すこやかヘルパーステーション

重　要　事　項　説　明

指定訪問介護

介護予防・日常生活支援総合事業第１号事業訪問型サービス

すこやかヘルパーステーション重要事項説明

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及び介護保険法に基づく第１号事業訪問型サービス（以下、「指定訪問介護等」という。）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。分からないこと、分かりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

１　指定訪問介護等を提供する事業者について

事業者名称	有限会社　やすらぎ
代表者氏名	代表取締役　宮城 吉治
所在地 （連絡先及び電話番号等）	沖縄県宮古島市伊良部字長浜 1320-1 電話番号　0980-78-6116　Fax 番号 0980-78-6122
法人設立年月日	平成 12 年 3 月 31 日

２　利用者に対しての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	すこやかヘルパーステーション
介護保険指定事業者番号	沖縄県指定（指定事業者番号）4775000047
事業所所在地 連絡先	沖縄県宮古島市伊良部字佐和田 1321 電話番号　0980-78-6133　Fax 番号 0980-78-6133
管理者の氏名	長堂　みどり
事業所の通常の事業の実施地域	宮古島市内　但し大神島は除く

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護者又は事業対象者（以下、「要介護者等」という。）が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、指定訪問介護等または保険外サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、要介護者等の状況や家庭環境等をふまえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と密接な連携を図りながら、利用者の要介護の軽減や悪化の防止、又は要介護状態となることの予防のため適切なサービスの提供に努めます。

(3) 営業日時等

営業日	月曜日から日曜日までとする。
営業時間	午前 8 時から午後 5 時までとする。
サービス提供時間	毎日午前 6 時から午後 9 時までとする。但し、緊急時はその限りではない

（４）事業所の職員体制

事業所職	職　務　内　容	人 員 数
管理者	・従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他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名以上
サービス提供責任者	・事業所に対する指定訪問介護等の利用申込に係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画書の作成にあたる。	常勤　　１名以上
訪問介護員	・訪問介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び　介護を行います。	常勤換算　2.5 名以上

３　提供するサービスの内容

指定訪問介護等は、訪問介護員等が利用者の宅を訪問し、入浴、排泄や食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話を行うサービスです。具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

（サービスの内容）

（１）　身体介護

利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。

（例）食事介助・入浴介助・排泄介助・清拭・体位変換・更衣介助・整容介助・服薬介助等

（２）生活援助

（例）買い物・調理・掃除・洗濯・寝具の管理・薬の受け取り・衣類の整理等

＊同居家族がいる場合、生活援助はできません。

（３）通院等のための乗車又は降車の介助

通院や外出のため、訪問介護員が運転する車両への乗車又は降車の介助とあわせて、乗車前又は降車後の屋内外における移動等の介助や、通院先もしくは外出先での受診等の手続きや移動等の介助を行います。（但し、訪問型サービスについては、当該サービスの対象外です。）

（４）保険外サービス

（１）（２）（３）の内容が制度上の理由で利用できない場合や制度対象外の内容で担当介護支援専門員が必要と認めるサービスを行います。

４　利用料

あなた（又はあなたのご家族）がサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、お支払い頂く「利用者負担金」は原則として基本利用料の１割又は２割です。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担頂きます。

（１） 基本料金

当該地域の利用者負担金は、基本料金に 15%の特別地域訪問介護加算がついた額の 1 割又は２割になります。

※訪問型サービスについては本加算の対象外です。

身体介護が中心の場合

所要時間	基本料金	利用者負担金（特別地域加算 15%を含む）		
		1 割	2 割	3 割
20 分未満	1,630 円	163 円	326 円	489 円
20 分以上 30 分未満	2,440 円	244 円	488 円	732 円
30 分以上 60 分未満	3,870 円	387 円	774 円	1,161 円
60 分以上 90 分未満	5,670 円	567 円	1,134 円	1,701 円

生活援助が中心の場合

20 分以上 45 分未満	1,790 円	179 円	358 円	537 円
45 分以上	2,200 円	220 円	440 円	660 円

通院等のための乗車又は降車介助

1 回につき	970 円	97 円	194 円	291 円

訪問型サービスの場合

週 1 回程度のサービス 提供の場合(1 ヶ月に付き)	要支援１・２事業対象者	11,760 円	1 割 1,176 円	2 割 2,352 円	3 割 3,528 円
週 2 回程度のサービス 提供の場合(1 ヶ月に付き)	要支援１・２事業対象者	23,490 円	1 割 2,349 円	2 割 4,698 円	3 割 7,047 円

保険外サービスの場合

①最初の 30 分 1.000 円 30 分以降 800 円

②通院 送りのみ 1,800 円 送迎 3,400 円

（２）加算料金等

夜間加算（午後 6 時から午後 9 時まで） 所定単位数×25%

早朝加算（午前 7 時 30 分から午前 8 時まで） 所定単位数×25%

※訪問型サービスは本加算の対象外です。

初回加算（初回に実施した訪問介護と同月にサービス提供責任者が訪問介護を行う場合）

2,000 円（利用者負担 200 円）

介護職員処遇改善加算Ⅱロ 所定単位数の 26.6%

（３）立替について

病院等の支払いを立替希望した場合は利用料請求に含めて請求いたします。

（４）当日キャンセル料について

利用者都合による当日キャンセルについては以下のキャンセル料を請求いたします。

1ｈ1,500 円 30 分 750 円 20 分未満 375 円

５　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及び支払い方法について

①　利用料等の請求方法について

⑺ 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。

⑴ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌 15 日までに利用者様あてにお渡しします。

②　利用料等の支払い方法について下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

⑺ 事業者指定口座への振り込み　⑴ 利用者指定口座からの自動振替　⑼ 現金支払い

【振込口座】

・沖縄県農業協同組合　伊良部支店　０４８３６６１　有限会社やすらぎ

・ゆうちょ銀行　店番７０８　記号１７０２０　番号１１６５２０７　有限会社やすらぎ

※ お支払いは月末までにお願い致します。また、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しますので、必ず保管されますようお願いします。

※ 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支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

６　サービスの提供にあたって

(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、要介護認定又は事業対象者認定状況）（以下、「要介護認定等」という。）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者にお知らせください。

(2)　利用者が要介護認定等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等の有効期間が終了する 30 日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又は包括支援センターが作成する介護予防サービス・支援計画に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします

(4)　サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」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

７　緊急時の対応方法について

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。

８　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、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（または地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

９　損害賠償について

利用者に対する指定訪問介護等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。

１０　秘密の保持と個人情報の保護について利用者及びその家族に関する秘密の保持について

① 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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

② 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。

③ 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。

④ 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

⑤ 雇用契約の内容とします。個人情報の保護について

・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。

・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。

・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、追加また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)

１１　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)　苦情処理の体制及び手順

(ｱ) 提供した指定訪問介護等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。

(ｲ) 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。

(2)　苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 すこやかヘルパーステーション	所 在 地沖縄県宮古島市伊良部字長浜 217 電話番号　0980-78-6133・ﾌｧｯｸｽ番号 0980-78-6133 受付時間 8:00～17:00　担当　長堂みどり
【市町村（保険者）の窓口】 宮古島市役所高齢者支援課	所 在 地沖縄県宮古島市平良字西里 1140 電話番号 0980-73-1964・ﾌｧｯｸｽ番号 0980-73-1965 受付時間 8:30～17:15

【公的団体の窓口】 沖縄県国民健康保険団体連合会	所 在 地沖縄県那覇市西 3-14-18 電話番号　098-860-9026・ﾌｧｯｸｽ番号 098-860-9026 受付時間　9:00～17:00

１２　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　長堂　みどり

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています。

１３　ハラスメントの防止

当事業所では、利用者及びご家族等の尊厳を尊重するとともに、職員が安心して適切なサービスを提供できる環境を確保するため、ハラスメントの防止に取り組んでいます。

利用者及びご家族等からの正当なご意見、ご要望、苦情については、サービスの質の向上につながるものとして真摯に受け止め、適切に対応いたします。

一方、利用者、ご家族その他の関係者から職員に対して行われる次のような行為のうち、その内容、手段又は態様が社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害するものについては、カスタマーハラスメントとして対応する場合があります。

・暴力、物を投げる等の身体的な攻撃
・暴言、侮辱、人格を否定する発言、威圧的な言動
・脅迫、危害を加えることを示唆する言動
・性的な発言、身体への接触その他の性的な言動
・職員の個人情報を聞き出そうとする行為や私生活への過度な干渉
・合理的な理由のない謝罪、金品、サービス等の要求
・長時間にわたる拘束や、同じ内容の要求を繰り返す行為
・SNS やインターネット上への職員の個人情報、写真、誹謗中傷等の投稿
・その他、社会通念上許容される範囲を超え、職員の安全又は就業環境を害する行為

これらの行為が確認された場合には、利用者の心身の状態、認知症、疾病、障害等の特性や行為に至った背景を十分に確認した上で、複数職員による対応、担当職員の変更、対応方法の見直し、関係機関への相談等、職員の安全確保及び適切なサービス提供のために必要な措置を講じる場合があります。

なお、認知症、疾病、障害等の症状に起因すると考えられる言動については、その特性や状況を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメントとして取り扱うものではありません。

暴力、脅迫その他職員の生命又は身体に危険が及ぶおそれがある場合には、安全確保を優先し、必要に応じて行政、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、医療機関、警察その他の関係機関と連携して対応します。

利用者及びご家族等と職員が相互に尊重し、安心してサービスを利用・提供できる環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

１４　業務継続計画の策定等

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い、必要な措置を講じ、必要な研修及び訓練を定期的に実施していく。また業務継続計画の見直しも行い、必要に応じて変更を行なうものとする。

１５　衛生管理等

⑴ 感染症の予防及びまん延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回以上開催すると共に、そのけっかについて従業者に周知します。
⑵ 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。
⑶ 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に実施します。
⑷ 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。
⑸ 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。

１６　サービス提供にあたっての留意事項

サービスの利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

⑴　サービスの提供の際、訪問介護員は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了承ください。

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 他の家族の方に対する食事の準備など

⑵ 訪問介護員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

⑶　体調や容態の急変等によりサービスを利用できなくなったときは、出来る限り早めに担当の介護支援専門員又は、地域包括支援センター、その他関係事業所の担当者へご連絡ください。

１７　重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容について、「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」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	沖縄県宮古島市伊良部字長浜 1320-1
	法　人　名	有限会社　やすらぎ
	代 表 者 名	宮城 吉治
	事 業 所 名	すこやかヘルパーステーション
	説 明 者 氏 名	

サービス利用の締結にあたり、上記の通り説明を受け、サービスを受けることに同意し、受領しました。

利用者	住　所	
	氏　名	

署名代行者	住　所	
	氏　名	

代行の理由	