

訪問介護重要事項説明書

平成21年6月1日現在

この重要事項説明書は、お客様が訪問介護（ホームヘルプサービス）の契約にあたって、お客様やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただけるような内容となっております。

当事業所の概要

事業所名	訪問介護ステーション ウイング
所在地	福岡県太宰府市五条2丁目18番41号
指定事業所番号	4073400675
開設年月日	平成20年4月1日
連絡先	092-918-2008
管理者連絡先 (氏名 池田 敏文)	TEL 092-921-7717 (アクラス五条) 〔お手数ですが、『訪問介護の利用者ですが』と職員に伝えてください〕 FAX 092-918-2009
営業日・営業時間	平日・土曜日 午前9時00分～午後6時00分 年末年始 日曜日 休日(12月29日～1月4日)
通常のサービス提供実施 地域(交通費無料エリア)	太宰府市、筑紫野市、春日市、大野城市、宇美町
事業の目的・運営方針	株式会社 誠心が実施する、指定訪問介護及び指定予防訪問介護（以下、単に「指定訪問介護」という）事業所の適正な運営を確保するために人員及び運営規定に関する事項を定め、要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態」という。）となった場合においても、入浴、排泄、食事の介護その他日常生活にわたる援助を行うことにより、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営むことができるように支援することを目的とする。

当事業所の職員体制（平成 21 年 6 月 1 日現在）

		資格	常勤	非常勤	計
サービス 従事者	訪問 介護 員	介護福祉士	1	3	4
		ホームヘルパー養成 研修修了者(1・2 級)		6	6
		ホームヘルパー養成 研修修了者(3 級)			
		その他			

(人)

訪問介護員は、介護福祉士または訪問介護員養成研修 1～3 級課程を修了した者です

介護福祉士は、身体上・精神上的の障害により日常生活を営むのに支障がある人の介護を行う、また家族介護者等に介護に関する指導を行います。

(介護福祉士養成施設を卒業するか、介護福祉士国家試験に合格することが必要。)

訪問介護員は、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも提示をもとめることができます。

こんなサービス（ホームヘルプサービス）が利用できます。

介護保険の訪問介護（ホームヘルプサービス）は、サービスの内容により、「身体介護」「生活援助」「通院等のための乗車または降車の介助」の3つに分けられます。

まず、「身体介護」「生活援助」「通院等のための乗車または降車の介助」とは、それぞれ次のようなサービスです。

身体介護

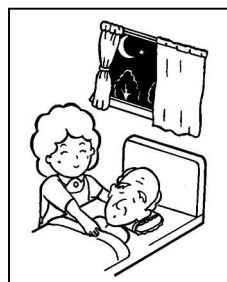
利用者の身体に直接接触して行う介助

介助に必要な準備及び後かたづけ

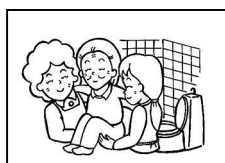
利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助です。



起床介助



就寝介助



排泄介助



衣服の着脱



身体整容

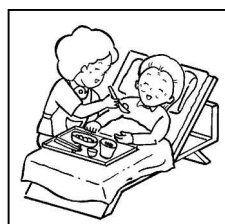
（爪きり・耳かき・髪を梳く等）



身体の清拭・洗髪



入浴介助



食事介助



体位変換



服薬介助



移乗・移動介助



通院・外出介助

生活援助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助であり、利用者が単身のため、または家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるものをいいます。



掃除・ごみ出し



洗濯



調理



ベッドメイク



買い物



衣服の整理・被服の補修



薬の受け取り

通院等のための乗車または降車の介助

要介護者が利用できます。(要支援者は利用できません。)

通院等のために訪問介護員等が自らの運転する車両への乗り降りの介助を行います。そして、車両に乗る前や降りた後の移動等の介助、または通院先や外出先での診察を受ける場合等の

手続や移動等の介助を行うサービスです。

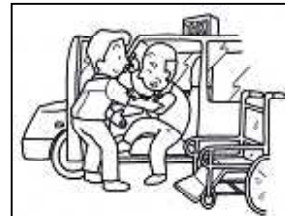
(1回分の例)



乗車前及び乗車の介助
(着替えや外出の支度、転倒防止のため体を支えたり、車にお乗せするなどの介助)



車両の運転中
(介護保険の対象外)

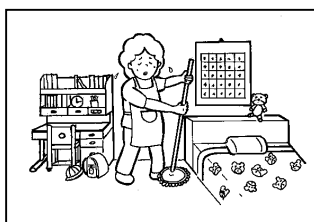


降車及び降車後の介助
(降車・移動時の転倒防止のため体を支える、診察を受ける手続きなどの介助)

家 ← 乗車 → 移動 → 降車 → 病院診察

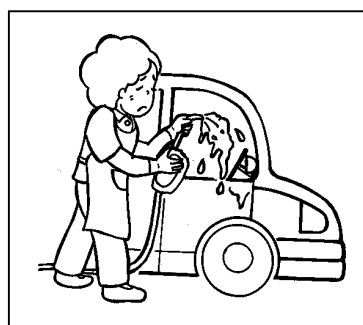
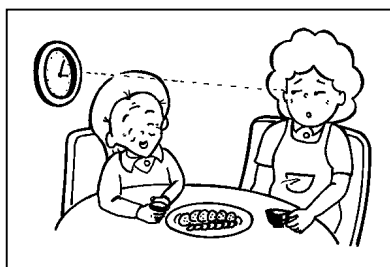
サービスの内容は変更することができますので、変更を希望される場合は、担当者(氏名 池田 敏文:連絡先092-918-2008)までご相談ください。

(2) 次のサービスは(原則として)介護保険では提供できません。



・買い物・蒲団干し

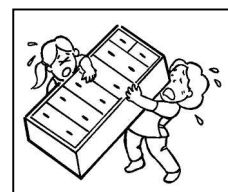
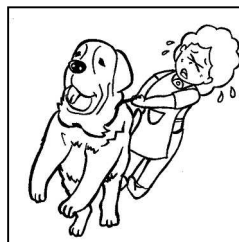
利用者本人以外の洗濯・調理主として利用者が使用する居室等以外の掃除



来客の応接
(お茶、食事の手配など)

話し相手のみ・留守番

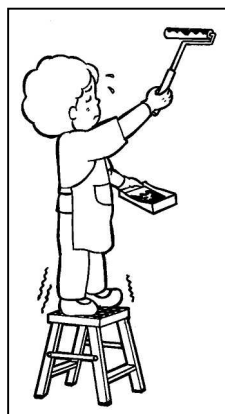
自家用車の洗車・清掃



草むしり

花木の水やり

ペットの世話 家具・電気器具等の移動
(犬の散歩など)



修繕、模様替え

大掃除、窓のガラス磨き、

ペンキ塗り

特別な手間をかけて行う料理(おせち料理など)

室内外家屋の修理

私の利用料は、「身体介護」？「生活援助」？それとも「通院等のための乗車または降車の介助」？

サービスの利用料は、国が定めた公定価格（介護報酬）の1割負担となっています。（割引している事業者は、その旨も記載。）

利用料の種類は、次の3種類があります。

身体介護が中心である場合（身体介護中心型）

生活援助が中心である場合（生活援助中心型）

通院等のための乗車または降車の介助が中心である場合

お客様は、身体介護、生活援助、通院等のための乗車または降車の介助のうち、利用される個別のサービスの内容により、「身体介護」、「生活援助」、または「通院等のための乗車または降車の介助」のいずれかの利用料をお支払いいただきます。

利用料を決めるためには、お客様が実際に利用されるサービスの種類やその組み合わせを決めていただく必要があります。

身体介護

動作介護 体位の変換や服薬の介助など、
“比較的手間のかからない介護”をいいます。

身の回り介護 おむつの交換や排せつの介助など、
“ある程度手間のかかる介護”をいいます。

生活介護 食事の介助や入浴の介助など、
“相当手間や時間もかかる介護”をいいます。

生活援助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助をいいます。

「身体介護が中心である場合」の料金になる場合は？

- ・ もっぱら身体介護を行う場合
- ・ 主として身体介護の「身の回り介護」や「生活介護」を行うとともに、これに関連して若干の生活援助を行う場合（別表の各サービスの組み合わせ事例を参照）

「生活援助が中心である場合」の料金になる場合は？

- ・ もっぱら生活援助を行う場合
- ・ 生活援助にともない、若干の身体介護の「動作介護」を行う場合

「通院等のための乗車または降車の介助が中心である場合」と「身体介護が中心である場合」の区分は？

- ・ 要介護4または5の利用者に対して、通院等のための乗車または降車の介助を行うことの前後に、連続して相当の所要時間（20分～30分程度以上）を要し、かつ、手間のかかる身体介護を行う場合には、その所要時間に応じた「身体介護が中心である場合」の料金になります。
- ・ 要介護1～5の利用者に対して、通院等のための乗車または降車の介助を行うことの前後に、居宅における外出に直接関連しない身体介護（例：入浴介助・食事介助など）が、連続して30分～1時間程度以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、その所要時間に応じた「身体介護が中心である場合」の料金になります。

< 各サービスの組み合わせ事例 >

身体介護			生活援助
動作介護 (比較的手間のかからない介護)	身の回り介護 (ある程度手間のかかる介護)	生活介護 (相当手間や時間もかかる介護)	
<ul style="list-style-type: none"> ・服薬の介助 ・水分補給 ・採尿バッグの交換 ・起床介助 ・座位保持 ・就寝介助(臥床介助) ・体位変換 ・移乗介助 ・身体介護サービスに伴う日常相談 	<ul style="list-style-type: none"> ・歩行の見守り ・トイレ誘導 ・更衣の見守り ・入浴の見守り ・整容(爪きり、耳かきなど) ・洗面介助 ・口腔ケア ・部分浴介助 ・部分清拭 ・更衣介助 ・おむつ交換 ・排せつ介助 ・身体介護サービスに伴う専門相談 	<ul style="list-style-type: none"> ・食事介助 ・全身清拭 ・洗髪介助 ・痴呆の方の見守りの介助 ・自立生活支援のための見守りの援助 ・入浴介助 ・シャワー浴介助 ・特別食の調理(刻み食、ミキサー食等) ・外出介助・通院介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・掃除 ・ごみ出し ・洗濯 ・調理 ・ベッドメイク ・衣服の整理 ・被服の補修 ・買い物 ・薬の受け取り

身体介護中心型
 生活援助中心型

具体的な利用料は、次の通りです。

利用料は、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。【契約書別表】の利用料金表が利用者の自己負担して頂く目安の料金表です。
(1回あたり・福岡県その他)

お客様の身体的理由により1人の訪問介護職員等による介護が困難と認められる場合など、やむを得ない事由で、かつ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

交通費

通常サービス提供実施地域()	無料
それ以外の地域	【契約書別表】に記載しています。

() 通常サービス提供地域については、1頁に記載しています。

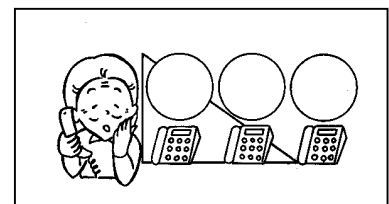
買い物時や薬の受けとり時の交通費	お客様の <u>実費負担</u> となります。
通院介助時の交通費	お客様の <u>実費負担</u> となります。

水道代・ガス代

お客様のご自宅で、サービス実施のために水道・ガスを利用した場合、その代金はお客様の実費負担となります。

電話代

お客様のご自宅で、サービス実施のためにやむを得ず電話を利用した場合、その代金はお客様の実費負担となります。



コピー代

サービス提供記録()等をコピーした場合、お客様の実費負担となります。
(1枚あたり10円)

()事業者は、訪問介護の提供に関する記録を作成し、お客様の要介護(要支援)認定の有効期間が満了する日から2年間保管しています。

サービス利用のキャンセル料

お客様の都合により、予約していたサービスの利用を中止する場合、キャンセル料が必要となる場合があります。詳しくは、下の表の通りです。



サービス提供の前日17時までに連絡がない場合	1500円キャンセル料をご負担下さい
サービス提供の前日17時までに連絡があった場合	キャンセル料は不要です。

ただし、お客様の容態の急変など、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。

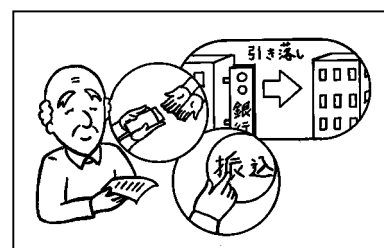
契約の解約料

当社に7日前までに解約を申し出ていただきましたら、希望する日に解約することができます。直ちに解約をしたい場合は、解約料が必要となります。

要介護認定の申請前や申請後で要介護認定前にサービスを利用した場合

要介護認定の申請前または申請後で要介護認定前でもサービスを利用できますが、認定の結果自立となった場合には、所定の利用料（サービス費用の全額）を負担していただきます。

また、認定結果によって、利用限度額を超えた場合は、その超えた分を全額ご負担していただくことになります。



支払方法

サービスを利用した場合、翌月15日までに前月分の利用料の請求をいたします（「請求書」を郵送致します。）

請求書には明細が付いていますので、必ず内容をご確認ください。

支払方法は銀行振込、現金集金、口座引き落としの3通りの中からお選び下さい。

（口座引き落としの場合、福岡銀行のみとなります。）

振替日・引き落とし日は、翌月の20日です。現金集金の場合も、翌月の20日までに、担当のホームヘルパーにお支払いください。

現金にてお支払いいただきましたら、領収証を発行しますので、大切に保管して下さい。

緊急時の対応方法

お客様の病状の急変やその他必要な場合には、下記に記載の主治医（かかりつけ医）ならびにご家族の方に直ちに連絡し、必要な措置を講じます。

	主治医 (かかりつけ医)	ご家族 ()	その他 ()
氏名			
連絡先 (電話番号)			
住所 (所在地)			

日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

当事業所は、お客様にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱いしません。

お客様に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対するお客様の権利擁護等の必要が生じた場合には、お客様のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

解 説 (コメント)

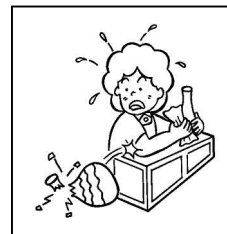
上記のようにお客様に日常的金銭管理や財産管理の必要、また、財産侵害や虐待等に対する権利擁護の必要が生じた場合は、サービス提供責任者や担当のケアマネジャーなど適切な関係者にも連絡をとったうえで、対応することが望ましいと考えられます。(複数人での情報の共有)

なお、事業者がお客様から日常的金銭管理や財産管理の依頼を受ける場合も予想され、その場合、事業者が引き受けるべきか否かについては議論がありますが、少なくともヘルパーなど実際に利用者に関わる関係者が単独で管理を始めてしまうことは、厳に慎むべきと考えられます。

今後の検討課題とされる問題ですが、一つの方法として、介護保険外のサービスとして、たとえば、利用者とサービス提供事業者との間で、任意に契約を取り交わし、その履行状況を第三者がチェックするという方法をとることも考えられます。

損害賠償

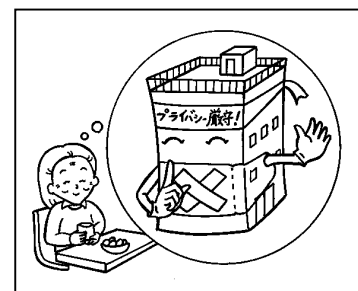
当事業所は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。
当事業所がお客様に対して賠償すべきことが起こった場合は、誠実に
対応すると共に、当事業所は金銭等により賠償をいたします。



加入保険名	三井住友海上火災保険株式会社
保険の内容	施設賠償責任保険特別約款 生産物賠償責任保険特別約款
賠償できる事項	・ 当事業所の訪問介護員がお客様の家財を壊してしまったとき ・ 身体障害
当事業所の 連絡担当者	(氏名) 池田 敏文 (連絡先) 092 - 918 - 2008

プライバシーについて

当事業所は、お客様にサービスを提供するうえで知り得た情報は、決して第三者に漏らすことはありません。
契約終了後も同様です。



サービス担当者会議などでお客様やそのご家族の情報を利用するには、お客様の同意が必要となりますので、別に作成する同意書（「訪問介護利用契約における個人情報使用同意書」）に記名・押印いただくこととなります。

こんな場合はこちらまで

担当者と連絡を取りたい場合

予約していたサービスの利用を中止したい場合

すみやかにこちらまでご連絡ください。

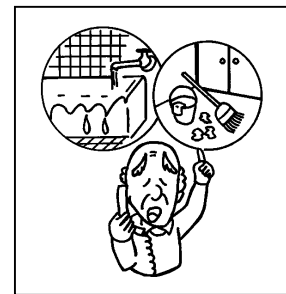
深夜などに緊急を要する場合



< 緊急連絡先 >

092 - 918 - 2008

サービスの提供に関して苦情や相談がある場合



(当社の苦情相談窓口)

池田 敏文	TEL : 092 - 918 - 2008 FAX : 092 - 918 - 2009
-------	--

(介護保険サービスの苦情について)

福岡県国民健康保険団体連 合会(介護サービス苦情相談 窓口)	連絡先 TEL : 092-642-7800 FAX : 092-642-7852 受付時間 (平日) 午前9時 ~ 午後5時15分
--	---

ケアマネジャーや主治医（かかりつけ医）との連携

当事業所は、サービスの提供にあたり、ご担当のケアマネジャーや主治医（かかりつけ医）との緊密な連携を図り、より良いサービスを提供いたします。

また、お客様がケアプラン（居宅サービス計画）の変更を希望される場合は、速やかにご担当のケアマネジャーへ連絡し、調整いたします。

契約の終了

お客様が介護保険施設に入所（入院）した場合や自立（非該当）と認定された場合などは、契約は自動的に終了します。

契約の解約について

お客様は、当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには、文書で通知を行い、直ちに契約を解約することができます。

当社が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約する場合があります（1か月前に文書でお知らせいたします）。

当事業所の法人概要

法人名	株式会社 誠心
法人種別	株式会社
法人所在地	福岡県太宰府市五条二丁目18番45号
設立年月	平成17年9月1日
代表者氏名	代表取締役 吉松 泰子
電話番号・FAX	TEL 092-921-7717 FAX 092-921-8000
訪問介護以外に行っているサービス	居宅介護支援事業所 アクラスケアプランセンター 訪問看護 アクラス訪問看護ステーション 通所介護 アクラスサロン 特定施設入居者生活介護 介護付有料老人ホーム アクラス五条

私たちがお客様の担当ヘルパーです。

(平成21年6月1日現在)

担当者氏名	勤務体制	性別	資格	経験年数
池田 敏文(管理者)	常勤	男性	介護福祉士	7年
甲緒 典宏	非常勤	男性	ヘルパー2級	3年
桑村 国子	非常勤	女性	介護福祉士	3年
沖崎 恵津子	非常勤	女性	介護福祉士	3年
今村 光成	非常勤	男性	介護福祉士	5年
田中 麻美	非常勤	女性	ヘルパー2級	3年
田端 安順(パート)	非常勤	男性	介護福祉士	3年
古郷 擁子(パート)	非常勤	女性	ヘルパー2級	3年
紫垣 寛子(パート)	非常勤	女性	ヘルパー2級	2年
栗原 理恵(パート)	非常勤	女性	ヘルパー2級	5年

(説明年月日)

平成 年 月 日

(説明者氏名)

上記の者から、説明を受けました。

説明を受けた者 氏名： 印

(サービス利用者との関係) ()

サービス利用者 氏名：

当事業所の特徴

当事業所は、お客様により良いサービスを提供できるよう、提供する訪問介護（ホームヘルプサービス）の質の評価を行い、常にその改善を図るよう以下のような取り組みを行っております。

項 目	取り組み内容
職員の研修・教育	<ul style="list-style-type: none"> ヘルパーの研修を年2回以上実施しています。
苦情対応体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> 専用の苦情対応窓口を設置しています（電話番号などは、14ページをご覧ください）
	<ul style="list-style-type: none"> 利用者や家族から苦情があった場合、その日のうちに対応することとしています。
緊急時・事故発生時の対応	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時には12ページに記載の連絡先に必ず連絡しています。
	<ul style="list-style-type: none"> 事故が発生したときは、直ちに責任者へ連絡します。13ページに記載の保険で賠償します。
衛生管理	<p>「感染症予防マニュアル」を作成し、感染予防に努めています。</p>
利用者への適切な連絡	<ul style="list-style-type: none"> 担当者の交代時、引継ぎ時には、管理者やコーディネーターから、利用者には必ず連絡をするようにしています。
相談	<ul style="list-style-type: none"> 利用者や家族からの相談に応じています。（14ページに記載の窓口まで気軽にご相談ください。）
介護技術 （コミュニケーション）	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の生活意欲を引き出すために、特別に配慮しています。
介護技術 （排泄介助）	<ul style="list-style-type: none"> 介助する際は、本人の人権や安全等に配慮しています。
介護技術 （入浴介助）	<ul style="list-style-type: none"> 介助する際は、体調の事前確認や手際等に配慮しています。
介護技術 （移動介助）	<ul style="list-style-type: none"> 介助する際は、自立支援面や手際等に配慮しています。
介護技術 （生活援助（調理））	<ul style="list-style-type: none"> 食材の衛生管理に努めるとともに、時間内に手際良く行うなどの効率面に配慮しています。
食事介助	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の食事中は目を離さないようにし、食べるスピード、スムーズさ、姿勢等に気をつけています。