



合同会社 One Heart

**COCORO ケアサービス**

訪問介護サービス

重 要 事 項 説 明 書

# 訪問介護事業所 COCORO ケアサービス

## 重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、岡山県条例の規定に基づき、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

### 1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	合同会社 One Heart
主たる事務所の所在地	〒708-0884 岡山県津山市津山口 173-1
代表者（職名・氏名）	代表社員 池口 由佳
設立年月日	西暦 2018 年 10 月 4 日
電話番号	0868-32-8939

### 2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	COCORO ケアサービス
サービスの種類	訪問介護
事業所の所在地	〒708-0884 岡山県津山市津山口 173-1
電話番号	0868-32-8939
事業所番号	3370302394
通常の事業の実施地域	津山市（旧加茂町、旧阿波村は除く） 奈義町、旧中央町、旧鏡野町

### 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

### 4. 第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施年月日	無
評価機関の名称	無
評価結果の開示状況	無

## 5. 提供するサービスの内容

訪問介護は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

① 身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
② 生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

## 6. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日（土曜日、日曜日・祝、祭日とお盆8月14日から同月16日まで及び年末年始12月29日から1月3日は休み）
営業時間	8：30～17：30

## 7. サービス提供日時

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	8:00～19:00
サービス定休日	年末年始12月30日から1月3日

ただし、居宅サービス計画により、サービス提供時間以外でも、サービス提供を行う場合があるものとする。（年末年始は除く）

## 8. 事業所の職員体制

従業者の職種	員数
管理者	1名
サービス提供責任者	1名以上
訪問介護員	4名以上

## 9. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	
--------------	--

## 10. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料の1割（一定以上の所得のある方は2割（平成27年8月から）3割（平成30年8月から）の額です。ただし、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、超えた額の全額をご負担いただきます。

### (1) 訪問介護の基本料金

1回あたりの所要時間	基本単位数	特定事業所加算Ⅱを乗じた単位数
身体介護 20分未満	163単位	179単位
身体介護 20分以上30分未満	244単位	268単位
身体介護 30分以上60分未満	387単位	426単位
身体介護 60分以上90分未満	567単位	624単位
身体介護 90分以上	30分毎 82単位加算	
身体介護に引き続き生活援助を行う場合	20分以上45分未満 1×65単位加算 45分以上70分未満 2×65単位加算 70分以上 3×65単位加算	
生活援助 20分以上45分未満	179単位	197単位
生活援助 45分以上	220単位	242単位

(注1) 「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」において、利用者の同意を得て、同時に2人の訪問介護員等がサービス提供した場合は、上記基本利用料の2倍の額となります。

上記の基本利用料は、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、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

(注2) 上記本文にも記載のとおり、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くこととなりますのでご注意ください。

## (2) 訪問介護の加算料金等

以下の要件を満たす場合、上記の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	加算単位数
夜間加算	午後6時から午後10時まで	所定単位数×25%
早朝加算	午前6時から午前8時まで	所定単位数×25%
初回加算	初回に実施した訪問介護と同月にサービス提供責任者が訪問介護を行う場合	200単位/月
緊急時訪問介護加算	利用者、家族から要請を受けケアマネージャーが必要と認め、サービス提供責任者、又は訪問介護員が居宅サービス計画にない身体介護を行った場合	100単位/回

特定事業所加算Ⅱ	基本利用単位数に10%の加算率が加わります
介護職員等処遇改善加算Ⅰ※	一ヶ月あたりのサービス利用単位数（加算を含む）に別途24.5%の加算率が加わります

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

## (1) 介護予防・日常生活支援総合事業の利用料

### 【基本部分】

サービス名称	サービス内容	基本利用料
訪問型独自サービス11	1週に1回程度の場合	1176単位
訪問型独自サービス12	1週に2回程度の場合	2349単位
訪問型独自サービス13	1週に2回を超える程度の場合	3727単位

上記の基本利用料は、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、これら基本利用料も自動的に改訂されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

## (2) 介護予防・日常生活支援総合事業の加算料金等

以下の要件を満たす場合、上記の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
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合 (初回1月のみ算定)	200単位

介護職員等処遇改善加I※	一ヶ月あたりのサービス利用単位数(加算を含む)に別途24.5%の介護職員処遇改善加算率が加わります。 (利用者負担は、1割もしくは2割、3割負担となります。)
--------------	--

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

### 【その他の費用】

通常の事業の実施地域を越えて指定訪問介護等を行う場合、通常の事業の実施地域を超えた地点より交通費(実費)が発生します。なお、自動車を使用する場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1キロメートル当たり25円となります。

訪問介護サービスの利用の中止についての申し入れがなかった場合には、次のとおりキャンセル料が発生します。ただし、体調や容体の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、不要とします。

キャンセル料	到着キャンセルとなった場合のみ	1,000円
--------	-----------------	--------

### 【支払い方法】

上記(1)の利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求します。支払い方法に関しては、口座引き落とし、銀行振り込み、現金払いのいずれかの方法によりお支払い下さい。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、郵送又は現金払いの方には集金後に手渡しで差し上げます。

#### 1.1. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

## 12. 事故発生時の対応

- (1) 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、及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。
- (2) サービスの提供に伴って、事業者の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。
- (3) 前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

## 13. 感染症対策について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 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。
- (2) 事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています。
- (4) 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ています。
- (5) 従業者に対し、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。

## 14. 虐待防止について

事業所はご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (2) 当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (4) 事業所は次の通り虐待防止担当者を定めます。  
役職：サービス提供責任者 氏名：坂手 温子

## 15. 業務継続に向けた取り組みについて

- (1) 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の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、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します。
- (3) 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。

## 16. 苦情相談窓口

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 0868-32-8939
	担当者 池口 由佳
	対応時間 8:30～17:30

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

### ●公的機関の苦情相談窓口

<b>岡山県国民健康保険団体連合会（県国保連）</b> 〒700-8568 岡山市北区桑田町 17-5 TEL 086-223-8811（苦情処理）
<b>津山市役所 環境福祉部 高齢介護課</b> 〒708-8501 岡山県津山市山北 520 TEL 0868-32-2070 <b>津山市地域包括支援センター</b> 〒708-0004 岡山県津山市山北 520 津山市市役所内 1階 TEL 0868-23-1004
<b>美咲町地域包括支援センター 保険年金課</b> 〒709-3717 岡山県久米郡美咲町原田 2144 番地 1 TEL 0868-66-1115
<b>鏡野町地域包括支援センター 総合福祉課 介護保険係</b> 〒708-0324 岡山県苫田郡鏡野町竹田 660 TEL 0868-54-2986
<b>奈義町地域包括支援センター こども・長寿課</b> 〒708-1323 岡山県勝田郡奈義町豊沢 306-1 TEL 0868-36-6700

## 17. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。
  - ① 医療行為及び医療補助行為
  - ② 各種支払い（銀行手続き）や、年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
  - ③ 他の家族の方に対する食事の準備 など
- (2) 訪問介護員等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。
- (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員、又は当事業所の担当者へご連絡ください。
- (4) 訪問実施記録は、スマートフォン操作にて行うため、ご自宅に訪問介護実施記録表を置くことはございません。記録表が必要な際は利用者またはご家族の申し出により印刷し持参いたします。

## 18. その他運営に関する重要事項

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。
  - ・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
  - ・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
  - ・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、その家族等が対象となります。
- (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、同事案が発生しないようため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。