

訪問介護重要事項説明書

< 令和 7 年 3 月 16 日 現在 >

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 03-5851-2282(午前9時～午後5時まで)

担当 サービス提供責任者

志田 みゆき 小野寺 正明

小野寺 香織 恩田 朋子 大橋 悠香

廣田 美智子 羽根木 芳美 山本 真奈美

鈴木 直子 成田 芳枝 佐藤 佳

中島 清二 内山 京子

* ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. ヘルパーステーションめいしょうの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	ヘルパーステーションめいしょう
所在地	東京都足立区竹の塚4丁目4番13号 2階
介護保険指定番号	訪問介護 (東京都 1372107282 号)
・その他のサービス	訪問介護 介護予防・日常生活支援総合事業
サービスを提供する地域 *	足立区 東久留米市

* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	介護福祉士	1名(1)	0名(0)	訪問介護員等と兼務	1名(1)
サービス提供責任者	介護福祉士	13名(3)	0名(0)	訪問介護員等と兼務	13名(3)
従事者	介護福祉士	17名(3)	21名(4)		38名(7)
	介護職員基礎研修課程修了者	0名(0)	0名(0)		0名(0)
	介護職員実務者研修課程修了者	5名(1)	8名(0)		13名(1)
	介護職員初任者研修課程修了者	19名(2)	13名(0)		32名(2)
	その他	2名(0)	0名(0)		2名(0)

()内は男性再掲

(3) 営業日・営業時間

営業日	月曜日から金曜日
営業時間	午前9時から午後5時まで
備考	12月29日から1月3日までを除く。電話等により、24時間常時連絡が可能な体制をとる。サービス提供時間は、365日、24時間行う。

(4) サービスの提供時間帯

	早朝 6:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00
平日	○	○	○	○
土・日・祭日	○	○	○	○

* 時間帯により料金が異なります。

3. サービス内容

(1) 身体介護

- ・食事介助 食事の介助(配膳、下膳、後片付け)、姿勢の確保、メニューの説明、
- ・入浴介助 更衣介助、清拭(全身・部分)、部分浴(手・足)、洗髪、全身浴(入浴・シャワー浴)
- ・排泄介助 トイレ誘導、ポータブルトイレ介助、尿器使用介助、オムツ交換、排尿介助、排便介助、後始末、パット交換、衣類・シーツ交換処理、陰部・臀部清潔介助
- ・自立支援 ともに行う買物、入浴・更衣・移動時の声かけと安全見守り、意欲、関心の引き出し
- ・移動 体位交換、移乗介助、移動介助、外出準備介助、帰宅受入介助、通院介助
- ・起床・就寝 起床介助・就寝介助
- ・身体整容 整容(爪・耳・髭・髪)、洗顔、口腔、後始末

(2) 生活援助

- ・買物代行 日用品、その他を利用者の依頼を受け同行もしくは代行を行う
- ・衣類 衣類の整理、被服の補修
- ・清掃 居室、トイレ、PTイレ、ゴミだし
- ・洗濯 洗濯、乾燥、収納
- ・ベットのメイク シーツ交換

(3) その他のサービス

情報提供、介護相談、日常的な相談及び助言を行う

4. 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は原則として基本料金(料金表)の1割です。(所得により2割又は3割ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。)

【 料金表 - 基本料金・昼間 - 】

身体介護	20分未満		20分～30分未満	30分～1時間未満	1時間～1時間半未満
	足立区 (1級地)	1,858円		2,781円	4,411円
東久留米市 (3級地)	1,801円		2,696円	4,276円	6,265円
生活援助	20分～45分未満		45分以上	/	/
	足立区 (1級地)	2,040円			
東久留米市 (3級地)	1,977円		2,431円	/	/
身体介護に引き続き生活援助	20分以上		45分以上		
	足立区 (1級地)	741円		1,482円	2,223円
東久留米市 (3級地)	718円		1,436円	2,154円	/
利用者	1割負担又は2割負担又は3割負担(所得により)				

同一建物減算 足立区(1級地)自己負担額の合計に対して10%減算

東久留米市(3級地)自己負担額の合計に対して12%減算※令和7年4月1日より適用

初回加算 足立区(1級地) 2,280円 東久留米市(3級地) 2,210円

緊急時訪問介護加算 足立区(1級地) 1,140円 東久留米市(3級地)1,105円

特定事業所加算(Ⅰ) 自己負担額の合計に対して20%増

介護職員等処遇改善加算(Ⅱ) 自己負担額の合計に対して22.4%増

- * 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は50%増しとなります。
- * 上表の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の訪問介護計画に定められた目安の時間を基準とします。
- * やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。(連絡先 電話 03-5851-2282)

ご利用日前日の17時までにご連絡を頂いた場合	無料
ご利用日前日の17時までにご連絡がなかった場合	当該基本料金の50%

(4) その他

- ① お客さまの住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はお客さまのご負担になります。
- ② 料金のお支払方法
当月料金の合計額を翌月26日までにお支払いいただきます。お支払方法は、利用者の選択により、現金支払・銀行振込・口座引き落としの何れかとします。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。
訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。
※ 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

- ① お客様のご都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。
- ② 当社の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了
以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
 - ・お客様が介護保険施設に入所した場合
 - ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。
 - ・お客様がお亡くなりになった場合
- ④ その他
 - ・当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
 - ・お客様が、サービス利用料金の支払を3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6. 当社の訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営の方針

心身または精神上の障害があることにより、日常生活を営むことが困難な方に対し、入浴・排泄・食事等を利用者宅を訪問し援助を行う。当社訪問介護員等は、適切な技術及び専門的知識をもってサービスを行う。

(2) サービス利用のために

事 項	有無	備 考
ホームヘルパーの変更の可否	有	変更を希望される方はお申し出ください
男性ヘルパーの有無	有	
従業員への研修の実施	有	年1回以上実施しています
サービスマニュアルの作成	有	

7. 事故発生時の対応

- ①利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は、区市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る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。
- ②利用者に対する指定介護訪問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。

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前のうちはあわせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

緊急時の救急搬送病院については、かかりつけ以外の病院になることもございます。

9. サービス内容に関する苦情

(1) 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ①連絡先 TEL 03-5851-2282 FAX 03-5856-5875
- ②担当者名 浦川 恵
- ③受付時間 9:00～17:00
- ④担当者が不在の場合の対応 事業所の全従業員が初期対応できるよう体制を整え、後に担当者へ引継ぐ

(2)円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

①苦情原因の把握

- a 利用者又はその家族等から苦情の訴えをよく聴き、必要に応じ利用者宅を訪問する等状況把握に努める。
- b サービス提供責任者は、利用者の置かれている立場等を十分配慮しながら、誠意をもって対応することを心掛け、聞き取りを行う。
- c その他の処遇等に関する苦情においても、利用者のプライバシー等に十分配慮したうえで関係者と協同して事実確認等を実施する。

②検討会の実施

- a 必要に応じ、苦情発生に関し事実関係の精査等を実施する為に、事業所内に置いて検討会を開催する。
- b 解決後において、再度苦情が発生しないよう方策を決定する為に検討会を開催する。

③改善の実施

- a 検討会において、当社が責めを帰すべき苦情に関しては、誠意をもってお詫びをし、今後の再発防止策の提案をしたうえで、再度利用者の意見を聞き再発防止に生かす。
- b 当社が責めを帰さない場合であっても、訴えに対し傾聴し、もし誤解があるような場合は、不快な思いをさせないよう配慮しながら説明をし理解を得られるよう努力する。

④解決困難な場合

地域の権利擁護センターや、東京都国民健康保険団体連合会、各保険者介護保険課等の窓口を利用し解決へ向かうようにする。

⑤再発防止

②の検討会において決定した再発防止策の実施徹底が出来ているかの検証を事業所内会議等において実施する。

又、苦情の訴えがあった利用者に対し、定期的に新たな問題が発生していないか確認の為の訪問等を実施する

⑥事故発生時の対応など

- a 事故発生時は、利用者の身体を第一とした対応を心掛け、救急要請等や各利用者ごとの緊急時連絡先に応じた対応を心掛ける。
- b 担当介護支援専門員へ報告する。
- c 市町村介護保険課へ報告する。
- d 再発防止のための方策を実施する。

(3)その他の参考事項

事業所内研修において、利用者のプライバシーに配慮したうえで再発防止勉強会においてケーススタディを行う。

① 当社お客さま相談・苦情受付担当

担当 サービス提供責任者

電話 03-5851-2282

② その他

当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

(1) 足立区役所介護保険課

担当 苦情相談窓口

電話 03-3880-5111

社会福祉法人 足立区社会福祉協議会 基幹地域包括支援センター

担当 苦情相談受付窓口

電話 03-6807-2460

(2) 東久留米市介護保険課

担当 介護サービス係

電話 042-470-7750

* 東京都国民健康保険団体連合会

担当 苦情相談窓口

電話 03-6238-0177

10. 事故処理及び対応

- ① 当事業者は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに区市町村へ連絡を行うとともに必要な措置を講じる。事故の状況及び事故に際してとった対応について記録する。利用者に賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行う。

11. 当社の概要

名称・法人種別	株式会社 明昭
代表者役職・氏名	代表取締役 藤田 千代士
本社所在地・電話番号	東京都足立区保木間四丁目3番5号 電話番号 03-5851-3581
定款の目的に定めた事業	1、老人ホームの経営 2、介護保険法に基づく短期入所生活介護事業及び認知症対応型共同生活介護の経営 6、その他これに付随する業務
営業所数等	有料老人ホーム(特定施設) 24か所 住宅型有料老人ホーム 3か所 認知症対応型共同生活介護事業所 1か所 短期入所生活介護事業所 1か所 通所介護事業所 8か所 サービス付き高齢者向け住宅 7か所

----- 契約をする場合は以下の確認をすること -----

令和 年 月 日

訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 東京都足立区竹の塚4丁目4番13号 2階

名称 ヘルパーステーションめいしゅう

説明者 氏名 印

私は、契約書および本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

利用者 住所

氏名 印

署名代行者:私は、本人の契約意思を確認し署名代行いたしました。
署名代行事由:

(署名代行者) 住所

氏名 印