサービスの提供が困難な場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行った時は、所定単位数の2倍の料金を頂きます。

- 要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払い頂きます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。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。償還払いとなる場合、利用者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「サービス提供証明書」を発行します。

○初回加算（新規）： 600 円（3 割負担）

新規に訪問介護計画を作成した利用者に、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員が訪問介護を行う際に同行訪問した場合

○緊急時訪問介護加算： 300 円/回（3 割負担）

利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合

○生活機能向上連携加算（Ⅰ）：300 円（3 割負担）

理学療法士・作業療法士からの助言（アセスメント・カンファレンス）を受けることができる体制を構築し助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成し訪問介護計画に基づく訪問介護を実施した場合 初回の訪問介護が行われた月に加算

○生活機能向上連携加算（Ⅱ）：600 円（3 割負担）

居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、理学療法士・作業療法士と利用者の身体の状況等の評価を共同で行い、かつ生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合 初回の訪問介護が行われた日の属する月以降 3 月の間、1 月につき所定単位数を加算

(3) 交通費

通常の事業の実施区域を越えてサービスの提供を行う場合、サービスの提供に際し、要した交通費を請求します。通常の事業実施地域を越えた地点から路程 1 km 当たり 50 円（税込）の交通費をいただきます。買い物や薬の受け取り時の交通費は、当事業所で負担します。

(4) 利用料金のお支払い方法

利用料は、1 か月毎に請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

ア. 金融機関口座からの自動引き落とし

*ご利用の金融機関の口座から翌月末日に引き落とします。

(土日、祝日の場合は翌営業日)

ご利用できる金融機関 : 広島銀行・中国銀行・両備信用組合・福山市農業協同組合

イ. 下記指定金融機関口座への振込み

ご利用できる金融機関 : 広島銀行 府中支店・中国銀行 府中支店

両備信用組合 本店営業部・福山市農業協同組合 府中元町支店

ウ. 現金払い * 翌月 10 日に請求書を発送しますので、末月日までにお支払い下さい。

(5) 利用の中止

○利用予定日の前に、利用者の都合により、指定訪問介護サービスの利用を中止することができます。

この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル

料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご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です。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	利用予定 30 分につき 420 円 (税込)

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。

ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替する事がありますが、その場合は利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②指定訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

指定訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者は指定訪問介護サービスの実施にあたり、利用者の事情・意向等に十分に配慮します。

③備品等の使用

指定訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。

(4) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に指定訪問介護サービスの提供にあたり、次の行為は行いません。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② 利用者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受③ 利用者の家族等に対する指定訪問介護サービスの提供④ 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. サービス提供の記録等

(1) サービスを提供した際には、あらかじめ定めた「サービス提供記録票」等の書面に記入し、利用者の確認を受け利用者に交付します。

(2) 前記の「サービス提供記録票」その他の記録を契約終了後2年間は適正に保管し、利用者の求めによりその写しを交付します。

8. 事故発生時の対応

(1) 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には速やかに利用者の家族、居宅介護支援

事業者、保険者に連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。

- (2) 利用者に対するサービス提供により発生した事故等により利用者の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は速やかにその損害を賠償します。ただし、事業者の故意または過失によらない場合は、この限りではありません。当事業所は損害賠償保険に加入しています。

加入保険会社	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
--------	--------------------

※事業者は事故が発生した場合はその原因を解明し、発生を防ぐ対策を講じます。

9. 秘密保持

- (1) 事業者及び訪問介護員はサービスを提供する上で知り得た情報を正当な理由なく、第三者にもらす事はありません。契約終了後も同様です。
- (2) サービス担当者会議等で、利用者や家族の情報を利用するには、利用者、家族の同意が必要となりますので、同意書に記名押印いただくことになります。

10. 緊急時の対応

サービス提供中に利用者に病状の急変が生じた場合や、その他必要な場合は、家族または緊急連絡先へ連絡するとともに、速やかに主治医に連絡を取る等必要な措置を講じます。

11. サービス提供責任者(訪問介護計画を作成する者)

氏名 武田 美華 ・ 木村 清美 (連絡先：0847-45-1600)

12. 苦情の受付について

サービス相談及び苦情受付の窓口

苦情相談 担当者	ヘルパーステーションあいあい府中駅西(管理者：澁谷 渚 サービス提供責任者：武田 美華、木村 清美)
電話番号	(Tel) 0847-45-1600 (Fax) 0847-45-2121
受付時間	年中無休 午前8時30分～午後5時30分
住所	〒726-0005 広島県府中市府中町102番地1

行政機関その他苦情受付機関

担当部署	府中市健康福祉部 介護保険課 介護福祉係
電話番号	(Tel) 0847-40-0222 (Fax) 0847-45-5522
受付時間	月曜日から金曜日の午前8時30分～午後5時15分 祝日と12/29～1/3は休み
住所	〒726-0004 府中市府川町315番地

担当部署	広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課 調査指導係
電話番号	(Tel) 082-554-0783 (Fax) 082-511-9126
受付時間	月曜日から金曜日の午前8時30分～午後5時15分 祝日と12/29～1/3は休み
住所	〒730-0004 広島県広島市中区東白島町19-49

担当部署	福山市介護保険課
電話番号	(Tel) 084-928-1166 (Fax) 084-928-1732
受付時間	月曜日から金曜日の午前8時30分～午後5時15分 祝日と12/29～1/3は休み

住所	〒720-0065 福山市東桜町 3 番 5 号
----	--------------------------

担当部署	尾道市高齢者福祉課
電話番号	(Tel) 0848-38-9137 (Fax) 0848-37-7260
受付時間	月曜日から金曜日の午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 祝日と 12/29～1/3 は休み
住所	〒722-8501 尾道市久保 1 丁目 15-1

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

事業所は、利用者からの苦情に対して迅速かつ適切に対応するため担当者を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとします。

・苦情処理手順

- (1) 苦情相談担当者は直ちに利用者側と連絡をとり、直接利用者宅に行くなどして事情を聞き、苦情内容の詳細を確認する。
- (2) 連絡受付担当者は苦情の内容を管理者に報告し、管理者は担当のサービス事業者を招集、苦情処理に向けた検討会を開催する。
- (3) 検討会議の結果をもとに処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに対応の具体的な方針を定める。
- (4) 苦情相談担当者は利用者宅を訪問し報告、謝罪するとともに、検討結果を説明する。
- (5) 苦情相談担当者は苦情処理結果記録を台帳に記載、整理する。管理者は再発防止に努めるよう全職員に徹底する。

13. 第三者評価の有無

第三者評価はありません。

