

社会福祉法人 大阪キリスト教女子青年福祉会
シャロン千里ヘルパーステーション
指定訪問介護 重要事項説明書

(2024年 6月 1日現在)

1. 事業の目的と運営の方針

(目的)

社会福祉法人大阪キリスト教女子青年福祉会が設置するシャロン千里ヘルパーステーション(以下「事業所」という)が行う指定訪問介護事業(以下「事業」という)の適正な運営を確保するために、必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とします。

(運営の方針)

- 要介護状態の利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
- 利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目的を設定し、計画的に行うものとします。
- 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。
- 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに従事者に対し、研修を実施する等の措置を講ずるものとします。
- 指定訪問介護の提供にあたっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとします。
- 指定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとします。
- 前7項のほか、吹田市介護保険法施行条例(平成25年吹田市条例第7号)第3条に定める指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を遵守し、事業を実施します。

2. 当訪問介護事業所を開設する法人の概要

事業者名称	社会福祉法人大阪キリスト教女子青年福祉会 (大阪YWCA)
代表者名	理事長 井上 隆晶
本部所在地 (連絡先)	大阪市北区神山町11-12 TEL 06-6361-0838 FAX 06-6361-2997
法人設立年月日	1978年(昭和53年)4月11日

3. 訪問介護事業所の概要

(1) 事業所の名称等

- 名称 シャロン千里ヘルパーステーション ●介護保険指定番号 2771600695
- 所在地 大阪府吹田市古江台3-9-3
- 電話番号 06-6872-0505
- 管理者 松嶋 博美

(2) 通常の事業の実施地域

吹田市古江台、青山台、津雲台、高野台、佐竹台、竹見台、千里山西、千里山竹園、春日、桃山台、山田北、上山田、藤白台、千里山月が丘、千里山高塚、千里山松が丘、千里山霧が丘、千里山星が丘、千里山虹が丘、千里山東、山田西

(3) 事業所の営業日及び営業時間

- ① 営業日 月曜日から土曜日（祝日を含む） 特別休日 12月29日～1月3日
- ② 営業時間 午前7時～午後7時
- ③ 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とします。

(4) 当事業所の職員体制

従業者	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	介護福祉士	1名		所属職員の指導監督	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	2名	0名	介護計画作成・技術指導・調整	2名
訪問介護員	介護福祉士	0名	6名	訪問介護の提供	6名
	初任者研修修了者 (旧2級修了者含む)	0名	6名		6名

4. サービス内容

(指定訪問介護の内容) この事業所で行う指定訪問介護の内容は次のとおりとします

(1) 訪問介護計画の作成

(2) 身体介護に関する内容

- ①食事の介護 ②排泄の介護 ③衣類着脱の介護 ④入浴の介護 ⑤身体の清拭、洗髪
- ⑥その他必要な身体の介護 ⑦自立支援のための見守りの援助

(3) 生活援助に関する内容

- ①調理 ②衣類の洗濯、補修 ③住居等の掃除、整理整頓 ④生活必需品の買い物
- ⑤その他必要な家事

(4) 介護相談

5. 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、原則として基本利用料（料金表）の1割です。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。

※平成 30 年 8 月より一定以上の所得のある 65 歳以上の方は、利用者負担が「2割」又は「3割」になります。

[介護給付費単位数・単位の単価] (1 単位×10.84 円)

身体介護 中心	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 1 時間 30 分未満	1 時間 30 分以上 30 分増すごと
単 位 数	1 6 3 単位	2 4 4 単位	3 8 7 単位	5 6 7 単位	+ 8 2 単位
基本利用料	1, 7 6 7 円	2, 6 4 5 円	4, 1 9 5 円	6, 1 4 6 円	+ 8 8 9 円
自己負担	1 7 7 円	2 6 5 円	4 2 0 円	6 1 5 円	+ 8 9 円

生活援助中心	20 分以上 45 分未満	45 分以上
単 位 数	1 7 9 単位	2 2 0 単位
基本利用料	1, 9 4 0 円	2, 3 8 5 円
自己負担	1 9 4 円	2 3 9 円

※基本利用料に対して、早朝（午前 6 時～8 時）・夜間（午後 6 時～10 時）は 25% 増し、深夜（午後 10 時～午前 6 時）は 50% 増しとなります。

※やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て二人で訪問した場合は、二人分の料金となります。

※上表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。

※事業所の所在する建物と同一または隣接する敷地内の建物や、事業所と同一の建物内に居住する利用者は基本利用料が 90/100 となります。（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限る）

加算	単 位 数	利 用 料	自 己 負 担
初回加算	2 0 0 単位	2, 1 6 8 円	2 1 7 円
緊急時訪問加算	1 0 0 単位	1, 0 8 4 円	1 0 9 円
介護職員処遇改善加算 V(13)	各単位数合計の 10.0%		

① 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、サービス提供責任者が初回もしくは初回訪問に属する月に自ら訪問介護を行った場合、又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行した場合。

② 緊急時訪問加算

利用者やその家族から要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めた時にサービス提供責任者又は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。

③ 介護職員処遇改善加算

介護職員の処遇を改善するために、賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所と認められた場合。

(2) 交通費

事業実施地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、実費を徴収します。尚、自動車を使用した場合の交通費は、事業所から片道10km未満1,000円となります。以後5kmを超えるごとに500円を加算します。

(3) キャンセルについて

前日の17:00までに申し出があった場合	無料
前日の17:00までに申し出がなかった場合	基本利用料の50%

(注) 月曜日のキャンセルは前週の土曜日17:00迄です。

(4) その他

- ① 利用者のお住まいで、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、利用者様の負担となります。
- ② 通院介助や買い物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利用者様のご負担になります。

6. 利用料、その他の請求、支払い方法

利用料、その他の費用の請求	ア 利用料、その他の費用は利用者負担のあるサービス提供者ごとに計算し、利用のあった月の合計金額により請求します。 イ 請求書は、利用明細を添えて利用のあった月の翌月20日までに利用者あてにお届けします。 請求額のない月はお届けいたしません。
利用料、その他の費用の支払い方法	ア 利用者負担のあるサービス提供の都度お渡しする利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の25日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 ① 事業者指定口座への振込み ② 事業者指定機関への自動振替 ③ 現金払い イ お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

※利用料、その他の支払いについて、支払期日から2ヶ月以上延滞し、さらに支払いの督促から14日以内にお支払いのない場合は、契約を解除したうえ、未払い分をお支払いいただくこととなります。

7. サービスの利用に当たっての留意事項

(1) サービス提供にあたって

- ① サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- ② 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等記載した「訪問介護計画（個別援助計画）」作成します。なお、作成した計画書は、利用者又

は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。

- ③ 訪問介護員等の個人情報個人情報保護法上、訪問介護等の住所、電話番号などの個人情報につきましては、利用者にお知らせいたしませんので、あらかじめご了承ください。

(2) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供する場合があります。

(3) 訪問介護員の交代

- ① 利用者からの交代の申し出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他、交代を希望する理由を明らかにして、事務所に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者からの特定の訪問介護員の指名はできません。また、担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事務所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

- ② 事業者からの訪問介護員の交代

事業者の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

その場合は、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するものとします。

(4) サービス実施時の留意事項

- ① 定められた業務以外の禁止

利用者は定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

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。

(ア) 「直接本人の援助」に該当しない行為

- ・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
- ・来客の応対（お茶、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車・掃除 等

(イ) 「日常生活の援助」に該当しない行為

- ・草むしり ・花木の水やり ・犬の散歩等ペットの世話 等

(ウ) 日常的に行われる家事範囲を超える行為

- ・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、床のワックスがけ
- ・植木の剪定等園芸 ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行なう調理 等

- ② サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令は全て事務所が行います。ただし、事業者はサービスの実施にあたって、利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

- ③ サービス利用の変更・追加

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、利用者の希望する時

間にサービス提供ができない場合、他の利用可能日時を提示し協議します。また、居宅支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

- ④ 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご連絡ください。
- ⑤ 下記の行為はハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただくことがありますので、ご理解ご了承ください。
 - 暴力又は乱暴な言動：無理な要求、物を投げつける、刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける、怒鳴る、奇声大声を発する、対象範囲外のサービスの強要。
 - セクシャルハラスメント：介護従事者の体を触る、手を握る、腕を引っ張り抱きしめる、ヌード写真を見せる、性的な話や卑猥な言動をするなど。
 - その他：介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く、ストーカー行為など。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者宅の鍵のお預かり。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。
- ③ 利用者と従業者の間での金銭の貸し借り。買物代行支援の際は買物代金をお預かりしてからとなります。
- ④ 預金の引き出し
- ⑤ 利用者もしくはその家族からの金銭又は物品、飲食の授受。
- ⑥ たばこ、お酒の買い物
- ⑦ 利用者もしくはその家族が運転する車への同乗 または、訪問介護員の車に同乗する行為
- ⑧ 利用者もしくはその家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動

8. サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内用及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとにサービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。その場合、コピー代を1枚50円いただきます。

9. 守秘義務及び個人情報の保護について

- (1) 事業者はサービスの提供をする上で知り得た、利用者、及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密保持義務は、契約終了後も継続します。
- (2) 事業者は、利用者及び家族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。
- (3) 事業者は、利用者とその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、注意を持って管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止します。

10. 衛生管理

- (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) 事務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) 事務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 事務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事者に周知徹底します。
 - ② 事務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 従事者に対し、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実施します。

11. 高齢者虐待防止について

事業所は利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待を防止するための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従事者に周知徹底します。
- (2) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (3) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (4) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

虐待防止に関する責任者	管理者 松嶋 博美
-------------	-----------

12. 身体拘束について

利用者の生命または身体を保護するためのやむを得ない場合を除き、身体拘束やその他利用者の行動を制限する行為を行いません。やむを得ず身体拘束を行う必要がある時は、利用者・ご家族に対して同意を得た上で必要最小限ないで行うことがあります。その場合は身体拘束を行った日時・理由などについて記録し、事業所として定期的に検討会を実施し身体拘束をなくしていくために取り組んでいきます。

13. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態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、家族、居宅支援事業者等へ連絡をします。

主治医	氏名	
	連絡先	
家族	氏名	
	連絡先	

14. 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う訪問介護の提供により、事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族・市長村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、当事業所が利用者に対して行った訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

15. 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、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、業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従事者に対し、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行います。
- (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。

16. 地域との連携等

事務所は指定訪問介護事業所の所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対して指定訪問介護を提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対しても指定訪問介護の提供を行うよう努めます。

17. サービス内容に関する苦情、相談について

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必要に応じ訪問を実施し事情の確認や聞き取りを行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。

相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、今後の対応を決定します。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い、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

- (1) 当ヘルパーステーション相談・苦情窓口 06-6872-0685

担当： 管理者 ・ サービス提供責任者 松嶋 博美

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

苦情受付機関名	連絡先
吹田市役所 高齢福祉室 介護保険グループ	所在地 吹田市泉町1-3-40 電話番号 06-6384-1341 FAX 06-6368-7348 受付時間 午前9時～午後5時半（土日・祝日を除く）
大阪府国民健康保険 団体連合会	所在地 大阪府中央区常盤町1-3-8 電話番号 06-6949-5418 FAX 06-6949-5417 受付時間 午前9時～午後5時（土日・祝日を除く）
大阪府社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地 大阪府中央区中寺1-1-54 大阪府社会福祉指導センター1階 電話番号 06-6191-3130 FAX 06-6191-5660 受付時間 午前10時～午後4時（土日・祝日を除く）

17. 第三者評価

提供するサービスの第三者評価の実施無し。

訪問介護の提供開始にあたり、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ました。

事業所

所在地 大阪府吹田市古江台3-9-3
名称 シャロン千里ヘルパーステーション

説明者 松 嶋 博 美 印

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

住 所 _____

氏 名 _____ 印

(代理人)

住 所 _____

氏 名 _____ 印

改定履歴

2016.5.3 : キャンセル料変更

サービス提供責任者に介護職員基礎研修修了者追加

2017.4 : 管理者変更・処遇改善加算Ⅱに変更・苦情受付窓口名称変更（吹田市福祉部…）

2018.4 : 単位数変更、生活機能向上連携加算変更

2018.8 : 負担割合 3割追加

根拠法令変更

提供するサービスの第三者評価の実施状況追加

2019.10 : 単位数変更

2020.4 : 管理者変更・処遇改善加算Ⅲに変更・苦情受付窓口名称変更（吹田市福祉部…）

2021.4 : 単位数変更

2021.6.14 : 理事長変更

2021.10 : 新型コロナウイルス感染症に対応するための特例的な評価終了 2021.9 末

2022.10 : ベースアップ等支援加算の追加

2024.4 : 苦情処理第三者委員会変更及び単位数変更、運営規定変更