

ケアサービス つぼみ 重要事項説明

令和6年4月1日現在

このパンフレットは、お客様が訪問介護（ホームヘルプサービス）の契約にあたり、お客様やご家族の方に知っていただきたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解していただけるような内容となっております。

◎ 当事業所の概要

事業所名	指定訪問介護事業所 ケアサービス つぼみ
所在地	神戸市中央区熊内橋通6丁目1-19
指定事業所番号	2875102515
開設年月日	平成22年9月1日
連絡先	TEL 078-272-6277 FAX 078-272-6278
緊急時の連絡先	TEL 078-272-6277（転送）
管理者連絡先 （氏名 倉知 玖希）	TEL 078-272-6277
営業日・営業時間	平日・祝日 午前9時00分～午後18時00分 土日 休日 年末年始 休日（12月30日～1月3日）
通常時のサービス提供実施 地域 （交通費無料エリア）	神戸市 灘区 中央区 兵庫区
ホームページアドレス	
E-mail	tsubomi2010@hb.tp1.jp
事業の目的・運営方針	介護保険法に基づき指定居宅介護の適切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訪問介護の提供を確保する。

◎ 当事業所の職員体制

令和6年4月現在

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1		1
サービス提供責任者	介護福祉士	3	1	4
サービス従業者	介護福祉士	3	10以上	13以上
※常勤再掲	初任者研修・実務者研修 研修修了者（1・2級）		14以上	14以上
	※全身性障害ガイド	3	5以上	8以上
	※ 視覚障害ガイド	3	1	4以上

○訪問介護員は、介護福祉士または訪問介護員養成研修1～2級課程を修了したものです。

○介護福祉士は、身体上・精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある人の介護を行う、また家族介護者等に介護に関する指導を行います。（介護福祉士養成施設を卒業するか介護福祉士国家試験に合格することが必要。）

○訪問介護員は、常に身分証明書を携帯していますので必要な場合はいつでも提示をもとめることができます。

◎ サービスのご利用についての注意事項

○ サービス提供にあたっては、当社が選任したヘルパーがサービスを行います。利用者様がヘルパーを指名することは出来ません。

○ 選任されたヘルパーの交替を希望する場合には、当該ヘルパーが業務上不相当と認められる事情、その他交替を希望される理由を明らかにして交替を申し出ることが出来ます。また、事業者の都合によりヘルパーを交替することがあります。その場合、利用者様に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮いたします。

○ ヘルパーのサービス時間中、時期環境に応じて空調設備等お願いしています。
※特に夏場、高温の室内の作業等で熱中症防止の為お願いしています。

○ 悪天候、災害などによる交通網がマヒした場合には、やむをえずサービス提供を中止する事があります。

☆令和3年1月14日の緊急事態宣言発令に伴いご利用様宅への訪問介護職員の活動について安心してケアを受けて頂けるようヘルパーは次のようにさせていただきます。今後の状況により変更する場合があります。

1. ご利用者様宅の玄関で手指消毒。
2. 活動前に利用者様の体温を測らせて頂く。
3. 検温の結果ご利用者様の体温が37.5度以上の場合、必要最低限の活動に切り替え退出させていただきます。
発熱の状況はサービス提供責任者に報告し指示を受けます。
4. 換気を行いながら活動させていただきます。
5. ヘルパー派遣が出来ない場合があります。
6. 夜勤帯では別室で待機させて頂く場合があります。またはご家族様にケアを変わって頂く場合があります。
7. ご家族様にケアをお願いする場合があります。
8. 誠に申し訳ございませんがケア中はご利用者様ご家族様にもマスク着用をお願い致します。

○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料金（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。

身体介護が中心の場合〔料金表—基本料金・通常時間〕※令和6年4月改正

	単位		利用料	利用者負担額
身体介護 0 20分未満	163単位	1割	1,766円	177円
身体介護 1 20分～30分	244単位	1割	2644円	264円
身体介護 2 30分～60分	387単位	1割	4195円	420円
生活 2 20分～45分	179単位	1割	17940円	174円
生活 3 50分～	220単位	1割	2384円	238円

☆負担割合証の負担割合になります。

※当事業所は 処遇改善加算Ⅰ13.7% 特定処遇改善加算Ⅱ4.2%

※令和4年10月1日より ベースアップ等支援加算 2.4%

☆令和6年6月1日施行 処遇改善関係加算の一本化(介護職員等処遇改善加算の新設)

※ 当事業所 新加算Ⅱです。

- ※ 基本料金に対して、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。
- ※ 上記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、お客様の居宅サービス計画（ケアプラン）定められた目安の時間を基準とします。事情で、且つお客様の同意を得て、サービス従業者2人で訪問した場合は2人分の料金をいただきます。
- ※ 初回加算
新規又は過去2ヶ月に当事業所からサービス提供を受けていない利用者に対して、初回若しくは初回の居宅介護等のサービス提供をした日に属する月に、サービス提供者がサービスを提供した場合、又は従業者にサービス提供責任者が同行した場合は、サービス利用料金に初回加算が加算されます。（200単位/回）
- ※ 緊急時対応加算
居宅介護等計画に位置付けされていないサービス提供を利用者又はその家族等からの要請を受け、サービス提供責任者が緊急対応の必要があると判断し24時間以内にサービス提供を行った場合、サービス利用料金に緊急時対応加算が算定されず。（100単位/回 但し、1回の要請につき1回が限度。月2回まで）

- ◎ サービス利用のキャンセル料
お客様の都合により、予約していたサービスの利用を中止する場合、キャンセル料が必要となる場合があります。詳しくは、下の表の通りです。

サービス提供日の前日 18 時まで連絡がない場合	金 1000 円を請求します。
--------------------------	-----------------

※ただし、お客様の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。

- ◎ 契約の解約料

当社に 1 週間前までに解約を申し出ていただきましたら、希望する日に解約することができます。

- ◎ 支給決定の申請前や申請後で決定前にサービスを利用した場合

支給決定の申請前または申請後で要介護認定前でもサービスを利用できますが

認定の結果自立となった場合には、所定の利用料（サービス費用の全額）を負担して頂きます。

認定結果によって、利用限度額を超えた場合は、その超えた分を全額ご負担して頂く事になります。

- ◎ 支払方法

- サービスを利用した場合、20 日までに前月分の利用料の請求をいたします（「請求書」をお渡しします）。

- 請求書には明細が付いていますので、必ず内容をご確認ください。

- 支払方法は口座自動引き落としです（毎月 27 日）

- お支払い後、領収証を発行しますので、大切に保管してください。（領収書の再発行はできません）

- ◎ 交通費

- 通常のサービス提供実施地域（※） → 無料

- それ以外の地域 → お客様の実費負担となります。

（※）通常のサービス提供地域については、1 ページに記載しています。

- 買い物時や薬の受けとり時の交通費 → お客様の実費負担となります。

- 通院介助時の交通費 → お客様の実費負担となります。

- ◎ 水道代・ガス代

お客様のご自宅でサービス実施のために水道・ガスを利用した場合その代金はお客様の実費負担となります。

- ◎ 電話代

お客様のご自宅でサービス実施のためにやむを得ず電話を利用した場合その代金はお客様の実費負担となります。

- ◎ コピー代

サービス提供記録（※）等をコピーした場合、お客様の実費負担となります。

（※）事業者は、訪問介護の提供に関する記録を作成し、お客様の要介護（要支援）

認定の有効期間が満了する日から 5 年間保管しています。

- ◎ その他の料金

- 介護保険給付費が適用されないサービスを利用する場合、お客様の全額自己負担となります。

当事業所では、次のような支援給付費外のサービスを行っています。

※利用料に 10% の消費税が加算されます。

サービス名	サービス内容	利用料（全額）
自費サービス	生活援助及び身体介助	1 時間 3000 円

◎ 緊急時の対応方法

お客様の病状の急変やその他必要な場合には、緊急連絡表に記載の主治医（かかりつけ医）ならびにご家族の方に直ちに連絡し、必要な措置を講じます。

◎ 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

○当事業所は、お客様にサービスを提供する際に付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱いしません。

○お客様に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対するお客様の権利擁護等の必要が生じた場合には、お客様のご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

◎ 損害賠償

当事業所は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。当事業所がお客様に対して賠償すべきことが起こった場合は、誠実に対応するとともに、契約書本文第12条に基づき、当事業所は金銭等により賠償をいたします。

加入保険名	介護事業者賠償責任補償（介護事業者）
保険の内容	別紙添付
賠償できる事項	・当事業所の訪問介護員がお客様の家財を壊してしまったときなど
当事業所の連絡担当者	（氏名）倉知 玖希 （連絡先）078-272-6277

◎ プライバシーについて

○当事業所は、お客様にサービスを提供するうえで知り得た情報は、決して第三者に漏らすことはありません。従業者でなくなった後もこれらの情報を保持するよう誓約書を交わし必要な措置を講じています。また契約終了後も同様です。

○サービス担当者会議などお客様やそのご家族の情報を利用するには、お客様の同意が必要となりますので、別に作成する同意書（居宅介護利用契約における個人情報使用同意書）に記名・押印いただくこととなります。

◎ 虐待防止について

当事業所はお客様等（ご利用者様）人権の擁護・虐待防止等、必要な措置を講じます。

- 1 虐待防止責任者を選定しています。 虐待防止責任者 倉知 玖希
- 2 成年後見制度の利用を支援しています。
- 3 苦情解決体制を整備しています。
- 4 従業者に虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- 5 介護相談員を受入れます。
- 6 サービス提供中に当該事業者又は養護者に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市町村に通報します。

◎ こんな場合はこちらまで

① 担当者と連絡を取りたい場合

078-272-6277

サービス提供責任者： _____

管理者： 倉知 玖希 _____

② 予約していたサービスの利用を中止したい場合

すみやかにこちらまでご連絡ください。

078-272-6277

③ 深夜などに緊急を要する場合

<緊急連絡先> 078-272-6277

④ サービスの提供に関して苦情や相談がある場合

(当社の苦情相談窓口)

株式会社 らぽおる 代表取締役 倉知 玖希	連絡先 (078) 272-6277 受付時間 (平日) 9:00~18:00
--------------------------	--

※外部・苦情相談窓口

- ・神戸市福祉局監査指導部 電話 078-322-6326
受付平日 8:45~12:00 13:00~17:30
- ・養介護施設従業者等による高齢者虐待通報専用電話(監査指導部内) 電話 078-322-6774
受付平日 8:45~12:00 13:00~17:30
- ・神戸消費生活センター 電話 078-371-1221
受付平日 9:00~17:00
- ・兵庫県国民健康保険団体連合会 電話 078-332-5617
受付平日 8:45~17:15

◎ 契約の終了

お客様が介護保険施設に入所（入院）した場合や自立（非該当）と認定された場合などは、契約は自動的に終了します。

以下の理由があったとき事業者は契約解除することが出来る。

利用者及びその関係者から事業所・従業者への暴行、脅迫その他の暴力行為があった場合。

その他契約を継続することが困難な事情があると事業者が判断した時。

◎ 契約の解約について

お客様は、当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには、文書で通

知を行い、直ちに契約を解約することができます。当社が事業を休廃止する場合ややむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約する場合があります。

令和 年 月 日

訪問介護サービス開始にあたり

利用者に対して本書面に基づいて重要事項の説明をしました。

事業者

所在地：兵庫県神戸市中央区熊内橋通6丁目1-19

名称：株式会社 らぼおる

ケアサービス つぼみ 代表者名：代表取締役 倉知 玖希

担当者： _____ 印

私は、本書面より

事業者から訪問介護サービスについての重要事項の説明を受けました。

サービス利用者

住所：〒

_____ 氏名： _____ 印

電話番号： _____

署名代行者(利用者家族)

住所：〒

_____ 氏名： _____ 印

電話番号： _____