

訪問介護重要事項説明書

(令和6年6月1日現在)

1 事業所が提供するサービスについての相談窓口（営業日・営業時間）

電 話 03-5970-4337 午前8時30分～午後5時30分（月曜日～金曜日）

※ 転送電話により上記時間以降も連絡可能な体制をとります。

※ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2 事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	ヘルパーステーション花のまる
事業所番号	訪問介護（東京都 1371907575号）
所在地	東京都板橋区志村3丁目26番15号
サービス提供地域	板橋区・北区

(2) 事業所の職員体制

	資格	業務内容	常勤	非常勤	計
管理者	2級課程修了者	管理者は、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	介護福祉士	サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申し込みに関する調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う	2名以上	0名	2名以上
介護従事者	2級課程修了者 介護福祉士	訪問介護員は、指定訪問介護の提供に当たる。	4名以上	6名以上	6名以上

(3) サービス提供時間帯

	通常時間帯 午前8時～ 午後6時	早朝 午前6時～ 午前8時	夜間 午後6時～ 午後10時	深夜 午後10時～ 午前6時	備考
月～土	○	○	○	○	時間帯により料金が異なります。
日・祝	○	○	○	○	

(4) 営業日・営業時間 月曜日～金曜日 8時30分～17時30分まで

3 事業の目的

「株式会社こねこのて」が開設する「ヘルパーステーション花のまる」(以下「事業所」という)が行う指定訪問介護及び第1号訪問事業(総合支援事業)及び指定介護予防訪問介護(以下「指定訪問介護等」という)の事業(以下(事業)という)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者(以下「訪問介護員等」という)が、要介護状態または要支援状態にある高齢者に対して、適正な指定訪問介護等を提供する事を目的とする。

(1) 運営の方針

要介護状態の利用者心身の特徴を踏まえて、一人ひとりがその人らしく生き生きと充実した質の高い在宅介護を住み慣れた地域で安心して送り続けることが出来るように援助する。

同時に介護するご家族の介護の支えの1つとして地域に根ざしたサービスを行えるようにする。また、日々の活動行事におおくの創意工夫を盛り込んで「いつも新鮮な気持ちで1日1日がすごせる」「当たり前の生活、あたり前の生活感覚」「心の安らぎを与えられる場所」にこだわっていけるような事業内容にする。

そして、枠にとらわれず自由な発想を持ち臨機応変に対応できるように努める。

3 サービス内容

- (1) 身体介護
 - ・食事介助：見守り、部分介助、全介助等
 - ・入浴介助：見守り、衣類の着脱、部分介助、全介助等
 - ・排泄介助：ポータブル（移動）介助、オムツ交換、トイレ誘導等
 - ・清拭：洗髪、部分清拭、全身清拭
 - ・体位交換：2時間毎の安楽の工夫等
- (2) 家事援助
 - ・買物：生活必需品の買物等
 - ・調理：調理の下ごしらえ、朝食、昼食、夕食の調理等
 - ・掃除：住居等の掃除および整理整頓等
 - ・洗濯：洗濯、衣類の洗濯補修等
- (3) その他のサービス
 - ・介護相談：薬取り代行、通院介助等

※ 通院介助時、単なる待ち時間と判定される場合は自費となります。

(4) 介護保険のサービスとして利用することが出来ないこと

- ・利用者が在宅していない状態でのサービス提供
- ・元々のケアプランに位置づけていないサービス等の提供
- ・ご家族の為に行なう行為や、ご家族が行なう事が適当と判断できる行為
- ・ヘルパーが行なわなくても日常生活に支障がない行為
- ・日常的に行なわれる家事の範囲を超える行為（時間が掛かりすぎる事）
 - 例：正月や節句等の特別な手間のかかる調理、車輛の清掃、ペットの世話、家屋の修理、大掃除、ガラス拭き、床のワックス掛け、草むしり、花木の水やり、家具の移動や模様替え
- ・医療行為と見なされる行為
 - 例：服薬管理、褥瘡等の措置、血糖値測定、排便、利用者への注射、爪切り（爪に異常、糖尿病がある場合等）

※ 上記のような場合は、介護保険のサービスとして利用することはできません。

4 利用料金

- (1) 利用料は別紙の料金表をご参照下さい。
- (2) 交通費 板橋区、北区にお住まいの方は無料です。

上記以外の地域の方は、担当者等がお訪ねする際に実費が必要です。

(3) その他

- ① 利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

- ② 料金のお支払方法

毎月、20日までに前月分の請求をいたしますので、27日までにお支払下さい。お支払は、原則的に利用者の口座より自動引落となっております。利用者のお申出によって領収書を発行します。自動口座引落が困難な場合は現金または振り込みでお願い致します。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。

次に担当の居宅介護支援専門員に連絡をして頂き、当社の訪問介護サービスを利用したい旨を伝えて下さい。ご利用者様及び居宅介護支援専門員よりサービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。

※ 当事業所のサービスを利用するに当たり、利用者の方で契約している居宅介護支援事業所がある場合は、事前に同所の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下さい。

② 当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頂く場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

また可能な限り、他事業所をご紹介させていただきます。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が他の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）及び総合事業対象者と認定の場合（条件変更で再契約出来ます）
- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・当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、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了する事ができます。
- ・利用者が、サービス料金の支払を1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15日以内に支払わない場合、または利用者やご家族等が当事業所や当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、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きます。事業者側が行った場合も同様です。

6 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	主 治 医 氏 名	
	病 院 名	
ご 家 族	氏 名	
	連 絡 先	

7 事故発生時の対応について

- (1) 当事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村、利用者の家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じる。
- (2) 当事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。
- (3) 当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合、損害賠償を速やかに行う。

8 サービス内容に関する苦情

介護に関する相談、苦情は当社または下記の相談窓口等に伝える事が出来ます。

連絡先	苦情対応窓口	担当者（課）	住所	連絡先
花のまる		管理者 後藤 輝行	〒174-0056 東京都板橋区志村 3-26-15	TEL 03-5970-4337
板橋区役所	介護保険 苦情相談室		〒173-8501 東京都板橋区板橋 2-66-1	TEL 03-3579-2079
北区役所			〒114-0022 東京都北区王子本町 1-15-22	TEL 03-3908-1111
	介護保険課			TEL 03-3908-1286
国民健康保険 団体連合会	苦情相談係		〒102-0072 東京都千代田区飯田橋 3-5-1	TEL 03-6238-0177

9 第三者評価の実施状況

未実施（令和 6 年 6 月 1 日現在）

1 0 苦情対応の体制

利用者からの相談又は苦情等に関する窓口及び担当者は以下のとおりです。

連絡先 03-5970-4337 受付時間 8時30分～17時30分 担当 後藤

① 苦情の受付

担当者をご利用者からの苦情を受け付け、内容を書面に記録し苦情申出人に

確認、担当者全員で話し合い、必要な対応を行います。

投書等匿名の苦情については、担当者全員で話し合い、必要な対応を行います。

② 苦情の解決に向けて

受付担当者は苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について

書面に記録します。

令和 年 月 日

訪問介護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を説明し、同意を得て、交付しました。

【事業者】

事業者名 ヘルパーステーション花のまる（事業者番号 1371907575 号）

所在地 東京都板橋区志村 3 丁目 2 6 番 1 5 号

代表者名 株式会社こねこのて 代表取締役 後藤 輝行 ㊞

説明者 氏 名 ㊞

私は、本書面により、事業者から訪問介護について重要事項の説明を受け、同意をし、交付を受けました。

【利用者】

〒

住 所

氏 名 ㊞

【代理人】 私は本人の意思を確認し署名代行しました。

利用者との関係

〒

住 所

氏 名 ㊞

法定代理受領の場合は下記金額の 1 ～ 3 割

(ただし、利用者負担の減免、公費負担がある場合などは、その負担額による)

(1) 訪問介護費

サービス内容	サービス内容詳細	(単位数)	利用者負担額		
			1 割	2 割	3 割
身体介護	20 分未満	163	¥186	¥372	¥558
	20 分以上 30 分未満	244	¥279	¥557	¥835
	30 分以上 1 時間未満	387	¥442	¥883	¥1,324
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	567	¥647	¥1,293	¥1,940
	以後 30 分を増すごとに	82	¥94	¥187	¥281
生活援助	20 分以上 45 分未満	179	¥205	¥409	¥613
	45 分以上	220	¥251	¥502	¥753

生活援助加算

サービス内容	サービス内容詳細	(単位数)	利用者負担額		
			1 割	2 割	3 割
身体介護 に引き続き 生活援助 をする場合	20 分以上 45 分未満	65	¥75	¥149	¥223
	45 分以上 70 分未満	130	¥149	¥297	¥445
	70 分以上	195	¥223	¥445	¥667

※ 介護保険の給付を超えた範囲のサービス利用は全額自己負担になります。

(2) その他加算

サービス内容	サービス内容詳細	(単位数)	利用者負担額		
			1 割	2 割	3 割
初回加算	1 月につき	200	¥228	¥456	¥684
緊急時 訪問介護加算	1 回につき	100	¥114	¥228	¥342

※ 初回サービス利用時や緊急派遣時に、通常料金とは別に追加の費用がかかります。

(3) 処遇改善加算

介護職員 処遇改善加算	1月につき（利用者ごとに、当該月の介護報酬総単位数※について算定） ※基本サービス費+各種加算・減算の単位数		
	要件	処遇改善加算の単位数	利用料 (10割分)
<u>加算（Ⅲ）</u>	キャリアパス要件及び定量的要件をすべて満たす 対象事業所	介護報酬総単位数× <u>18.2%</u> ※1単位未満の端数は四捨五入	左の単位数× 1単位の単価

(4) キャンセル料

ご利用者さまのご都合でサービスを中止する場合下記のキャンセル料を頂きます。

キャンセルの場合は至急ご連絡下さい。

① ご利用日の前営業時間内にご連絡頂いた場合	無料
② 当日連絡がなかった、前営業時間外に連絡頂いた場合	当該基本料金の100%
③ 総合支援事業対象の利用者	対象外

※ 基本料金に対して、早朝（午前6時～午前8時）・夜間（午後6時～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。

※ 上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス時間ではなく、お客様の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。

※ やむを得ない事情で、利用者の同意を得て、2名で訪問の場合は、2人分の料金となります。

※ 減額認定を受けている方の料金は異なりますので、詳しくは介護支援専門員または当事業所のサービス提供責任者にお問い合わせください。