指定訪問介護および総合事業

重要事項説明書

社会福祉法人ファミリー
ケアステーション　ハピネスあだち

社会福祉法人ファミリー　ケアステーション　ハピネスあだち

訪問介護サービス重要事項説明書

当事業者は、契約を締結したご利用者に対して訪問介護サービスを提供します。事業者の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明をします。

１　事業者の概要（１）事業者名および所在地

事業者名	社会福祉法人　ファミリー　ケアステーション　ハピネスあだち
所在地	東京都足立区江北３丁目１４－１
電話番号	０３－５８３９－１５０１
FAX 番号	０３－５８３９－１５０２
代表者	理事長　佐藤　和夫
管理者	井上　雪
介護保険 指定事業者番号	当事業所は介護保険の指定を受けています。 （　東京都指定　　１３７２１０５０１３　　）

（２）提供できるサービスの地域　＊下記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

サービスを提供する地域	**江北・扇・興野・堀の内・椿・新田・宮城・小台・鹿浜・西新井・西新井栄町・本木町・本木東町・本木西町・本木南町・本木北町の区域とする。**

（３）職員体制

区　分	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	１名		１名
サービス提供責任者	介護福祉士又は ヘルパー２級修了者	１名以上		１名以上
ヘルパー	介護福祉士又は ヘルパー２級修了者		０．５名以上	０．５名以上

＊　「ヘルパー」とは、ご利用者のお住まいをお訪ねし、訪問介護サービスを提供する「訪問介護員」のことです。

＊上記表の職員体制は最低人員となっています、ご利用者様数の増加に伴い必要な職員を配置しています。

（4）サービスの提供時間

①提供時間　月曜日～日曜日（祭日含む）＊時間帯により料金が異なります。

時間帯	通常時間帯	早朝	夜間	深夜
時間区分	8:00~18:00	6:00~8:00	18:00~22:00	22:00~6:00

②受付時間　　月曜日～金曜日（祭日含む）９時～１７時

③休業日　　１２月３０日～１月３日

２　サービス内容

（1）身体介護

食事介助・入浴介助・排泄介助・更衣介助・身体整容・清拭・移動・移乗介助・服薬介助・外出介助（通院介助）・体位変換・自立生活支援のための見守り的援助等

（2）生活援助

買物・調理・掃除・洗濯等

（3）その他のサービス

訪問介護計画の作成

介護相談

◇保険給付として不適切な事例への対応について

（1）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。

ご不明な点はサービス提供責任者までおたずね下さい。

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、床のワックスがけ、換気扇掃除 等
・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
・植木の剪定等の園芸
・正月、節句等の為に特別な手間をかけて行う調理 等

(2)保険給付の範囲外でのサービス利用を希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市区町村に連絡したうえで、ご希望内容に応じて、市区町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人(NPO 法人)などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3)上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額負担によってサービスを提供する事は可能です。

３　利用料金

（1）利用料　〔料金表　基本料金・昼間〕

要支援１・２　　総合支援事業サービス費≪ 緩和型 ≫　　※地域区分単価 11.40

サービス内容略称	サービス頻度　　内容		単位	１割負担	２割負担	３割負担
緩和型訪問ｻｰﾋﾞｽⅠ	【週１回利用の場合】	身体介護を伴うｻｰﾋﾞｽ	273	¥312	¥623	¥934
緩和型訪問ｻｰﾋﾞｽⅠ・生活援助	【週１回利用の場合】	生活援助のみのｻｰﾋﾞｽ	247	¥282	¥563	¥845
緩和型訪問ｻｰﾋﾞｽⅡ	【週２回利用の場合】	身体介護を伴うｻｰﾋﾞｽ	273	¥312	¥623	¥934
緩和型訪問ｻｰﾋﾞｽⅡ・生活援助	【週２回利用の場合】	生活援助のみのｻｰﾋﾞｽ	247	¥282	¥563	¥845

加算	内容	単位	１割負担	２割負担	３割負担
初回加算	初回訪問時、サービスを得円滑に行う為に、サービス提供責任者が担当ヘルパーと同行した場合に算定	200	¥228	¥456	¥684
緩和型訪問サービスⅠ・介護職員等処遇改善加算Ⅱロ	【週１回利用の場合】１月につき	313	¥356	¥713	¥1,070
緩和型訪問サービスⅡ・介護職員等処遇改善加算Ⅱロ	【週２回利用の場合】１月につき	625	¥712	¥1,425	¥2,137
緩和型訪問サービスⅢ・介護職員等処遇改善加算Ⅱロ	【週３回利用の場合】１月につき	991	¥1,129	¥2,259	¥3,389

・サービス利用料の請求方法が、回数制へと変更となりました。
　介護職員等処遇加算に関しては１月につき所定単位数が加算されます。

・生活援助中心の「生活支援サポートサービス」

生活支援サポートサービスは、掃除や洗濯、調理などの生活援助を中心に行い、入浴介助や通院同行などの身体介護は含みません。
また、サービスを行う人も今までのヘルパーだけでなく、足立区が新たに認定した「生活支援サポーター」が行うことも可能となります。

介護認定の更新時期から、新しい①「生活支援サポートサービス」を利用することとなります。ただし、日常生活の状況に応じて②「身体介護を伴うサービス」を利用することも可能です。

これまでの訪問型サービス	介護認定更新後の訪問型サービス	
	①生活支援サポートサービス	②身体介護を伴うサービス
○サービス内容 ・生活援助 (掃除、洗濯、調理など) ・身体介護 (入浴の介助(見守り)、通院同行など)	○サービス内容 ・生活援助 (掃除、洗濯、調理など) ※身体介護は含みません。	○サービス内容 ・生活援助 (掃除、洗濯、調理など) ・身体介護 (入浴の介助(見守り)、通院同行など)
○サービスを行う人 ヘルパーのみ	○サービスを行う人 ・生活支援支援支援サポーター(区が認定した新たな資格) ・ヘルパー	○サービスを行う人 ヘルパーのみ

要介護１~５　　訪問介護サービス費≪要介護≫　　※地域区分単価 11.40

		単位	１割負担	２割負担	３割負担
身体０１	身体 20 分未満	163	￥186	￥372	￥558
身体１	身体 30 分未満	244	￥279	￥557	￥835
身体２	身体 30 分～60 分未満	387	￥442	￥883	￥1,324
身体３	身体 60 分～90 分未満	567	￥647	￥1,293	￥1,939
生活２	生活 20 分～45 分未満	179	￥204	￥408	￥612
生活３	生活 45 分～70 分	220	￥251	￥502	￥753
身体１生活１	身体 30 分生活 20 分	309	￥353	￥705	￥1,057
身体１生活２	身体 30 分生活 45 分	374	￥427	￥853	￥1,279
身体１生活３	身体 30 分生活 70 分	439	￥501	￥1,001	￥1,502

＊基本料に対して、早朝（午前 6 時～午前 8 時）・夜間（午後 6 時～午後 10 時）帯は 25%増し、
深夜（午後 10 時～午前 6 時）は 50%増しとなります。
＊上表の料金設定基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、ご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。表記サービス区分以外の場合は、介護保険が定める、介護報酬単価に基づきます。
＊やむを得ない事情でかつ、お客様の同意を得て、2 人で訪問した場合は、2 人分の料金となります。

加算　　**※地域区分単価 11.40**

	算定要件	単位	１割負担	２割負担	３割負担
緊急時加算料金	ご利用者様、ご家族の依頼により緊急に身体介護サービスを提供した時	100	￥114	￥228	￥342
初回加算料金	初回訪問時、サービスを円滑に行う為に、サービス提供責任者が担当ヘルパーと同行した場合	200	￥228	￥456	￥684

介護職員等処遇改善加算の加算率
※介護報酬算出方式に基づき算出した金額に下記のパーセントが加算され、利用料金となります

令和８年６月～	
介護職員等処遇改善加算Ⅱイ	２４．９％
介護職員等処遇改善加算Ⅱロ	２６．６％

（2）交通費

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、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

（3）キャンセル料

サービスをキャンセルされる場合は、下記の料金をいただくことになりますのでご注意ください。キャンセルする場合は、至急ご連絡下さい。ただし、利用者の体調の急変、急な入院等の場合にはキャンセル料は請求いたしません。

ご利用の前日１７時前までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用の前日１７時までにご連絡がなく、ヘルパーがご利用者のお住まいまで訪問した場合（ご不在の際、ヘルパーは自宅前で 10 分待機しています）	500 円
当日、ご利用開始前までにご利用者から事業所に連絡があった場合、すでにヘルパーがご利用者のお住まいまで訪問した場合	500 円

４　サービスの利用方法

（１）サービスの利用開始

まずは、事業者までお電話等でお申し込み下さい。職員がお伺いいたします。訪問介護計画（総合事業含む）作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員（ケアマネージャー）とご相談ください。

（２）サービスの終了

① ご利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の１週間前までに文書でお申し出ください。

② 当事業者の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了１ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了は、以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

・ご利用者が介護保険施設に入所した場合

・介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、非該当と認定された場合

・利用者が死亡した場合

④ その他

当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者ご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は、当事業者が破産した場合、ご利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。ご利用者が、サービス利用料金の支払が２ヶ月以上延滞し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず１ヶ月以内に支払わない場合、又はご利用者やご家族などが当社や当事業者のヘルパへーに対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

５　利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

①利用料、その他の費用の請求	ア　利用料、その他の費用はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ　請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日以降に利用者あてにお届けいたします。
②利用料、その他の費用の支払い	ア　請求月の末日に、ご指定の金融機関より自動引き落としとさせて頂きます。 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。

※その他の支払い方法についてはご相談に応じます。

６　当事業者の訪問介護サービスの特徴等

（1）運営方針

当事業者は、社会福祉法人ファミリーの在宅ケアサービスです。ご高齢者やご家族の方々が住み慣れた所で、地域に住む方々と一緒に、いつまでも安心して暮らしていける、そんな街作りのお手伝いをしたいと思っています。そして「入居者および利用者が、市民として有する権利を制限されることなく、安全かつ快適な環境で、自由で楽しい、充実した生活を過ごしていただく」、これが私たちのサービスへの思いです。

（2）サービス利用のために

事項	有	備考
ヘルパーの変更の可否	○	変更を希望される方はお申し出ください
職員への研修の実施	○	実施しています
サービスマニュアルの作成	○	実施しています

７　緊急時の対応方法

①サービスの提供中に容体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、親族、居宅介護支援事業者への連絡をいたします。

②連絡先：電話番号　03 - 5839 - 1501　（対応可能時間　9:00～17:00　）

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地及び電話番号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	

８　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

ア　提供した指定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。（下記に表す窓口のとおり）

イ　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う。

・管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。

・相談担当者は把握した状況を管理者とともに検討を行い、対応を決定する。

・相談内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(解決までに時間を要する内容はその旨を翌日までに電話連絡等をする)

①　　当事業所ご利用者相談・苦情受付窓口

＊ご不明な点は、なんでもおたずねください。

〔ご利用者相談兼苦情受付担当者〕

〈職名〉管理者　　〈氏名〉　　井上　雪（いのうえ　ゆき）

電話　０３―５８３９－３６３０　（月曜日～土曜日　９時～１７時まで）

〔苦情解決責任者〕

②　〈職名〉施設長　　〈氏名〉　橋本　飛鳥（はしもと　あすか）

電話　０３―５８３９－３６３０　（月曜日～土曜日　９時～１７時まで）

苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによる、円滑な解決に努めます。

③　　当事業所以外に、区の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

【事業者の窓口】 ケアステーション ハピネスあだち	所　在　地：〒１２３－０８７２ 東京都足立区江北３丁目１４番１号 電 話 番 号：０３－５８３９－１５０１ ファックス番号：０３－５８３９－１５０２ 受 付 時 間：9 時 00 分～18 時 00 分（月曜日～土曜日）
【市区町村窓口】 足立区福祉部介護保険課 事業者指導係	所　在　地：〒１２０－８５１０ 足立区中央本町１丁目１７番１号 電 話 番 号：０３－３８８０－５１１１ 受 付 時 間：8 時 30 分～17 時 00 分（土・日・祝を除く） ＊保険者が他区の場合は保険者にお問い合わせ下さい。
【足立区公的団体の窓口】 足立区社会福祉協議会 基幹地域包括支援センター	所　在　地：〒１２１－０８１６ 足立区梅島２丁目１番２０号１階 電 話 番 号：０３－６８０７－２４６０ 受 付 時 間：9 時 00 分～17 時 00 分（日・祝を除く）
【公的団体の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会介護福祉部介護相談窓口	所　在　地：〒１０２－００７２ 東京都千代田区飯田橋３丁目５番１号 東京区政会館１１階 電 話 番 号：０３－６２３８－０１７７ 受 付 時 間：９時 00 分～17 時 00 分（土・日・祝を除く）

(2)苦情・ハラスメント処理

事業所は、提供した指定訪問介護(総合事業)又は自らが居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に対する利用者又はそのご家族等からの苦情・ハラスメントに迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。

事業所は、適切な指定訪問介護(総合事業)の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、 従業者の就業環境を害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

9　個人情報利用同意

私（及び私の家族）の個人情報の利用については、下記の場合に必要最小限の範囲で使用することに同意します。

記

１．使用目的

（１）　介護サービスの提供を受けるに当たって、介護支援専門員と介護サービス事業者との間で開催されるサービス担当者会議において、利用者の状態、家族の状況を把握するために必要な場合。

（２）　上記（１）のほか、介護支援専門員または介護サービス事業者との連絡調整のために必要な場合。

（３）　現に介護サービスの提供を受けている場合で、私が体調を崩しまたはケガ等で病院へ行ったとき、医師または看護師に説明をする場合。

２．個人情報を利用する事業者

（１）　居宅サービス計画に掲載されている介護サービス事業者

（２）　病院または診療所（体調を崩しまたはケガ等で診療することとなった場合）

３．個人情報を利用する期間

介護サービス提供を受けている期間

４．使用する条件（介護サービス事業者の責務）

（１）　個人情報の利用については、必要最小限の範囲で使用するものとし、個人情報の提供に当たっては、関係者以外のものに漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

（２）　個人情報を使用した会議、相手方、個人情報利用の内容等その経過を記録すること。

10　重要事項説明の年月日

訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

事　業　者	所　在　地	足立区江北３丁目１４－１
	事 業 者 名	ケアステーション　ハピネスあだち
	代　表　者	佐藤　和夫　　印
	説 明 者 氏 名	印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利　用　者	住　所	
	氏　名	印

代　理　人	住　所	
	氏　名	印

（利用者との関係　　）