

## (予防) 訪問介護重要事項説明書

### 1 当訪問介護事業所が提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

サンテラス訪問介護事業所 TEL 079-228-9376

重要事項説明者 家永大輔 / 管理責任者 家永大輔

※ご不明な点は、何でもお尋ねください。

### 2 事業所の概要

#### (1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	サンテラス訪問介護事業所
所在地	姫路市兼田 928-4
介護保険指定番号	訪問介護・訪問型サービス (兵庫県 2874009349 号)
サービスを提供する地域	姫路市(一部地域を除く)、加古川市、高砂市

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

#### (2) 営業時間

月～日	午前 08 : 00～午後 06 : 00 (24 時間対応可能)
-----	-----------------------------------

#### (3) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1 名	0 名	1 名
サービス提供責任者	介護福祉士	2 名	0 名	2 名
サービス従業者	介護福祉士 あるいは 訪問介護員養成研修 2 級修了者	3 名	9 名	12 名

### 4. サービス提供の時間帯

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

※ 時間帯により料金が異なります。

※ 早朝(6 : 00～8 : 00)深夜 (22 : 00～6 : 00) のご利用につきましてはご相談ください。

### 5. 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

### 3 サービス内容

- 身体介護 ① 食事介助 ② 入浴介助 ③ 排泄介助 ④ 清拭 ⑤ 体位変換 等
- 生活援助 ① 買い物 ② 調理 ③ 掃除 ④ 洗濯 等
- その他サービス ① 介護相談 等

#### 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基本料金（料金表）の1割、または、所得に応じて2割、3割を自己負担としてお支払い頂きます。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。

〔料金表—基本料金・通常時間〕

##### 【要介護】

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 (30分増すごとに)
	163単位	244単位	387単位	+82単位
生活援助	20分以上45分未満	45分以上	身体介護に引き続き行う場合	
	179単位	220単位	所要時間20分から起算して25分を増すごとに+65単位（195単位を限度）	

##### 【要支援】

訪問型独自サービス【Ⅰ】	1か月につき1,176単位	週に1回程度の場合	事業対象者 要支援1・2
訪問型独自サービス【Ⅰ日割】	1日につき39単位		
訪問型独自サービス【Ⅱ】	1か月につき2,349単位	週に2回程度の場合	事業対象者 要支援1・2
訪問型独自サービス【Ⅱ日割】	1日につき77単位		
訪問型独自サービス【Ⅲ】	1か月につき3,727単位	週に2回程度を 超える場合	事業対象者 要支援2
訪問型独自サービス【Ⅲ日割】	1日につき123単位		

- ※ 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。
- ※ 上記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、且つお客様の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は2人分の料金をいただきます。
- ※ 初回のサービス提供責任者のサービス（または同行）は、200単位をいただきます。
- ※ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）として、毎月算定した総単位の24.5%分を加算させていただきます。
- ※ 特定事業所加算Ⅱとして、毎月算定した総単位の10%分を加算させていただきます。
- ※ 同一建物に居住する利用者（該当者のみ）の減算として、毎月算定した総単位の10%の減算を致します。
- ※ 特別地域に居住される方は、特別地域加算として、所定単位数の15%を加算させていただきます。

##### (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。

サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従業者がお尋ねするための交通費の実費をいただきます。

##### (3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合は

至急ご連絡ください。（連絡先：サンテラス訪問介護事業所 TEL 079-228-0399 ）

1、ご利用日の前営業日の17時までにご連絡いただいた場合	無料
2、ご利用日の前営業日の17時までにご連絡がなかった場合	該当サービス料の1割若しくは10割

(4) その他

- ① お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担になります。
- ② 通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はお客様のご負担になります。
- ③ 料金の支払方法  
料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月 20 日までに当月分の料金を請求いたしますので、28 日までにお支払いください。お支払い方法は、原則銀行または、郵便局引き落としとさせていただきます。
- ④ まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
- ⑤ サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ⑥ お客さまのご希望に沿ってヘルパーを決めておりますが固定ヘルパーご希望の場合、必ずしもご希望に添えない場合がございます。やむを得ずヘルパーが変更する場合もございますのでご了承下さい。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずはお電話などでお申し込みください。当ステーション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。

1. 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ください。
- ② 当ステーション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、自動的にサービス終了します）
  - ・ 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
  - ・ お客様が亡くなられた場合
- ④ その他
  - ・ 当ステーション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契約を解約することができます。
  - ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを 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の方などが、当ステーションや当ステーション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、当ステーションにより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。

(3) 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、区市町村、当該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、必要な措置を講ずる。  
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ないます。

## 6 当ステーションの訪問介護サービスの特徴など

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	希望される方はお申し出ください
従業員への研修の実施	有	年間4回 全体研修、事業所別研修は適宜
サービスマニュアルの作成	有	

### 【サービス利用に際してのお願い】

- (1) お茶やお菓子など、お心付けなどは一切ご不要です。
- (2) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
- (3) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- (4) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合はサービス中止や契約を解除することもあります。

### 【サービス利用にあたっての禁止事項について】

- (1) 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること。

## 7 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	
主治医への 連絡基準		

## 8 サービス内容に関する苦情

1. 当ステーションお客様相談・苦情窓口  
 担当 サンテラス訪問介護事業所 電話 079-228-9376
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 姫路市役所 介護保険担当課 電話 079-221-2111  
 （受付時間 平日 8：45～12：00 及び 13：00～17：30）
  - ② 国保連 介護福祉課 苦情相談係 電話 078-332-5617  
 （受付時間 平日 8：45～17：15）