

ケアサポート HIBIKI 重要事項説明書

訪問介護の提供に当たり、事業所の概要や提供されるサービスの内容、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. 運営規定の概要

(事業の目的)

株式会社 かど家が開設するケアサポート HIBIKI（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が、要介護状態にある高齢者（以下「利用者」という。）に対し、利用者が住み慣れた地域での生活を継続し、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう適正な指定訪問介護を提供することを目的とします。

(運営の方針)

指定訪問介護の提供に当たっては、事業所の従業者は、要介護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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとします。

事業の実施に当たっては、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るものとします。

2. 事業所の名称等

(1) 介護サービスを提供する事業者について

事業者（法人）の名称	株式会社かど家
主たる事務所の所在地	〒811-1352 福岡市南区鶴田3丁目21番37号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 角家 美代香
設 立 年 月 日	令和 3年 5月13日
電 話 番 号	092-986-2940

(2) ご利用者へのサービス提供を担当する事業者について

事業所の名称	ケアサポート HIBIKI
福岡市指定事業所番号	介護保険事業所番号4071106126号（令和5年7月1日指定）
事業所の所在地	〒811-1352 福岡市南区鶴田3丁目21番36号
電 話 番 号	092-984-0097 （相談担当者 宮崎大輔）
F A X 番 号	092-984-0098
通常の事業の実施地域	福岡市全域、那珂川市、春日市、糸島市、糟屋郡
福祉サービス第三者評価の実施状況	有 ・ 無

3. 従業員の職種、員数及び職務の内容

事業所の従業員の体制

(令和6年6月1日現在)

職種	常勤		非常勤	
	専従	兼務	専従	兼務
管理者	0人	1人		
サービス提供責任者	0人	1人	0人	0人
訪問介護員	0人	4人	3人	0人

① 管理者 1名

管理者は、従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。

② サービス提供責任者 1人以上

サービス提供責任者は、指定訪問介護の利用申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導や、居宅介護支援事業者等と連携を図り訪問介護計画の作成等を行います。

③ 訪問介護員等 3人以上

訪問介護員等は、入浴、排せつ、食事の介助等日常生活に必要な支援及び介護を行います。

4. 営業日及び営業時間

(1) 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりです。

① 営 業 日 月曜日から金曜日まで

ただし、国民の祝日、12月30日から1月3日、及び8月13日から8月15日、5月3日から5日を除く。

② 営 業 時 間 午前9時から午後5時までとする。

上記の営業日、営業時間のほか、電話等により、24時間連絡可能な体制とする。

(2) サービス対応可能日及び時間帯は次の通りとする。

① サービス提供日 土曜日から日曜日までとする。

② サービス提供時間 午前0時から午後11時59分までとする。

5. 訪問介護サービスの内容

(1) 身体介護

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 起床及び就寝介助

⑤ 服薬介助

⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助

(2) 生活援助

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

⑦ 通院介助

6. 利用料金

厚生労働大臣が定める基準によるものであり、当該訪問介護が法廷代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額として設定します。

【料金表】

(1) 通常 (8:00~18:00)

区分	所要時間	訪問介護費 (1回あたり)			
		基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)	利用者負担金 (自己負担2割の場合)	利用者負担金 (自己負担3割の場合)
身体介護	20分未満	1, 744円	174円	348円	523円
	20分以上30分未満	2, 610円	261円	522円	783円
	30分以上1時間未満	4, 140円	414円	828円	1, 242円
	1時間以上 1時間30分未満	6, 066円	606円	1, 213円	1, 819円
	1時間30分以上 2時間未満	6, 944円	694円	1, 388円	2, 083円
生活援助	45分未満	1, 915円	191円	383円	574円
	45分以上	2, 354円	235円	470円	706円
20分以上の身体介護に引き 続き生活援助を行った場合		引き続き行う生活援助の所要時間20分から起算して25分を増すごとに加算し、 65単位を加算			

(2) 夜間及び早朝 (6:00~8:00、18:00~22:00)

区分	所要時間	訪問介護費 (1回あたり)			
		基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)	利用者負担金 (自己負担2割の場合)	利用者負担金 (自己負担3割の場合)
身体介護	20分未満	2, 182円	218円	436円	654円
	20分以上30分未満	3, 263円	326円	652円	978円
	30分以上1時間未満	5, 178円	517円	1, 035円	1, 553円
	1時間以上 1時間30分未満	7, 586円	758円	1, 517円	2, 275円
	1時間30分以上 2時間未満	8, 677円	867円	1, 735円	2, 603円
生活援助	45分未満	2, 396円	239円	479円	718円
	45分以上	2, 942円	294円	588円	882円
20分以上の身体介護に引き 続き生活援助を行った場合		引き続き行う生活援助の所要時間20分から起算して25分を増すごとに加算し、 65単位を加算			

(3) 深夜 (22:00～6:00)

区分	所要時間	訪問介護費 (1回あたり)			
		基本利用料	利用者負担金 (自己負担1割の場合)	利用者負担金 (自己負担2割の場合)	利用者負担金 (自己負担3割の場合)
身体介護	20分未満	2,621円	262円	524円	786円
	20分以上30分未満	3,916円	391円	783円	1,174円
	30分以上1時間未満	6,216円	621円	1,243円	1,864円
	1時間以上 1時間30分未満	9,105円	910円	1,821円	2,731円
	1時間30分以上 2時間未満	10,421円	1,042円	2,084円	3,126円
生活援助	45分未満	2,878円	287円	575円	863円
	45分以上	3,531円	353円	706円	1,059円
20分以上の身体介護に引き続き生活援助を行った場合		引き続き行う生活援助の所要時間20分から起算して25分を増すごとに加算し、65単位を加算			

【その他の費用】

交通費	事業所から10km未満	0円
	事業所から10km以上	一律500円/片道

【キャンセル料】

利用者は、利用予定日の前にサービス利用の中止又は変更をすることができます。この場合には、利用者よりキャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記の通りキャンセル料を請求することとします。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、キャンセル料は発生しません。

キャンセルの時期	キャンセル料
ご利用日の24時間前までに ご連絡いただいた場合	無料
ご利用日の12時間前までに ご連絡いただいた場合	1提供あたりの利用料の50%
ご利用日の12時間前までに ご連絡いただけなかった場合	1提供あたりの利用料の100%

7. 緊急時等における対応方法

従業者は、サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び利用者の家族等に連絡する等の措置を講じ、管理者に報告するものとします。

8. 事故発生時の対応方法

①従業者は、利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

【事故発生時の公的連絡先一覧】

福岡市東区福祉・介護保健課	電話 092-645-1071	FAX 番号 092-631-2191
福岡市博多区福祉・介護保険課	電話 092-419-1078	FAX 番号 092-441-1455
福岡市中央区福祉・介護保険課	電話 092-718-1102	FAX 番号 092-771-4955
福岡市城南区福祉・介護保険課	電話 092-833-4105	FAX 番号 092-822-2133
福岡市早良区福祉・介護保険課	電話 092-833-4355	FAX 番号 092-831-5723
福岡市西区福祉・介護保険課	電話 092-895-7066	FAX 番号 092-881-5874
福岡市南区福祉・介護保険課	電話 092-559-5127	FAX 番号 092-512-8811
那珂川市高齢者支援課介護保険担当	電話 092-953-2211	FAX 番号 092-953-2312
春日市福祉高齢課介護保険担当	電話 092-584-1122	FAX 番号 092-584-3090
糸島市介護・高齢者支援課介護保険係	電話 092-332-2070	FAX 番号 092-321-1139
粕屋町介護福祉課介護保険係	電話 092-938-0229	FAX 番号 092-938-9522
志免町福祉課高齢者包括支援係	電話 092-935-1041	FAX 番号 092-935-2456
宇美町健康福祉課介護・高齢者支援係	電話 092-934-2243	FAX 番号 092-933-7512
須恵町福祉課介護保険係	電話 092-932-1151	FAX 番号 092-933-6626
新宮町健康福祉課	電話 092-710-8286	FAX 番号 092-710-8287
篠栗町福祉課高齢者支援係	電話 092-947-1347	FAX 番号 092-947-7977
久山町福祉課	電話 092-976-1111	FAX 番号 092-976-2463

②利用者に対する居宅介護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。

【事業者が加入している損害賠償保険】

保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
保険名	ウォームハート
保障の概要	居宅サービス・居宅介護支援事業者等補償 被害者対応、事故対応、経済的損失、徘徊時受託貴重品などの賠償に備える

9. 苦情相談窓口および苦情を処理するために講ずる措置の概要

(1) 苦情相談窓口

相談・苦情に対する常設の窓口として、下記のとおり苦情受付責任者を置いています。また苦情受付責任者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにします。

苦情の受付は口頭でも行いますが窓口「苦情・要望箱」を設置し、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応します。

営業日、営業時間以外についても、携帯電話で応対し、速やかに対応します。

【事業所の相談窓口】

事業所相談窓口	電話番号 092-984-0097
	受付時間 月曜日から金曜日 9時から17時 (受付時間外: 080-7281-6544)
	担当者名 宮崎 大輔

【公的機関の相談窓口】

福岡市福祉局高齢社会部介護保険課	電話 092-733-5452	FAX 番号 092-726-3328
福岡市東区福祉・介護保健課	電話 092-645-1071	FAX 番号 092-631-2191
福岡市博多区福祉・介護保険課	電話 092-419-1078	FAX 番号 092-441-1455
福岡市中央区福祉・介護保険課	電話 092-718-1102	FAX 番号 092-771-4955
福岡市城南区福祉・介護保険課	電話 092-833-4105	FAX 番号 092-822-2133
福岡市早良区福祉・介護保険課	電話 092-833-4355	FAX 番号 092-831-5723
福岡市西区福祉・介護保険課	電話 092-895-7066	FAX 番号 092-881-5874
福岡市南区福祉・介護保険課	電話 092-559-5127	FAX 番号 092-512-8811
那珂川市高齢者支援課介護保険担当	電話 092-953-2211	FAX 番号 092-953-2312
春日市福祉高齢課介護保険担当	電話 092-584-1122	FAX 番号 092-584-3090
糸島市介護・高齢者支援課介護保険係	電話 092-332-2070	FAX 番号 092-321-1139
粕屋町介護福祉課介護保険係	電話 092-938-0229	FAX 番号 092-938-9522
志免町福祉課高齢者包括支援係	電話 092-935-1041	FAX 番号 092-935-2456
宇美町健康福祉課介護・高齢者支援係	電話 092-934-2243	FAX 番号 092-933-7512
須恵町福祉課介護保険係	電話 092-932-1151	FAX 番号 092-933-6626
新宮町健康福祉課	電話 092-710-8286	FAX 番号 092-710-8287
篠栗町福祉課高齢者支援係	電話 092-947-1347	FAX 番号 092-947-7977
久山町福祉課	電話 092-976-1111	FAX 番号 092-976-2463
福岡県国民健康保険団体連合会	電話 092-642-7859	FAX 番号 092-642-7856

(2) 苦情を処理するために講ずる措置の概要

① 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

・苦情原因の把握

当日又は時間帯によっては翌日利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得ます。また、速やかに解決を図る旨、伝言します。

・検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行います。

・改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得、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

適宜、担当の介護支援専門員又は保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討します。

・再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

② その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けます。

- ・毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行う。
- ・従業員の資質の向上のための研修機会を確保する。
- ・利用者のプライバシーを保護するため、職員の守秘義務の徹底を図る。

10. 秘密保持及び個人情報の保護

- ・事業者及びその従業者は、業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、在職中及び退職後において、第三者に漏らしません。これは、この契約終了後も同様とします。
- ・事業所は、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」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ・事業所は、利用者の個人情報については利用者から、その家族の個人情報についてはその家族から予め文書で同意を得ない限り、利用者の居宅サービス計画等の立案のためのサービス担当者会議、居宅サービス事業者等との連絡調整等において、利用者又はその家族の個人情報を用いません。

令和 年 月 日

事業所は、利用者へのサービス提供開始に当たり、上記のとおり重要事項を説明しました。

説 明 者 所 在 地 〒 8 1 1 - 1 3 5 2
福岡市南区鶴田 3 丁目 2 1 番 3 6 号
事業所名 ケアサポート HIBIKI
職・氏名 管理者 宮 崎 大 輔 印

令和 年 月 日

私は、事業所より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

利 用 者 住 所
氏 名 印

代 理 人 住 所

氏 名 印

利用者との続柄