

訪問介護 重要事項説明書

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社フォーリーフクローバー
法人所在地	東京都練馬区富士見台3-12-21
法人種別	営利法人
代表者氏名	代表取締役 坂本 大輔
設立年月日	平成29年4月17日
電話番号	03-6913-4619

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ヘルパーステーション ふたば	
サービスの種類	訪問介護	
事業所所在地	東京都練馬区富士見台3-12-21	
電話番号	03-5987-4008	
指定年月日・事業所番号	令和2年12月1日 指定	1372013431
管理者の氏名	坂本 大輔	
通常の事業の実施地域	練馬区：石神井地区（土支田・谷原・三原台・石神井台・石神井町・上石神井・下石神井・上石神井南町・高野台・富士見台・南田中） 光が丘地区（光が丘・高松・春日町・田柄） 練馬地区（貫井・向山・中村・中村北・中村南・練馬） 杉並区：井草・上井草・今川・下井草・清水・本天沼 中野区：鷺宮・白鷺・上鷺宮	
併設事業所	訪問看護ステーションわかば、ケアプランセンターあおば	

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にあるご利用者の心身の特性を踏まえて、可能な限り居宅において、その有する能力の応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、訪問介護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、ご利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、ご利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービス内容

訪問介護サービスは、訪問介護員等がご利用者のお宅を訪問し、入浴、排泄や食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上のお世話を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	ご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(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
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

5. 営業時間

営業日	年中無休
営業時間	午前 9 時 00 分 ~ 午後 6 時 00 分 まで ※ご利用者の希望に応じて、サービスの提供については、24 時間（深夜帯については緊急時のみ）対応可能な体制を整えるものとします。

6. 事業所の職員体制

職種	常勤専従	常勤兼務	非常勤専従	非常勤兼務	計
管理者	0名	1名			1名
サービス提供責任者	0名	3名	0名	0名	3名
訪問介護職	4名	3名	1名	1名	9名
事務員職員	0名	0名	0名	0名	0名

7. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	坂本 大輔 ・ 古泉 亜弥子 ・ 塩原 麻貴
--------------	------------------------

8. 利用料

(1) 基本サービス費

※ご利用者の負担金は、原則として基本サービス費の1～3割となります。詳しくは「介護保険負担割合証」をご確認ください。また、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用された場合、超えた額的全額をご負担いただきます。

サービス内容	サービス時間	(単位数)	利用料(1回あたり)			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
			地域区分(1級地)単価 11.4円/単位			
身体介護	20分未満	163	1,858円	186円	372円	558円
	20分以上30分未満	244	2,553円	256円	511円	766円
	30分以上1時間未満	387	4,411円	442円	883円	1,324円
	1時間以上	567	6,463円	647円	1,293円	1,939円
	1時間を超えて30分を増すごとに	+82	934円	94円	187円	281円
引き続き生活援助を行った場合、20分から計算し、25分ますごとに(3回の加算まで)		+65	741円	75円	149円	223円
生活援助	20分以上45分未満	179	2,040円	204円	408円	612円
	45分以上	220	2,508円	251円	502円	753円

※夜間(18:00～22:00)又は早朝(6:00～8:00)の場合

上記単位数の25%

増し

※深夜(22:00～6:00)の場合

上記単位数の50%

増し

※訪問介護員2名派遣の場合

上記単位数×2

(2) 加算・減算

名称	回数	(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算	1月につき	+200	2,280円	228円	456円	684円
緊急時訪問介護加算	1回につき (身体介護について算定)	+100	1,140円	114円	228円	342円
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	1月につき	+100	1,140円	114円	228円	342円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	1月につき	+200	2,280円	228円	456円	684円
高齢者虐待防止措置未実施減算		上記の訪問介護費に対して-1%				
1月につき(ご利用者ごとに、当該月の介護報酬総単位数※について算定) ※基本サービス費+各種加算・減算の単位数						
名称	加算区分	処遇改善加算の単位数	利用料 (10割分)			
介護職員処遇改善加算	加算(Ⅰ)	介護報酬総単位数×13.7% ※1単位未満の端数は四捨五入	左の単位数× 1単位の単価			
	加算(Ⅱ)	介護報酬総単位数×10% ※1単位未満の端数は四捨五入	左の単位数× 1単位の単価			
	加算(Ⅲ)	介護報酬総単位数×5.5% ※1単位未満の端数は四捨五入	左の単位数× 1単位の単価			
介護職員等特定処遇改善加算	加算(Ⅰ)	介護報酬総単位数×6.3% ※1単位未満の端数は四捨五入	左の単位数× 1単位の単価			
	加算(Ⅱ)	介護報酬総単位数×4.2% ※1単位未満の端数は四捨五入	左の単位数× 1単位の単価			
介護職員等ベースアップ等支援加算		介護報酬総単位数×2.4% ※1単位未満の端数は四捨五入	左の単位数× 1単位の単価			

(3) 実費

実費項目	通常の事業の実施地域を越えて行う交通費 (自動車使用)	1kmにつき20円(外税)
	通常の事業の実施地域を越えて行う交通費 (公共交通機関)	実費
	おむつ代、衛生用品代、その他処置に必要な物品費用は、原則として利用者様のご用意となります。	

(4) キャンセル料

① ご利用日の前営業日の18時までにご連絡いただいた場合	無料
② ご利用日の前営業日の18時までにご連絡がなかった場合	当該基本料金の10%

ご利用者のご都合でサービスを中止する場合は、上記のキャンセル料金を頂きます。
キャンセルをされる場合は、至急事業所までご連絡ください。

(5) 支払い方法

毎月月末締めとし、当該月の利用料金を翌月末日までにあらかじめ指定された方法でお支払い下さい。

9. 衛生管理等

①事業所は、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事業所の設備、及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

③事業所は、事業所内外において、感染症の発生、及び蔓延防止のため、次の措置を講ずるものとします。

(1) 感染症の発生、及び蔓延防止のための対策を検討する委員会の開催。また結果について、介護職員等への周知徹底

(2) 感染症の予防、および蔓延防止のための指針の整備

(3) 感染症の発生、及び蔓延防止を啓発・普及するための訪問介護員等に対する研修や訓練の実施

④事業所は、感染症が発生した場合、直ちに対応策を講じ、関連法令や規則に基づき、適切な行政機関へ報告するものとします。

10. ご利用者からの相談または苦情に対応する窓口

(1) 当事業所相談窓口

相談窓口	ヘルパーステーション ふたば	
担当者	管理者 坂本 大輔	
電話番号	03-5987-4008	
対応時間	9:00~18:00	
外部苦情 申し立て機関	ご利用者がお住まいの 各市区町村外部苦情窓口	別紙1 参照
	事業所所在地の 各市区町村外部苦情窓口	(担当窓口) 高野台地域包括支援センター (電話) 03-5372-6300
	都道府県国民健康保険 団体連合会	(担当窓口) 介護福祉部 介護相談指導課 (電話) 03-6238-0177

※ご不明な点はお尋ねください。ご相談については各市区町村でも受け付けております。

(2) 相談及び苦情の対応

相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。

管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

(3) 確認事項

相談対応者は以下の事項について確認を行う。

- ① 相談又は苦情のあった利用者の氏名
- ② 提供したサービスの種類、年月日及び時間
- ③ サービス提供した職員の氏名(利用者が分かる場合)
- ④ 具体的な苦情・相談内容
- ⑤ その他参考となる事項

(4) 相談及び苦情処理回答期限の説明

相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

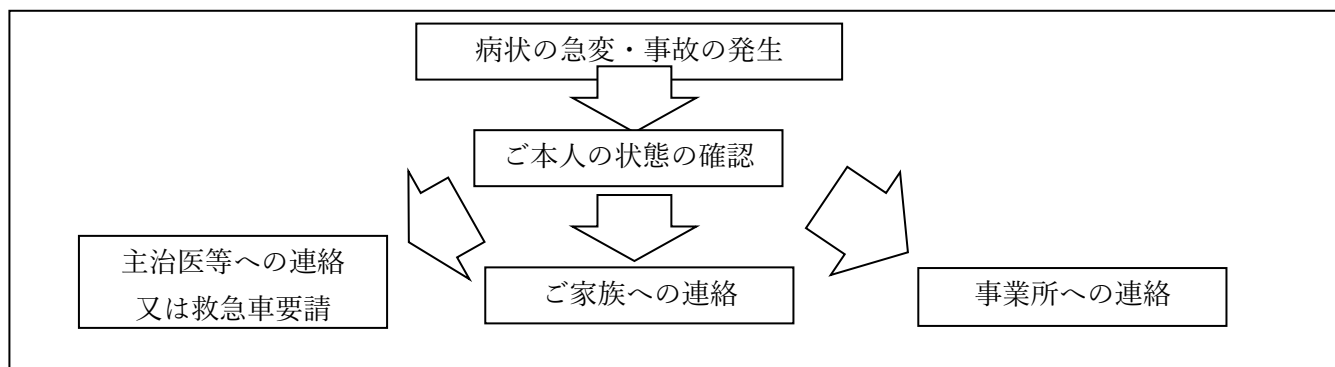
(5) 相談及び苦情処理

概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。

- ① 管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。サービスを提供した者からの概況説明・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討・文書による回答案の必要性を含めた検討をする。
- ② 文書により回答を作成し、利用者に対し管理者が事情説明を直接行った上で、文書を渡す。なお作成した文書は、2年間保管する。
- ③ 利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
- ④ 市や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
- ⑤ 相談及び苦情対応記録に改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る。
- ⑥ 事業所にて対処不能な苦情が起こった場合、速やかに保険者へ相談し、指示通りの対応を行う。

1 1. 事故発生時の対応

事業所は、サービスの実施により、病状の急変及び事故が発生した場合には、速やかにご利用者の主治医及びご家族などに連絡を行うとともに必要な措置を講じます。



① 緊急事態・事故発生後の対応

- (1) 事故の状況、原因の明確化
- (2) 責任の所在と内容の明確化
- (3) 必要に応じ損害賠償の手続き
- (4) 必要に応じ区市町村への報告
- (5) 居宅介護支援事業所への報告

② 再発防止への対応

- (1) 事故発生の要因の分析
- (2) 具体的な防止策の検討・立案
- (3) 事業所従事者への周知と再発防止策の実施支持

③ 損害賠償責任

事業所はご利用者に対するサービスの提供により、万が一事故が発生し、ご利用者に損害が発生した場合には、速やかに区市町村、ご利用者のご家族に等に連絡を取り、必要な措置を講じるとともに同事業所に帰すべき事由による時は損害を賠償します。また下記の損害賠償保険に加入しております。

保険会社名	一般社団法人全国訪問看護事業所協会
保険名	居宅サービス・居宅介護支援事業者賠償責任保険
保障の概要	ご利用者などの第三者に身体障害を与え、または財物を滅失・破損もしくは汚損した場合に、被保険者が、法律上の損害賠償責任を負担することによって被る損害に対して、保険金をお支払いします。 見舞金、初期対応費用、人格権侵害による賠償損害等も補償の対象となります。

1 2. 守秘義務・個人情報の保護

- ① 事業所は、サービスを実施するうえで知りえた、ご利用者又はご家族などに関する事項については、ご利用者又は第三者の生命、身体などに危険がある場合など、正当な理由がある場合を除いて第三者に提供しません。
- ② 事業所は、その業務に係る訪問介護員等に対して、その業務に従事する際には、正当な理由がなく業務上知り得たご利用者またはご家族等の情報を第三者に提供してはならない旨の書面を取り交わすなど、必要な措置を講じます。
- ③ 事業所は、従事者であったものに、業務上知り得たご利用者またはご家族等の秘密を保持させるために、従事者で亡くなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨の書面を取り交わすなど、必要な措置を講じます。
- ④ 事業所は、サービス担当者会議や介護支援専門員および他の居宅サービス事業所などとの連絡調整において、個人情報を関係者へ提供することが必要である場合は、あらかじめご利用者及およびご家族等に対して、情報提供の目的と、情報を提供する関係者に関する事項を説明し、書面にて同意を得ます。

1 3. 教育・研修体制

事業所は、訪問介護員等に対し、その知識及び技能の向上を目的として、定期的な教育と研修の機会及び内容を以下のように設けています。

- ① 入社時研修 採用後1か月以内
- ② 継続研修 年10回

【研修内容】

- ① 訪問介護員等として専門的な業務について。
- ② 高齢者虐待法などの他法制度について。
- ③ そのほか、サービス実施のために必要な事項について。

1 4. 虐待防止のための措置

①事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待などの防止のため次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待防止委員会の開催
- (2) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための訪問介護員等に対する研修の実施
- (4) ご利用者及びそのご家族からの苦情処理体制の整備
- (5) 虐待防止に関する責任者として管理者、もしくは管理者にて担当者を選定
- (6) その他虐待防止のために必要な措置

②事業者は、ご利用者の人権を尊重する視点に立ったサービスに努め、虐待を受けている恐れがある場合には直ちに防止策を講じ区市町村へ報告するものとします。

1 5. 身分証の携行

訪問介護員等は、常に身分証を携帯し、初回訪問及びご利用者又はご利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。

1 6. ご協力いただきたい留意事項

サービスのご利用にあたって、ご利用者及びご利用者の家族は、以下の事項についてご理解していただき、当事業所が行うサービスの提供にご協力ください。

- 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出来ませんので、あらかじめご了承ください。
 - (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、金銭に関する取り扱い
 - (3) 他の家族に対する食事の準備など

- (4) ご利用者のお宅の鍵をお預かりする際には、別途鍵の預かり証を取り交わします。
- (5) 物品などの破損が、自然又は老朽化により発生した場合には、その損害に関する賠償責任は認められません。
- (6) 訪問介護員等の個人の電話番号や住所は、お知らせできません。
- (7) 訪問する職員の指定は承れません。

② 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食の提供などはお断りいたします。

③ 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに事業所の担当者又は担当の地域包括支援センターへご連絡ください。

17. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	
実施した評価期間の名称	
評価結果の開示状況	

別紙 1

●ご利用者がお住いの各市区町村外部苦情窓口 一覧

名称	所在地	電話番号	担当地区
第2育秀苑	羽沢 2-8-16	03-5912-0523	旭丘、小竹町、栄町
桜台	桜台 1-22-9	03-5946-2311	桜台
豊玉	豊玉南 3-9-13	03-3993-1450	豊玉中、豊玉南
練馬	練馬 2-24-3	03-5984-1706	練馬
練馬区役所	豊玉北 6-12-1	03-5946-2544	豊玉上、豊玉北
中村橋	貫井 1-9-1	03-3577-8815	貫井、向山
中村かしわ	中村 2-25-3	03-5848-6177	中村、中村南、中村北
北町	北町 2-26-1	03-3937-5577	錦、北町 1~5・8、平和台
北町はるのひ	北町 6-35-7	03-5399-5347	氷川台、早宮、北町 6・7
田柄	田柄 4-12-10	03-3825-2590	田柄 1~4、光が丘 1
練馬高松園	高松 2-9-3	03-3926-7871	春日町、高松 1~3
光が丘	光が丘 2-9-6	03-5968-4035	光が丘 2・4~6、旭町・高松 5(13~24 番)
光が丘南	光が丘 3-3-1-103	03-6904-0312	高松 4・5(1~12 番)、田柄 5・光が丘 3・7
第3育秀苑	土支田 1-31-5	03-6904-0192	土支田 1~4、高松 6
練馬ゆめの木	大泉町 2-17-1	03-3923-0269	谷原、高野台 3~5、三原台、石神井町 2
高野台	高野台 1-7-29	03-5372-6300	富士見台、高野台 1・2、南田中 1~3
石神井	石神井町 3-30-26	03-5923-1250	石神井町 1・3~8、石神井台 1・3
フローラ石神井公園	下石神井 3-6-13	03-3996-0330	南田中 4・5、下石神井
第二光陽苑	関町北 5-7-22	03-5991-9919	石神井台 2・5~8、関町東 2、関町北 4・5
関町	関町南 4-9-28	03-3928-5222	関町北 1~3、関町南 2~4、立野町
上石神井	上石神井 1-6-16	03-3928-8621	上石神井、関町東 1、関町南 1、上石神井南町、石神井台 4
やすらぎミラージュ	大泉町 4-24-7	03-5905-1190	大泉町 1~4
大泉北	大泉学園町 4-21-1	03-3924-2006	大泉学園 4~9
大泉学園	大泉学園町 2-20-21	03-5933-5556	大泉学園町 1~3、大泉町 5・6、東大泉 3 (52~55 番, 58~66 番)
南大泉	南大泉 5-26-19	03-3923-5556	西大泉、西大泉町、南大泉 5・6