

# ヘルパー利用

## 重要事項・サービス内容説明書

介護予防・日常生活支援総合事業  
第一号訪問事業（介護予防訪問介護相当）

### 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	0826-82-2680
FAX番号	0826-82-2778

#### 【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18年4月1日
指定事業所番号	3473500142
所在地	広島県山県郡北広島町大朝 2513 番地 1
電話番号	0826-82-2680
FAX番号	0826-82-2778
管理者氏名	1名
サービス提供責任者	2名

### 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、適切なサービスを提供することを目的とします。
運営の方針	◆ ご利用者の人権尊重・個人情報の厳守を第一とします。 ◆ 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・食事の介助、その他生活全般にわたるサービスを提供します。

	◆ 事業の実施に当たりましては、関係市町・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。
--	---

### 3. ヘルパー利用の概要

#### 【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		
身体の清拭・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・買い物・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
    - ・庭の草取り
    - ・花木の水やり
    - ・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
    - ・家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
    - ・大掃除、窓のガラス拭き、床のワックスがけ
    - ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
    - ・植木の剪定等の園芸
    - ・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】

事業所は、ご利用者の状態を維持し、もしくは改善するように、介護予防サービス計画書または、介護予防ケアマネジメントに基づく、ケアプラン（以下、「介護予防ケアプラン」という。）に従って「サービス計画」（第一号訪問サービス（介護予防訪問介護相当））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】

利用料金及びその他の費用は、以下のとおりです。

支給区分	利用できる方	利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
おおむね 週1回程度	要支援1、2 総合事業対象者	11,760円	1,176円	2,352円	3,528円
おおむね 週2回程度	要支援1、2 総合事業対象者	23,490円	2,349円	4,698円	7,047円
おおむね 週3回程度	要支援2 総合事業対象者	37,270円	3,727円	7,454円	11,181円

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%			

- ◆ 利用料金は介護予防ケアプランに基づいて決定します。
- ◆ 利用料金は1ヶ月ごとの定額制です。
- ◆ 身体介護・生活援助の区分はありません。
- ◆ 利用者の体調不良や状態の改善等によりサービス計画に定めた期日より利用が少なかった場合、又は定めた期日より多かった場合であっても、日割りでの割り引き又は増額はいたしません。
- ◆ 月ごとの定額制となっているため、月の途中から利用を開始したり月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算は行いません。
  - ① 月途中で要介護から要支援または総合事業対象者に変更となっ

た場合

② 月途中で要支援または総合事業対象者から要介護に変更となった場合

③ 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合

◆ ご利用者が介護保険の認定を受けておられない場合、介護保険制度の「償還払い」の対象となりますので、一旦ご利用者が利用料の全額をご負担になり、認定を受けた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となります。

◆ 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）の実費がご負担となります。

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）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事情がある場合は、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・・・825 円（税込）

④ 当日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・・・1,375 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、事業所が認めた場合

## 5. 事業の通常実施地域

事業所の通常の実施地域は北広島町の範囲です。

## 6. 職員の職種、人員

職種	人員	職務内容
管理者	常勤 1名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所の従業者及び業務の一元的管理。</li> <li>・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。</li> </ul>
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>・利用の申込みに係る調整、サービス計画の作成、変更。</li> <li>・ご利用者の状態変化やサービスに関する意向の定期的な把握。</li> <li>・サービス担当者会議への出席（関係機関とご利用者に関する情報の共有等）</li> <li>・地域包括支援センター等との連携。</li> <li>・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容の指示、ご利用者の状況についての情報伝達。</li> <li>・訪問介護員の能力等を踏まえた、研修、技術指導、並びにサービス内容の業務管理。</li> </ul>
訪問介護員	非常勤 5名	<ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護サービスの提供。</li> </ul>

## 7. 営業日および職員の勤務体制

営業日	365日／年
営業時間	6:00~20:00 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。
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、

6:00~20:00 です。(フレックス対応)
-------------------------

## 8. サービス提供の記録等

サービスをご提供した際には、「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。

## 9. 個人情報の保護

業務上知り得たご利用者とそのご家族の個人情報は、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、ご利用者とその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、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. 虐待防止

- ① 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、次の対策を構じます。
  - ・利用者とその家族からの苦情を処理する体制の整備
  - ・その他虐待防止のために必要な対応
- ② 事業所は、サービス提供中に当事業所従業者又は養護者（利用者の家族や利用者を養護している者）から虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町に通報します。

## 11. 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所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。

## 12. 緊急時の対応

ご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)

### 13. 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)	管理者
	対応時間帯	8:30~17:15

#### 公的機関苦情窓口

北広島町役場 保健課	所在地	広島県山県郡北広島町有田 1234
	電話番号	0 5 0 - 5 8 1 2 - 1 8 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 ご利用者には誤解が有る場合は正しい理解を得るように努めます。
- ③ 事業所に原因が有る場合は提供方法の改善を行います。

### 14. 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		

### 15. 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 \_\_\_\_\_