

令和6年4月1日時点

訪問介護重要事項説明書

1. ヘルパーステーション サンフラワーの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業者名	ヘルパーステーション サンフラワー
所在地	熊本市南区城南町隈庄376
介護保険指定番号	4370110183
対象地域	熊本市、宇土市、宇城市、上益城郡御船町、上益城郡嘉島町、上益城郡甲佐町

(2) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	合計
訪問介護管理者・サービス提供責任者(兼)	介護福祉士等	1名	0名	1名
訪問介護員	介護福祉士	2名	1名	3名
	実務者研修修了者	0名	0名	0名
	初任者研修	0名	1名	1名
	ヘルパー1級	0名	0名	0名
	ヘルパー2級	0名	1名	1名
	生活援助型訪問ヘルパー研修修了者	0名	0名	0名

(3) サービスの提供時間帯

	通常時間帯 8:00～17:00	早朝 6:00～8:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～ 6:00
平日	○	○	○	○
土曜日・祭日	○	○	○	○
休業日	年末年始（12月30日～1月3日） ※緊急時は応相談 ※休業日のサービスは原則介護保険が使用不可の為、全額実費負担となります。			

※時間帯により料金が異なります。

2. (1) サービス内容

〈通院等乗降介助〉※1	〈基本〉	〈身体介護〉	〈生活援助〉
① 安否確認 体調確認、顔色全体状態・発汗等全身観察 ② 自宅から車への乗降介助 ③ 車から病院先への乗降介助、受付案内、病院関係者への引きつぎ ④ 病院から車への乗降介助 ⑤ 車から自宅へ	①健康チェック 安否確認・顔色全体状態・発汗体温等 ②環境整備 換気・室温・日当たり調整 ベッド周辺整頓 屋内の安全確認 ③相談援助 介護のための情報収集 生活上の助言・情報提供 話を聞く心理的支援	①起床・就寝介助 ②排泄介助 ③衣服の着脱 ④整容 ⑤身体の清拭・洗髪 ⑥入浴介助 ⑦食事介助 ⑧体位交換 ⑨服薬管理 ⑩通院介助 ⑪移動介助 ⑫運動・リハビリ・外出介助	①調理・後片付け ②洗濯 ③住居の掃除・整理整頓 ④買い物 ⑤薬の受け取り ⑥衣服の整理・補修 ⑦ヘアメイク・布団干し ⑧代読・代筆等

の乗降介助			
-------	--	--	--

3. (2) サービス範囲外

1.窓ふき（ベランダや高層マンション）	13.手の込んだお料理・おせちなどの特別な料理
2.換気扇の掃除	14.年賀状などの代筆
3.キッチンの排水溝の掃除	15.公共料金の支払い
4.ベランダの掃除	16.銀行などでのお金の引き出しなどの代理人行為
5.床のワックスがけ	17.来客の対応
6.家具の入れ替え	18.オシャレ着の手洗い
7.大量のゴミの処分	19.支援時間前後の買い物や現金等の建て替え
8.修理・修繕・車の洗車	20.電話代行、各種契約
9.庭の掃除	21.その他（医療行為、散髪、つめ切り）
10.植木の水やり・花壇の世話（花植え含む）	
11.草むしり・害虫駆除（薬剤撒きなど）	
12.ペットの世話	

※上記の図に記載の事項は提供出来兼ねますのでご了承下さい。

3. 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、介護保険負担割合証に記載の割合で請求いたします。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。

【介護保険給付料金表 ー基本料金・昼間ー】

身体介護			
20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上
1,630円	2,440円	3,870円	5,670円に所要時間1時間から計算して30分を増すごとに820円を加算します。

生活援助	
20分以上 45分未満	45分以上
1,790円	2,200円

身体+生活		
身1生1	20分以上30分未満の身体介護+20分以上45分未満の生活援助	3,090円
身1生2	20分以上30分未満の身体介護+45分以上70分未満の生活援助	3,740円
身1生3	20分以上30分未満の身体介護+70分以上の生活援助	4,390円
身2生1	30分以上1時間未満の身体介護+20分以上45分未満の生活援助	4,520円
身2生2	30分以上1時間未満の身体介護+45分以上70分未満の生活援助	5,170円
身2生3	30分以上1時間未満の身体介護+70分以上の生活援助	5,820円

通院等乗降介助	
970円/1回	距離制運賃 3km迄 300円 以降1km毎に 100円加算

初回加算	
2,000円	(初回又は2ヶ月以上経た再開月および緊急時、上記に加算)

処遇改善加算	
介護職員処遇改善加算(Ⅰ) (令和6年5月まで適用)	算定された所定の料金の13.7%に相当する金額
特定介護職員処遇改善加算(Ⅱ) (令和6年5月まで適用)	算定された所定の料金の4.2%に相当する金額
介護職員等ベースアップ等支援加算 (令和6年5月まで適用)	算定された所定の料金の2.4%に相当する金額
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ) (令和6年6月～適用)	算定された所定の料金の22.4%に相当する金額

※ 身体介護の訪問介護を行った後に引き続き20分以上の生活援助中心の訪問介護を行ったときは、「身体介護」の料金にかかわらず、「身体介護」の料金に生活援助中心の訪問介護の所要時間が25分を増すごとに650円を加算します。

※ 基本料金に対して、早朝（午前6時から午前8時）・夜間（午後6時から午後10時）帯は、25%増し、深夜（午後10時から午前6時）は50%増しとなります。

※ 上記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、利用者様の居宅サービス計画（ケアプラン）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、利用者様の同意を得て2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※ 介護職員初任者研修課程を修了したサービス提供責任者又は訪問介護事業責任者を配置している場合は、所定単位数の100分の70に相当する単位数を算定する。

※ 事業所と同一敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する者にサービスを行う場合は、所定単位数の100分の90に相当する単位数を算定する。

(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。それ以外

の地域の方はご相談下さい。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。(連絡先 電話 0964-27-9902)

ご利用日の前日午前5時までにご連絡いただいた場合	無料
当日キャンセル	要相談

(4) その他

①利用者様の住まいで、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者様のご負担になります。

②料金のお支払方法

- ・毎月10日までに前月分の請求をいたしますので、20日までにお支払い下さい。お支払いいただきますと、領収書を発行します。
- ・お支払い方法は、原則として現金集金とさせていただきます。

4. 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下さい。当事業所職員がお伺いいたします。

訪問介護計画又は介護予防訪問介護計画を作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画又は介護予防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下さい。

(1) サービスの終了

①利用者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込み下さい。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

- 1) 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か月前までに口頭で通知いたします。
- 2) 担当者への暴言、暴行、セクシャルハラスメント、パワーハラスメント等の精神的苦痛、人権侵害行為を利用者様やその他家族が行った場合は、関係各位へ報告の上、予告期間なく契約終了とさせていただきます場合がございます。
- 3) サービス範囲外などの強制依頼など、再三注意をしたにもかかわらず、改善が認められない場合、サービス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週間前までに口頭で通知いたします。

④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。

- ・利用者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利用者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。

- ・利用者様がお亡くなりになった場合

⑤その他

・当事業所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、利用者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、または当事業所が破産した場合、利用者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。

・利用者様がサービス利用料金の支払いを2か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に支払わない場合、または利用者様やご家族などが当事業所や、当事業所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。

（2）引き継ぎに関して

①利用者様のご都合でサービスを終了した場合は、他事業所への委託や、引き継ぎ先の手配などのサービスは行いませんのでご了承ください。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合、（②当事業所の都合でサービスを終了する場合の（1）、（2）、（3）に該当する場合）他事業所への委託や、引き継ぎ先の手配などのサービスは一切行いませんのでご了承ください。

③その他の事由による、当事業所のやむを得ない都合でのサービス終了の場合は、引き継ぎ先の手配などのサービスを行います。

※必ずしも早急に見つかるとは限りませんので、ご了承ください。

5. 当事業所の訪問介護サービスの特徴等

（1）運営の方針

・事業所の訪問介護員等は、要介護者等の身体の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営む事ができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。

・事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。

(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可否	有	変更を希望される方はお申し出下さい
男性ヘルパーの有無	無	
従業者への研修の実施	有	年12回実施
サービスマニュアルの作成	有	

6. 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、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業所等へ連絡をいたします。

主治医	医療機関名 主治医氏名	
	連絡先 住所・電話番号	
ご家族	氏名 (続柄)	
	連絡先	

緊急時の連絡先

窓口 ヘルパーステーション サンフラワー

- ① 所在地 熊本市南区城南町隈庄 376
- ② 事業所名 ヘルパーステーション サンフラワー
- ③ 電話番号 0964-27-9902
- ④ F A X 番号 0964-27-9202
- ⑤ 対応時間 8 : 00 ~ 17 : 00
- ⑥ 担当者職名と氏名 管理者 境屋 芳美

7. サービス内容に関するご意見窓口

(1) 利用者及びその家族等(以下「利用者等」という。)からのご意見等については、以下の窓口で対応します。

- ① 所在地 熊本市南区城南町隈庄 376
- ② 事業所名 ヘルパーステーション サンフラワー
- ③ 電話番号 0964-27-9902
- ④ F A X 番号 0964-27-9202
- ⑤ 対応時間 8 : 00 ~ 17 : 00
- ⑥ 担当者職名と氏名 管理者 境屋 芳美
- ⑦ 上記担当者が不在のときは、他の従業者が対応し、担当者に確実に伝

達します。

- ⑧ 当法人で行う他の指定居宅サービス事業をご利用の方については、その事業の職務と兼務しない職員が担当します。

(2) 円滑かつ迅速に苦情等の処理を行うための処理体制・手順

- ・ 利用者等から苦情等の申し出があった場合、まず、上記担当者が内容を伺い、下記のA及びBの手順により処理します。
- ・ 苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存し、その後の指定通所介護の提供に活用します。
- ・ 苦情等の処理は他の業務に優先して迅速に行うものとし、次回の利用時までには解決し、利用者の方が安心して指定通所介護の提供を受けられるよう最大限の努力を行います。

A 苦情を申し立てられた方に内容等説明を行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに同意を得、解決を図ることとします。この場合も、必ず、管理者に報告します。

B-1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、利用者等からの聞き取り及び担当従業者への聞き取りにより、事実を詳細に把握します。

B-2 その後、翌日までには事業所内で検討会議を開き、本事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者等に説明し同意を得ます。

B-3 上記の苦情等の内容及び経過については、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を担当している介護支援専門員（ケアマネジャー）にその都度報告し、必要な指示を受けます。

B-4 上記の流れにより苦情の処理を図った後も、利用者及び担当介護支援専門員とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意して指定通所介護の提供を行います。

(3) その他のご相談窓口

熊本市役所 介護事業指導課

〒860-8601 熊本市中央区手取本町1番1号

TEL 096-328-2311

② 熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

〒862-0911 熊本市健軍1丁目18番7号

TEL 096-214-1101

FAX 096-214-1105

8. 虐待防止のための措置に対する対応方法

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施をします。
- (2) 利用者の家族からの苦情処理体制の整備をします。
- (3) そのほか、虐待防止のために必要な措置をします。
- (4) 虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、市町村に通報をします。

9. 身体拘束防止のための措置に対する対応方法

- (1) 身体の高速度等を防止するための事業者に対する研修の実施をします。
- (2) 委員会を設置をします。(年1回)

10. 感染症防止のための措置に対する対応方法

- (1) 感染症等を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 委員会の設置をします。(年2回若しくは随時)

11. 当事業所の概要

名称・法人種別	株式会社 SUNSMILE
代表者役職・氏名	管理者 境屋 芳美
所在地	熊本市南区城南町隈庄 376
電話番号	0964-27-9902
定款の目的に定めた事業	介護保険法に基づく訪問介護事業

12. その他

サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。

(1) ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取り扱いはしかねますので御了承下さい。

(買い物等に伴う小額の金銭の取り扱いは可能です。)

(2) ヘルパーは、介護保険制度上、利用者(要介護者)の介護や家事の準備等を行うこととされています。家族の方の食事準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、御了承下さい。

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及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 熊本市南区城南町隈庄 376
名 称 指定訪問介護事業者
ヘルパーステーション サンフラワー
事業者 **株式会社 SUNSMILE**
代表取締役 松本 由美 印

私は、契約書及び本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受け、十分理解いたしました。

〈利用者〉住所

氏名 印

(代理人) 住所

氏名 印