

# 訪問介護（ホームヘルパー）サービスご利用

## 重要事項・サービス内容説明書

### 1. 事業者及び事業所

#### 【事業者】

事業者名称	北広島町社会福祉協議会
法人種別	社会福祉法人
代表者名	会 長 山 本 明 芳
所在地	広島県山県郡北広島町大朝 2513 番地 1
電話番号	0 8 2 6 - 8 2 - 2 6 8 0
F A X 番号	0 8 2 6 - 8 2 - 2 7 7 8

#### 【事業所】

事業所名称	北広島町社協訪問介護事業所
指定年月日	平成 17 年 4 月 1 日
指定事業所番号	3 4 7 3 5 0 0 1 4 2
所在地	広島県山県郡北広島町大朝 2513 番地 1
電話番号	0 8 2 6 - 8 2 - 2 6 8 0
F A X 番号	0 8 2 6 - 8 2 - 2 7 7 8
管理者氏名	丸川由未
サービス提供責任者	丸川由未、上野智美

### 2. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	ご利用者の居宅において要介護の状態にある方に対して、ご利用者の希望に添い、可能な限りご自宅で自立した生活ができるように、適切な訪問介護サービスを提供することを目的とします。
-------	--

運営の方針	<p>1. ご利用者の人権尊重・個人情報秘密の厳守を第一とします。</p> <p>2. ご利用者のご自宅で心身の特性と保有しておられる能力に応じ、自立した日常生活ができるように、入浴・排泄・食事の介護、その他生活全般にわたる訪問介護サービスを提出します。</p> <p>3. 事業の実施に当たりましては、関係市町・居宅介護支援事業者・地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。</p>
-------	---

### 3. 訪問介護サービスの概要

#### 【提供できるサービス】

身 体 介 護		生 活 援 助	
起床介助	入浴介助	調理	薬の受け取り
就寝介助	食事介助	洗濯	衣服の入替等
排泄介助	体位交換	掃除・整理整頓	その他( )
衣服の着脱	服薬管理	買物	
整容介助	通院等介助		
身体的清拭・洗髪	その他( )		

#### 【提供できないサービス】

- ◎ 医療行為
- ◎ 各種支払や年金等の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱い
- ◎ 直接ご利用者の援助に該当しない行為
  - ① ご利用者以外のご家族等の洗濯・調理・買物・布団干し等
  - ② 主としてご利用者の使用する居室以外の掃除、整理・整頓
  - ③ 来客の接待（お茶、食事の手配等）
  - ④ 自家用車の洗車・掃除等
- ◎ 日常生活の援助に該当しない行為
  - 1. 訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに差し支えないと判断される行為
    - ① 庭の草取り
    - ② 花木の水やり

③ 犬の散歩等ペットの世話

## 2. 日常行なわれる家事の範囲を超える行為

① 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え

② 大掃除、窓のガラス拭き、床のワックス掛け

③ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り

④ 植木の剪定等の園芸

⑤ 正月・節句等のために特別に手間をかけて行う調理

### 【ご利用者ごとのサービス内容について】

事業者は、ご利用者の要介護状態の軽減または悪化を防止するように、居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書に基づき訪問介護計画書を作成し、計画的にサービスを提供します。

## 4. 利 用 料

### 【利用料について】

サービスごとの利用料及びその他の費用は、以下のとおりです。

サービス提供区分		利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
身体 介護	20分未満	1,790円	179円	358円	537円
	20分以上 30分未満	2,680円	268円	536円	804円
	30分以上 60分未満	4,260円	426円	852円	1,278円
	60分以上 90分未満	6,240円	624円	1,248円	1,872円
生活 援助	20分以上 45分未満	1,970円	197円	394円	591円
	45分以上	2,420円	242円	484円	726円

※表示金額には特定事業所加算Ⅱ 10%を含んでいます。

加算種類	利用料	利用者負担額		
		1割	2割	3割
初回加算（1ヶ月）	2,000円	200円	400円	600円
緊急時訪問介護加算（1回）	1,000円	100円	200円	300円
生活機能向上連携加算Ⅰ（1ヶ月）	1,000円	100円	200円	300円
生活機能向上連携加算Ⅱ（1ヶ月）	2,000円	200円	400円	600円
特別地域加算	15%			
介護職員処遇改善加算Ⅳ	14.5%			

※介護保険の要介護の認定を受けられた方は、負担割合に応じた額が、原則として自己負担分となります。

※ ご利用者のご要望があれば通常の営業時間外にもサービスを提供しますが、その場合、早朝（7時から9時まで）と夜間（18時から22時まで）は25%、深夜（22時から翌朝7時まで）は50%が上表金額に加算になります。

※ ご利用者で介護保険の介護認定を受けて居られない方、あるいはこれから介護認定を申請するが現在は未認定の方で、緊急やむを得ず訪問介護サービスを受けようとされる方は、介護保険制度の「償還払い」の対象となりますので、一端ご利用者が利用料の全額をご負担になり、その後保険者である市町に介護保険給付（自己負担額を除く金額）を請求し、支払を受けられることになります。

なお、この場合、必要があれば保険者に対する請求手続き等のご支援を致します。

※ ご利用者のご自身の介護保険の適用限度額の範囲を超えてサービスをご利用になる場合は、居宅介護支援専門員に、ご利用者の意思を組み入れた居宅サービス計画立案を申し入れになり、計画立案後は介護支援専門員より計画内容の説明を受け、ご利用者の同意があれば計画が確定します。事業所はそれにより訪問介護サービスを提供しますが、その場合は、超過部分全額がご利用者の負担になります。

※ 通常の事業実施地域内では交通費のご負担はありませんが、通常の事業実施地域外の場合、事業実施地域を越えた地点から、自動車を使用した場合1キロメートルあたり55円（税込）の実費がご負担になります。

この場合、ご利用者またはご利用者のご家族には事前に説明し、文書によりご了解を確認します。

#### 【お支払いについて】

- ◆ ご利用料金は当月分を翌月15日までに、利用料の明細を記載した請求書により通知します。
- ◆ お支払いの方法は原則として口座振替（ご指定農協・郵便局・市信用）としますが、やむを得ない場合現金による支払いも可能です。
- ◆ 請求を行った月の20日にご指定口座より振替させていただきます。

- ◆ お支払い方法について特別なご相談がある場合は、早めにご相談下さい。

【キャンセル料について】

- ◆ サービスをキャンセルされる場合は、以下のとおりとします。
  - ① ヘルパー利用日前日の 17 時までに訪問中止の連絡をいただいた場合・・・無料
  - ② ヘルパー利用日前日の 17 時以降に訪問中止の連絡をいただいた場合・・・865 円（税込）
  - ③ 当日に訪問中止の連絡をいただいた場合、まったく連絡がなく、ご不在だった場合・・・1,441 円（税込）
 ただし、次のような場合はキャンセル料をいただきません。
  - ・ご利用者の容態が急変された場合
  - ・予期せぬ事故が発生した場合
  - ・その他、本会が認めた場合

## 5. 事業の通常実施地域

事業所の通常の事業実施地域は北広島町（旧芸北町を除く）の範囲です。

## 6. 職員の職種、人員

職種	人員	職務内容
管 理 者	常 勤 1 名	事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う
サービス 提供 責任者	常 勤 1 名 非常勤 1 名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護計画の作成、変更等を行い、利用の申込みに係る調整をする。</li> <li>・ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、ご利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携に関すること。</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、ご利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握すること。</li> <li>・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。</li> </ul>
訪問介護員	非常勤 5名	訪問介護サービスの提供に当たる。

## 7. 営業日および職員の勤務体制

営業日	月～土曜日（12/30～1/3 は除く）
営業時間	9:00～16:30 但し、ご利用者の状況により通常営業時間以外の対応も可能です。また、電話等により全日 24 時間連絡可能な体制を整備しています。
サービス提供時間	7:00～20:00 4. 利用料に記載している通り、提供時間以外（早朝、夜間、深夜）のサービス提供に関しては、加算をいただきます。
勤務体制	事業所は北広島町社会福祉協議会介護する係に所属し管理者・サービス提供責任者及び訪問介護員は介護する係長の管理下にあります。 なお、管理者・サービス提供責任者の通常の勤務時間は、9:00～16:30 です。（フレックス対応）

## 8. サービス提供の記録等

### 1) サービス提供記録の確認

サービスを提供した際には、「訪問介護記録書」等の書面に必要事項を記入の上、必要によりご利用者の確認を受けます。

### 2) サービス提供の評価結果

事業所は、一定期間ごとに訪問介護計画目標と提供実績とを比較検証し、その結果を「訪問介護記録書」等の書面に記載し、内容を説明の上ご利用者に提出いたします。

## 9. 秘密の保持

業務上知り得たご利用者およびそのご家族の情報は、職務担当従事者が在職中はもとより退職後も、また契約終了後においても第三者に漏らす行為は行いません。

また、ご利用者の介護により良いサービスを提供するための、サービス提供担当者会議、医療機関・医師等にサービス基礎資料として、ご利用者およびご家族の情報を提供する場合は、事前に書面によるご了解を得る事を基本とします。しかし、緊急やむを得ず、しかもご利用者の利益を確保するために、了解を得ないで情報を提供した場合には、事後に使用の状況を説明すると共にご了解を得ます。

## 10. 事故防止および対応

この契約に基づきご利用者に対しサービスの提供を行う従業者には、日頃から事故防止を厳しく喚起します。万が一事故が発生した場合には、ご家族及び当該利用者に係る居宅介護支援事業所、関係市町へ連絡するとともに、関係者と協力して迅速に最善の措置を講じます。また事故の原因が事業者の責任であることが明確な場合は、契約書のとおり速やかに賠償に応じます。

## 11. 緊急時の対応

利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともにご家族に連絡・報告します。

また、夜間、休日等の連絡は転送電話により 24 時間対応をいたします。（TEL0826-82-7557）

## 12. 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、下記の窓口で対応します。

事業所相談 担当	電話番号	0 8 2 6 - 8 2 - 2 6 8 0
	F A X 番号	0 8 2 6 - 8 2 - 2 7 7 8
	相談員（管理者）	丸川由未
	対応時間帯	9:00～16:30

### 公的機関苦情窓口

北広島町役場 町民保健課	所在地	広島県山県郡北広島町有田 1234
	電話番号	0 8 2 6 - 7 2 - 7 3 5 3
	F A X 番号	0 8 2 6 - 7 2 - 5 2 4 2
	対応時間帯	8:30～17:15

### 公的機関苦情窓口

広島県国民 健康保険団 体連合会	所在地	広島市中区東白島町 19-49
	電話番号	0 8 2 - 5 5 4 - 0 7 8 3
	F A X 番号	0 8 2 - 5 1 1 - 9 1 2 6
	対応時間帯	8:30～17:15

### 処理手順

- ① ご利用者からの苦情の実態の正確な把握に努めます。
- ② ご利用者に誤解が有る場合は正しい理解を得るように努めます。
- ③ サービス事業者の原因が有る場合は提供方法の改善を行います。

## 13. 第三者による評価の実施状況

第三者による 評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり      2 なし
	2 なし		

## 14. そ の 他

- 分からないことがあれば、いつでもご遠慮なく事業所または担当職員にお尋ねください。



- 正当な理由があれば、担当職員の変更に応じます。
- 当事業所の理由により担当職員を変更する場合は、事前にご了解を得ます。
- 苦情申立による不利益な扱いは一切致しません。

**【重要事項・サービス内容説明確認】**

私は、「重要事項・サービス内容説明書」に基づいて北広島町社協訪問介護サービス提供責任者 氏 名 \_\_\_\_\_ から重要事項・サービス内容の説明を受けこれに同意いたします。

令和      年      月      日

利用者      住    所 \_\_\_\_\_ 広島県山県郡北広島町

氏 名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

利用者の家族等の立会者      住    所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印 \_\_\_\_\_

続    柄 \_\_\_\_\_