

『ふれ愛の館しおん』
ホームヘルプセンター

ご利用者の手引き

重要事項説明書

明るく

温かく

安心

楽しい充実した一日をお約束します

社会福祉法人 四恩学園

1. 事業者について

法人名	社会福祉法人四恩学園
法人所在地	大阪市住吉区苅田4丁目3-9
電話番号	06-6607-2220
代表者氏名	理事長 中西 裕
設立年月日	昭和27年5月20日

2. ご利用施設

(1) 事業所の概要

施設名	ふれ愛の館しおんホームヘルプセンター
事業所の種類	指定訪問介護事業所
事業所指定	大阪市指定 第2772000226 (平成11年10月29日指定)
施設長名	施設長 佐藤 旭保
管理者名	管理者 臼杵 竜児
事業所所在地	大阪市住吉区苅田4丁目3-15
電話番号	06-6607-2990
FAX 番号	06-6696-5356
開設年月日	平成10年3月1日
実施地域	住吉区・東住吉区・阿倍野区・住之江区

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日(祝日も休まず営業)
休館日	年末年始(12月29日から1月3日)
サービス提供時間	7:00~21:00
受付時間	8:30~18:00

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	指定訪問介護は、ご契約者(利用者)の意志及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立った適切なサービスを提供します。
運営の方針	契約者が出来る限り自宅にて、持っておられる能力に合わせて自立した日常生活が営むことができる様配慮し、身体介護や生活の援助を行います。

4. 職員配置・勤務体制

職員の勤務配置(令和 7 年 4 月現在)

従業員の職種	区 分		常勤換算	事業所の指定基準
	常 勤	非常勤		
事業所長	1			1名
サービス提供責任者	3	1		4名
介護福祉士	3	9		指定なし

ヘルパー1級				指定なし
ヘルパー2級		8		指定なし

※ 当事業所では、ご契約者の家庭に訪問しサービスを行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 介護保険給付の給付対象となるサービス

サービス区分と種類		詳 細
身体介護に関する事	入浴介助	入浴の介助・清拭・着替え等
	排泄介助	排泄介助・トイレへの移動・おむつ交換・陰部の洗浄等
	食事介助	食事の介助・見守り・配膳・後片付け
	体位交換	体位の交換・床ずれ等の予防
	通院外出介助	通院の介助・診察の際の意思伝達・外出の移動の介助等
	その他	爪切り・服薬促し・安否確認等
生活援助に関する事	調理	献立・食事の用意
	洗濯	衣類等の洗濯
	掃除	居室の掃除(ご利用者の使用するスペースに限る)
	買物	日常生活に必要な物品の買い物
	その他	布団干し・衣類の補修・薬受けとり等

(注) ご契約者本人への援助に限ります。家族への援助は出来ません。

(2) ① 提供するサービスの料金と利用料について

区分	提供時間	20分未満	30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間半未満	1時間半以上 2時間未満
身体介護	1割	247円	372円	590円	864円	989円
	2割	494円	744円	1,180円	1,728円	1,978円
	3割	741円	1,116円	1,770円	2,592円	2,967円

区分	提供時間	20分以上 45分未満	45分以上 70分未満
生活援助	1割	273円	335円
	2割	546円	670円
	3割	819円	1,005円

介護に引き続き生活援助を行う時間区分、料金(例)

区分	提供時間	料金	利用料	
身体1生活1	身体1(30分) + 生活援助(20分)	4,710円	1割	471円
			2割	942円
			3割	1,413円
身体1生活2	身体1(30分) + 生活援助(45分)	5,700円	1割	570円
			2割	1,140円
			3割	1,710円
身体1生活3	身体1(30分) + 生活援助(70分)	6,690円	1割	669円
			2割	1,338円
			3割	2,007円

(注) 提供時間数は、実際のサービス提供時間ではなく、居宅サービス計画に定める時間数によるものとします。なお上記の料金は地域加算、介護職員等処遇改善加算Ⅰ、特定事業所加算Ⅱを勘案しています。

② 関係法令に基づいた下記の費用が、別途利用者負担金に加算されます。

項目	加算内容	条件
特定事業者加算Ⅱ	所定単位数 ×10%	・ 体制要件、人材要件、いずれにも適合する場合
初回加算	200単位/月	・ 新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、一定の期間内にサービス提供責任者が指定訪問介護を行った場合
緊急時訪問介護加算	100単位/回	・ 身体介護中心型について、利用者等からの要請に基づき、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に居宅サービス計画において計画的に訪問することとなっていない指定訪問介護を行った場合

生活機能向上 連携加算	100 単位/月	・ サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士(以下「理学療法士等」という)による訪問リハビリテーションに同行し、理学療法士等と共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画書を作成していること。 ・ 当該理学療法士等と連携して訪問介護計画に基づくサービス提供を行っていること。 ・ 当該計画に基づく初回の訪問介護が行われた日から3か月間、算定できること。
介護職員等 処遇改善加算Ⅰ	所定単位数 ×24.5%	・ 介護職員処遇改善交付金相当分を介護報酬に円滑に移行するために、例外的かつ経過的な取扱いとして介護職員処遇改善加算を創設する。

＜特定事業所加算算定要件＞

【特定事業所加算(Ⅰ)】

体制要件1～6、人材要件(1. 及び2.)、重度要介護者等対応要件(1. 又は2.)

【特定事業所加算(Ⅱ)】

体制要件1～5、人材要件(1. 又は2.)のいずれにも適合

【特定事業所加算(Ⅲ)】

体制要件1～6、人材要件((4. 又は5.)、重度要介護者対応要件(1. 又は2.)

【特定事業所加算(Ⅳ)】

体制要件1～5、人材要件(4. 又は5.)

【特定事業所加算(Ⅴ)】

体制要件1～5・7・8

＜体制要件＞

- 1) 訪問介護員等、サービス提供責任者ごとに作成された研修計画に基づく研修の実施。
- 2) 利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的開催すること。
- 3) サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。
- 4) すべての訪問介護員等に対し、健康診断等を定期的実施していること。
- 5) 緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。
- 6) 看護師との連携により 24 時間連絡できる体制を確保かつ必要に応じて訪問介護を行う事が出来る体制を整備、職員研修の実施。
- 7) 中山間地域等の居住者への継続的なサービス提供。
- 8) 多職種共同による訪問介護計画の見直し。

＜人材要件＞

- 1) 訪問介護員等の総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上であること。
- 2) すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士又は5年以上の実務経験を有する介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員であること。ただし、居宅サービス基準上、1人を超えるサービス提供責任者を配置しなければならない事業所については、2人以上のサービス提供責任者が常勤であること。
- 3) 実務者研修修了者
- 4) サービス提供責任者を常勤により配置し、かつ基準を上回る数の常勤のサービス提供責任者を1人以上配置していること。
- 5) 訪問介護員の総数のうち勤続年数が7年以上の者の占める割合が100分の30以上であること。

＜重度要介護者等対応要件＞

- 1) 前年度又は前3月の利用者のうち、要介護4～5・認知症日常生活自立度Ⅲ以上の利用者の総数が20%以上であること。痰吸引などが必要な方。
- 2) 看取り期の利用者への対応実績が1人以上であること。

(注) 特定事業所加算(Ⅰ)～(Ⅴ)は、いずれか一つのみを算定することができる。

③ 利用料金の割増しについて

提供時間帯	早朝	昼間	夜間	2人派遣
時間帯	午前6時～ 午前8時	午前8時～ 午後6時	午後6時～ 午後10時	重介護の方の入浴 処遇困難等の場合
割増率	25%	なし	25%	200%(2人分)

※ 介護保険給付外のサービスでも同様です。

④ その他の費用について

通院・外出にともなう交通費	通院・外出などのサービスにあたってご利用者の心身の状況、天候状況により徒歩で行けない場合などタクシーやバス(付き添い者の分も含む)の運賃においては、ご利用
---------------	---

	用者の負担となります。
通常の事業の実施地域以外で当該サービスを行う場合	(1) 事業所から片道5km未満 400 円 (2) 事業所から片道5km以上 500 円
備品等の費用について	訪問介護サービスの実施の為に必要な備品(水道・電気・ガス含む)は無償で使用させていただきます。訪問介護員が緊急時などに事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。ご了承下さい。

(3) 介護保険の給付対象とならないサービスについて

介護保険給付対象外のサービス	介護保険の給付限度額を超えてサービスを利用される場合には、サービス料金の全額が利用者負担となります。
----------------	--

(4) 利用料金の支払い方法について

利用料（利用者負担分の金額）は、1 か月ごとにまとめて請求します。ご利用月の翌月 10 日過ぎに請求書をお渡しします。次のいずれかの方法でお支払い下さい。

郵便局から引き落とし	サービスを利用した月の翌月の 27 日(祝休日の場合は翌営業日)にあなたが指定する口座より引き落とします。
銀行から引き落とし	サービスを利用した月の翌月の 27 日(祝休日の場合は翌営業日)にあなたが指定する口座より引き落とします。 (事務手数料として 165 円かかります)

6. サービスの中止・変更・追加について

利用の中止	利用予定日より前に、ご利用者の都合によりサービスの利用を中止の申し出ができます。この場合は、必ず、サービスの前日までに事業所に連絡して下さい。
サービスの中止	災害時等、事業所の都合でサービスを中止する場合があります。 自然災害時等(台風、大雨、洪水など)
利用の変更・追加	利用予定日より前に、ご利用者の都合によりサービスの変更の希望や、新たなサービスを追加する事が出来ます。可能な限りおたえしますが、申し出に対して訪問介護員の稼働状況により、ご利用者の希望に添えない場合もございますので、予めご了承下さい。

7. サービス利用に際して留意していただく事項

(1) サービスを行う訪問介護員について

サービス提供時にヘルパーの決定をします。複数担当(曜日固定)制とし、基本的に複数の訪問介護員が交替でサービスの提供をします。

(2) 訪問介護員の交替について

① ご契約者からの変更の申し出	選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所にその交替を希望する事が出来ます。 (注) ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。
-----------------	--

② 事業所からの訪問介護員の交替	事業者の都合により、また双方の良好な関係を保つ為に訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、契約者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。
------------------	---

(3) サービス提供記録の開示について

ご利用者、ご家族の方の求めに応じてサービス提供記録を開示致します。

(4) サービス実施時の留意事項

1) 決められた業務以外の禁止	当事業所は、ケアプランに基づくサービス提供を原則としております。突発的な変更の希望につきましては、必ず事業所の方へ、ご相談下さい。訪問介護員等との個人的な約束は責任を負いかねますので、ご了承下さい。
2) 感染症への対応	当事業所では、感染症など「もちださない・もちこまない」を基本に、訪問介護員への指導を行っています。場合によっては、ゴム手袋や消毒液等の使用をさせていただきます。また、サービス提供の前後に、ご利用者宅の水道で手を洗わせて頂いておりますので、ご協力をお願いします。
3) 訪問介護員への連絡	訪問介護についての、ご連絡につきましては、必ず事業所の方へお願いします。なお訪問介護員のプライベートな連絡先などの情報提供は、出来ませんのでご了承下さい。また訪問介護員へ直接おたずねになることも、ご遠慮下さい。
4) サービスの内容の変更	サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合は、サービス内容の変更を行います。その場合は、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。
5) 利用者・家族等の禁止行為	利用者及びその家族、同居人等は職員に対する次の行為は許されません。 ① セクシャルハラスメント、飲酒の強要、暴力・暴言行為、その他の迷惑行為 ② 身体及び財物の損傷、又は損壊すること 利用者が酒酔い状態の場合は、サービスの提供を行いません。

(5) 訪問介護員の禁止事項

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

1) 医療行為	医療行為にあたる行為はできません。 例) 専門的な機能回復訓練(リハビリテーション)床ずれの治療、たんの吸引、浣腸摘便等 (注) その他ご利用の状態により医療行為と判断される事もあります。
2) 物品の授受など	ヘルパーに金銭の貸し借り、物品の授受の禁止をしています。万一そのようなトラブルがありましても責任は負いかねます。また、ご利用者からの湯茶(お茶やお菓子)の接待を受けてはいけなと指導しております。

3) 家族等に対する訪問介護サービスの提 (厚生労働省不適正事例)	サービスの提供は、ご契約者への援助に限ります。ご家族への援助は出来ませんので、ご注意下さい。ご家族等へのサービス提供は、訪問介護員への直接の依頼もご遠慮願います。
4) 介護保険のサービスに含まれない援助 (厚生労働省不適正事例)	主に生活援助(家事)の延長として依頼の多い内容ですが、下記のサービス内容は、介護保険のサービスとして行うことはできません。 ① 草むしり、ペットの世話・散歩 ② 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え大掃除・窓のガラス磨き・床のワックスがけ 室内外の家屋の修理、ペンキ塗り 植木の剪定等 ③ ご入院中のご利用者へのサービス ④ 正月、節句のための特別な、手間をかけて行う料理
5) 飲酒及び喫煙	訪問介護員は、派遣中の飲酒及び喫煙は、禁止しています。ご利用者からの接待もお断りいたします。
6) 宗教・政治・営利活動の禁止	訪問介護員より、ご利用者やご家族に対する、宗教活動・政治活動・営利活動は禁止されています。
7) 利用者・家族等の禁止行為	利用者およびその家族、同居人等は職員に対する次の行為は許されません。 ① セクシャルハラスメント、飲酒の強要、暴力・暴言行為、その他の迷惑行為 ② 身体及び財物の損傷、又は損壊すること 利用者が酒酔い状態の場合はサービスの提供を行いません。
8) その他	ご利用者もしくは、その家族に行う迷惑行為。

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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(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)	佐藤 旭保
虐待防止実施担当者	(管理者)	臼杵 竜児

(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) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 虐待防止の為に指針を整備します。

9. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に及び家族に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲

内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- 緊急性 : 直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします
- 非代替性 : 身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- 一時性 : 利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

10. ハラスメント対策について

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
- 1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - 2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - 3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為
- ※ 上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

11. 緊急時の対応方法について

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う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡いたします。

主治医	
所属医療機関名	
電 話	

(家族)

氏 名	
続 柄	
電話／携帯	

※ 急を要する場合は事業者の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。

12. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る地域包括支援センターもしくは地域包括支援センターの委託を受けた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。

また、利用者に対する指定訪問介護事業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。

（行政連絡先）

市 町 村 名	大阪市住吉区
担 当 部 署	健康福祉サービス課 保険福祉課
電 話 番 号	06-6694-9859

（地域包括支援センター・居宅支援事業所）

事 業 所	
所 在 地	
介護支援専門員氏名	
電 話	

（1）当事業所における再発防止策

- 1) 事故報告書に基づき、再発防止の為に調査（要因分析）・会議を行い、防止策の作成を行う。
- 2) 職員会議に提出し、再発防止に努める。
- 3) 事故発生防止のための委員会及び、職員に対して研修を行います。
- 4) 事故発生防止のために指針を整備します。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおい損害保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総保

（2）事故発生予防に関しての責任者・担当者を選定しています。

安全管理体制責任者	（管理者） 臼杵 竜児
安全対策実施担当者	片山 田鶴子

13. 秘密の保持と個人情報の保持について

1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	(1) 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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。 (2) 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。 (3) 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及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内容とします。
2. 個人情報の保護について	(1) 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 (2) 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)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。 (3) 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。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)

14. 苦情窓口について

当施設の窓口	苦情受付担当者 臼杵 竜児 受付時間 月曜日～土曜日 9:00～18:00 TEL 06-6607-2990 FAX 06-6696-5356 (苦情対応ボックスを事務所の窓口に設置)
行政の窓口	住吉区健康福祉サービス課 保険福祉課 住所 〒558-0041 大阪市住吉区南住吉3-15-55 TEL 06-6694-9859 FAX 06-6692-5535
	他区() TEL FAX
その他の窓口	国民健康保険連合会 大阪府中央区常磐町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 5階 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室介護保険課 ・ 最寄駅 大阪メトロ谷町線・中央線 谷町四丁目 下車6番出口 ★お問い合わせ時間及び休日 平日(月曜日から金曜日)9時～17時まで ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日、及び12月29日・30日・31日、1月2日・3日を除く TEL 06-6949-5418

15. 災害・非常時及び感染症対策について

感染症・非常時の対策	① 『社会福祉法人四恩学園防災管理規定』に則り対応を行います。 ② 感染症や非常災害の発生時において、事業を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開をはかるための計画(BCP)を策定します。 ③ 職員に対して、BCPの周知・研修及び訓練を行います。			
非常時の訓練等防災設備	設備名称	個数等	設備名称	個数等
	避難階段	2箇所	防火扉・シャッター	有り
	誘導灯	有り	消火器	有り
	自動火災報知器	有り	非常通報装置	有り
	ガス漏れ報知器	有り	漏電火災報知器	有り
	カーテン等は防災性能のあるものを使用しております			
暴風警報発令時の対応	大阪府全域又は一部に発令された場合、サービス中止となります。			

風水害・地震・火事時の対応	通信機器が繋がらなくなることがあります。 デイサービスご利用中、当施設が被災した場合、教育センター付属高校に避難します。その際はご利用者のお迎えをお願いすることがあります
衛生管理	① 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します ② 感染対策委員会の設置を 6 か月に 1 回開催し、その内容・結果を職員に周知します ③ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修・訓練を実施します ④ 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。 ⑤ 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。

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者

ふれ愛の館しおんホームヘルプセンター

サービス提供責任者

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者住所

氏名

印

ご家族者氏名

印

(続柄)