

重要事項説明書

利用者： _____ 様

事業所： フルケア訪問介護事業所

重要事項説明書

1. 訪問介護事業所の概要

(1) 訪問介護事業所の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	フールケア訪問介護事業所
所在地	富山県富山市新庄町2-7-10
事業所の指定番号	1670114675
サービスを提供する 実施地域※	富山市全域

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 営業時間及びサービス提供時間

営業時間	サービス提供時間
午前8:30～午後17:30	年中無休

※ただし、サービス提供はケアプランの定める時間帯であれば、いつでも対応するものとする。

(3) 職員体制

職種	資格	常勤	非常勤	計
管理者 サービス提供責任者	サービス提供責任者は介護福祉士、介護職員実務者研修	4名	0名	4名
訪問介護員	介護福祉士、ヘルパー1～2級修了者、介護職員実務者研修、初任者研修	37名	4名	41名

(4) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

2 サービス内容

(1) 身体介護

① 食事介助 ② 入浴介助 ③ 排泄介助 ④ 清 拭 ⑤ 外 出 ⑥体位変換 等

(2) 生活援助

① 買い物 ② 調 理 ③ 掃 除 ④ 洗 濯 ⑤そ の他日常生活上の支援

(3) その他サービス

① 健康チェック ② 介護相談 ③ 情報提供 ④ 関係機関との連絡調整 等

3 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割負担または2割負担、3割負担となります。

詳しくは市区町村から発行される負担割合証をご確認ください。

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。

[料金表—基本料金・通常時間]

身体介護	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分～ 1 時間未満	1 時間以上～ 1 時間 30 分未満	1 時間 30 分以上 (30 分増すごとに)
	1 6 3 単位	2 4 4 単位	3 8 7 単位	5 6 7 単位	8 2 単位
生活援助		20 分以上 45 分未満	4 5 分以上	身体介護に引き続き生活援助を行う場合	
		1 7 9 単位	2 2 0 単位	所要時間が20分から起算して25分増すごとに+65 単位 (195 単位を限度)	

- ※ 中山間地域（＝富山県の場合は全域）において、通常の事業の実施地域以外に居住する利用者へサービス提供した場合は、基本料金の5%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。
- ※ やむを得ない事情で、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。

(2) 加算

基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額
		利用者負担金
初回加算	新規の利用者へのサービス提供した場合	200単位
緊急時訪問加算	利用者や家族等からの要請を受けて、緊急にサービス提供した場合	1回につき 100単位
夜間・早朝 深夜加算	夜間18時～22時、又は早朝6時～8時にサービス提供する場合 深夜22時～翌朝6時にサービス提供する場合	上記基本部分の25% 上記基本部分の50%
中山間地区等に居住するものへサービス提供加算※	中山間地区において、通常の事業の実施地域以外に居住する利用者へサービスした場合	上記基本部分の5%
介護職員等 処遇改善加算Ⅰ	当該加算の算定要件を満たす場合	上記基本部分と 各種加算減算の合計の 24.5%
介護職員等 処遇改善加算Ⅱ	当該加算の算定要件を満たす場合	上記基本部分と 各種加算減算の合計の 22.4%

(3) 減算

基本部分に以下の料金が減算されます。

減算の種類	減算の要件	減算額
同一建物減算	正当な理由なく、事業所において、前6ヶ月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、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に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合	上記基本部分の12%
業務継続計画未策定 減算	感染症・災害の業務継続計画が未策定の場合、基本報酬を減算	上記基本部分の1%
高齢者虐待防止措置 未実施減算	虐待の発生又はその再発を防止するための措置が講じられていない場合、基本報酬を減算	上記基本部分の1%

(4) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。

① ご利用日の前営業日の 17 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 17 時までにご連絡がなかった場合	利用負担金の 100%

(5) その他

- ① お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担になります。
- ② 通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はお客様のご負担になります。
- ③ 料金の支払方法
料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月 20 日過ぎまでに当月分の料金を請求いたしますので、27 日までにお支払いください。お支払い方法は、口座引落とさせていただきます。
- ④ まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。
- ⑤ サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。
- ⑥ やむを得ずヘルパーが変更する場合もございますのでご了承下さい。
- ⑦ 誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮下さい。

4 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ① まずはお電話でお問い合わせください。当ステーション職員がお伺いいたします。また、居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

- ① お客様のご都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の 1 週間前までに文書でお申し出ください。
- ② 当ステーションの都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 1 ヶ月までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）
 - ・ お客様が介護保険施設等に入所した場合
 - ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当〔自立〕又は要支援と認定された場合

- ・ ※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ お客様が亡くなられた場合

④ その他

- ・ 当ステーションが正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族の方などが、当ステーションや当ステーションのサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、当ステーションにより文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

(3) 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、区市町村、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。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ないます。

5 虐待の防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努めます。

6 身体拘束等の適正化

- (1) 利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行わないよう努めます。
- (2) 身体的拘束等を行う場合には、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由の記録を義務付けます。

7 ハラスメント対策

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

8 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

9 サービス内容に関する苦情

(1) 当事業所の相談・苦情窓口

当事業所の訪問介護に関するご相談・苦情および訪問介護サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

※苦情の対応の手順につきましては巻末の別添資料をご確認ください。

相談・苦情受付責任者：山本 侑弥

相談・苦情受付窓口（担当者）：山本 侑弥

受付日：月曜～金曜日

電話番号：090-5773-3718

受付時間：8:30～17:30

行政機関その他苦情受付機関

富山市福祉保健部 介護保険課	所在地	富山市新桜町7番38号
	受付日	月曜～金曜
	電話番号	076-443-2041
	受付時間	8:30～17:15
国民健康保険団体連合会	所在地	富山市下野宇野豆田995-3
	受付日	月曜～金曜
	電話番号	076-431-9833
	受付時間	9:00～17:00
富山県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地	富山市安住町5-21 富山県社会福祉協議会内
	受付日	月曜～金曜
	電話番号	076-432-3280
	受付時間	9:00～16:00

10 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者による評価の実施	1 あり	実施日	令和 年 月 日
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

会社の概要

法人種別・名称 ： 株式会社フルケア

社員数 ： 45名（非常勤も含む）

設 立 ： 平成31年 3月

所在地 ： 富山県富山市新庄町2-7-10

電話 ： 076-443-1061

代表取締役 ： 増田 翔真

事業内容 ： 訪問介護事業

令和 年 月 日

サービス提供開始にあたり、利用者に対して本書面にもとついて重要な事項を説明しました。

事業者 富山県富山市新庄町 2－7－10

名 称 株式会社フルケア

説明者

私は、本書面により事業者から訪問介護についての重要な事項の説明を受け十分に理解しました。

利用者 住 所
氏 名

(代理人) 住 所
氏 名
本人との関係

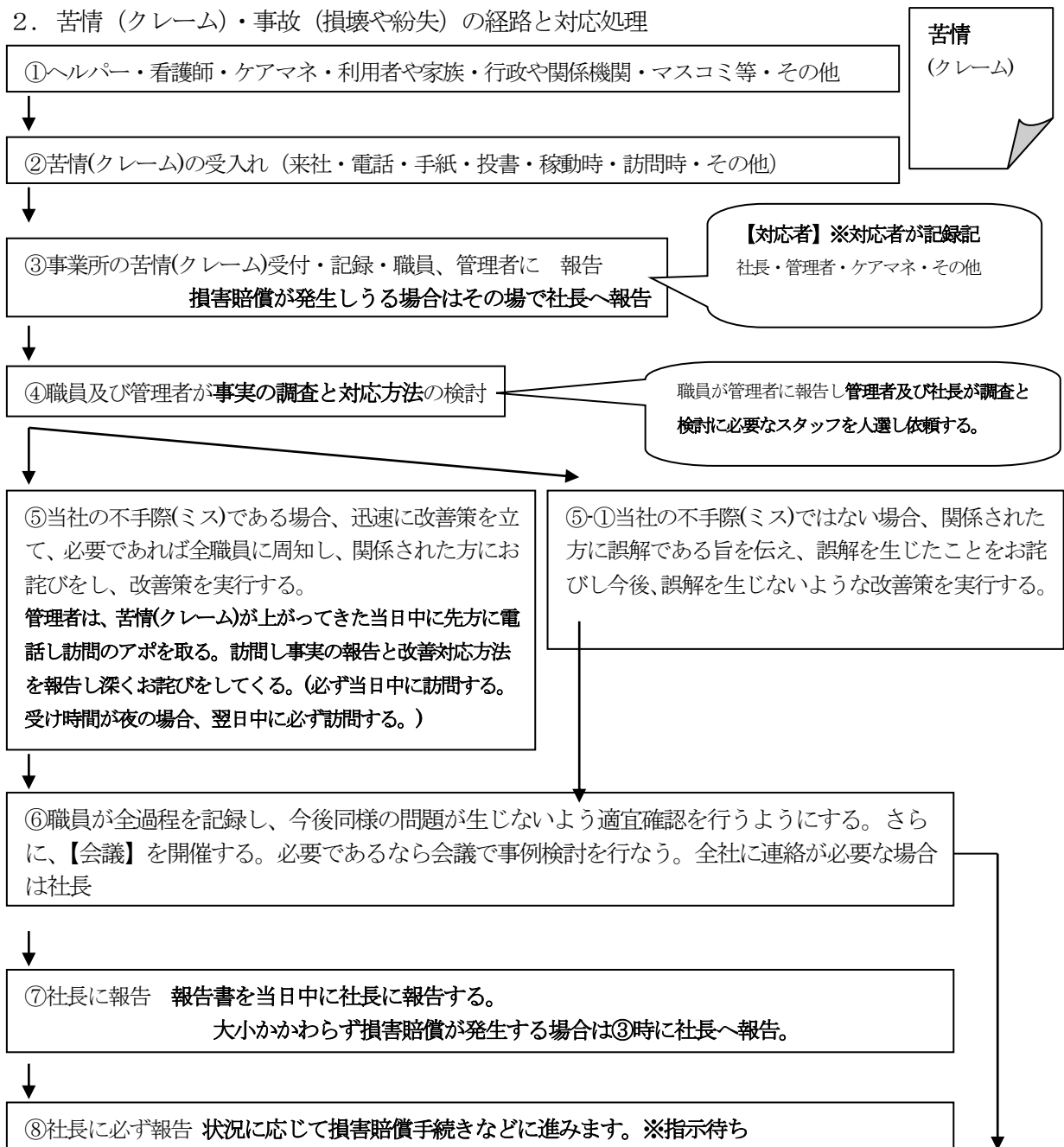
(別添資料)

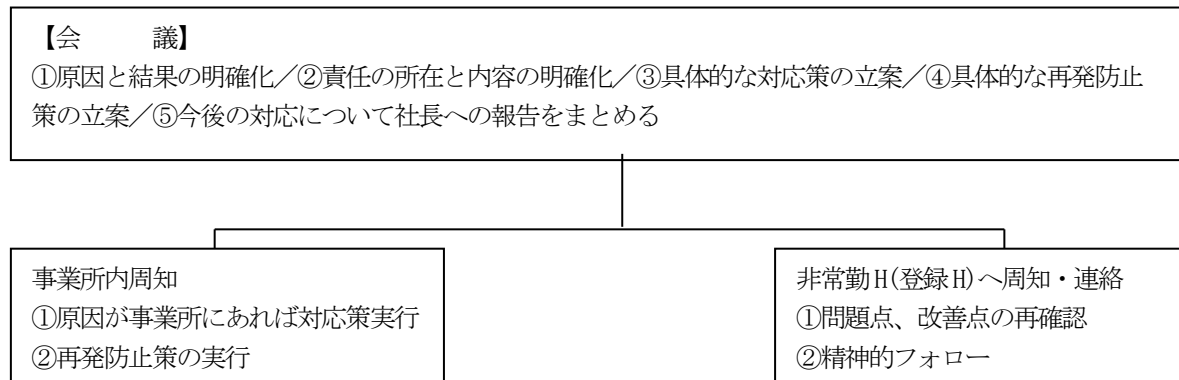
苦情（クレーム）・相談・事故（損壊や紛失）について

1. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）とは

苦情とは、利用者・家族・その他の方からの当サービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴え契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを言うものとする。どんな些細なことでも見落とすことなく、顧客からの警告アラームだとして受け止める必要がある。

2. 苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）の経路と対応処理





3. 記録

苦情の受付から対応方法及びその後の状況までの全過程を規定の様式に記録し、その原因・対処方法・その後の状況を明確にするとともに、常にその確認が出来るようにしておく。この記録は、少なくとも5年以上の期間保存するものとする。