指定居宅介護事業所

指定重度訪問介護事業所

重要事項説明書

1　事業者

名称	（有）ホットケアセンター
所在地	島根県浜田市熱田町 705 番地 1
電話番号	0855－25－5400
代表者氏名	山根　優子
設立年月日	平成 16 年 12 月 20 日

2　事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護・重度訪問介護 平成 26 年 9 月　1 日指定　　3210700393
事業所の名称	介護屋さん　ほっと
事業所の所在地	島根県浜田市熱田町 705 番地 1
電話番号	0855-25-5439
管理者氏名	藤田　麻紗子
開設年月日	平成 18 年 5 月 1 日
その他の事業	指定訪問介護　平成 17 年 6 月 1 日指定　3270700556

3　事業実施地域

旧浜田市

4　営業日及び営業時間

営業日	年中無休
営業時間	午前 8 時 30 分　～　午後 17 時 30 分 （その他時間相談に応じます）

5　職員体制

管理者	1 名
サービス提供責任者	1 名
居宅介護従事者 （ホームヘルパー）	兼務　常勤換算方法で 2.5 名以上 （内、介護福祉士の割合 100 分の 30 以上）

6　サービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から＜「居宅介護計画」、「重度訪問介護計画」＞（以下、「居宅介護計画」という。）を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」は、市町村が決定した「支給量」と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

Ⅰ　居宅介護

① 身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）
入浴介助・清拭・洗髪・排泄介助・食事介助・衣服の着脱介助
通院介助・その他必要な身体介護を行います。

② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除など生活の援助をします。）
調理・洗濯・掃除・買い物・その他必要な家事援助を行います。

Ⅱ　重度訪問介護

身体介護や家事援助、見守りなど生活全般を支援します。
[脳性まひなどの全身性障害がある方など日常生活全般に常時の支援を要する方を対象としたサービスです]

7　安全配慮

① 事業者は、サービス提供にあたって利用者の生命、身体の安全確保に配慮します。
② 事業所は、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに利用者の指定する機関での診察を依頼します。
③ サービスの提供中に利用者の心身の状態が変化した場合は、利用者が指定するものに対し、緊急に連絡します。

8　利用者負担額（契約書第6条参照）

記載サービスの利用に対しては、通常9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料の1割（定率負担）を事業所にお支払いいただきます。

＜2人のホームヘルパーにより訪問を行なった場合＞

※ 1人のヘルパーによる介護が困難と認められた場合等で、利用者の同意のもと2人のヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額を

いただきます。

＜利用者負担額の上限について＞

※ 介護給付費対象のサービス利用者負担額は上限が定められています。

※ 利用者のご希望により、当事業者を利用者負担の上限額管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

障害者の利用者負担

所得区分		世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護		生活保護受給世帯	0 円
低所得		市町村民税非課税世帯 ※3 人世帯で障害者基礎年金 1 級受給の場合、収入が概ね 300 万円以下の世帯	0 円
一般	所得割 16 万円未満	市町村民税課税世帯	9.300 円
	所得割 16 万円以上		37.200 円

利用料金の目安は、次表の通りです。

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
身体介護	30 分未満	2,560 円	256 円
	30 分以上 1 時間未満	4,040 円	404 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	5,870 円	587 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	6,690 円	669 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	7,540 円	754 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	8,370 円	837 円
	3 時間以上	9,210 円に 30 分増すごとに 830 円加算	921 円に 30 分を増すごとに 83 円加算
通院等介助（身体介護を伴う場合）	30 分未満	2,560 円	256 円
	30 分以上 1 時間未満	4,040 円	404 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	5,870 円	587 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	6,690 円	669 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	7,540 円	754 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	8,370 円	837 円
	3 時間以上	9,210 円に 30 分増すごとに 830 円加算	921 円に 30 分を増すごとに 83 円加算
家事援助	30 分未満	1,060 円	106 円
	30 分以上 45 分未満	1,530 円	153 円
	45 分以上 1 時間未満	1,970 円	197 円
	1 時間以上 1 時間 15 分未満	2,390 円	239 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	2,750 円	275 円

	1 時間 30 分以上	3,110 円に 15 分を増すごとに 350 円加算	311 円に 15 分を増すごとに 35 円加算
通院等介助（身体介護を伴わない場合）	30 分未満	1,060 円	106 円
	30 分以上 1 時間 30 分未満	1,970 円	197 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	2,750 円	275 円
	1 時間 30 分以上	3,450 円に 30 分を増すごとに 690 円加算	345 円に 30 分を増すごとに 69 円加算

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
重度訪問介護	1 時間未満	1,860 円	186 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	2,770 円	277 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	3,690 円	369 円
	2 時間以上 2 時間 30 分未満	4,610 円	461 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満	5,530 円	553 円
	3 時間以上 3 時間 30 分未満	6,440 円	644 円
	3 時間 30 分以上 4 時間未満	7,360 円	736 円
	4 時間以上 8 時間未満	8,210 円に 30 分を増すごとに 850 円加算	821 円に 30 分を増すごとに 85 円加算
	8 時間以上 12 時間未満	15,050 円に 30 分を増すごとに 850 円加算	1,505 円に 30 分を増すごとに 85 円加算
	12 時間以上 16 時間未満	21,840 円に 30 分を増すごとに 810 円加算	2,184 円に 30 分を増すごとに 80 円加算
	16 時間以上 20 時間未満	28,340 円に 30 分を増すごとに 860 円加算	2834 円に 30 分を増すごとに 86 円加算
	20 時間以上 24 時間未満	35,200 円に 30 分を増すごとに 800 円加算	3,520 円に 30 分を増すごとに 80 円加算

9　加算

初回加算	新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業員に同行した場合に加算	初月のみ 200 円
福祉・介護職員 処遇改善加算（Ⅱイ）	現行の仕組みは維持しつつ、更なる資質向上、研修実施の取り組み、雇用管理の改善、労働環境の改善の取り組みを進める事業所を対象とした加算 ①介護職員の任用の際における、職責又は職務内	所定の単位数に 43.1%加算

	容等の要件を定めている ②介護職員の資質向上の支援に関する計画を策定し、当該計画に係る研修の実施又は機会を確保している ③経験若しくは資格等に応じ昇給する仕組み、又は一定の基準に基づき定期昇給を判定する仕組みを設けている	

10 実費負担額

※ 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、ホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。（サービス利用料とともに１ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
［ 1km　50 円 ］

※ 「通院介助」においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合、その実費をいただきます。（サービスの利用時にその都度ご負担いただきます。）

※ オムツ・衛生費・介護用品等にかかる費用は実費をいただきます。

11　利用料の支払い方法

・事業者は、利用者または家族に対しサービス提供月の末日に利用料請求書を作成し、翌月 10 日までに送付します。
・利用者は、毎月 15 日までに支払うものとします。
・入金確認後、事業者は領収書を送付します。

利用者は下記のいずれかの方法で支払います。

①　指定口座振替

[自動振込]

郵便局	総合口座
山陰合同銀行	総合口座

日本海信用金庫	総合口座
島根県農業協同組合	総合口座

＊毎月 15 日（自動払込の契約をしていただきます。）
＊手数料事業者負担

[振込み]

郵便局総合口座		訪問看護ｽﾃｰｼｮﾝほっと	記号：1530 番号：14299401

山陰合同銀行	浜田支店	有限会社　ﾎｯﾄｹｱｾﾝﾀｰ	（普）3615931
日本海信用金庫	浜田東支店	有限会社　ﾎｯﾄｹｱｾﾝﾀｰ	（普）0239510
島根県農業協同組合	浜田支所	有限会社　ﾎｯﾄｹｱｾﾝﾀｰ 介護屋さん　ほっと	店舗番号： 7735-002 番号：0020819

＊　手数料加入者負担

② 現金集金

期限までに利用料の支払いがされてない場合、またやむを得ない特別な場合は現金を集金します。

12　利用の変更、追加

※ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況のよっては、サービスを追加することもできます。

※ サービスの利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

13　サービス利用に関する留意事項

(1)　ホームヘルパーについて

・サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

・利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2)　サービス提供について

・サービスは、「居宅介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

(3)　サービス内容の変更

・訪問時に、利用者の体調等の理由で、居宅介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業所は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(4)　受給者証の確認

・「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、ホームヘルパーやサービスの提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いします。

(5)　ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為
② 利用者もしくはその家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受
④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供
⑤ 飲酒・喫煙及び飲食（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます）
⑥ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
⑦ その他利用もしくはその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

14　サービス実施の記録について

(1)サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より 5 年間保存します。

(2)利用者の記録や情報の管理、開示について

利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。

15　緊急時の対応について

従業者は、居宅介護等の提供を行っている時に、利用者及び障害児に病状の急変、その他の緊急事態が生じた時は、速やかに医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者へ報告しなければならない。

16　業務継続計画について

(1)感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」といいます。）を策定し、業務継続計画に従い、必要な措置を講じています。

(2)従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3)定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

17　虐待防止に関する事項について

(1)事業所は、利用者及び障害児の人権の援護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行います。

(2) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、責任者を設置し、事業

所における虐待防止のための指針についての整備を行います。
虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等をする委員会を設置し、その結果について、従業者に周知徹底します。
従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
サービス提供中に、事業所従業者又は養護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による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、これを市町村に通報します。

18　カスタマーハラスメントに関する事業所の考え方

事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくと共に、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。
そのため、利用者様またはご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
具体的には、次のような行為が該当することがあります。
(1)大声での叱責、暴言、侮辱、人格否定、威嚇又は脅迫
(2)暴力行為又は身体への危害を加える行為
(3)土下座その他社会通念上不相当な謝罪を要求する行為
(4)長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ又は繰り返しの要求
(5)正当な理由のない過度な補償、返金、値引き等の要求
(6)正当な理由のない業務時間外の対応要求
(7)性的な言動又は身体的接触
(8)従業員個人の氏名、住所、連絡先その他の個人情報を聞き出そうとする行為
(9)SNS、インターネットその他の媒体における誹謗中傷、個人情報の公開又は拡散
(10)その他、社会通念上著しく不相当と認められる言動
これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまで通り誠意を持って対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。個人情報の取り扱い

19　個人情報の取り扱い

事業所は、業務上知り得た利用者並びに家族等の個人情報を、業務上もしくは関係機関との連携を図るなど、正当な理由がある場合に、その情報を用いる事、また必要な情報を収集する事があります。

19　苦情及び相談について

① 利用者又は利用者の家族は、提供されたサービスに不満がある場合いつでも下記の機関に苦情を申し立てることが出来ます。
苦情申し立て窓口

[事業所]

名称	介護屋さん　ほっと
所在地	島根県浜田市熱田町 705 番地 1

電話番号	0855-25-5439
担当者	藤田　麻紗子

[市町村]

(ア)島根県高齢者障害者総合相談センター（石見分室） 島根県浜田市野原町 1826-1 **0855-24-9338**
(イ)浜田市三隅町市民福祉課 島根県浜田市三隅町三隅 1434 **0855-32-2806**
(ウ)浜田市金城町市民福祉課 島根県浜田市金城町下来原 171 **0855-42-1235**
(エ)浜田市旭町市民福祉課 島根県浜田市旭町今市 637 **0855-45-1435**
(オ)浜田市弥栄町市民福祉課 島根県浜田市弥栄町長安本郷 542-2 **0855-48-2656**

② 事業者は利用者または家族からの苦情の申し立てがあった場合、迅速かつ適切に対処しサービスの向上及び改善に努めます。
事業者は利用者から苦情の申し立てがあった場合、これを理由としていかなる不利益な扱いを致しません。