

おいでん！の訪問介護

（訪問介護事業所）

重要事項説明書

株式会社スマイルフェア

1 事業所の概要

事業所の名称	おいでん！の訪問介護	
	愛知県指定訪問介護事業所	
指定番号	知多北部広域連合指定	
所在地	愛知県知多市八幡字汐海道 146 番地	
電話番号	0562 - 85 - 6021	
FAX 番号	0562 - 85 - 6022	
管理者の氏名	横内 香織	
開設年月日	令和 4 年 2 月 1 日	
通常の事業の実施地域	知多市、東海市、大府市、東浦町、阿久比町、刈谷市	
営業日、営業時間帯	相談・受付時間は月曜日～金曜日 午前 8：30～午後 5：30（国民の祝日、12 月 29 日～1 月 3 日までを除く。） 訪問サービス提供は、年中無休で 24 時間	
職員体制	職 種	人 数
	管理者	1
	サービス提供責任者	1
	訪問介護員	4 人以上
	看護師	
利用料	介護保険法関係法令に基づく金額	
その他	・ 秘密保持（契 第 13 条） 業務上知り得たご利用者様の情報は、他に漏らしません。 サービス提供事業所等に情報提供する場合は、事前にご了解を得ます。 ・ 事故発生時の対応（契 第 12 条及び 15 条） ご利用者様の生命、身体、財産の安全に努めますが、事故が発生し、事業所の責任により契約者様に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。 ・ 苦情の処理 苦情の窓口を設置し、相談担当を置いています。	

2 おいでん！の訪問介護の趣旨

ご利用者様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、おいでん！の訪問介護の趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願い致します。

（1）在宅福祉を進めます

ご利用者様が住み慣れた地域で、安心して暮らしいただけるようサービスを提供するものです。

（2）ご利用者様の生活を支援します

家事や介護の援助を行うものです。

入院中は、サービス提供を行うことはできません。

（3）ご利用者様の自立をお手伝いします（契 第 1 条の 1）

訪問介護の目的は、ご利用者様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常において

出来ることはご利用者様ご自身で行っていただくようお願いしております。

(4) ご家族の皆様もご協力ください

上記の目的のために、ご家族の皆様も出来る範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります(契 第13条の1及び2)

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員(ケアマネジャー)などとの連携が必要です。おいでん!の訪問介護ではご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますので、ご利用者やご家族の皆様のご了解を得た上で、担当の介護支援専門員や他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3 サービスについて

○ ご利用いただくサービス

介護保険の訪問介護サービス

○ サービスの日時及び内容

介護保険の訪問サービスをご利用の場合

サービス提供時間	月曜日～日曜日の24時間
サービス内容	下記のサービスからご利用者様が選択されたサービス

【サービス内容】

身体介護に関する事	家事の援助(生活援助)に関する事
・ 食事の介助 ・ 排泄の介助 ・ 入浴の介助 ・ 衣服着脱の介助 ・ 身体清潔のための行為 ・ 洗髪 ・ 通院などの介助 ・ その他必要な身体介助	・ 調理 ・ 衣服の洗濯、補修 ・ 住居などの掃除、整理整頓 ・ 生活必需品の買い物 ・ その他必要な家事

○ 家事援助(生活援助)について

制度上、家事援助(生活援助)をご利用できるのは、次のような場合によります。

○ ご利用者様が、一人暮らしの場合

○ ご利用者様のご家族が障害や疾病などをお持ちで、家事を行うことが困難な場合

○ ご利用者様のご家族が障害や疾病などをお持ちではないが、同様のやむを得ない事情により家事を行うことが困難な場合

○ ご利用いただくことができないサービスについて

制度上、次のような内容のサービスは提供いたしかねます。(契 第7条)

○ ご利用者様以外の方(ご家族など)への家事

- ・ ご利用者様以外の方のための洗濯、調理、買い物
- ・ ご利用者様以外の方のお部屋掃除
- ・ 来客の方に対するお茶出し
- ・ 自家用車の洗車や清掃 など

○ ヘルパーが行わなくても、ご利用者様の普段の暮らしに差し支えないこと

- ・ お庭の草むしりや花木への水やり
- ・ 犬の散歩などペットのお世話 など
- 日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと
 - ・ 庭木のせん定や家屋の修理
 - ・ 障子の張り替え
 - ・ 特別に行う大掃除や調理
 - ・ 家具や電気類などの移動や修繕 など
- ご利用者様の生業に関わること
 - ・ ご所有のアパートの掃除や店番
 - ・ 自動販売機への商品の補充 など
- ご契約いただいた内容以外のサービス
 サービス内容は、事前にご相談の上決めさせていただいたものです。原則として別に作成いたします「訪問介護計画」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用いただく事はできません。
- ご利用者様以外の方（ご利用者様のご家族など）に対するサービス
 介護保険では、ご利用者様（要支援・要介護認定を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

【例】

 - ・ ご利用者様が通院中の家事援助など など
- 医療行為または医療補助に該当するサービス（契 第14条）
 法律上、訪問介護員は医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用いただく事は出来ません。

【例】

 - ・ 褥瘡の手当て
 - ・ リハビリテーション（マッサージ）
 - ・ 医療機器の操作 など

4 サービスのご利用にあたって

■ サービス提供について

（1）訪問介護計画について（契 第1条の2及び第3条）

サービスは、別に作成する「訪問介護計画」沿って提供いたします。（介護保険では、介護支援専門員の作成する「居宅サービス計画」に基づいて作成されます。）訪問介護計画は、訪問介護サービスの目的であるご利用者様の「自立の支援」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いします。

（2）サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがご利用者様宅に到着した時間から退出するまでの時間です。

ただし、やむを得ない事情により、ご利用者様宅にお伺いする前に買い物などを行う場合には、その分の時間も含まれます。

また、下記の「サービス提供記録票」などへの記入や片付けをする時間も含まれます。

（3）サービス提供の確認について（契 第12条の4）

サービスの提供後、ヘルパーが「サービス提供記録票」にご利用時間などを記入し、ご利用者様またはその家族にお示します。

「サービス提供記録票」に記載された時間は、ご利用者様のご利用料金を計算するものとなりますので、よくご確認の上、押印いただきますようお願いいたします。

（4）ご利用者様へのサービス提供記録票の「控え」について

基本的にサービスをご利用いただいた月のヘルパーが訪問する最終日に「サービス提供記録票」の

「控え」をお渡しいたします。

(5) 交通費について（契 第8条の3および4）

ヘルパーがご利用者様宅にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表に従いいただきます。

なお、交通費をいただく場合は、ヘルパーが立て替え払いをし、「サービス提供記録票」に、要した金額を記入してその月の最終訪問日ご利用者様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、押印いただきますようお願いいたします。

ご確認いただいた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、契約者様などにご請求させていただきます。

ご利用のサービス	ご利用者様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
	通常の事業 実施地域内	通常の事業 実施地域外	
介護保険の訪問 介護サービス	いたしません	片道 10km.未満 5 0 0 円 片道 10km.以上 2, 0 0 0 円	買物や通院介助などで移動に要した交通費をいただきます

※ 生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいたしません。

通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、事業所の実施地域を越える地点から自宅までの交通費の実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、上記の額を徴収する。

(6) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① お買物などの代金

お買物などをご依頼いただく際には、必要となる代金を事前にヘルパーにお渡しいただくか又はヘルパーがお立て替えさせていただきます。購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。目的の品物がお店に無かった場合のこともヘルパーと相談してお決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは原則として金融機関から現金の引き出しはできません。

(7) サービス提供に必要な備品などの使用について（契 第7条の3）

サービス提供に必要な場合は、ご利用者様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することで関係各所に連絡する必要がある場合には、ご利用者様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させていただく場合があることもご了承ください。

(8) 介護用手袋の使用について（契 第7条の3）

サービス提供させていただくにあたり、身体介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。また、常時「介護用手袋」を必要とする場合には、ご利用者様の方で購入をお願いする場合があります。

■ サービス提供について

(1) 担当するヘルパーについて（契 第6条）

サービス提供に際し、担当させていただくヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) ヘルパーの指名について

当事業所では、ヘルパーの調整の都合上、担当させていただくヘルパーの指名は出来ない場合がありますのでご了承ください。

(3) ヘルパーの交替のお申し出について（契 第6条の2）

担当させていただくヘルパーの交替を希望される場合は、そのヘルパーがサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、事業所までご連絡ください。

(4) 事業所からのヘルパーの交替について（契 第6条の4）

ヘルパーの派遣が長期にわたる場合など、事業所の都合により、ヘルパーを交替させていただくことがあります。その場合は、ご利用者様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■ その他

(1) 「連絡ノート」について

ご相談のうえ、必要であれば「連絡ノート」をご利用者様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところに置いていただきます様をお願いします。

(2) 台風などによるサービス提供の中止について（契 第17条）

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承下さい。

(3) 「活動日誌」について

訪問介護活動後にはヘルパーは自宅で、「活動日誌」にその活動内容などを記入して、活動の記録をします。

5 ヘルパーの禁止行為（契 第14条）

ヘルパーは、ご利用者様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) ご利用者様またはそのご家族などとの金銭または物品授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) ご利用者様またはその家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、ご利用者様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

おいでん！の訪問介護をご利用いただく上で、必ずお守りいただきたい事柄です。お守りいただけない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について（契 第9条）

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、おいでん！の訪問介護にご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

- サービス内容の変更
- サービスのご利用の中止

ご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

介護保険の訪問介護サービスのご利用者様で、当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,500円を頂く場合もあります。

ただし、ご利用者様の容態の急変など、緊急のご事情がお有りの場合には、キャンセル料は不要です。

総合事業ではキャンセル料は不要です。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、契約に基づき、サービス提供させていただいております。お茶、お菓子などのお心遣いは必要ありません。また、ヘルパーへ、謝礼などの金品をお渡しいただく必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) ヘルパーに対する暴力行為などについて

サービス提供中、ヘルパーに対しての暴力、暴言、性的嫌がらせ、サービス提供に支障が生じるような過度な飲酒はおやめください。

7 ご利用料金について（契 第8条の1及び2）

（1）ご利用料金について

- 指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。
- 第1号訪問事業を提供した場合の利用料の額は、知多北部広域連合の定める額とし、利用者が第1号訪問事業に係る第1号事業支給費の支給をうけることができる者であるときは、知多北部広域連合に定める額に当該利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とする。

（2）全額自己負担について（契 第5条）

介護保険における保険給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護事業支援専門員にご相談下さい。

（3）償還払いについて（契 第8条の1）

- ご利用者様が、まだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料の全額を一旦お支払いいただきます。
- 要介護認定などを受けたあと、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定の結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使いいただいたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。
- また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。
- 償還払いとなる場合には、ご利用者様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載した証明書類を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法（契 第8条の5）

ご利用料金は、お届けいただいた郵便局または民間機関の預金口座から、自動引落しでお支払いいただきます。（引き落とし手数料は当事業所が負担いたします。）

口座引き落としの手続きにつきましては、郵便局または民間金融機関のいずれかをご選択いただき、おいでんの訪問介護に「預金口座振替依頼書」または「自動払込利用申込書」をご提出願います。

「高額介護サービス費」を申請されるご利用者様は、申請をする際に「利用料領収書」が必要となりますので、大切に保管してください。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】

サービス提供月	下旬	「サービス提供記録票」確認	ヘルパーが訪問の都度、「サービス提供記録票」を持参し、サービス終了後にご利用時間などを記入しますので、ご確認のうえ押印をお願いいたします。
翌月	中旬	「利用料請求書」の発行	サービス提供月の翌月10日に「利用料請求書」をお送りいたします。 引き落とし日までに、お届けの預金口座にご請求金額の御用意をお願いいたします。
	末日	「口座引き落とし」でお支払い	サービス提供月の翌月にお届けいただいた預金口座からご利用料金の引き落としを行います。 引落口座が金融機関の休業日にあたる場合は翌営業日にあたります
翌々月	中旬	「利用料領収書」を郵送	ご利用料金が引き落とし確認後、「利用料領収書」をご郵送いたします。 ご利用料金の引き落としが出来なかった場合には、お知らせいたします。

9 こんなときは、すぐにご連絡ください

■ ご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービスの内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時（契 第9条）
- 予定日のご都合が悪くなり、曜日の変更やご利用の中止をしたい時（契 第9条）
- ご利用を一時中断したり、契約を解約（または解除）したい時（契 第2条）

■ 随時、ご連絡ください。

- 病状やご家庭の事情に変化があった時
- わからないことや相談したいことがあった時
- ご利用料金に関してご不明な点がある時
- 苦情などを申し立てたい時（契 第23条）

■ 苦情受付窓口（契 第23条）

おいでん！の訪問介護 担 当 者：横内 香織

受付時間：月曜日～金曜日 午前9：00～午後6：00

電 話：0562-85-6021

愛知県国民保険団体連合会	052-971-4165	東海市 高齢者支援課	052-689-1600
知多北部広域連合	052-689-2261	大府市 高齢障がい支援課	0562-47-2111
東浦町 ふくし課	0562-83-3111	知多市 長寿課	0562-33-3151
刈谷市 長寿課	0566-62-1063	阿久比町 健康介護課	0569-48-1111

10 緊急時における対応について

万が一サービス提供時に利用者の体調が急変された場合は、利用者ご家族（身元保証人）及び主治医に連絡を致します。一刻を争う場合は救急車を手配させていただきます。

（業務継続計画の策定）

第15条 感染症や大規模災害が発生した場合も利用者がサービス提供を受けられるよう、業務継続計画の策定し、従業者に研修や訓練を実施し記録保管を行う。

（感染症予防及びびまん延防止について）

第16条 事業所において感染症が発症し、またはまん延しないように次の措置を講じる。

- (ア) 感染症予防まん延防止対策委員会を6か月に1回程度開催。
- (イ) 感染症予防まん延防止のための指針を整備する。
- (ウ) 感染症予防まん延防止のための研修会と訓練を定期的実施する。

（虐待防止のために必要な措置）

第17条 虐待防止のために次の必要な措置を講じる。

- ① 虐待防止対策委員会を定期的開催する。
- ② 虐待防止のための指針を整備し、研修会を定期的開催する。
- ③ 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者の配置。

(身体拘束防止の対応)

第 18 条

- ① 緊急や無負えず身体拘束を実施するにあたっては、切迫性・非代替性・一時性の三要件の検証にかかるカンファレンスの実施と記録を残す。
- ② 身体拘束を行う場合には定期的にカンファレンスを開催し、経過観察・再検討を記録する
- ③ 身体拘束を行った場合、その態様及び時間、心身の状況並びにやむを得ない理由を記録

(第三者評価の実施状況)

※実施状況無し

1 1 重要事項説明の年月日

<説明を受けた者>

_____ 様

<説明年月日> 令和 年 月 日

<説明者署名>
