

*介護予防訪問介護サービスのご提供にあたり、利用者に対して契約書及び本書に基づいて重要事項を説明し同意を受け交付を致します

千葉市介護予防・日常生活支援総合事業

「訪問介護相当サービス・生活援助型訪問サービス」

重要事項説明書

1・事業者の概要

事業者名	株式会社ハピネス
代表取締役	佐久間 幸江
所在地	千葉市若葉区桜木4丁目9番地4号
TEL	043-234-6535 (代表番号)
FAX	043-234-6534
事業内容	訪問介護事業・居宅介護支援事業・介護タクシー事業
設立年月日	平成18年3月開業 平成21年1月5日法人設立

2・事業所の概要

(1) 所在地及び提供地域

事業所名	ハピネスケアステーション
管理者	佐久間 幸江 (さくま ゆきえ)
所在地	千葉市若葉区桜木4丁目9番地4号
TEL	043-234-6538 (営業時間外は管理者の携帯に転送となります)
FAX	043-234-6534
事業所番号	1270401712
提供実施地域	千葉市若葉区 (左記地域外は応相談)
実施サービス	・介護予防・生活支援サービス事業 「訪問介護相当サービス・生活援助型訪問サービス」 ・訪問介護 ハピネスサポート (介護保険外実費サービス)
指定年月日	平成21年2月1日

(2) 営業日 及び 営業時間

営業日 月曜日 ~ 金曜日

営業時間 午前9時 ~ 午後6時

休業日 土曜日・日曜日・祝祭日・12月29日~1月3日

※緊急時に関しては営業日及び営業時間関係なく転送電話にて対応致します。

(留守番になっている場合は伝言を残して下さい。折り返し致します。)

<注意>

- ・サービス提供責任者(常勤職員)の携帯電話は、営業時間外は繋がりません。
- ・担当ヘルパー個人の連絡先(携帯番号)等は、お伝え出来ません。

(3) 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者及び業務の管理を一元的に行います。 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います。 	常勤兼務 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定介護予防訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 介護予防訪問介護計画書の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ介護予防訪問介護計画書を交付します。 3 指定介護予防訪問介護の実施状況の把握及び介護予防訪問介護計画書の変更を行います。 4 ヘルパー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 ヘルパー等に対し、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 ヘルパー等の業務の実施状況を把握します。 9 ヘルパー等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 ヘルパー等に対する研修、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。 	利用者40人 に対し 常勤1名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護予防訪問介護計画書に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 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。 4 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。 	常勤換算 2.5名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤兼務 1名

3. 事業所の目的

株式会社ハピネスが設置するハピネスケアステーション（以下「事業所」という。）において実施する千葉県介護予防・日常生活支援総合事業における指定第一号訪問事業（介護予防訪問介護相当・生活援助型訪問サービス）（以下、「総合事業」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、要支援状態等にある利用者に対し、介護予防訪問介護相当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総合事業の提供を確保することを目的とする。

4・事業の運営方針

- (1) 事業所が実施する事業は、要支援状態にあたる利用者に対して、日常生活に必要な家事等について、その利用者が可能な限りその者の居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすものとする。
- (2) 事業の実施にあたっては、利用者の所在する市区町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、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を図り、総合的なサービスに努めるものとする。
- (3) 事業の実施にあたっては、利用者の状態等を踏まえながら、住民主体による支援等の多様なサービスの利用を促進し、生活援助等の支援を行うことにより、利用者の心身の機能回復を図り、もって生活機能の維持又は向上をめざすものとする。
- (4) 前3項のほか、「千葉県介護予防訪問介護相当の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

5. 提供するサービスの内容

訪問介護相当サービス (身体介護)	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、外出介助など
生活援助型訪問サービス (生活援助)	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

*生活援助について

利用者を対象としたサービスの為、同居者又はペットに関わるサービスは行いません。介護保険に基づいた生活援助となりますので、行えない掃除等もあります。

*医療行為について

専門的配慮を要しない軟膏塗布、湿布貼付、点眼、内服確認等の介助は、利用者及びご家族からの事前依頼に基づき居宅サービス計画書に含まれている場合のみ行います。市販薬の買物代行及び服薬介助は主治医等からの指示がある場合のみ対応します。

*買物代行について

現金をお預かりする際は、利用者又は家族等にその場にて金額等に関する確認をしていただきます。また、ヘルパーが料金を立て替える事は出来ません。

ヘルパーが車を使用した場合はガソリン代としてキロ30円をご負担下さい。

たばこ、アルコール等の嗜好品に該当される物及び灯油については購入代行を行いません。

6. サービスの利用方法

1 サービスご提供の開始

事前に介護支援専門員（ケアマネージャー）にご相談下さい。介護支援専門員の指示により、サービス提供責任者がお伺いし介護予防訪問介護契約を結びサービスの提供を開始します。

2 介護予防訪問介護計画書

利用者または、利用者の家族からの要望・心身状況を聴取し、居宅サービス計画書に沿って介護予防訪問介護計画書を作成し、その内容について交付し説明をします。同意をいただけたら、署名・捺印をお願いします。

介護訪問介護計画書については居宅サービス計画書に沿って、随時見直しを行いながらサービスを提供します。

3 サービスご提供の終了

- (1) 利用者の都合によりサービスのご提供を終了する場合は、終了を希望される日の1週間前までに文書でご連絡下さい。
- (2) 利用者がサービス提供地域外に転居された場合。
- (3) 事業所のやむを得ない事由によりサービスのご提供を終了させていただく場合は、その終了の1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- (4) 以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にご提供を終了いたします。
 - ・利用者が介護保険施設等に入所した場合
 - ・要介護認定区分が要介護1～5又は自立と判定された場合
 - ・利用者が亡くなった場合
- (5) 利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず10日以内に支払われない場合は、文書で通知することで直ちにサービスのご提供を終了いたします。(ただし、料金の未払い分につきましては終了後も請求させていただきます。)

7. 利用料金

1 サービス料金

介護保険適用時の自己負担は、基本料金の介護保険負担割合証に記載された負担割合額となります。(1割・2割・3割)ただし、介護保険の給付の限度額を超えた部分にかかるサービスは全額自己負担となります。介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により事業者へ直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用者は利用料金全額をお支払い下さい。利用料金のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収書を発行します。(償還払い)

*下記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(1) 基本料金は下記の通りです(令和6年4月1日)

*基本料金とは、単位数×千葉市地域区分3級地(単位数単価11,05)です。

『生活援助型訪問サービス』

サービス名称 サービス内容	基本利用料金	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
初回加算	200単位 2,210円	221円	442円	663円
生活援助型訪問サービス Ⅰ (所要時間20分以上45分未満)	206単位 2,276円	228円	456円	683円
生活援助型訪問サービス Ⅱ (所要時間45分以上)	253単位 2,795円	280円	559円	839円

※月の上限4048単位

『訪問介護相当サービス』

サービス名称	基本利用料金	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
初回加算	200単位 2,210円	221円	442円	663円
訪問介護相当サービス (1月につき) 1週に1回程度	1176単位 12,994円	1,300円	2,599円	3,899円
訪問介護相当サービス (1月につき) 1週に2回程度	2349単位 25,956円	2,596円	5,192円	7,787円
訪問介護相当サービス (1月につき) 1週に2回を超える程度	3727単位 41,183円	4,119円	8,237円	12,355円
訪問介護相当サービス 1月当たりの回数 標準的内容	287単位 3,171円	318円	635円	952円
訪問介護相当サービス 生活援助中心(1) 所要時間20分以上45分未満	179単位 1,977円	198円	396円	594円
訪問介護相当サービス 生活援助中心(2) 所要時間45分以上	220単位 2,431円	244円	487円	730円
訪問介護相当サービス 短時間の身体介護 20分未満	163単位 1,801円	181円	361円	541円
生活機能向上連携加算 Ⅰ	100単位 1,105円	111円	221円	332円
生活機能向上連携加算 Ⅱ	200単位 2,210円	221円	442円	663円
口腔連携強化加算	50単位 552円	56円	111円	166円

※月の上限3727単位

- *初回加算：新規に介護予防訪問介護計画書を作成した利用者に、初回訪問介護サービスと同月内に、サービス提供責任者自身がサービスを実施又は他の訪問介護員が実施するサービスに同行した場合及び過去2月にサービスを提供していない場合及び要支援⇔要介護の間で区分変更の場合も算定可
- *生活機能向上連携加算(Ⅰ)：理学療法士等の助言に基づいて、生活機能の向上を目的とした介護予防訪問介護計画書を作成し、それに基づくサービスを提供した初回月に算定。3月経過後、目標の達成度合いについて医師、理学療法士等に報告した上で再度助言に基づき訪問介護計画書を見直した場合
- *生活機能向上連携加算(Ⅱ)：利用者の居宅において理学療法士等とサービス提供責任者が共同して利用者の身体の状態等の評価を行い、生活機能の向上を目的とした介護予防訪問介護計画書を作成し、それに基づいたサービスを行った日の属する月以降3月を限度として算定可。3月を越えて算定する場合には、再度理学療法士等と評価を行い、

介護予防訪問介護計画書を見直す。

*口腔連携強化加算：利用者の口腔状態の評価を実施し、利用者の同意を得たうえで、歯科医療機関と介護支援専門員にその評価結果を情報提供する。口腔状態の評価にあたり訪問診療の実施がある歯科医療機関の歯科医師、歯科衛生士に相談できる体制をつくりその旨を文章で取り決めていること。

(2) 介護職員等処遇改善加算（訪問介護相当サービスのみ）

処遇改善加算は1か月の利用単位数の合計に対して下記のパーセントが加算

(令和6年6月1日～)

加算Ⅰ：24.5%	加算Ⅱ：22.4%	加算Ⅲ：18.2% (ハピネス加算)	加算Ⅳ：14.5%
-----------	-----------	-----------------------	-----------

※介護職員処遇改善加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

2 交通費

- (1) 提供地域（若葉区）でサービスを受けられる方は無料です。
- (2) 外出同行時に公共交通機関等を利用した場合は、ヘルパーの分もご負担頂きます。
- (3) 提供地域外（一部除く）でサービスを受けられる場合、サービス従業者が事業所から訪問する往復（提供地域を超えた地点から）の交通費をご負担していただきます。また、買物代行等で移動に交通費が発生する場合も原則としてご負担していただきます。詳細は下表に記載の通りです。

移動手段	ご負担していただく交通費
公共交通機関	実 費
自動車等	1 Km あたり 30 円

*走行距離については車のメーターにて測定しサービス実施記録に記載します。

3 ハピネスサポート（介護保険外実費サービス）

1時間まで3,000円

1時間以降は30分毎に1,500円を加算とします。

*介護保険サービスで行えない掃除、院内同行などのお手伝い

4 介護タクシー料金

車椅子・ストレッチャーのまま乗車可能です。介護保険適応外となります。運賃は一般タクシー同様（国土交通省の定める千葉県A地区千葉交通圏の運賃）メーターを作動させての料金です。必要時にご相談下さい。見積もりを作成致します。

5 支払い方法

利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて利用翌月15～20日までに郵送にて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた、翌月の請求書と一緒に郵送します。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	事前に登録頂いた指定口座より引き落とします。引き落とし日が土日祝日の場合は、金融機関の翌営業日とします。 *千葉銀行：サービスご利用の翌月末日 *他銀行：サービスご利用の翌々月5日 (ゆうちょ銀行のお取り扱いが出来ません)
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日までに、事業者が指定する口座にお

	振り込みください。振込手数料は、ご負担下さい。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日までに、当事業所までご持参下さい。集金での対応については応相談。

8 キャンセル料

利用者の都合によりサービスをキャンセルされた場合は、下表の料金を請求いたします

サービスご利用日の前営業日の午後6時までにご連絡	無料
サービスご利用日の前営業日の午後6時以降にご連絡	一律1000円

- *救急車・主治医等が関わる緊急対応が生じた場合、キャンセル料は発生しません。
- *利用者の都合による当日キャンセルが頻繁に起こる場合については、キャンセル料金の見直し若しくはご利用契約継続の必要性について、ご相談させていただきます。
- *生活保護の方は公費対象外の為、直接お支払い頂きます

9. 緊急時の対応

- (1) 訪問時等に利用者が緊急を要するような状態の場合は、事前に決めた緊急連絡先に連絡をします。但し、状態により早急に医療機関に搬送しなければならない時は家族への連絡前に救急対応することがあります。
- (2) 緊急連絡先に変更が発生した場合は、速やかに新しい連絡先をお知らせ下さい。

10. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、地域包括支援センター（委託ありの場合は利用者担当の介護支援専門員）及び千葉市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 相談苦情について

事業者職員の対応や支援方法、電話対応など、及び個人情報取り扱いについて、その他何か問題点や相談等がありましたら当事業者の窓口へご連絡下さい。

また、市区町村の介護保険担当窓口や地域包括支援センターへも、介護サービスについての苦情や相談ができます。市区町村域を超える問題の場合や高度な法律解釈が必要な問題の場合のほか、利用者が特に望む場合は、国民健康保険連合会でも受け付けています。

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号	043-234-6538 (時間外は担当者に転送となります)
	FAX	043-234-6534
	担当者	佐久間幸江
	受付日時	平日 午前9時～午後6時

《苦情対応の基本手順》

苦情を受け付けた場合は、次の手順で適切に対応し、ケアサービスの品質向上に努めて参ります。

- ①苦情の受付
- ②苦情内容の確認・苦情対応経過報告書記入
- ③管理者への報告

- ④ご利用者へ苦情解決に向けた対応の事前説明と同意
- ⑤苦情解決に向けた対応の実施
- ⑥再発防止、および改善の実施
- ⑦ご利用者へ結果報告と説明・同意
- ⑧事業所内での再発防止について再確認、周知徹底

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関 (若葉区)	高齢障害支援課介護保険室	電話番号 043-233-8264
	* 地域包括支援センター	043-214-1841
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター桜木	043-236-7400
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター都賀	電話番号 043-312-5110
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンター千城台	043-290-0120
	<input type="checkbox"/> あんしんケアセンターみつわ台	043-208-1212

苦情受付機関 (千葉市)	千葉市介護保険事業課	電話番号 043-245-5062
	千葉県国民健康保険団体連合会	電話番号 043-254-7404

* 保険者が千葉市若葉区以外の場合は、別途担当地区の連絡先をお知らせいたします。

1 2 ・ 損害賠償について

- 1 サービスの提供にあたって、本事業者の責めに帰すべき事由により利用者またはその家族の生命・身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害を賠償します。又、利用者またはその家族の責めに帰すべき事由により、本事業者に生命・身体及び財産に損害を及ぼした場合には、相当範囲内においてその損害賠償を請求される場合があります。
- 2 利用者またはその家族等に過失がある場合は、本事業者は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。
- 3 物品の賠償にあたっては現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門家による修理または復元を原則とします。
- 4 修理、復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価（購入価格・使用年月・耐用年数などを考慮した額）をその賠償額範囲とします。その為、購入から長年を経過した品物については、賠償を致しかねることがあります。
- 5 取り扱いに特別な注意が必要な物等については予めご提示お願いいたします。提示無き場合賠償致しかねる事があります。

1 3 ・ 虐待防止について

- 1 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待等の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとする。
 - (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について従事者に周知徹底すること
 - (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - (3) 管理者は虐待を防止するための従事者に対する定期的な研修を実施し記録する（年1回、新規採用時）
 - (4) 前項に掲げる措置を適切に実施するための担当者を定めることとする。

- 2 事業者は、サービス提供中に、当該事業者従業者又は養護者（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、これを市町村に通報するものとする。
- 3 その他虐待防止のために必要な措置

1 4 ・ ハラスメント

- 1 利用者に提供した指定訪問介護及び総合事業に対する利用者及びその家族からのハラスメント等の相談に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。
- 2 事業所はセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止するための措置を講じ健全な職場環境づくりを行っています。また、ヘルパーが利用者やその家族からのカスタマーハラスメントに該当すると思われる状況が発生した場合は必要な措置を講じるものとする

《ハラスメントの例》

- (1) 身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼす行為。
(コップを投げつける、蹴られる、唾を吐く等)
- (2) 精神的暴力 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
(大声を発する、怒鳴る、特定のヘルパーにいやがらせをする、「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する等)
- (3) 意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
(必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、入浴介助中、あからさまに性的な話をする等)

1 5 ・ 個人情報の保護について

- 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ンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
- 2 事業者が得た利用者または、利用者の家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者及びその家族の同意をあらかじめ文章により得ることとする
- 3 ヘルパーは、業務上知り得た利用者または、利用者家族の個人情報を保持するものとする。
- 4 事業者はヘルパーに、業務上知り得た利用者又はその家族の個人情報を保持させるため、退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、雇用契約の内容とするものとする。

1 6 ・ 感染症の予防及びまん延の防止の措置

- 1 事業所は当該指定居宅介護支援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の措置を講ずるものとする
- 2 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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする）をおおむね六月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をする
- 3 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること

- 4 管理者は感染症の予防及びまん延の防止のための従事者に対する定期的な研修（年1回、新規採用時）及び訓練（年1回）を実施し記録する
- 5 訪問介護員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする

17・業務継続計画（BCP）の策定等

- 1 事業所は、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居宅介護支援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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとする
- 2 事業所は、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（年1回、新規採用時）及び訓練（年1回）を定期的に行うものとする
- 3 事業所は、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うものとする

18. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
 - ① 医療行為及び医療補助行為
 - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
 - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
 - ④ ペットや庭木のお世話
 - ⑤ 大掃除等に該当する家事全般
 - ⑥ その他、介護保険を利用して行うべき事で無いと判断されること
- (2) 訪問時間中のお願い
 - ①ヘルパー訪問中の飲酒、喫煙は自粛をお願いします。
犬、猫、爬虫類など苦手なヘルパーもおります。その場合、訪問時間中は、サークル若しくは別の居室でペットにお留守番してもらおう対応をお願い致します。
 - ②訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断り致します。
- (3) その他
 - ①ヘルパーの休暇、及び公共交通機関等の事故、雪、台風等の悪天候などその他やむを得ない事情により訪問予定日時等の変更をお願いする場合があります。その場合、電話等にて連絡をいたしますので、ご理解ご協力頂けますよう宜しくお願いします。
 - ②訪問介護員等との直接連絡は出来ませんので、キャンセル等の連絡など何かありましたら事業所 043-234-6538 へ連絡下さい。