

訪問介護サービス重要事項説明書

事業所の概要

事業所の名称 指定番号 所在地 電話番号 FAX 番号		ユナイテッドケアサービス 岐阜市指定訪問介護事業所第 2170105346 岐阜市加納清水町 1-43 TEL (058) 216-2881 FAX (058) 216-2137
事業所の管理者		吉野 英康
開設年月日		平成 22 年 8 月 1 日
通常の事業の実施地域		岐阜市、羽島郡笠松町、羽島郡岐南町
営業日、営業時間帯		相談・受付時間は月曜日～金曜日 9時から18時 訪問サービス提供は、年中無休で24時間
職員体制	職種	勤務形態・人数
	管理者	常勤 1人
	サービス提供責任者	常勤 3人以上
	介護職員（ヘルパー）	常勤換算 3人以上
利用料		介護保険法関係法令に基づく金額
その他		<ul style="list-style-type: none"> ・ 秘密保持 (契 第13条) 業務上知り得たご利用者様の情報は、他に漏らしません。サービス提供事業所等に情報提供する場合は、事前にご了解を得ます。 ・ 事故発生時の対応 (契 第12条及び15条) ご利用者様の生命、身体、財産の安全に努めますが、事故が発生し、事業所の責任により契約者様に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。 ・ 苦情の処理 苦情の窓口を設置し、相談担当を置いています。

2 ユナイテッドケアサービスの趣旨

ご利用者様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、ユナイテッドケアサービスの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願い致します。

■ユナイテッドケアサービスは・・・

(1) 在宅福祉を進めます！

ユナイテッドケアサービスは、ご利用者様が住み慣れた地域で、安心してお暮らしいただけるようサービスを提供するものです。

(2) ご利用者様の在宅生活を支援します！

ユナイテッドケアサービスは、在宅における家事や介護の援助を行うものです。

入院中は、サービス提供を行うことはできません。

(3) ご利用者様の自立をお手伝いします！ (契 第1条の1)

訪問介護の目的は、ご利用者様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常において出来ることはご利用者様ご自身で行って頂くようお願いしております。

(4) ご家族の皆様もご協力ください！

上記の目的のために、ご家族の皆様も出来る範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

(5) 他事業者などとの連携を図ります！ (契 第13条の1及び2)

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。ユナイテッドケアサービスではご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますので、ご利用者やご家族の皆様のご了解を得た上で、担当の介護支援専門員や他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

3 サービスについて

(1) ご利用いただくサービス

介護保険の訪問介護サービス

(2) サービスの日時及び内容などについて

■介護保険の訪問サービスをご利用の場合

サービス提供時間帯	24時間 365日
サービス内容	下記のサービスからご利用者が選択されたサービス

【サービス内容】

身体の介護に関すること	家事の援助（生活援助）に関すること
<ul style="list-style-type: none">● 食事の介助● 排泄の介助● 入浴の介助● 衣服着脱の介助● 身体清潔のための行為● 洗髪● 通院などの介助● その他必要な身体介助	<ul style="list-style-type: none">● 調理● 衣服の洗濯、補修● 住居などの掃除、整理整頓● 生活必需品の買い物● その他必要な家事

(3) 家事援助（生活援助）について

■制度上、家事援助（生活援助）をご利用できるのは、次のような場合によります。

- ご利用者様が、一人暮らしの場合
- ご利用者様のご家族が障害や疾病などをお持ちで、家事を行うことが困難な場合
- ご利用者様のご家族が障害や疾病などをお持ちではないが、同様のやむを得ない事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、次のような内容のサービスは提供いたしかねます。(契 第7条)

- | | |
|--------------------------------------|----|
| ○ ご利用者様以外の方（ご家族など）への家事 | |
| ・ ご利用者様以外の方のための洗濯、調理、買い物 | |
| ・ ご利用者様以外の方のお部屋掃除 | |
| ・ 来客の方に対するお茶出し | |
| ・ 自家用車の洗車や清掃 | など |
| ○ ヘルパーが行わなくても、ご利用者様の普段の暮らしに差し支えがないこと | |
| ・ お庭の草むしりや花木への水やり | |
| ・ 犬の散歩などペットのお世話 | など |
| ○ 日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと | |
| ・ 庭木のせん定や家屋の修理 | |
| ・ 障子の張り替え | |
| ・ 特別に行う大掃除や調理 | |
| ・ 家具や電気類などの移動や修繕 | など |
| ○ ご利用者様の生業に関わること | |
| ・ ご所有のアパートの掃除や店番 | |
| ・ 自動販売機への商品の補充 | など |

(4) ご利用いただくことができないサービスについて

① ご契約頂いた内容以外のサービス

サービス内容は、事前にご相談の上決めさせて頂いたものです。原則として別に作成いたします「訪問介護計画」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用頂く事はできません。

② ご利用者様以外の方（ご利用者様のご家族など）に対するサービス

介護保険では、ご利用者様（要支援認定を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③ ご利用者様のご不在の場合のサービス

ご利用者様自身がご不在の場合にはサービスをご利用頂く事は出来ません。

【例】

- ・ ご利用者様が通院中の家事援助など

④ 医療行為または医療補助に該当するサービス（契 第14条）

法律上、訪問介護員は医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用頂く事は出来ません。

【例】

- ・ 褥瘡の手当て
 - ・ リハビリテーション（マッサージ）
 - ・ 医療機器の操作
- など

4 サービスのご利用にあたって

■ サービス提供について

(1) 訪問介護計画について（契 第1条の2及び第3条）

サービスは、別に作成する「訪問介護計画」沿って提供いたします。（介護保険では、介護支援専門員の作成する「居宅サービス計画」に基づいて作成されます。）訪問介護計画は、訪問介護サービスの目的であるご利用者様の「自立の支援」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いいたします。

(2) サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがご利用者様宅に到着した時間から退出するまでの時間です。

ただし、やむを得ない事情により、ご利用者様宅にお伺いする前に買い物などを行う場合には、その分の時間も含まれます。

また、下記の「サービス提供記録票」などへの記入や片付けをする時間も含まれます。

(3) サービス提供の確認について（契 第12条の4）

サービスの提供後、ヘルパーが「サービス提供記録票」にご利用時間などを記入し、ご利用者様またはその家族にお示します。

「サービス提供記録票」に記載された時間は、ご利用者様のご利用料金を計算するもとになりますので、よくご確認の上、押印頂きますようお願いいたします。

(4) ご利用者様へのサービス提供記録票の「控え」について

基本的にサービスをご利用頂いた月のヘルパーが訪問する最終日に「サービス提供記録票」の「控え」をお渡しいたします。

ご利用頂いたサービスの覚えや、後日お送りする請求書（有料の方のみ）との照合などにご利用ください。

(5) 交通費について（契 第8条の3および4）

ヘルパーがご利用者様宅にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表に従い頂きます。

なお、交通費をいただく場合は、ヘルパーが立て替え払いをし、「サービス提供記録票」に、要した金額を記入してその月の最終訪問日ご利用者様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、押印頂きますようお願いいたします。

ご確認頂いた交通費は、後日、サービスのご利用料金とともに、契約者様などにご請求させていただきます。

ご利用のサービス	ご利用者様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
	岐阜市、笠松町、岐南町	左記以外の地域	
介護保険の訪問介護サービス	¥0	地域外 1 km : ¥30	買物や通院介助などで移動に要した交通費をいただきます

※生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいただきません。

(6) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① お買物などの代金

お買物などをご依頼いただく際には、必要となる代金を事前にヘルパーにお渡し頂くか又はヘルパーがお立替させていただきます。

※購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※目的の品物がお店に無かった場合のこともヘルパーと相談してお決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは原則として金融機関から現金の引き出しはできません。

■預かり証

お買物代金などをお預かりする場合は、ヘルパーが「預かり証」を発行いたしますので、お買い物ののち品物、レシート、お釣りをよく確認のうえ「預かり証」をヘルパーにお返してください。

(7) サービス提供に必要な備品などの使用について (契 第7条の3)

サービス提供に必要な場合は、ご利用者様宅の水道・ガス・電気などを使用させていただきます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することでユナイテッドケアサービスなどに連絡する必要がある場合は、ご利用者様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させていただきます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させて頂く場合があることもご了承ください。

■担当するヘルパーについて

(1) 担当するヘルパーについて

(契 第6条)

サービス提供に際し、担当させて頂くヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合があります。

(2) ヘルパーの指名について

当事業所では、ヘルパーの調整の都合上、担当させて頂くヘルパーの指名は出来ない場合もありますのでご了承ください。

(3) ヘルパーの交替のお申し出について

(契 第6条の2)

担当させて頂くヘルパーの交替を希望される場合は、そのヘルパーがサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、ユナイテッドケアサービスまでご連絡ください。

(4) ユナイテッドケアサービスからのヘルパーの交替について (契 第6条の4)

ヘルパーの派遣が長期にわたる場合など、ユナイテッドケアサービスの都合により、ヘルパーを交替させて頂くことがあります。その場合は、ご利用者様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないように十分配慮いたします。

■その他

(1) 「連絡ノート」について

ご相談のうえ、必要であれば「連絡ノート」をご利用者様のお宅に置かせていただきます。このノートは、ヘルパーがご家族などとの連絡に使用いたします。置き場所を決めて、いつも同じところにお置き頂きます様お願いします。

(2) 台風などによるサービス提供の中止について

(契 第17条)

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承下さい。

(3) 「活動日誌」について

訪問介護活動後にはヘルパーは自宅で、「活動日誌」にその活動内容などを記入して、活動の記録をします。

5 ヘルパーの禁止行為

(契 第14条)

ヘルパー、ご利用者様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

- (1) ご利用者様またはそのご家族などとの金銭または物品授受
- (2) サービス提供中の喫煙
- (3) ご利用者様またはそのご家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
- (4) その他、ご利用者様またはそのご家族などに対する迷惑行為

6 サービスのご利用にあたってのお願い

・ユナイテッドケアサービスをご利用頂く上で、必ずお守り頂きたい事柄です。
・お守り頂けない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

(1) サービス中止時などの連絡について (契 第9条)

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、ユナイテッドケアサービスにご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

① サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ずユナイテッドケアサービスにご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の2日前までに、ユナイテッドケアサービスまでご連絡ください。

介護保険の訪問介護サービスのご利用者様で、当日キャンセルの場合には、キャンセル料として1回につき1,500円を戴く場合もあります。

ただし、ご利用者様の容態の急変など、緊急のご事情がお有りの場合には、キャンセル料は不要です。

(2) ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、ご契約に基づき、サービス提供させて頂いております。お茶、お菓子などのお小遣いは必要ありません。また、ヘルパーへ、謝礼などの金品をお渡し頂く必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

(3) サービス利用にあたっての禁止事項（ハラスメントの防止）

- (1) 事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為。
- (3) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に投稿すること。

令和4年4月1日改正。

7 ご利用料金について

(契 第8条の1及び2)

■介護保険の訪問介護サービスをご利用の場合

(1) ご利用料金について

指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

- ① 身体介護
- ② 生活援助

(2) 全額自己負担について (契 第5条)

介護保険における保険給付の支給限度額を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過分が全額自己負担となります。詳しくは、担当の介護事業支援専門員にご相談下さい。

(3) 償還払いについて (契 第8条の1)

- ① ご利用者様が、まだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料の全額を一旦お支払い頂きます。
- ② 要介護認定などを受けたあと、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。「償還払い」といいます。)ただし、要介護認定の結果、「非該当」になった場合は、それまでにお使い頂いたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。
- ③ また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。
- ④ 償還払いとなる場合には、ご利用者様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載した証明書類を交付いたします。

8 ご利用料金のお支払い方法

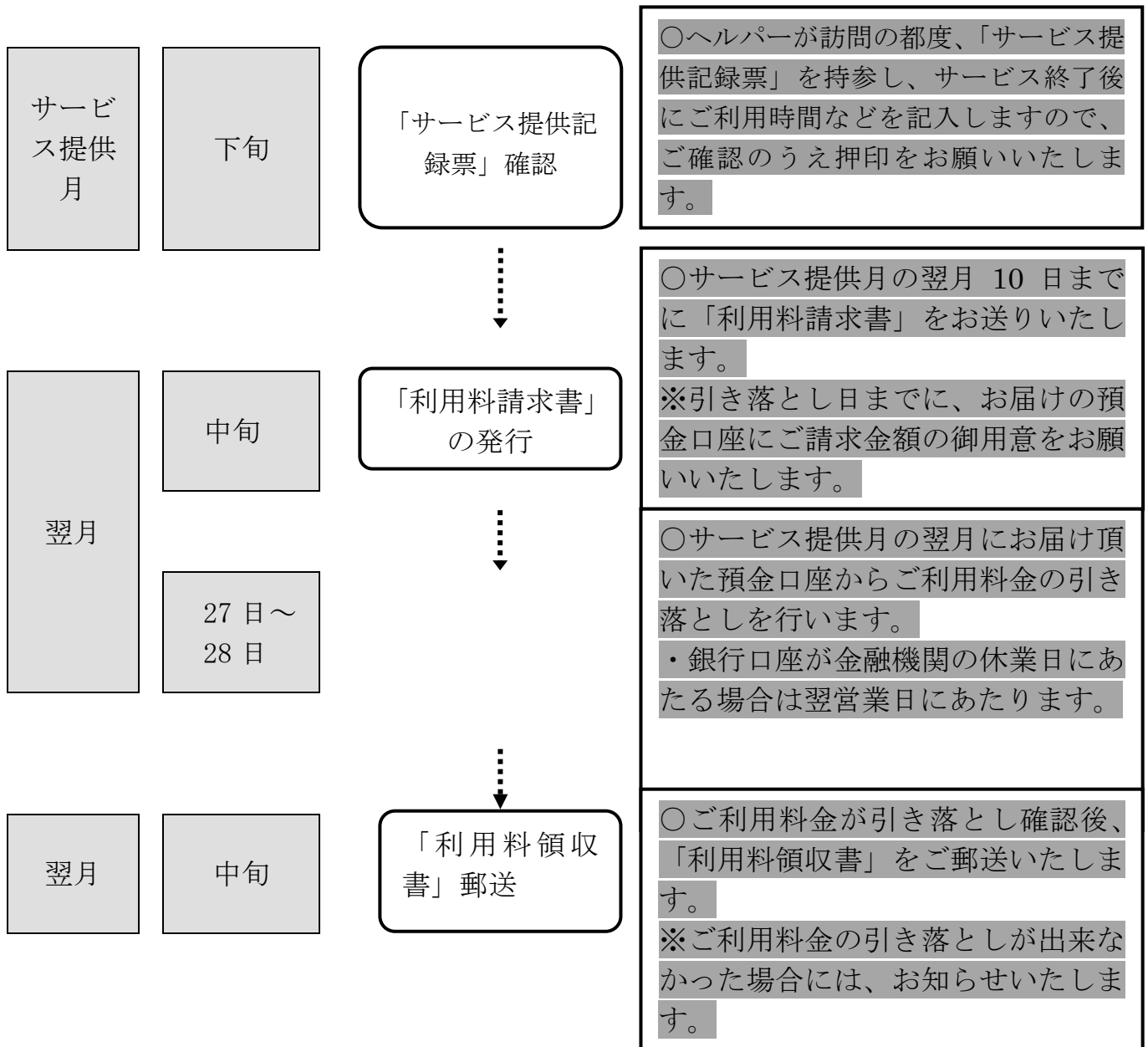
(契 第8条の5)

ご利用料金は、お届け頂いた郵便局または民間機関の預金口座から、自動

引落しでお支払い頂きます。(引き落とし手数料は、当事業所が負担いたします。)

口座引き落としの手続きにつきましては、郵便局または民間金融機関のいずれかをご選択いただき、ユナイテッドケアサービスに「預金口座振替依頼書」または「自動払込利用申し込書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



9 こんなときは、すぐにご連絡ください

■ サービスのご利用予定日の2日前までにご連絡ください。

- サービスの内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時。
(契 第9条)
- 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時。
(契 第9条)
- ご利用を一時中断したり、契約を解約（または解除）したい時。
(契 第2条)

■ 随時、ご連絡ください

- 病状やご家庭の事情に変化があった時。
- わからないことや相談したいことがあった時。
- 苦情などを申し立てたい時 (契 第23条)
- ご利用料金に関してご不明な点がある時。

■ 苦情受付窓口

ユナイテッドケアサービス

- ・ 岐阜県岐阜市加納清水町 1-43
- ・ 電話 058-216-2881 (担当) 吉野 英康
- 【受付時間】 24時間 365日

岐阜県国民健康保険団体連合会

- ・ 岐阜市下奈良2丁目2番1号 (岐阜県福祉・農業会館内)
- ・ 電話 058-275-9826 (9:00~17:00)

岐阜市役所 介護・障害課

- ・ 岐阜市司町40番地1
- ・ 電話 058-265-4141 (8:45~17:30)

10 緊急時における対応について

万が一サービス提供時に利用者の体調が急変された場合は、利用者御家族（身元保証人）及び主治医に連絡を致します。一刻を争う場合は救急車を手配させていただきます。

