

指定訪問介護サービス 重要事項説明書

訪問介護サービス(以下「サービス」といいます。)の提供にあたり、事業所の概要や提供されるサービスの内容および利用上の留意事項等の重要事項について、次のとおり説明します。

1. サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人ピロス
代表者氏名	理事長 鈴木 敏夫
所在地および連絡先	静岡市駿河区馬渓2丁目9-13 電話: 054-654-2800
法人設立年月日	平成15年11月25日

2. 利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	在宅サポートセンターピロス
事業所の所在地	静岡市駿河区馬渓2丁目9-13
指定年月日	令和6年3月1日
指定事業所番号	静岡県 2274202353号
事業の種類	訪問介護事業
連絡先	電話: 054-654-2800 FAX: 054-654-2801
管理者	鈴木 達也
通常の事業実施地域	静岡市葵区(但し、旧安倍六か村を除く)・静岡市駿河区
併設事業所	(1) 指定第1号訪問事業(訪問介護相当サービス) (2) 障害者総合支援法に基づく指定居宅介護事業 (3) 地域生活支援事業(移動支援サービス) (4) 一般乗用旅客自動車運送事業(介護タクシー)

(2) 第三者評価の実施状況

実施の有無	なし
-------	----

(3) 事業所の営業日および営業時間

営業日	年中無休(ただし、12月31日～1月3日を除く)
営業時間	午前9時～午後6時

※ただし、営業時間外でも相談に応じサービス提供可能な体制をとります。

また、電話等により、24時間連絡が可能な体制をとります。

3. 事業の目的および運営方針について

(1) 目的

利用者の意思および人格を尊重し、自立した生活を地域社会において営むことができるよう、適切なサービスを提供することを目的とします。

(2) 運営方針

事業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、利用者が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、サービスを提供します。

事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

4. 事業所の従業者の体制および職務内容について

(1) 職員配置

管理者	鈴木 達也(常勤兼務)
-----	-------------

職種	職員数	常勤	非常勤	常勤換算職員数
サービス提供責任者	2	2		1.0
訪問介護員	6	6		1.5
事務員	1		1	0.1

(令和7年4月1日現在)

※常勤換算職員数とは、週あたりの勤務延べ時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数(週40時間)で除した数です。

(2) 各職種の職務内容

① 管理者

- ・従業者および業務の管理を、一元的に行います。
- ・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。

② サービス提供責任者

- ・訪問介護事業所に対するサービス利用の申込みに係る調整を行います。
- ・利用者の身体その他の状況およびその置かれている環境に応じてアセスメントを実施します。
- ・居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画書(以下「ケアプラン」といいます。)を踏まえ、援助の目標やそれを達成するための具体的なサービスの内容(手順や所要時間)を明確にした訪問介護計画書を作成します。
- ・利用者および同居の家族に訪問介護計画書の内容を説明し、同意を得て交付します。
- ・訪問介護計画書の実施状況を把握し、担当の介護支援専門員に報告します。
- ・訪問介護員に対して、具体的な援助目標およ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。
- ・訪問介護員に対して、業務の実施状況等の管理や技術指導を行います。
- ・この他、事業所の人員体制により、サービス提供責任者自らが、訪問介護計画書に基づき、サービスを提供することがあります。

③ 訪問介護員

- ・訪問介護計画書に基づき、サービスを提供します。
- ・サービス提供後、サービスの提供日、内容、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 事務員

- ・介護給付費等の請求事務および通信連絡事務等を行います。
- ※訪問介護計画書に基づき、利用者にサービスを提供する、サービス提供責任者および訪問介護員を総称して、「ヘルパー」といいます。

5. 提供するサービスの内容について

しんたいかいご 身体介護	<p>① 排泄・食事介助 ② 清拭・入浴、身体整容 ③ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助 ④ 起床および就寝介助 ⑤ 服薬介助 ⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守り的援助</p>
せいかつえんじょ 生活援助	<p>① 掃除 ② 洗濯 ③ ベッドメイク ④ 衣類の整理・被服の補修 ⑤ 一般的な調理、配下膳 ⑥ 買い物・薬の受け取り</p>
つういんとうじょうこうかいじょ 通院等乗降介助	通院等に際し、訪問介護員等が運転する自動車への移動・ 移乗の介助。(移送に係る運賃は別途必要になります)

6. 利用料およびその他の費用について

サービスを利用した場合の利用料は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担額」は、原則として利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額です。

ただし、支払方法が償還払いとなる場合には、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、事業所からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口に提出し、後日払い戻しを受けてください。

(1) 訪問介護の利用料

【基本部分】

区分	所要時間	訪問介護費(1回あたり)				
		単位数	利用料 (1回あたり)	利用者負担額(1回あたり)		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満	163	1,698円	170円	339円	510円
	20分以上30分未満	244	2,542円	255円	509円	763円
	30分以上1時間未満	387	4,032円	404円	807円	1,209円
	1時間以上 (30分を増すごとに加算)	567 (+82)	5,908円 (+854円)	591円 (+86円)	1,181円 (+170円)	1,773円 (+257円)
	20分以上45分未満	179	1,865円	187円	373円	559円
生活援助	45分以上	220	2,292円	230円	4459円	688円
	通院等乗降介助	97	1,010円	101円	202円	303円

【加算・減算】

要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算または減算されます。

加算等の種類	加算・減算額(1回あたり)				
	単位数	利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
緊急時訪問介護加算	100	1,042円	105円	209円	313円
初回加算	200	2,084円	209円	417円	626円
早朝・夜間の訪問	所定単位数の25%	左記額の 1割	左記額の 2割	左記額の 3割	
深夜の訪問	所定単位数の50%	左記額の 1割	左記額の 2割	左記額の 3割	
訪問介護処遇改善加算 (Ⅲ)	所定単位数の18.2%	左記額の 1割	左記額の 2割	左記額の 3割	
中山間地域等に居住する 者のサービス提供加算	所定単位数の5%	左記額の 1割	左記額の 2割	左記額の 3割	

事業所と同一敷地内建物等の利用者、これ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合 (減算)	同一敷地内建物等の利用者・同一建物の利用者 20人以上50人未満 所定単位数の90%	左記額の 1割	左記額の 2割	左記額の 3割
	同一敷地内建物等の利用者50人以上 所定単位数の85%	左記額の 1割	左記額の 2割	左記額の 3割

上記の利用料および加算等は、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、利用料等も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい利用料等を書面でお知らせします。

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただることとなりますのでご留意ください。

上記の利用者負担金は目安の金額であり、円未満の端数処理等により多少の誤差が生じることがあります。

(2) 他の費用

交通費	通常の事業の実施地域以外の地域の居宅においてサービスを提供する場合に係る費用として、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道1キロメートルあたり30円をいただきます。
水道光熱費等	サービスの提供に必要な、備品および電気、ガス、水道料金については、利用者の負担となります。

(3) キャンセル料

利用予定日の前にサービス利用の中止または変更をすることができます。
この場合には、利用予定日の前日午後5時までに事業所に申し出てください。利用日の前日午後5時までに連絡がなく、サービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。
ただし、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただきません。

前日午後5時までの連絡	(キャンセル料は不要です)
前日午後5時以降の連絡 および連絡なくキャンセルされた場合	当該サービスにおける、 利用者負担額の50%相当額

(4) 支払い方法

利用者負担額およびその他の費用について、サービスを利用した月の翌月15日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、請求月の末日までに、現金でのお支払いをお願いします。

なお、銀行・郵便局の指定口座からの引き落とし、または銀行振込を希望される場合は、別途お申でし出ください。

7. サービスの利用にあたっての留意事項について

(1) 市町村の認定内容等の確認

サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された要介護区分、有効期間、居宅介護支援事業者等を確認させていただきます。住所、支援事業者等に変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 訪問介護計画書の作成

居宅介護支援事業者が作成したケアプランを踏まえ、利用者および家族の意向に配慮しながら、援助の目標やそれを達成するための具体的なサービスの実施内容、実施日および時間等を定めた訪問介護計画書を作成します。
作成した訪問介護計画書については、利用者とその家族に内容を説明し、同意を得た上で交付します。

(3) 介護支援専門員への報告

訪問介護計画書の実施状況を把握し、担当の介護支援専門員に報告します。
利用者の状態の変化等により、訪問介護計画書の見直し・変更が必要と思われる場合(利用者が見直し・変更を希望した場合を含みます)は、担当の介護支援専門員に報告します

(4) 担当するヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者とその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気づきの点やご要望、ヘルパーを変更したいというご希望がありましたら、お客様相談窓口等に遠慮なく相談ください。

(5) ヘルパーの禁止行為について

ヘルパーは次のことをお受けすることはできませんので、あらかじめご了承ください。

ヘルパーの禁止行為	① 医療行為
	② 利用者または家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などを預かること
	③ 利用者または家族からの金銭、物品、飲食の提供を受けること
	④ 利用者の同居家族に対するサービスを行うこと
	⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス(大掃除、庭掃除など)を行うこと
	⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、食事
	⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者または第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
	⑧ 利用者または家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

なお、熱中症予防のため、ヘルパーが自ら用意した水分を補給する場合がありますので、ご了承ください。

(6) サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む)は利用者の負担にて使用させていただきます。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

(7) その他の留意事項

利用者の思想・信仰は自由ですが、従業者に対する宗教活動、政治活動および営利活動はご遠慮ください。

8. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、関連する法律を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	施設長 鈴木 達也
-------------	-----------

② 成年後見制度の利用を支援します。

③ 苦情解決体制を整備しています。

④ 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

9. 秘密の保持と個人情報の保護について

(1) 利用者とその家族に関する秘密の保持について

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」および「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。

事業者および従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者とその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。

また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。

事業者は、従業者に業務上知り得た利用者とその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間および従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約のないよう内容とします。

(2) 個人情報の保護について

事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用するなど、他の居宅サービス事業者等に利用者の個人情報を提供しません。

利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用するなど、他の居宅サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。

事業者は、利用者とその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものその他、電磁的記録を含みます。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

10. 緊急時における対応方法について

(1) サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行なうなど必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

(2) 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

れんらくさき 連絡先	でんわ 電話: 054-654-2800
たいおうかのうじかん 対応可能時間	じかんたいおう 24時間対応

11. 事故発生時の対応について

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、担当の介護支援専門員および市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

ほけんがいしゃめい 保険会社名	どうわそんがいほけんかぶしきがいしゃ あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
ほけんめい 保険名	かいごほけん しゃかいふくし じぎょうしゃそうごうほけん 介護保険・社会福祉事業者総合保険
ほしょう がいよう 保障の概要	しょくいん ぎょうむちゅうじこ そんがいばいしょうほしょう たいじんぱいしょ 職員の業務中事故についての損害賠償保障(対人賠償5000万円)

12. 苦情解決の体制および手段について

(1) 提供したサービスに係る、利用者とその家族からの相談および苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から事業所に対するご意見などもいただいている。事業所への苦情や意見は第三者委員に相談することもできます。

だいさんしゃいいんしめい れんらくさき 第三者委員氏名・連絡先	しむら おさむ 志村 修 (054-245-4133)
	くめた としひろ 桑田 利博 (054-252-0415)

(2) 相談および苦情に対し、円滑かつ適切に対応するための体制および手段は、以下のとおりとします

① 苦情受付担当者は、利用者から受け付けた苦情を「苦情受付シート」に記録します。

② 受け付けた苦情に対しては、利用者宅を訪問するなどして、速やかに事実確認を行うとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得ます。

③ 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと検討会議を開催し、対応策の協議を行います。

④ 苦情申出者に、その結果または解決に向けての対応策等の説明を行い、同意を得ます。

⑤ 改善を速やかに実施し、改善状況を確認します。(損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行います。) 解決困難な場合は、保険者に連絡し、助言・指導を受け改善を行いま

す。

⑥ 同様の苦情・事故が起こらないよう、従業者へ周知するとともに、研修会の機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

【事業者の窓口】

まどぐちたんとう 窓口担当	すずき たつや 鈴木 達也	fax番号	054-654-2801
でんわばんごう 電話番号	054-654-2800	FAX番号	054-654-2801
メールアドレス	pirosu@opal.ocn.ne.jp	うけつけじかん 受付時間	午前9時～午後5時

【その他の苦情申立の窓口】

くじょううけつけきかん 苦情受付機関	しずおかし かいごほけんか じぎょうしゃしどうだい がかり でんわ 静岡市 介護保険課 事業者指導第2係 電話:054-221-1377
	しずおかけんこくみんけんこうほけんданないれんごうかい 静岡県国民健康保険団体連合会 でんわ 電話:054-253-5590

13. 身分証の携行について

サービス提供責任者および訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時および、利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

14. 心身の状況の把握について

サービスの提供にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の介護保険サービス、保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

15. 連絡調整に対する協力および他の事業者等との連携について

(1) 事業者は、サービスの利用について市町村または相談支援事業を行う者が実施する連絡調整にできる限り協力します。

(2) サービスの提供にあたり、市町村、他の指定介護保険サービス事業者、保健医療サービスおよび福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

16. サービス提供の記録について

サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、提供時間、内容等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。

これらの記録はサービス完結の日から2年間保存し、利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)