

広島中央保健生協ヘルパーステーション重要事項説明書

1. 事業者

名 称	広島中央保健生活協同組合
所在地	広島市西区観音町 16 番 19 号
電話番号	(082) 292-3179
代表者氏名	代表理事 理事長 福山 慎二
設立年月	1955 (昭和 30 年) 年 8 月 16 日

2. 事業所の概要

事業所の名称	広島中央保健生協ヘルパーステーション
事業所の所在地	広島市西区観音町 16 番 19 号
電話番号等	電話 (082) 532-1256 FAX (082) 532-1257 E-mail helper@hch.coop
管理者氏名	管理者 向 奈々恵
開設年月	2000 (平成 12) 年 4 月 1 日

3. 事業実施地域

広島市

4. 営業時間

営業日	月曜日～土曜日 日曜日、国民の祝日、8 月 14・15 日、12 月 30 日から 1 月 3 日までは休業
受付時間	月～土 8 時 30 分～17 時 30 分
サービス提供時間帯	月～土 8 時 30 分～17 時 30 分

5. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

担当者 向 奈々恵 (管理者 介護福祉士) 電話 (082) 532-1256

※ご不明な点はご遠慮なくおたずね下さい。

6. 職員の体制 (2024 年 10 月現在)

管理者 常勤 1 名

サービス提供責任者 (介護福祉士) 1 名以上

訪問介護員等従事者 (介護福祉士、1 級、2 級修了者) 2.5 名以上

7. サービス内容

(1) サービス内容

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○排せつ介助○食事介助○衣服の着脱の介助○通院介助○その他

② 生活援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

○調理○洗濯○掃除○買い物○その他

(2) 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、原則として介護保険負担割合証に記載されている割合となります。

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。

当事業所は2009年4月より特定事業所加算Ⅱ（10%加算）を取得しています。

（訪問介護 基本料金表） 対象：要介護利用者

※広島市は5級地の単位で1単位10.7円です。

身体介護	基本利用料	利用者負担金		
		1割負担	2割負担	3割負担
①20分未満	1,915円/回	192円	383円	575円
②20分以上30分未満	2,867円/回	287円	574円	861円
③30分以上1時間未満	4,558円/回	456円	912円	1,368円
④1時間以上1時間30分未満	6,676円/回	668円	1,336円	2,003円
⑤1時間30分以上（30分を増すごとに）	963円/回	97円	193円	289円
⑥生活援助加算 ※	770円/回	77円	154円	231円

※身体介護に引き続き生活援助を行った場合の加算（20分から起算して25分を増すごとに加算、70分以上を限度）

生活援助	基本利用料	利用者負担金		
		1割負担	2割負担	3割負担
①20分以上45分未満	2,107円/回	211円	422円	633円
②45分以上	2,589円/回	259円	518円	777円

加算	基本利用料	利用者負担金		
		1割負担	2割負担	3割負担
①初回加算	2,140円/初回月	214円	428円	642円
②緊急時訪問介護加算	1,070円/回	107円	214円	321円
③生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1,070円/月	107円	214円	321円
④生活機能向上連携加算（Ⅱ）	2,140円/月	214円	428円	642円

※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。

（当事業所の加算について）

特定事業所加算Ⅱ（2009年4月より取得）

サービス提供体制やヘルパーの活動環境等が十分確保されている（連絡体制の強化や会議の開催）。また訪問介護員等及びサービス提供責任者について、介護福祉士の資格取得や研修実施をすすめている事業所を評価する。所定単位数の10%を加算する。

初回加算（2009年4月改定により新設）

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、自ら訪問介護を行なう場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行なう際に同行訪問した場合に、1月につき200単位を加算する。利用者が過去2月に当該訪問介護事業所から訪問介護サービスを受けていない場合に算定できる。

緊急時訪問介護加算（2009年4月改定により新設）

利用者又はその家族等からの要請に基づき、指定訪問介護事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、訪問介護員等が当該利用者の居宅サービス計画において計画的に訪問することになっていない指定訪問介護を緊急に行なった場合は、1回につき100単位を加算する。

介護職員等処遇改善加算Ⅰ（2024年6月改定により新設）

厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施している旨を届け出ている基準に従って総単位数の24.5%を加算。

②交通費

広島市にお住まいの方は無料です。

③キャンセル料（介護予防訪問介護利用者は対象外）

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。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 082-532-1256）

ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合 無料

ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合 当該基本料金の50%

ご利用の12時間前までにご連絡がなかった場合 当該基本料金の100%

④その他

利用者の住まいで、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の負担となります。

買物援助等の際、ヘルパーの車やバイクを利用して行なう場合は、移動距離に応じて交通費を（移動距離 km×20 円）、公共交通機関を利用する際は、実費をご負担いただきます。

また、利用者の都合で、お電話等をかける場合、電話に係る実費の支払いをお願いします。

⑤料金のお支払方法

お支払方法は、口座自動引き落とし又は現金支払いとなります。

8. 当事業所の運営の方針

利用者が可能な限りその居宅において、有する能力に応じ日常生活を営むことが出来るよう、利用者の立場に立って援助を行います。また、介護を必要とする方が必要な介護を受けることが出来るように介護保険をはじめ社会保障をより良くする立場で取り組んでいきます。

9. 緊急時及び事故発生時の対応

(1) サービス提供中に容体の変化や事故等が発生した場合は、事前の打ちあわせにより、家族、主治医などに速やかに連絡を取り、広島市、居宅介護支援事業者等へも報告を行い、円滑な対応をいたします。

訪問介護実施中、利用者様の心身に急激な変化が生じた場合や、ヘルパーがサービスを提供することが困難となった場合、以下のように対応いたします。

①主治医への連絡や119への連絡をするとともに、あらかじめ指定される連絡先にも連絡いたします。

②また、状況に応じて職員が訪問し、対応いたします。

③電話などにより、24時間常時連絡が可能な体制としています。

連絡先 広島中央保健生協ヘルパーステーション

電話番号 082-532-1256

(2) 利用者に賠償すべき事由が起こった場合は、誠実に対応し賠償いたします。円滑に対応させていただく為に、賠償保険にも加入しています。

主治医	氏 名	
	連絡先	
家 族	氏 名	
	連絡先	

10. サービスの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、相談窓口等にご遠慮なく相談下さい。

☆利用者から直接ヘルパーへの連絡は、ご遠慮下さい。全ての連絡・ご相談は、ヘルパーステーションの方で承ります。

(2) 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、事業者は、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。

(3) 介護保険証の確認

「住所」及び「利用限度額」など介護保険証の記載内容の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下さい。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が介護保険証の確認をさせていただく場合には、ご提示下さいます様をお願いします。

(4) 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。お困り

の際は、担当のサービス提供責任者にご相談下さい。

- ① 医療行為（変形した爪の爪切り、褥瘡処置、浣腸（市販の浣腸器でないもの）、摘便、点滴、経管栄養、吸引など）
- ② 利用者もしくはご家族等の金銭、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 留守宅におけるサービスの提供
- ⑥ 飲酒・喫煙及び飲食
- 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又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者もしくはその家族等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

11. 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下さい。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（契約書第8条参照）

本事業所では、関係法令に基づいて、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。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

12. サービス内容に関する相談と苦情

(1) サービスに関するご相談・苦情については下記の窓口にご連絡下さい。

①受付担当者

向 奈々恵（管理者 介護福祉士） 電話（082）532-1256 FAX（082）532-1257
（お急ぎの場合、担当者が不在の場合でも他の職員がお話をお伺いします）

②その他の苦情受付機関

広島県国民健康保険団体連合会 保険介護部介護保険課 電話（082）554-0783
広島市社会局介護保険課 電話（082）504-2183

(2) 苦情処理の体制・手順

- ①苦情があつた場合には担当者が相手方に連絡を取り詳しい事情を把握するとともに、苦情関係者からも事情を確認いたします。
- ②担当者が必要があると判断した場合は、管理者を含めて検討会議を行います。検討会議を行わない場合でも、必ず管理者まで処理結果を報告いたします。
- ③検討結果により、早急に具体的な対応を行います。
- ④苦情の経過を記録に残し、今後の再発防止に役立てます。
- ⑤苦情を未然に防ぐためにも所内研修や朝礼、打ち合わせ時における確認を行います。

13. 事業者からの契約解除

事業者は、利用者が以下の各号に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- ①利用者様又はそのご家族様が事業者やその従事者に対し、この契約を継続し難いほど重大な背信行為を行った場合
- ②利用者様又はそのご家族様からのセクシュアルハラスメント、強要、暴言・暴力行為等のハラスメント行為があった場合

14. 虐待防止に関する事項

- (1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じます。
 - ①虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - ②虐待の防止のための指針を整備する。
 - ③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
 - ④上記措置を適切に実施するための担当者を置く。
 - ⑤その他虐待の防止のために必要な措置。
- (2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市に通報するものとします。

年 月 日

訪問介護の提供にあたり利用者に対して契約書及び本文面に基づいて重要な事項を説明いたしました。

事業者 広島中央保健生活協同組合

所在地 広島市西区観音町 16 番 19 号

名 称 広島中央保健生協ヘルパーステーション

説明者 氏名

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ました。

(利用者様)

住 所

氏 名

☐ 上記代理人

☐ 上記代筆者 住 所

氏 名

続 柄 ()