

～ ご あ い さ つ ～

この度は、私ども「ケアウイング訪問介護ステーション」のサービスをご利用いただきまして誠にありがとうございます。

この「重要事項説明書」は、ご利用者がサービスを利用されるにあたっての種々の手続き方法、ルール等を記したものです。

ご利用者（又はそのご家族）が利用しようとお考えのサービスについて、契約を締結する前に知っていただきたい内容を説明いたします。

わかりにくいことがございましたら、遠慮なくお問い合わせください。

人は誰でも年を重ねていきます。病気や障害があっても、住み慣れた地域で家族や近隣の方と楽しく暮らしたいと望むものです。

そのためには、困った時にいつでも利用できる保健、医療、福祉サービスが必要です。

私どもは、すべての人々が充実した毎日を過ごすことができ、またお一人おひとりの生活を尊重し、地域の人々に愛され求められる「サービス」を心がけてまいります。

私どもスタッフは、あなたとあなたのご家族みなさんを応援していきます。

ケアウイング訪問介護ステーション
スタッフ一同

この説明書は、ご利用者が訪問介護サービスの契約にあたって、ご利用者とその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。

1. 事業所の内容

(1) (介護予防)訪問介護サービスを提供する

事業者	株式会社 神戸介護ケアウイング
代表者氏名	代表取締役 足立 勝
所在地	神戸市灘区永手町1丁目1番182号
連絡先	TEL : 078-811-4165 FAX : 078-811-6541
法人種別	営利法人(株式会社)
訪問介護以外に行っている介護保険サービス	居宅介護支援事業所、(介護予防)訪問看護 デイサービス、グループホーム

(2) ご利用者へのサービス提供を担当する事業所

事業所名	指定訪問介護事業所 ケアウイング訪問介護ステーション
所在地	神戸市灘区永手町1丁目1番182号
指定事業所番号	2870201221
管理者氏名	江良 敦子
連絡先	TEL : 078-811-4165 FAX : 078-811-6541
通常サービス提供実施地域 (交通費無料エリア)	中央区、灘区、東灘区

(3) 事業所の目的及び運営方針

◎事業の目的

(株)神戸介護ケアウイングが開設するケアウイング訪問介護ステーションが行う訪問介護事業の適切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、事業所に所属する介護福祉士又は訪問介護員養成研修の修了者が、要支援又は要介護と認定された利用者に対し、適切な訪問介護を提供することを目的とする。

◎ 運営方針(介護)

1. 事業所の訪問介護員等は、利用者が要介護状態になった場合でも、可能な限り在宅において、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、入浴・排泄・食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。
2. 事業の実施にあたっては、居宅介護支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(4) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	平日：午前9時～午後6時
休業日	土曜、日曜、祝祭日、年末年始(12/29～1/3)

※ 但し、上記営業日・営業時間外については、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とします。

(5) 当事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容
管 理 者	所属職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。 自らも訪問介護の提供にあたります。
サービス提供責任者	事業所に対する指定の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等の技術指導、訪問介護計画書の作成等を行う。自らも訪問介護の提供にあたります。
訪問介護員	利用者の身体介護や生活援助及び利用者の状態の維持・改善を目的とした自立支援などの訪問介護サービスを提供します。

※()内の数字は男性の人数です。

サービス従事者	訪 問 介 護 員	資 格	常 勤	非 常 勤	計
		介護福祉士	()	()	()
		ホームヘルパー養成 研修修了者(1・2級)	()	()	()

- 訪問介護員は、介護福祉士又はホームヘルパー養成研修 1～2 級課程を修了したものです。
- 介護福祉士は身体上・精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある人の介護や家族介護者等に介護に関する指導や助言を行います。
(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求めることができます。

2. 契約について

- (1) ご担当の介護支援専門員と連絡・調整の上、サービス提供責任者がご自宅を訪問致します。
- (2) 重要事項説明書(本書)の内容についてご説明いたします。
- (3) ご了解いただけましたら契約書を取り交わして、記名・押印して頂きます。
- (4) 当事業所と利用者及び必要な場合には保証人が、各1通を保管いたします。
- (5) 利用者の日常生活全般の状況やご希望のサービス内容等をお伺いいたします。
- (6) その後、利用者の居宅サービス計画(ケアプラン)とご希望に沿って、当事業所において訪問介護サービスに関する具体的な「訪問介護計画」(個別援助計画)を作成致します。
- (7) 「訪問介護計画」作成後、サービス提供責任者がその内容についてご説明いたします。
- (8) まごころをこめて「サービス」を提供させていただきます。
- (9) 介護保険適用外のサービスとして生活支援を中心としたサービスもありますので、利用料金等別ご相談させていただきます。

3. 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」に分けられます。
サービスの内容は、それぞれ次のようになります。

(1)「身体介護」

ホームヘルパーが、

- ①利用者の身体に直接触れて行う介助
- ②介助に必要な準備及び後片付け
- ③利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上のための介助や専門的な援助
 - ・起床介助 ・就寝介助 ・排泄介助 ・食事介助 ・入浴介助
 - ・体位変換 ・服薬介助 ・衣服の着脱 ・身体の清拭、洗髪
 - ・身体整容(通常爪切り、耳かき、髪を梳くなど) ・移乗、移動介助
 - ・通院、外出介助 など

(2)「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、又は家族が障害・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、ゴミ出し ・洗濯 ・調理 ・買物
- ・ベッドメイク ・衣服の整理、補修 ・薬の受取り など

(3) 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。

- ・利用者本人以外の洗濯、調理、買物、布団干し
- ・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、掃除
- ・草むしり、花木の水やり、園芸(庭木の剪定など)
- ・ペットの世話(犬の散歩など)
- ・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・室内外家屋の修繕、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) など

(4)私の利用料は、「身体介護」? 「生活援助」?

サービスの利用料は、国が定めた公定歩合(介護報酬)の1割負担となっています。但し、一定所得以上の利用者は2割負担、3割負担になっています。詳しくは「介護保険負担割合証」をご確認ください。

利用料の種類は、次の2種類があります。

- | |
|------------------------|
| ①身体介護が中心である場合(身体介護中心型) |
| ②生活援助が中心である場合(生活援助中心型) |

利用者は①身体介護、②生活援助のうち、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」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、利用者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	①動作介護	体位変換や服薬介助など “比較的手間のかからない介護”をいいます。
	②身の回り介護	オムツ交換や排泄介助など “ある程度手間のかかる介護”をいいます。
	③生活介護	食事介助や入浴介助など “相当手間のかかる介護”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

◎「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
- ・生活援助に伴い、若干の身体介護の「動作介護」を行う場合

<各サービスの組み合わせ事例>

身体介護			生活援助	
①動作介護	②身の回り介護	③生活介護		
<ul style="list-style-type: none"> ・服薬介助 ・水分補給 ・採尿バックの交換 ・起床介助 ・座位保持 ・就寝介助 (臥床介助) ・体位交換 ・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(爪切りなど) ・洗面介助 ・口腔ケア ・部分浴介助、部分清拭 ・更衣介助 ・オムツ交換 ・排泄介助 ・身体介護サービスに伴う日常相談 	<ul style="list-style-type: none"> ・食事介助 ・全身清拭 ・洗髪介助 ・認知の方の見守り 的介助 ・入浴介助 ・シャワー浴介助 ・特別食の調理 (刻み食、ミキサー食など) ・外出介助 ・通院介助 	<ul style="list-style-type: none"> ・掃除 ・ゴミ出し ・洗濯 ・調理 ・ベッドメイク ・衣服の整理 ・衣服の補修 ・買物 ・薬の受取り 	
	○	○	○	中心型 身体介護
○		○	○	
○	○		○	
		○	○	
	○		○	
○				
	○			
○			○	中心型 生活援助
			○	

4. 具体的な利用料は、次の通りです。

(1) 要介護状態に認定された場合

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。

下の表の「利用料」が利用者に自己負担していただく目安の金額です。

①身体介護が中心であるサービスを行った場合(昼間の時間帯)(1回あたり・神戸市内)

サービス提供時間	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満	90分以上 30分ごとに加算
昼間	319円	506円	742円	約107円

②生活援助が中心であるサービスを行った場合(昼間の時間帯)

サービス提供時間	20分以上 45分未満の場合	45分以上概ね60分未満の場合
昼間	236円	288円

③身体介護が中心であるサービスを行った後に引続き

生活援助が中心であるサービスを行った場合(昼間の時間帯)

サービス提供時間	生活 20分未満	生活 20分以上 生活 45分未満	生活 45分以上 生活 70分未満
身体 30分未満	403円	490円	573円
身体 30分以上 身体 60分未満	591円	675円	760円
身体 60分以上 身体 90分未満	827円	910円	994円

④昼間の時間帯(午前8時～午後6時)以外にサービスを提供した場合

下記の割合で加算されます。

提供時間帯	早朝	夜間	深夜
昼間	午前6時～午前8時	午後6時～午後10時	午後10時～午前6時
加算割合	25%	25%	50%

※利用者の身体的理由等により1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合など、やむを得ない事情で、且つ、利用者の同意を得て2人でサービスを提供した場合には、2人分の料金となります。

(2)加算

- ①初回加算・・・・・・・・・・・・・・・・・・255円
- ②緊急時訪問介護加算・・・・・・・・・・129円／1回
- ③訪問介護処遇改善加算Ⅱ・・・・・・・・サービス総単位数に22.4%を乗じた金額の1割

※利用料は一定所得以上の利用者は、2割負担、3割負担になります。

詳しくは「介護保険負担割合証」をご確認ください。

(3) 介護保険適用外サービスについて

介護保険適用外サービスとして生活支援を中心としたサービスもありますので利用料金等別途ご相談させていただきます。

(4) 交通費

通常のサービス提供実施地域・・・・・・・・・・・・・・・・ 無料

事業所から概ね片道10km以上の場合・・・・・・・・・・・・ 500円の負担

買物時や薬の受取り時の交通費・・・・・・・・・・・・ 利用者実費負担

通院介助時の交通費・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 利用者実費負担

※ 訪問介護員が、自家用車にて訪問する場合もございますが、買物、薬の受取り、通院介助等の移動につきましては、公共交通機関及びタクシーを利用させていただきます。

(5) 光熱費、電話代等

利用者のご自宅でサービス実施のために利用した光熱費、電話代等は利用者の実費負担とさせていただきます。

(6) サービス利用のキャンセル料

利用者の都合により、計画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。

サービス提供の前日に連絡があった場合	キャンセル料は不要です。
サービス提供の当日に連絡があった場合	利用料の50%を請求いたします。
連絡がなく訪問介護員が訪問した場合	利用料の全額を請求いたします。

※但し、利用者の様態の急変など緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセルは不要です。

(7) 契約の解除

当事業所に7日前までに解約を申し出ていただきましたら、希望される日に解約することができます。

(8) 要介護認定の申請前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)を負担して頂きます。

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頂くことになります。

(9) 支払方法

1. サービスを利用された場合、翌月15日前後に当月分のご利用料金を請求します。
2. 請求書には、明細を添付しますので必ず内容をご確認ください。
3. お支払いは、口座振替とさせていただきます。
4. 口座振替日は、翌月の23日になります。
5. 振替確認後、領収書を発行しますので大切に保管してください。

5. 確認事項

訪問介護サービスの提供にあたり、下記の点についてご理解の上ご協力をよろしく願いいたします。

①金品の受け渡し

サービスに必要な金銭(買物代金等)は、事前にお渡しください。
訪問介護員が立て替えることは致しません。

②サービスに使用する用具

サービスは、利用者宅にある用具や材料を使わせて頂きます。訪問介護員が用具を持参することはございません。

③訪問介護員の食事等

サービスが長時間に及ぶ場合でも、訪問介護員は自分の食事を持参します。
また、訪問介護員に対する贈物や飲食等のもてなしはご遠慮させていただきます。

④訪問介護員の交代

当事業所の都合で、訪問介護員の交代をお願いすることがございます。
当事業所の訪問介護員は、いずれも訓練・教育された有資格者ですので、どの訪問介護員がお伺いしても、安心していただけるサービスを提供いたします。
また、長時間(概ね4時間以上)のご利用を頂く場合は、1日の中で訪問介護員が交代することがございますのでご了承ください。

⑤訪問介護員の訪問記録

サービス終了時に、その日に行ったサービス内容を訪問介護員が「ヘルパー活動記録票」として記録に残します。その内容をご確認後、「了承欄」に押印して頂きます。記録票は複写式になっており、1枚を利用者にお渡しします。
綴っておけば生活の記録にもなり、ご家族の介護の参考にもなります。
また、月々のご利用代金をお支払いいただく際に、日時や利用回数を確認することができますので、ぜひ保管しておかれることをお勧めします。

⑥住所等の変更事項

住所、電話番号等に変更がございましたら、速やかに当事業所までご連絡下さい。

6. 契約の終了

以下の場合には、双方の通知がなくても、自動的にサービスの契約を終了いたします。

1. 利用者が介護保険施設等に入所、又は入院された場合。
2. 利用者の要介護状態区分が非該当（自立）と認定された場合。
3. 利用者が亡くなられた場合。
4. 利用者が身体障害者療養施設に入所するなど、介護保険の被保険者としての資格が喪失した場合。

7. 契約の解約について

1. 利用者は、当事業所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。
2. 当事業所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ヶ月前に文書でお知らせします。）

8. 緊急時の対応

1. 訪問介護サービスの提供中に利用者の怪我、病状の急変、その他の緊急事態や事故が発生した場合には、速やかに主治医並びに家族の方に連絡し、必要な処置を講じます。
2. 再発防止のため、利用者、家族、関係機関、地域団体等と十分連携して対応します。

9. 虐待防止の措置に関する事項について

1. 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ものとする
 - ①虐待の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、他の訪問介護員等に周知徹底を図る。
 - ②虐待の防止のための指針を整備する。
 - ③訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
 - ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
2. 事業所は、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護者（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。

10. 身体拘束に関する事項

事業所は、当該利用者又はその家族等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という）は行わない。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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やむを得ない理由を記録するものとする。

11. 業務継続計画の策定

1. 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業の提供を継続的に実施するための、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じるものとする。
2. 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するものとする。
3. 事業所は、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。

12. 衛生管理

1. 従業者の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行う。
2. 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の措置を講じるとともに必要に応じ保健所の助言、指導を求めるものとする。
 - (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を概ね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者への周知徹底。
 - (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備。
 - (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練の定期的な実施。

13. 損害賠償について

当事業所が利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、相当因果関係の存在する範囲内で、当事業所は金銭等により賠償いたします。

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。

◎加入保険名

社会福祉・介護保険施設総合保険

◎保険の内容

- ・賠償責任保険（身体・財物賠償・管理財物賠償）
- ・傷害保険

◎賠償できる事項

サービス提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により利用者様の生命、身体又は、財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

14. 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

1. 当事業所は、利用者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、取り扱いいたしません。
2. 利用者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利用者様の権利擁護等の必要が生じた場合には、利用者様のご希望も踏まえながら、担当の介護支援専門員を通じて適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

15. 個人情報の保護について

(1) 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について

当事業所は、利用者又はその家族の生命・身体等に危険があるなど正当な理由なしに、サービスを提供する上で知り得た利用者又はその家族に関する事項を第三者に漏らしません。この守秘義務は契約が終了した後も継続します。

②個人情報の保護について

(i) 使用目的

介護保険法に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画を適切、妥当に作成するために必要な場合。

(ii) 使用にあたっての条件

- ・個人情報の提供は上記の目的の範囲内で必要最小限にとどめ、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることがないように、細心の注意を払います。
- ・当事業所以外の外部サービス担当者等に対して個人情報を使用した場合(サービス担当者会議等)、相手方・内容等について記録します。

(iii) 利用がありうる個人情報の内容例

- ・氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況その他一切の利用者又はその家族個人に関する情報。
- ・認定調査票、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見(認定結果通知書)。
- ・その他の情報

※利用者やその家族に関する個人情報が含まれる記録物に関しては、善良な管理者の注意をもって管理を行い処分の際にもシュレッダー等にかけて漏洩の防止に努めます。

※個人情報の利用には利用者の同意が必要となりますので、別紙の同意書に記名を頂くこととなります。

16. サービス提供に関して相談や苦情がある場合

当事業所は、提供したサービスに関する相談や苦情があった場合は、速やかに対応します。

(1) 当事業所の相談窓口

「事業所窓口」 ケアウイング 訪問介護ステーション	連絡先 078-811-4165 受付時間 (平日) 9:00 ~ 18:00 担当者 井上 美代
---------------------------------	---

(2) 介護保険の相談窓口

【介護保険サービスに関すること】

神戸市福祉局監査指導部	連絡先 078-322-6326 受付時間 (平日) 8:45 ~ 12:00 13:00 ~ 17:30
兵庫県国民健康保険団体連合会	連絡先 078-332-5617 受付時間 (平日) 8:45 ~ 17:15
養介護施設従事者等による 高齢者虐待通報専用電話 (監査指導部内)	連絡先 078-322-6774 受付時間 (平日) 8:45 ~ 12:00 13:00 ~ 17:30

【サービスの質や契約に関すること】

神戸市消費生活センター	連絡先 078-371-1221 受付時間 (平日) 9:00 ~ 17:00
-------------	--

17. 介護支援専門員や主治医との連携

1. 当事業所は、サービスの提供に当たり、担当の介護支援専門員や主治医との密接な連携を図り、より良いサービスを提供いたします。
2. 利用者が居宅サービス計画の変更を希望される場合は、速やかに担当の介護支援専門員へ連絡し、調整いたします。

18. 連絡一覧表

主治医	
所属医療機関の名称	
所在地	
連絡先	
ご家族	
連絡先	昼間：電話番号
	夜間：電話番号
居宅介護支援事業所	
介護支援専門員	
連絡先	TEL：
	FAX：
指定訪問介護事業所	ケアウイング訪問介護ステーション
サービス提供責任者	井上美代
連絡先	TEL：078-811-4165
	FAX：078-811-6541
担当訪問介護員(主)	
担当訪問介護員	
担当訪問介護員	

