

国定病院ヘルパーステーションじゃんけんぼん 重要事項説明書

当事業所は利用者の方に介護保険法に基づく指定訪問介護サービス及び第 1 号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）（以下、「訪問介護サービス」という。）を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容についてご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

※当サービスの利用は原則として要支援、要介護認定で「要支援」「要介護」と認定された方が対象となります。

1. 事業所の概要

- | | |
|---------------------|--|
| (1) 開設者 | 医療法人萌生会 国定病院 理事長 北村吉宏 |
| (2) 事業所の種類 | 指定訪問介護（平成 12 年 4 月 1 日）
第 1 号訪問事業 |
| (3) 事業の目的 | 要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護サービスを提供する事を目的とする。 |
| (4) 事業所の名称
事業所番号 | 国定病院ヘルパーステーションじゃんけんぼん
3 3 7 2 7 0 0 2 8 0 |
| (5) 事業所の所在地 | 岡山県浅口郡里庄町大字浜中 93-141 |
| (6) 電話番号 | 0865 - 64 - 1055 |
| (7) 管理者氏名 | 生宗 平 |
| (8) 当事業所の運営方針 | 要介護者等の心身の状況、環境、本人や家族の希望を踏まえて、その能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴・排泄・食事の介護、その他の生活全般にわたる援助及び介護予防のための援助を行います。
サービスの実施に当たっては、利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立って行います。 |

2. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 里庄町、笠岡市、浅口市
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日(祝日を含む)
休日	日曜日、12月30日～翌年1月3日
営業時間	8:30～17:00 (月～土曜日)
サービス提供時間帯	8:00～18:00 (時間外については相談に応じます)

3. 職員の体制

	常勤	非常勤	職務の内容
管理者	1		事業全体の管理
サービス提供責任者	2		訪問介護計画の作成、利用者の調整等
訪問介護員 介護福祉士 ヘルパー1級課程修了者 ヘルパー2級課程修了者	2	3 5	計画に沿ってサービスを提供します。

4. サービスの内容

☆本人の状態に応じて身体介護及び生活援助を実施します。第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）は、自力で家事、介護を行うことが困難な場合であって、家族や地域のサービスが利用できない場合に、必要な家事等の援助を実施します。

☆利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）を踏まえた訪問介護計画に定められます。

①身体介護

入浴介助……入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

排泄介助……排泄の介助、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。

更衣介助……更衣の介助、体位の交換を行います。

通院介助……通院の介助を行います。（交通手段は、タクシー、公共交通機関等を利用しているいただきます。訪問介護員運転での通院はできません。）

外出介助……外出時の介助を行います。

②生活援助

調理……利用者の食事の用意を行います。（家族分の調理は行いません。）

洗濯……利用者の衣類等の洗濯を行います。（家族分の洗濯は行いません。）

掃除……利用者の居室の掃除を行います。（利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

買い物……利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

③相談・助言

生活、身上、介護に関する相談、助言を行います。

関係機関等との連携を行います。

その他必要な相談、助言を行います。

5. 利用料金

それぞれのサービスについて、午前8時から午後6時までの料金は次のとおりです。なお、料金は令和6年6月1日現在のものです。変更があればその都度お知らせいたします。

(1) サービス利用料金

〈訪問介護〉

身体介護		20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 (30分増す 毎)
	利用料金	2,440円	3,870円	5,670円	820円
	うち、介護保険から 給付される金額	2,196円	3,483円	5,103円	738円
	サービス利用に係る 自己負担額	244円	387円	567円	82円
生活援助		20分以上 45分未満	45分以上		
	利用料金	1,790円	2,200円		
	うち、介護保険から 給付される金額	1,611円	1,980円		
	サービス利用に係る 自己負担額	179円	220円		
複合	サービス利用に係る 自己負担額		生活援助 1	生活援助 2	
		身体介護 1	309円	374円	
		身体介護 2	452円	517円	
初回加算		200円(初回)			
介護職員処遇改善加算Ⅱ		月の利用額の22.4%			
生活機能連携向上加算		100円/月			

☆午前8時から午後6時以外の時間帯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。

- ・夜間(午後6時～午後10時まで): 25%
- ・早朝(午前6時～午前8時まで): 25%

☆2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合には、利用者の同意の上で通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

- | |
|--|
| <p>①利用者の身体的理由により1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合
(例) 体重の重い利用者に入浴介助等の重介護を行う場合</p> <p>②暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合</p> <p>③その他利用者の状況等から判断して、①又は②に準ずると認められる場合
(例) エレベーターの無い建物2F以上の居室から歩行困難な利用者を外出させる場合</p> |
|--|

☆上記のサービスに利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき、決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系より計算されます。

☆介護保険給付の支給限度額を超えて訪問介護サービスを利用される場合は、サービス利用料金の金額が利用者の負担となります。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、負担額を変更します。

〈第1号訪問介護事業〉

介護予防訪問介護又は第1号訪問事業		週1回程度 (Ⅰ)	週2回程度 (Ⅱ)	(Ⅱ)を超える利用 が必要な場合(Ⅲ) 【要支援2のみ】
	利用料金	11,760円	23,490円	37,270円
	うち、介護保険から 給付される金額	10,584円	21,141円	33,543円
	サービス利用に係る 自己負担額	1,176円	2,349円	3,727円
	初回加算	200円(初回)		
訪問型独自サービス 介護職員処遇改善加算Ⅱ	月の利用額の22.4%			

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、負担額を変更します。

(2) 交通費

☆通常の事業実施地域以外へのサービスを利用される場合(薬の受け取りなど)は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

①サービス提供地域を越えて片道おおむね15km～20kmまで	400円
②サービス提供地域を越えて片道おおむね20km以上	500円

6. 利用料金のお支払い方法

費用は1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 金融機関口座からの自動引き落とし(引き落とし日が休日・祝日の場合は、翌日となります) 御利用できる金融機関 : 笠岡信用組合 全店
イ. 現金払い

7. 利用の中止、変更、追加

◇利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止または変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することが、居宅サービス計画の変更をすることによりできます。この場合には、サービスの実施日の前日までにケアマネジャーに申し出てください。

◇訪問介護において、当日の利用予定日時の2時間前までに、利用中止の申し出がなかった場合には、当日キャンセル料として720円をいただきます。ただし、利用者の体調不良等正当な事由がある場合を除きます。

◇第1号訪問事業においては、月ごとの定額制のためキャンセル料はいただきません。

◇サービスの利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を伺います。

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスの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が、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交代

①利用者からの交代の申し出

訪問介護員の交代を希望する場合には、その理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交代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代

事業者の都合により、訪問介護員を交代する場合には、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「4. サービス内容」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備品等の使用

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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただくことがあります。

③交通費

通院・外出介助において、公共交通機関を使用した場合の費用は、利用者負担とさせていただきます。

④サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者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、居宅サービス計画等と整合の上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、利用者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。

①医療行為

②利用者もしくはその家族等からの金品等の授受

③利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④飲酒及び喫煙

⑤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

9. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、利用者又はその家族等から確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④サービス実施時に、病状の急変等が生じた場合には、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑤サービスを提供するにあたっては、プライバシーの保護に努め、知り得た利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏らしません。(守秘義務) ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、利用者の個人情報を提供します。個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用し、関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払います。

【介護サービスの利用者への介護の提供に必要な利用目的】

(1) 介護関係事業者の内部での利用目的

- ①当該事業所が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
- ②介護保険事務
- ③介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務
 - ・サービス利用の開始・終了等に係る管理
 - ・会計・経理
 - ・事故等の報告
 - ・当該利用者の介護サービスの向上

(2) 他の事業所等への情報提供

- ①当該事業者等が利用者等に提供する介護サービス
 - ・当該利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等の連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・家族等への心身の状況説明
- ②介護保険事務
 - ・審査支払機関へのレセプトの提出
 - ・審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ③損害賠償保険等に係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

(1) 介護関係事業者の内部での利用目的

- ①介護関係事業者の管理運営業務
 - ・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - ・事業所において行われる学生の実習への協力

- ⑥利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

10. 緊急時の対応について

訪問時に、利用者に病状の変化等があった場合には、緊急時の対応マニュアルに基づき、主治医、家族、事前に申し出のあった連絡先に速やかに連絡を行う等の対応をします。

利用者の 主治医	所属医療機関の名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先 (家族の方等)	氏名	
	住所	
	電話番号	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

11. 事故発生時の対応について

- ・事故の態様に応じ、必要な措置を迅速に講じます。
- ・当該利用者の家族、県（所管県民局健康福祉部）、市町村（所在市町村及び保険者、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡・報告を行います。
- ・事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。（記録は5年間保存）

12. 損害賠償について

事業所の責任により生じた損害については、速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には賠償はありません。

13. 第三者評価の実施

提供するサービスの第三者評価の実施は行っていません。

14. 介護サービス情報の公表

「介護サービス情報の公表」制度に基づき公表された情報が必要な方は、お申し出下さい。なお、情報は岡山県保険福祉部長寿社会課ホームページ(<http://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/33/>)から閲覧できます。

15. 虐待防止のための措置

事業者は、利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとする。

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を図る。
- ・事業所における虐待防止のための指針を整備する。
- ・事業所において、訪問介護員等に対し、虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
- ・前3号の措置を適切に実施するための担当者を置く。

事業所は、サービス提供中に、当事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通報するものとする。

16. ハラスメント防止のための措置

事業者は、適切な訪問介護等の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずるものとする。

17. 業務継続計画の策定

事業者は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対して継続したサービスを実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする。

- ・事業所は、従業者に対し、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実施しなければならない。
- ・事業者は、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うものとする。

18. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業所は、当事業所において感染症（又は食中毒）が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるものとする。

- ・事業所における感染症（及び食中毒）の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ・事業所における感染症（及び食中毒）の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。
- ・事業所において、従業者に対し、感染症（及び食中毒）の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施すること。

* 今後、法改定その他の変更があった場合は、事前にお知らせの上改定することがあります。

19. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は常設の窓口で受け付けます。

◇常設窓口 国定病院ヘルパーステーションじゃんけんぼん（岡山県浅口郡里庄町大字浜中 93-141）

電話：0865 - 64 - 1055 FAX：0865 - 64 - 3299

◇受付時間 毎週月曜日～土曜日 8:30～17:00

◇相談・苦情担当者 森淵 みゆき [電話] 0865-64-1055

平山 里奈 (24時間受付しております)

(2) 苦情処理の体制

当事業所に関する苦情を受け付けた場合には、実施したサービス内容を確認し、問題に対して速やかに対処方法を検討、問題の解決及び今後のサービスの改善に対処いたします。必要に応じて問題解決検討会を招集し、対処方法や侵害賠償責任について協議いたします。市町村や国民健康保険団体連合会、運営適正化委員会から指導または助言を受けた場合は、それに従った改善を行い、必要に応じて報告します。問題の解決にあたっては、相談者及び利用者へ改善結果を報告し、その記録を5年間保管します。

(3) 行政機関その他苦情受付機関（毎週月曜日～金曜日 8:30～17:15）

◇里庄町健康福祉課

電話：0865 - 64 - 7211 FAX：0865 - 64 - 7236

◇笠岡市長寿支援課

電話：0865 - 69 - 2139 FAX：0865 - 69 - 2180

◇浅口市健康福祉部高齢者支援課

電話：0865 - 44 - 7113 FAX：0865 - 44 - 7110

◇岡山県国民健康保険団体連合会

電話：086 - 223 - 8811 FAX：086 - 223 - 9109

◇岡山県運営適正化委員会

電話：086 - 226 - 9400

別紙

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	国定病院 ヘルパーステーション じゃんけんぽん
申請するサービス種類	訪問介護サービス事業

措置の概要	
1	<p>利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)担当者の設置</p> <p>常設窓口 浅口郡里庄町大字浜中 93-141</p> <p>国定病院 ヘルパーステーション じゃんけんぽん</p> <p>電話 0865-64-1055</p> <p>FAX 0865-64-3299</p> <p>担当者 森淵 みゆき 平山 里奈 サービス提供責任者</p>
2	<p>円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>(1) 苦情処理台帳に記載。</p> <p>(2) 苦情についての事実確認を行う。</p> <p>(3) 苦情処理方法を記載し、管理者決裁。</p> <p>(4) 処遇処理について関係者との連携を行う。</p> <p>(5) 苦情処理の改善について利用者に確認を行う。</p> <p>(6) 苦情処理は1日以内に行われることを原則とする。</p> <p>(7) 苦情処理についての成果等を台帳に記録する。</p>
3	<p>苦情があったサービス事業に対する対応方針等</p> <p>(1) サービス事業者に苦情報告と改善について指示を行う。</p> <p>(2) サービス事業者が苦情につき改善されない場合、利用者に説明し、他のサービス事業者を選択してもらう。</p>
4	<p>その他の参考事項</p> <p>○公的機関においても、次の機関において苦情申し出等ができます。</p> <p>・里庄町健康福祉課 TEL 0865-64-7211 FAX 0865-64-7236</p> <p>・笠岡市長寿支援課 TEL 0865-69-2139 FAX 0865-69-2180</p> <p>・浅口市健康福祉部 TEL 0865-44-7113 FAX 0865-44-7110</p> <p>高齢者支援課</p> <p>・岡山県国民健康保険 TEL 086-223-8811 FAX 086-223-9109</p> <p>団体連合会</p>