

居宅介護重要事項説明書

R8.6

1 土庄町ホームヘルプステーションが提供するサービスについての相談窓口

電話番号 0879-62-1234

窓口時間 午前8時30分～午後5時00分

2 土庄町ホームヘルプステーションの概要

(1) 訪問介護事業者の指定及びサービス提供地域

事業所名	土庄町ホームヘルプステーション
所在地	土庄町淵崎甲 1400 番地 25
サービスの種類及び 指定事業所番号	居宅介護、重度訪問介護 3713200040
サービスを提供する地 域	土庄町全域

(2) 営業時間

日曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時00分

(ただし、12月29日から1月3日までの日を除きます。)

3 サービスの内容

(1) 身体介護に関すること

食事の介護、排泄の介護、衣類着脱の介護、身体の清拭、洗髪、入浴、通院等の介護などを行います。

(2) 家事に関すること

調理、衣類の洗濯、補修、住居等の掃除、整理整頓、生活必需品の買い物などを行います。

(3) 重度訪問介護

生活全般にわたる援助（身体介護、家事援助、外出時における移動の介護等）を行います。

(4) 相談、助言に関すること

生活・身上・介護に関する相談、助言、関係機関等との連絡などを行います。

4 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

当事業所職員がお伺いし、契約を結び、居宅介護計画を作成し、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

① お客様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7日前までに文書でお申し出ください。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等でやむを得ない事情により終了させていただく場合は、終了1か月前までに文書で通知いたします。

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。

- ・ お客様が施設に入所した場合
- ・ お客様がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・ 当事業者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、お客様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、お客様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ことができます。
- ・ お客様が、サービス利用料金の支払を3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、又はお客様やご家族などが事業者やサービス従事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等は、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く場合がございます。

5 利用料金

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律の給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金の1割です。ただし、利用者上限管理月額より越えた額の負担はありません。※町民税非課税世帯の方の利用料金は無料となります。

【 料金表 —基本料金（通常営業時間）— 】

	30分未満	30分以上～ 1時間未満	1時間以上～ 1時間30分未満	所要時間3時間から計 算して30分増すごと に
身体介護	2,560円	4,040円	5,870円	9,210円に+830円

	30分未満	30分以上 ～ 45分未満	45分以上 ～ 1時間未 満	1時間以上～ 1時間15分未 満	1時間15分以上 ～ 1時間30分未満	所要時間1時間 30分から計算し て15分を増すご とに
家事援助	1,060円	1,530円	1,970円	2,390円	2,750円	3,110円に+350 円

【加 算】

初回加算	新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者がサービス提供の初回又は初回の属する月に介護を行った場合、又は他の従業者が介護を行う際に同行した場合	初回月に2,000円
特別地域加算	厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して提供したサービス単位数に加算。	1月15%

福祉・介護職員処遇改善加算（居宅介護）	サービス別の基本サービス費に各種加算減算を加えた1月あたりの総単位数にサービス別加算率を乗じた単数で算定	1月 30.2%
福祉・介護職員処遇改善加算（重度訪問介護）	サービス別の基本サービス費に各種加算減算を加えた1月あたりの総単位数にサービス別加算率を乗じた単数で算定（福祉・介護職員処遇改善加算を除く）	1月 24.8%

注1 やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て、2人の訪問介護員が訪問した場合は、2人分の料金をいただくことになります。

注2 基本料金については、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に定める基準単価が改正された場合は、その単価に読み替えるものとします。

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

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際の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 お客様からの交替の申出

選任された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、お客様から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 当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ことがあります。

訪問介護員を交替する場合は、お客様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

契約者は、「3 サービスの内容」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 訪問介護サービスの実施に関する指示、命令

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、事業者は訪問介護サービスの実施にあたってお客様の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、お客様の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、お客様に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・ 医療行為または医療補助行為
- ・ お客様若しくはその家族等からの金品等の授受および貸借
- ・ お客様ご本人以外の部屋の掃除など、家族等に対する訪問介護サービスの提供

- ・ 庭の草むしりなど、訪問介護員がやらなくても普段の暮らしに差し支えないもの
- ・ 大そうじなど、普段はやらないような家事
- ・ お客様若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
- ・ その他お客様若しくはその家族等に行う迷惑行為

7 秘密の保持

サービスの提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も継続いたします。

8 ハラスメント防止の取り組みについて

- (1) 当事業所は、ハラスメントに対する対応方針を策定し、訪問介護員個人の尊厳が保たれる職場環境の整備に努めます。
- (2) 訪問介護員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また定期的に話し合いの場を設け、ハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (3) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講ずるものとします。

9 カスタマーハラスメントへの対応について

(1) 当事業所は、すべての利用者に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、利用者またはご家族からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ① 大声で叱責や威圧的な言動
- ② 人格を否定する発言や差別的な言動
- ③ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ④ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

(2) カスタマーハラスメントの行為が認められた場合は、複数名の職員での対応やサービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。なお、介護サービスに関する正当なご意見、ご要望、苦情につきましては、誠意をもって対応いたしますので、お申し出ください。

10 虐待防止の取り組みについて

当事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 当事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底します。
- (2) 当事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 当事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (4) 訪問介護員又は養護者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、速やかにこれを土庄町に通報します。
- (5) 当事業所は次の通り虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

虐待防止に関する責任者	土庄町健康福祉課長
虐待防止に関する担当者	鳥井基史

11 業務継続に向けた取り組みについて

- (1) 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及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 訪問介護員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

12 感染症の取り組みについて

当事業所において感染症の発生、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 当事業所における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回以上開催するとともにその結果について訪問介護員に周知徹底します。
- (2) 当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護員に対し、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行います。

13 身体的拘束等の適正化について

- (1) 当事業所は利用者又はほかの利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行ってはならないこととします。
- (2) 身体的拘束を行う場合はその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急をやむを得ない理由を記録します。

14 緊急時の対応方法

- (1) 緊急時の対応
サービスの提供中に病態の変化等があった場合は、速やかに主治医、親族等へ連絡します。
- (2) 事故発生時の対応
当事業所職員の過失により事故が発生した場合は、誠意をもって対応します。

15 サービスに関するお問い合わせ

- (1) お客様相談、苦情窓口
居宅介護サービスや居宅介護計画に基づいて提供しているサービスについてのご相談、苦情を承ります。

連絡先 土庄町ホームヘルパーステーション相談・苦情受付窓口 鳥井基史

電話 0879-62-1234 (月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時00分)

連絡先 土庄町健康福祉課 介護保険担当者

電話 0879-62-7002 (月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分)

連絡先 香川県国民健康保険団体連合会 介護保険課

電話 087-822-7453 (月曜日～金曜日 午前9時00分～午後5時00分)

令和 年 月 日

居宅介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づき、重要な事項を説明しました。

事業者 土庄町

所在地：香川県小豆郡土庄町淵崎甲 1400 番地 25

説明者：土庄町ホームヘルパーステーション

_____ 印

私は本書面により、事業者から訪問介護サービスについての重要な事項について説明を受け同意しました。

利用者 住 所：_____

氏 名：_____ 印

私は、本人の意思を確認し本人に代わり上記署名を行いました。

本人との関係：_____

署名代行事由：_____

署名代行者住所：_____

氏 名：_____ 印

連 絡 先：_____