

1. 事業者の概要

事業者名称	(法人格及び法人の名称) 株式会社ほっとライフサービス桔梗
代表者氏名	(役職名及び代表者氏名) 代表取締役 山川 光明
本社所在地 (連絡先)	(所在地) 三重県名張市桔梗が丘五番町九街区 1812 番地 11 (連絡先)(電話番号) 0595-48-5250 (FAX) 0595-48-5251
法人設立年月日	令和4年5月2日
法人営業施設	訪問介護 1箇所

2. 事業所の概要

(1) 事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名称	ヘルパーステーションほっとライフサービス
介護保険指定 事業者番号	三重県指定(指定事業者番号) 第2471301545号 第24A1300631号
事業所所在地	三重県名張市桔梗が丘五番町九街区 1812 番地10
連絡先	(電話番号) 0595-41-1407 (FAX) 0595-41-1409
相談担当者名	管理者 浦中 美香

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	訪問介護の適正な運営およびご利用者に対する適切な訪問介護の提供を確保します。
運営方針	ご利用者の心身の状態を踏まえ、その有する能力に応じて自立した生活を営むことができるよう、身体介護、生活援助、その他の援助を行うものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月・火・水・木・金・土曜日 (ただし、日曜日及び12/30～1/3の期間は除く)
営業時間	午前8時～午後7時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	毎日
サービス 提供時間	24時間

(5) 通常の事業の実施地域

実地地域	名張市・伊賀市(一部地域を除く)
------	------------------

(6) 事業所の職員体制

事業所の管理者	管理者 浦中 美香
---------	-----------

(7) 事業者の従業員の体制と職務内容

職 種	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1. 従業者及び業務の管理を一元的に行ないます。 2. 従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行ないます。	常勤1名
サービス提供責任者	1. 訪問介護計画の作成並びに利用者への説明を行い同意を得ます。利用者への訪問介護計画を交付します。 2. 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3. 指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整を行います。 4. 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5. 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6. サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7. 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8. 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9. 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10. 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11. その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常勤1名以上
訪問介護員	1. 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2. サービス提供後、利用者の心身の状況等についてサービス提供責任者に報告を行います。 3. サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4. サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	非常勤4名以上

3. サービスの内容

(1)身体介護

①食事介助

配膳から下膳まで含め、食事の介助、見守りを行います。

②入浴介助

浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身等を行います。

③排泄介助

おむつ交換、採尿器や差し込み便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助または見守り、誘導を行います。

④清拭

身体を清潔に保つため、全身または部分的に身体を拭きます。

⑤体位交換

褥瘡の防止のために、一日何回か体位交換を行う際の介助を行います。

⑥着脱介助

できることはご自分で行えるように配慮しながら、衣類の着脱の介助を行います。

⑦整容介助

整髪、美容、爪切りなどを行います。

(2)生活援助

①買い物

日用品などの生活必需品の買い物を行います。買い物に伴う金銭管理には十分に注意し、確認を得ながら行います。ご利用者宅から買い物に出かけることが原則です。

②調理

食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。

③掃除

利用者が日常生活において使用している部屋の、台所、トイレ、風呂場等の掃除、整理整頓等を行います。

④洗濯

日常的な衣類の洗濯、乾燥、取り込み、整理の他、専門的な技術がなく短時間でできる範囲内のアイロンがけ、ボタン付けや衣類のほつれの修繕などを行います。

⑤寝具の管理

布団干し、シーツの交換等を行います。

※同居家族がおられる場合は、生活援助の提供はできません。

(3)通院等の為の乗車又は降車の介助

通院や外出の為、訪問介護員が運転する車両への乗車又は降車の介助とあわせて、乗車前もしくは降車後の屋内外における移動等の介助や、通院先もしくは外出先での受診等の手続きや移動等の介助を行います。

(4)訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

①医療行為

②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④利用者の同居家族に対するサービス提供

⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供(大掃除、庭掃除など)

⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保

護するため緊急やむを得ない場合を除く)

- ⑧その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(5)保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

①「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・来客の応接(お茶、食事の手配等)
- ・自家用車の洗車・清掃等

②「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・草むしり
 - ・花木の水やり
 - ・犬の散歩等ペットの世話等
- 日常的に行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、窓のガラス磨き、床のワックスかけ
 - ・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な手間をかけて行う調理等

4. 利用料金

厚生労働大臣が定める基準によるものであり、当該訪問介護が法廷代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額として設定します。

介護報酬告示上

(1) 基本料金

	単位	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
身体介護が中心の場合				
20分未満	163単位	196円	392円	588円
20分以上30分未満	244単位	291円	582円	873円
30分以上60分未満	387単位	465円	930円	1395円
60分以上90分未満	567単位	683円	1366円	2124円
30分毎追加	82単位	98円	196円	294円
生活援助が中心の場合				
20分以上45分未満	179単位	216円	408円	612円
45分以上60分未満	220単位	264円	548円	822円

通院等乗降介助	97単位	116円	232円	348円
介護予防訪問介護の場合				
標準的な内容の指定訪問型サービス	287単位/回	345 単位/回	690単位/回	1035単位/回
生活援助が中心の場合				
20分以上45分未満	179単位/回	216単位/回	408単位/回	612 単位/回
45分以上	220 単位/回	264単位/回	548単位/回	822 単位/回
短時間の身体介護が中心の場合	163単位/回	196単位/回	392単位/回	588 単位/回

(2) 加算料金等

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

夜間加算(午後6時から午後10時まで)	1回につき所定単位数に25%の加算
深夜加算(午後10時から午前6時まで)	1回につき所定単位数に50%の加算
早朝加算(午前6時から午前8時まで)	1回につき所定単位数に25%の加算

初回加算 新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合、または、他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合。	200単位/月 (利用者負担)
緊急時訪問介護加算 利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めた時に、サービス提供責任者、またはその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合。	100単位/回 (利用者負担)
生活機能向上連携加算(Ⅰ) サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している(原則として許可病床数200床未満のものに限る)の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言(アセスメント・カンファレンス)を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成(変更)している。 当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又はICTを活用した動画などにより、利用者の状態を把握した上で、助言を行うことを定期的におこなう場合。	100単位/月 (利用者負担)
生活機能向上連携加算(Ⅱ) サービス提供責任者が、現行の訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設(原則として許可病床数200床未満のものに限る。)の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問して行う場合。	200単位/月 (利用者負担)

※利用者負担額は、介護報酬告示額に介護職員処遇改善加算Ⅱ(所定単位数×22.4%)、地域区分毎の加算(1単位=10.21円)をかけて計算した金額です。

※介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として負担割合証に記載のとおり基本料金の1割～3割の額です。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。やむを得ない事情で、かつ、利用者またはその家族の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

※同一建物等居住者にサービス提供する場合の報酬(注1)(注2)

(注1) ①事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住するご利用者。

②上記①以外の範囲に所在する建物に居住する者(当該建物に居住する利用者の人数が1月あたり20人以上の場合)介護報酬総単位数の10%の単位数が減算されます。

(注2) ①事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の場合 介護報酬総単位数の15%の単位数が減算されます。

(3) その他費用

①通常の事業実施地域を超えた地点から訪問介護に要した交通費等については、当事業所においては別途請求することはいたしません。

②キャンセル料金については、当事業所においてはいたしません。

③通院等の為の乗車又は降車の介助に伴う運賃については、道路運送法令で認められた別紙運賃表に基づき徴収する。

5. 利用者負担金の支払い

当事業所は、当月の利用者負担の請求に明細を付して、翌月15日を目処に利用者に請求いたします。利用者負担金は翌月月末までに、ご指定いただいた口座より引落をさせていただきます。口座内残金不足により、指定期日に引落ができない時は、連絡し、利用料金を指定の口座にお振込みいただきます。

6. サービスの利用に当たっての留意事項

①利用者またはその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。

②事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者またはその家族とご相談させていただきます。

③訪問介護員等の事業所の従業者に対する金銭の贈与や賃借、品物の贈答、飲食によるもてなしは、法令により禁止されており、お受けできません。

7. 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、常に関係機関と連絡を密にし、必要な措置を講じます。

8. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医または協力医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

※緊急の場合は下記の連絡先に連絡を取ります。

ご家族 第1連絡先	氏名(続柄)	
	住 所	
	電 話	
ご家族 第2連絡先	氏名(続柄)	
	住 所	
	電 話	

9. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、関係医療機関等への連絡を行うなどの必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

10. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、虐待に関するマニュアルを作成し従業員教育を行います。又次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1)虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者： 管理者 浦中 美香
- (2)虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3)虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4)従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を年1回以上実施します。
- (5)サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(現に養護している家族・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。

11. 感染症の予防及びまん延に防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。

発生時の対応についてはマニュアルを作成し、研修および訓練を行います。

- (1)訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

12 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(業務継続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (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。

13. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ② 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

(2) 個人情報の保護について

- ① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。
- ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)

14. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシーの保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行います。

15. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束をおこなわないことを約束いたします。ただし、緊急やむを得ない理由等により拘束をせざるを得ない場合には、事前に利用者及びその家族への十分な説明を行い、同意を得るとともに、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

16. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ①提供した指定介護予防訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)
- ②相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
 - ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。
 - ・管理者は訪問介護員に事実関係の確認を行います。
 - ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定します。
 - ・相談担当者が必要であると判断した場合には、事業所内で検討会議を行います。
 - ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

(2) 苦情・相談の窓口

① 当事業所の苦情・相談窓口

受付担当者:管理者 浦中 美香

電話:0595-41-1407 FAX:0595-41-1409

受付時間:午前9:00～午後5:00

★その他の苦情申立の窓口★

株式会社 ほっとライフサービス桔梗	所在地 三重県名張市桔梗が丘五番町九街区 1812 番地 11 電話番号 0595-48-5250 FAX 0595-48-5251 受付時間 午前9:00～午後5:00
名張市福祉子ども部 介護・高齢支援室課	所在地 三重県名張市鴻之台1番町1 電話番号 0595-63-7599 受付時間 午前8:30～午後5:30
伊賀市健康福祉部 介護高齢福祉課高齢福祉係	所在地 三重県伊賀市四十九町3184 電話番号 0595-22-9634 受付時間 午前8:30～午後5:15
三重県医療保険部 長寿介護課	所在地 三重県津市広明町13番地(本庁4階) 電話番号 059-224-3327 FAX 059-224-2919 受付時間 午前8:30～午後5:00

三重県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会	所在地 三重県津市桜橋2丁目131 三重県社会福祉会館内 電話番号 059-224-8111 FAX 059-213-1222 受付時間 午前9:00～午後5:00
三重県国民健康保険団体連合会 保険介護福祉課介護障害福祉係	所在地 三重県津市桜橋2丁目96番地 (三重県自治会館2階) 電話番号 059-222-4165 受付時間 午前8:30～午後5:00

17. 損害賠償について

サービス提供時において、サービス提供者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務の違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、利用者に故意または過失が認められた場合には、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

付則:本重要事項説明書は、令和5年4月1日より施行する。

本重要事項説明書は、令和6年1月11日より改正する。(管理者変更)

本重要事項説明書は、令和6年4月1日より改正する。(乗降介助追加)(利用料金改定)

本重要事項説明書は、令和6年6月1日より改正する。(処遇改善Ⅱ変更)

本重要事項説明書は、令和7年1月11日より改正する。(管理者変更)

本重要事項説明書は、令和7年4月1日より改正する。(管理者変更)

本重要事項説明書は、令和7年4月1日より改正する。(管理者変更)

令和 年 月 日

指定訪問介護サービスの開始に当たり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明し、交付いたしました。

<事業者>

所在地 三重県名張市桔梗が丘五番町九街区 1812 番地 11

事業者名 株式会社ほっとライフサービス桔梗

代表者氏名 代表取締役 山川 光明 (印)

<事業所>

所在地 三重県名張市桔梗が丘五番町九街区 1812 番地10
事業所名 ヘルパーステーションほっとライフサービス
(三重県指定 指定番号 第 2471301545 号)
(三重県指定 指定番号 第 24A1300631 号)

説 明 者 管 理 者 浦 中 美 香 印

令和 年 月 日

私は、契約書および本書面により、事業者から指定訪問介護サービス及び指定介護予防訪問介護サービスについて重要事項について説明を受け、同意しました。

<利用者>

住 所 三重県
氏 名

<利用者代理人>

住所
氏名
続柄