

【契約書別紙】

サービス内容説明書  
及び重要事項説明書

社会福祉法人 聖母会  
聖母の丘ヘルパーステーション

# 重要事項説明書（訪問介護）

< 令和 6年 6月 1日現在 >

## 1 訪問介護事業者（法人）の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 聖母会		
代表者名	塩塚 俊子		
法人所在地	(住所)		
・連絡先	〒 161-0032	東京都新宿区中落合 2-22-13	
	(電話)	03-3954-5061	
	(F A X)	03-5996-6810	

## 2 事業所の概要

### (1) 事業所名及び事業所番号

施設の名称	聖母の丘ヘルパーステーション		
所在地・連絡先	(住所)		
	〒 860-0073	熊本県熊本市西区島崎 6丁目1番27号	
	(電話)	096-355-3021 (F A X) 096-355-3031	
	(緊急用連絡先)	090-2517-6968	
事業所番号	4370105183		
管理者の氏名	鈴木 昭彦		

### (2) 利用施設であわせて実施する事業

事業の種類		熊本県知事の事業者指定		利用定数
		指定年月日	指定番号	
施設	養護老人ホーム	/		50名
	特定施設入居者生活介護	平成22年4月1日	4370107080	(内35名)
	介護老人福祉施設	平成12年2月8日	4370100697	50名
	認知症対応型共同生活介護	平成28年5月1日	4390101774	18名
居宅	短期入所生活介護	平成12年3月31日	4370102016	10名
	介護予防短期入所生活介護	平成18年4月1日		
	通所介護	平成12年3月31日	4370101133	30名
	介護予防通所介護	平成18年4月1日		
	訪問介護	平成18年2月1日	4370105183	
介護予防・日常生活支援総合事業	平成29年4月1日			
居宅介護支援事業		平成11年9月6日	4370100135	143名

### (3) 事業所の職員体制

従業者の職種	人数 (人)	区 分				常勤換算後 の人数(人)	職務の内容
		常勤(人)		非常勤(人)			
		専従	兼務	専従	兼務		
訪問介護事業管理者 生活援助型訪問サービス事業管理者	1		1			1	事業所の管理・統括
訪問介護事業責任者	1		1			1	訪問介護計画書作成・調整
サービス提供責任者	2	2				2.0	サービス内容の管理・指導
訪問 介護 員	介護福祉士	5	3		2	7.5	身体介護及び生活援助
	1級ヘルパー ・実務者研修						
	2級ヘルパー ・初任者研修	9			7	2	
	生活援助型 訪問サービス従事者	1			1	0.4	生活援助

(4) 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制	休暇
管理者	正規の勤務時間帯 9:00～18:00 常勤で兼務有	週休2日・有給休暇・慶弔休暇・特別休暇・育児休業・傷病休暇・介護休暇
サービス提供責任者	正規の勤務時間帯 9:00～18:00 常勤で勤務	
訪問介護員	9:00～18:00	

(5) 事業所実施地域

事業の実施地域	熊本市 主な実施地域は京陵、井芹、藤園、西山、花陵、三和中学校区とする。
---------	---

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談下さい。

(6) 営業日

営業日	営業時間
平日	9:00～18:00
祝日	9:00～18:00

営業しない日	土・日曜日、1月1日～1月2日
--------	-----------------

※ 上記営業時間とサービス提供時間は異なりますので、ご相談下さい。

3 サービスの内容及び費用

(1) 介護保険給付対象サービス

ア サービス内容

種類	① 身体介護 ② 生活援助
----	---------------

イ 費用

原則として介護保険負担割合証に記載された負担割合に応じた額がお客様の負担額となります。お客様の負担額については契約書別紙サービス内容説明書に記載します。

【料金表】

○特定事業所加算(Ⅱ)の適用事業所として10%加算

体制要件及び人材要件(2)を満たすとして熊本市長に届け出た事業所

身体介護が中心	①20分未満	②20分以上 30分未満	③30分以上 1時間未満	④1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 2時間未満	
	1,790円	2,680円	4,260円	6,240円	7,140円	
生活援助が中心	20分以上45分未満		45分以上			
	1,970円		2,420円			
身体介護に引き続き生活援助	20分以上45分未満			45分以上70分未満		
	②に続き 計1時間	③に続き 計1時間半	④に続き 計2時間	②に続き 計1時間半	③に続き 計2時間	④に続き 計2時間半
	3,400円	4,970円	6,950円	4,110円	5,690円	7,670円
	70分以上					
	②に続き 計2時間	③に続き 計2時間半	④に続き 計3時間			
	4,830円	6,400円	8,380円			

○加算

夜間（午後 6時から午後10時まで）	料金表の額1回につき100分の25を加算します。
早朝（午前 6時から午前 8時まで）	
深夜（午後10時から午前 6時まで）	料金表の額1回につき100分の50を加算します。
緊急時訪問介護加算 1回1,000円	1回の要請につき1回を限度として
訪問介護初回加算 1月2,000円	新規利用時及び過去3ヶ月間にサービスを受けていない場合の再開時
生活機能向上連携加算Ⅰ 1月1,000円	訪問リハビリテーションの理学療法士等と連携しサービス提供を行った場合
集合住宅におけるサービス提供の減算 (①、③料金表の額1回につき100分の10を減算 ②100分の15を減算)	①事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内に所在する建物に居住する者 (②に該当する場合を除く)
	②上記の建物のうち、当該建物に居住する利用者の人数が一月あたり50人以上の場合
	③上記①以外の範囲に所在する建物に居住する者 (当該建物に居住する利用者の人数が一月あたり20人以上の場合)
介護職員処遇改善加算(Ⅰ) 所定単位数の 245/1000	介護職員の賃金の改善等を実施して熊本市長に届け出た事業所 ※区分支給限度基準額の算定対象外です。

- ・ 上記料金算定の基本となる時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、お客様の居宅サービス計画に定められたサービスにかかる標準的な時間を基準とします。
- ・ 介護保険での給付の範囲を超えたサービス利用の利用料金は、事業者が別に設定し、全額がお客様の自己負担となりますのでご相談ください。
- ・ 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、お客様は一ヶ月につき料金表の利用料金全額をお支払い下さい。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。  
領収証は、医療費控除を受ける時に必要となりますので、大切に保管下さい。
- ・ お客様の身体的理由もしくは暴力行為等の事情があり、かつ、お客様及びその家族等の同意を得て、訪問介護員が2人で訪問する場合は、2人分の料金となります。

(2) 介護保険給付対象外サービス

○ 事業所の地域以外の送迎費

2の(5)の主な実施地域にお住まいの方は無料です。

但し、それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となります。

○ その他の費用

訪問介護サービス実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、お客様の負担となります。

○ キャンセル料

お客様のご都合によりサービスを中止する場合は、次のキャンセル料をいただきます。

ただし、お客様の病状の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は不要です。

① ご利用日前日 午後6時までに連絡いただいた場合	無料
② ご利用日前日 午後6時を過ぎて連絡いただいた場合	利用料自己負担部分の全額
③ ご利用日当日までに連絡がなかった場合	利用料自己負担部分の全額

○ 利用料のお支払い方法

翌月15日までに「3 サービスの内容及び費用」に記載の金額を基に算定した前月の利用料等を利用明細書により請求を致します。下記の方法にてお支払い下さい。

< 支払方法 >

当事業所指定の金融機関・郵便局への口座振替（ただし、口座振替が開始されるまでの期間は、当施設受付窓口での現金によるお支払いをお願い致します。

「預金口座振替依頼書・自動払込利用申込書」へのご記入が必要になります。）

その他

①現金での支払いの方は当事業所受付窓口にご持参下さい。

②やむを得ず銀行振込みされる方は、下記口座にご送金下さい。

肥後銀行本店 普通預金 （ 口座番号 2073354 ）

口座名義人 社会福祉法人 聖母会

特別養護老人ホーム 聖母の丘

理事長 塩塚 俊子

※ 入金確認後、領収証を発行します。

4 事業所の特色等

(1) 事業の目的

社会福祉法人聖母会 聖母の丘ヘルパーステーション(以下「事業所」という)は、社会福祉法人聖母会の理念に基づき、介護保険法、介護保険施行規則及び厚生省令の人員、設備及び運営基準に則して指定訪問介護の事業を運営し、お客様が要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことを目的とする。

(2) 運営の方針

事業所は、お客様ひとりひとりをかけがえのない大切な存在として尊敬し、理解し、受容したサービスを提供する。

事業所は、訪問介護計画に基づき、常にお客様の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、お客様又はその家族に対し、適切な援助を行う。また、居宅介護支援事業所・各サービス提供事業所及び関係諸機関等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(3) その他

事項	内容
訪問介護計画の作成 及び事後評価	担当のサービス提供責任者が、お客様の直面している課題等を評価し、お客様の希望を踏まえて、訪問介護計画を作成します。 また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を踏まえて訪問介護計画を見直します。 訪問介護計画は、訪問介護計画作成の都度、入所者やその家族に、書面にて説明のうえ交付します。

### (3) その他

事項	内 容
従業者研修	① 採用時研修 採用後3ヶ月以内 ② 継続研修 年1回以上

#### 5 サービス内容に関する苦情等を解決するための概要

(1) お客様からの相談又は苦情等（以下「苦情等」という。）に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者を設置し、お客様及びその家族等（以下「利用者等」という。）からの苦情等については、以下の窓口で対応します。

事業所名	特別養護老人ホーム 聖母の丘
所在地	熊本市西区島崎6丁目1番27号
ご利用方法	電話： 096 (355) 3017 F A X： 096 (351) 4690
	苦情箱： 地域交流スペース内に設置
対応時間	9：00 ～ 18：00
	*但し、ご要望があれば、上記時間以外も対応します。
担当者職氏名	管理者 鈴木 昭彦
担当者 不在時の対応 その他	上記担当者が不在のときは、当ヘルパー事業所の管理者が対応しサービス提供責任者及び担当者に確実に伝達します。 当法人で行う他の指定居宅サービス事業をご利用の方については、その事業の職務と兼務しない職員が担当します。

#### (2) 円滑かつ迅速に苦情等の処理を行うための処理体制・手順

お客様等から苦情等の申し出があった場合、まず、上記担当者が内容を伺い、下記A及びBの手順により処理します。

苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存し、その後のサービス提供に活用します。

苦情等の処理は他の業務に優先して迅速に行うものとし、次回のサービス提供時（訪問時）までには解決し、お客様が安心してサービスの提供を受けられるよう最大限の努力を行います。

A 苦情を申し立てられた方に内容等説明を行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに同意を得、解決を図ることとします。

この場合も必ず管理者に報告します。

B-1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、訪問によるお客様等からの聞き取り及び担当訪問介護員への聞き取りにより、事実を詳細に把握します。

B-2 その後、翌日までには事業所内で検討会議を開き、当事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちにお客様等に説明し同意を得ます。

B-3 上記の苦情等の内容及び処理経過については、お客様の居宅サービス計画（ケアプラン）の作成を担当している介護支援専門員（ケアマネージャー）にその都度報告し、必要な指示を受けます。

B-4 管理者は、お客様等からの苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているかを、担当訪問介護員のみならず、利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、他の訪問介護員に変更する等の措置を行い、お客様等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分配慮します。

B-5 上記の流れにより苦情の処理を図った後も、お客様及び担当介護支援専門員とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意してサービス提供を行います。

### (3) その他

常に苦情が出ないようなサービス提供に心がけます。

対応措置についても必要に応じて協議し、相談者の意志及び人格を尊重し、誠意ある対応をします。

#### ○ サービス利用に係る苦情相談窓口

☆ 熊本市高齢介護福祉課（市役所11階）

〒860-8601 熊本市中央区手取本町1番1号

TEL：096-328-2347 FAX：096-327-0855

メール koureikaigofukushi@city.kumamoto.lg.jp

☆ 熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口

〒862-0911 熊本市東区健軍1丁目18番7号

TEL：096-214-1101 FAX：096-214-1105

## 6 個人情報保護・守秘義務

施設及び従業者は、法人の定める個人情報保護規定に則り、個人情報を適正に取り扱います。また、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を保守します。退職後においても、これらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としてしています。

## 7 事故発生時の対応

事業所は、お客様に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに、お客様の家族・関係事業所等に連絡をとるとともに必要な対応を行う。

お客様に対して訪問介護サービス提供による賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害を賠償します。

## 8 衛生管理の対策

事業所は、お客様に対するサービスの提供において衛生管理に努め、別途定める事業所内感染対策マニュアルにより必要な対応をいたします。

## 9 業務継続計画の策定

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訪問介護事業の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し（令和6年4月1日までの経過措置期間あり）、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。また、介護支援専門員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するよう努めます。

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います。

### 10 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延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6月に1回以上開催します。その結果を、各訪問介護員に周知徹底します。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

### 11 虐待の防止

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における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事ができるものとします）を定期的開催するとともに、その結果について、各訪問介護員に周知徹底を図ります。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。



## 1 2 緊急時における対応方法

サービスの提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかにお客様の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等へ連絡をします。

主治医	病院名	
	所在地	
	氏名	
	電話番号	
緊急時病院搬送先	病院名	
	所在地	
	氏名	
	電話番号	
① 緊急連絡先（家族等）	氏名（続柄）	続柄（ ）
	住所	
	電話番号	
② 緊急連絡先（家族等）	氏名（続柄）	続柄（ ）
	住所	
	電話番号	

## 1 3 お客様へのお願い

- サービス利用の際には、介護保険被保険者証と居宅介護支援事業者が交付するサービス利用票を提示してください。

当事業者は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明をしました。

令和            年        月        日

事業者            住所            〒 860-0073

熊本県熊本市西区島崎6丁目1番27号

事業者（法人）名

社会福祉法人 聖母会

（事業所番号）

聖母の丘ヘルパーステーション

（4370105183）

代表者名 理事長            塩塚 俊子            印

管理者                            鈴木 昭彦            印

説明者            職種・氏名            サービス提供責任者            印

私は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問介護のサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

令和            年        月        日

ご利用者甲            住所            \_\_\_\_\_

氏名                            \_\_\_\_\_ 印

ご親族            住所            \_\_\_\_\_

続柄（            ） 氏名                            \_\_\_\_\_ 印

代理人            住所            \_\_\_\_\_  
（選任した場合）

氏名                            \_\_\_\_\_ 印