運営法人：株式会社フロリア

事業所名：あおいケアヘルパーステーション

重要事項説明書

（訪問介護サービス用）

氏名　　様

契約日　令和 年 月　日

あなたに対する訪問介護サービスの提供開始にあたり、厚生労働省令に基づいて、当事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1　事業者概要

事業者名称	株式会社フロリア
主たる事務所の所在地	岐阜市須賀 2 丁目 2 番 27 号メゾンスガ 103 号室
法人種別	株式会社
代表者名	代表取締役　松原　嘉幸
電話番号	058-201-0680

2　ご利用事業所

ご利用事業所の名称	あおいケアヘルパーステーション
指定番号	2170114181
管理者名	松原　ゆかり
所在地	岐阜市須賀 2 丁目 2 番 27 号メゾンスガ 103 号室
電話番号	058-201-0680
居宅介護サービスの種類	訪問介護
サービスの実施地域	岐阜市、もとす広域連合、羽島市

3　事業の目的と運営方針

事業の目的	訪問介護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問介護の円滑な運営管理を図ると共に、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。
訪問介護 運営の方針	利用者が可能な限り居宅において、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助をおこなうものとする。

4　ご利用事業所の職員体制

従業者の職種	員数	勤務の体制
管 理 者	1 名	常勤 1 名
サービス提供責任者	3 名	常勤 3 名（介護福祉士）
訪問介護員	2.5 名以上	常勤 2.5 名以上（介護職員初任者研修以上の有資格者）

5　営業時間

営 業 日	年中無休　（1 月 1 日から 1 月 3 日までを除く）
営業時間	９～１８時（利用者希望により前後する）

6　サービスの概要　利用時間帯　日中（午前８時～午後６時）

（サービス種類） 訪問介護	内　　容	ご利用時間	ご利用者負担額 （特定事業所加算 10%、訪問介護処遇改善加算 24.5%、地域区分 10.42 適用後）		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
身体介護	排泄・食事・入浴介助 体位交換・更衣介助 移乗・移動介助 服薬介助など	20 分未満	233 円	465 円	697 円
		30 分	348 円	696 円	1,044 円
		60 分	553 円	1,105 円	1,657 円
		90 分	810 円	1,620 円	2,429 円
生活援助	調理・買い物・掃除・ 洗濯など	45 分未満	256 円	511 円	766 円
		45 分以上	314 円	628 円	941 円
身体１生活１	身体介護に続き、生活援助を行う場合	60 分	441 円	882 円	1,323 円
身体１生活２		75 分	534 円	1,067 円	1,601 円
身体１生活３		90 分	627 円	1,253 円	1,879 円
初回加算	訪問開始月、中断再開後に加算されます		260 円	519 円	779 円

早朝（午前６時～午前８時）・夜間（午後６時～午後１０時）は２５％増し
深夜（午後１０時～午前６時）は５０％増しとなります。

7　交通費、有料駐車場代　実費

利用者の居宅が、当該事業所の通常の事業実施地域以外にある場合においても、原則交通費はいただきません。
ヘルパーが訪問する際、有料駐車場を利用することになった場合は、実費をいただきます。

8　キャンセル料

当 日	サービス利用中止の際は速やかに　058-201-0680 までご連絡下さい。 やむを得ない理由を除き 800 円(スタッフの人件費)を徴収させて頂く事があります。
前 日	ご連絡下さい。キャンセル料は発生致しません。

９　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ィ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届けします。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い ィ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。(医療費控除の還付請求を行う際に必要となることがあります。)

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から２月以上遅延し、さらに支払いの督促から 14 日以内に支払いが無い場合には、訪問介護サービスの全部又は一部の提供を一時停止することができます。

※ 利用者が介護保険の適用を受けずに訪問介護サービスを受ける時は、利用料の全額をお支払いいただきます。

１０　虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護･虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する責任者の選定を行います。

虐待防止に関する責任者	松原　ゆかり

② 成年後見人制度の利用支援を行います。

③ 苦情解決体制の整備を整えます。

④ 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施を行い、研修を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。

⑤ 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

⑥ 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

１１　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

事業者及び事業者の使用する者は、サービス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。

この秘密を保持する義務は、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

事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。

事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

１２　　緊急時の対応方法

介護サービスの提供を行っているときに病状の急変、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、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じます。

緊急連絡先につきましては、別紙「緊急連絡シート」を作成し、ヘルパーがいつでも見られる場所に置かせていただきます。

利用者、又は家族から事業所への緊急連絡については、以下の窓口で対応します。

緊急時対応窓口	電話番号　　０５８－２０１－０６８０ 緊急対応責任者　　松原　ゆかり 対応時間　　２４時間

１３　事故発生時の対応方法について

利用者に対する介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名　：　あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 保　険　名　：　介護保険・社会福祉事業者総合保険

１４　身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

１５　心身の状況の把握

介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

１６　訪問介護計画書の作成・変更

①　介護の提供に当たっては、利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、訪問介護計画書を作成します。

②　訪問介護計画書には、援助目標および具体的なサービス内容等を記載します。

③　当該計画の実施状況を把握し、必要に応じて当該計画の変更を行います。

④　利用者は、いつでも訪問介護計画書の変更を申し出る事ができます。
事業所は、利用者からの申し出があった場合、正当な理由がない限り、利用者の希望に添うよう計画を変更します。

⑤　サービス提供責任者は、訪問介護計画書を作成し又は変更した際には、利用者及び利用者の家族に対し、その内容を説明します。

１７　居宅介護支援事業者等との連携

介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス、または福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

１８　サービス提供の記録

①　介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

②　指定訪問介護の実施ごとにサービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から５年間保存します。

③　利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

１９　衛生管理等

①　訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

②　訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

２０　苦情申し立て相談窓口

訪問介護サービス業務に関する相談、苦情等は下記の窓口までお申し出下さい。

当社でのサービスに関するご相談や苦情窓口	名称　あおいケアヘルパーステーション 所在地　岐阜市須賀２丁目２番 27 号メゾンスガ 103 号室 電話番号　０５８－２０１－０６８０ ファックス　０５８－２０１－０６８１ 相談責任者　松原　ゆかり 対応時間　平日　９：００～１８：００
公的機関でのご相談や苦情 岐阜市役所 福祉部　介護保険課	受付時間　平日　８：４５～１７：３０ 所在地　岐阜県岐阜市司町４０－１ 電話番号　０５８－２６５－４１４１ ファックス　０５８－２６７－６０１５
国民健康保険団体連合会	受付時間　平日　９：００～１７：００ 所在地　岐阜市下奈良２－２－１　岐阜県福祉・農業会館内 電話番号　０５８－２７５－９８２６ ファックス　０５８－２７５－７６３５

相談・苦情処理の手順

苦情又は相談があった場合には、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行い、苦情に対する問題点を把握した上で検討を行い、再発防止の対応策を決めていきます。対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応策を含めた結果報告をおこないます。

２１　その他の事項

訪問介護サービス提供の際の事故やトラブルを避ける為、次の事項に御留意願います。

① ヘルパーは介護保険制度上、利用者のみの介護をすることとされています。御家族の家事（食事の準備や洗濯、掃除など）は介護保険制度外のサービスとなりますので御了承下さい。
② ヘルパーに対するお志やご飲食のおもてなしは、ご遠慮させて頂きます。
③ ヘルパーは買い物等で扱う小額の金銭以外取り扱うことはできません。
④ ヘルパーに貴重品の場所を教えないでください。買い物支援等で現金を取り扱う場合は前もって小額をご用意ください。
⑤ ヘルパーは特別な場合を除き医療行為に該当する行為はできません。
⑥ 訪問介護サービスを提供する中で知り得たお客様やお客様のご家族の情報は、ご了解無しに他に漏らすことは一切ありません。但し円滑なサービス提供を実施する為に開催されるサービス担当者会議、介護支援専門員との連絡調整において、最小限必要な情報は利用できるものとします。
⑦ 事業所都合により、訪問を担当するヘルパーは交代する可能性があります。
⑧ 他の利用者の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合は、速やかに弊社に申告して下さい。治癒するまでサービスの利用はお断りさせて頂

きます。また、ヘルパーの感染症が明らかになった場合、急遽サービス利用の中止や振替を行う場合がございます。

⑨ 雪や台風による天候不良時には、利用者の了解を得た上で、訪問時間や訪問日の振替を行う場合がございます。

令和　年　月　日

当事業所は、甲１に対する居宅介護サービスの提供開始に当たり、□甲１□甲２に対して本書面に基づいて上記重要事項を説明しました。

（乙）訪問介護サービス事業所

事業者名　　株式会社フロリア

事業所名　　あおいケアヘルパーステーション

説明者

（甲）私は、本書面に基づいて（乙）から上記重要事項の説明を受けました。

私は、居宅介護サービスの提供開始に同意します。

（甲１）利用者　　氏名

（甲２）署名代理人　　氏名