

# 重要事項説明書

(訪問介護)

## 訪問介護重要事項説明書

【2023年4月20日現在】

### 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社ハート・ビート
代表者氏名	森山 雅裕
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	福岡県糟屋郡宇美町障子岳南2丁目22番10号 092-957-0107
法人設立年月日	2010年 8月 4日

### 2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション紡ぎ
介護保険指定 事業所番号	第4074100431号
事業所所在地	福岡県糟屋郡須恵町大字新原477-1
連絡先 相談担当者名	TEL 092-692-1808 FAX 092-692-1809 管理者 桑原 伊津子
事業所の通常の サービス提供地域	糟屋郡須恵町、糟屋郡宇美町、糟屋郡志免町、糟屋郡粕屋町

#### (2) 事業目的及び運営方針

事業目的	株式会社ハート・ビートが運営する訪問介護事業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、要介護状態と認定された利用者に対して、可能な限り居宅において、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護等の生活全般にわたる援助を行うことを目的とする。
運営方針	① 事業者は、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、訪問介護サービスの目標を設定し、訪問介護計画書に基づき計画的に行なう。 ② 職員は、訪問介護サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状態に応じて適切なサービスを提供し、利用者及び家族に対して丁寧な説明を行い、同意を得ることとする。 ③ 人員の確保、教育指導に努め、地域の保健、医療、福祉との連携のもと総合的なサービスの提供に努める。

#### (3) 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限らず全ての方に対し、ご要望に応じて、開示致します。

(4) 事業所の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日（年中無休）
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

(5) サービスの提供日及び提供時間

サービス提供日	月曜日から日曜日（年中無休）
サービス提供時間	午前0時～午後0時

(6) 事業所の職員体制

管理者	桑原 伊津子
-----	--------

	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理。</li> <li>2 従業者に、法令遵守させるために必要な指導、管理。</li> <li>3 従業者からの相談等の受付</li> </ol>	常勤 1名 住宅型有料老人ホーム施設長と兼務
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 指定訪問介護の利用申込みに係る調整業務。</li> <li>2 訪問介護計画書の作成。訪問介護計画書を利用者及び家族への説明し同意を得る。訪問介護計画書を利用者へ交付。</li> <li>3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更。</li> <li>4 訪問介護員に対する技術指導及びサービス内容の管理。</li> <li>5 利用者の状態変化や、サービスに関する意向の把握。</li> <li>6 サービス担当学会議に出席する等、居宅介護支援事業者との連携。</li> <li>7 訪問介護員等に対する、具体的な援助目標及び援助内容の指示。利用者の状況についての情報の伝達。</li> <li>8 訪問介護員が実施する業務内容の把握。</li> <li>9 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理。</li> <li>10 訪問介護員に対する研修、技術指導等の実施。</li> <li>11 その他、サービス内容の管理。</li> </ol>	常勤 1名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画書に基づき、利用者の日常生活に必要なサービスの提供。</li> <li>2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受け、介護技術の向上を図り、適切な介護技術を習得。</li> <li>3 サービス提供後、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。</li> <li>4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受ける。</li> </ol>	常勤 2名 以上

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービス内容

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画書の作成		居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者及び家族の意向把握や、利用者の心身の状況等のアセスメントを行う。援助目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画書の作成。
身体介護	食事介助	食事の介助を行う。
	入浴介助	入浴・シャワー浴・手浴・足浴等の介助や清拭（身体をタオル等で拭く）、洗髪などを行う。
	排泄介助	排泄の誘導や介助、おむつ交換を行う。
	専門的な調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を必要とする食事の調理を行う。
	更衣介助	気温に応じた上着、下着の更衣の介助を行う。
	身体整容	洗顔、耳のケア、爪切り等の身体整容を行う。
	体位変換	褥瘡（床ずれ）予防のため、体位変換を行う。
	移動・移乗介助 外出介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行う。 通勤等のために自動車への移動・移乗の介助を行う。 ※移送には要別途費用
	服薬介助	調剤薬の確認、服薬の介助、服薬の確認等を行う。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行う。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な用品の買い物を行う。
	調理	利用者の食事の準備を行う。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行う。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行う。

#### (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- 医療行為
- 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- 利用者の同居家族に対するサービス提供
- 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為  
（利用者又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）
- その他利用者又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

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

区分	サービス提供時間数	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上30分 を増すごと
	サービス提供時間帯	単位数	単位数	単位数	単位数
身体介護	昼間 (午前8時～午後6時)	167	250	396	577単位に 30分増すごと に+83
	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時) 【25%加算】	209	313	495	721単位に 30分増すごと に+104
	深夜 (午後10時～午前6時) 【50%加算】	251	375	594	866単位に 30分増すごと に+124
生活援助	サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20分以上 45分未満	45分以上		
	昼間 (午前8時～午後6時)	183	225		
	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時) 【25%加算】	229	281		
	深夜 (午後10時～午前6時) 【50%加算】	275	338		

区分	サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20分未満	45分以上	70分以上
援助 身体 介護 に 続 く 生 活	昼間 (午前8時～午後6時)	+67	+134	+201
	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時)	+84	+168	+251
	深夜 (午後10時～午前6時)	+101	+201	+302

※ 利用料金は、上記単位数に、自己負担割合を乗じた後、地位単価を乗じ1円単位を切り上げた額となります。

(利用単位数) × (自己負担割合1割、または2割、または3割) × 地域単価

※ 福岡県（その他）の地区単価は10.00円です

※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物（養護老人ホーム、有料老人ホーム、軽費老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限る。以下同じ）若しくは**当事業と同一建物に居住する利用者**又は当事業所における一月当たりの利用者が**同一の建物に**20人以上居住する建物の利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の90/100となります。

50人以上住する建物の利用者に対し、訪問介護を行った場合は上記金額の85/100となります。

※ 加算

加算	単位	算定回数等
緊急時訪問介護加算	100	
初回加算	200	1回の要請に対して1回
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 137/1000	1月につき
特定介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 42/1000	1月につき

※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

※ 特定介護職員等処遇改善加算（2019年10月新設）は、介護人材確保のための取組をより一層進めるため、経験・技能のある職員に重点化を図りながら、介護職員の更なる処遇改を進めるため事業所に認められる加算です。

※ 有料老人ホーム等の入居者が利用する訪問介護に係る介護給付費の算定においての区分支給限度額を計算する際には、減算前の単位数を用いることとなります。

**保険給付として不適切な事例への対応について**

（1）次に掲げのように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

- ① 「直接本人の援助」に該当しない行為
  - ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
  - ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
  - ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
  - ・ 自家用車の洗車・清掃 等
  
- ② 「日常生活の援助」に該当しない行為
  - ・ 草むしり
  - ・ 花木の水やり
  - ・ 犬の散歩等ペットの世話 等
  - ・ 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
  - ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
  - ・ 植木の剪定等の園芸
  - ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

#### 4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	1提供当たりの料金の25%を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

#### 5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月12日までに利用者あてにお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら領収書をお渡します。必ず保管くださいますようお願い申し上げます。

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	サービス提供責任者 原谷 寿人
	連絡先電話番号	092-692-1808
	同ファックス番号	092-692-1809
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 7 サービスの提供に当たって

(1) 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内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。

(3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

(4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

(5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者等の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為に、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	管理者 桑原 伊津子
-------------	------------

(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、虐待防止に関する研修を実施します。

(5) 介護相談員を受入れます。

(6) サービス提供中に、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。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 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」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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとしします。</p> <p>イ 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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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します。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>ア 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。</p> <p>イ 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します。</p> <p>ウ 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、追加又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。）</p>

## 10 緊急時の対応について

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、速やかに主治の医師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します。

主治医：氏名、所属医療機関名等・所在地・電話番号（勤務先及び携帯）

家族等連絡先：氏名及び続柄、住所、電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

## 11 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。

## 12 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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。

### 13 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又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。

### 14 居宅介護支援事業者等との連携

(1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

(2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

(3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

### 15 サービス提供の記録

(1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

(2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。

(3) 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及び複写物の交付を請求することができます。

### 16 衛生管理等

(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等について、衛生的な管理に努めます。

### 17 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及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)

(2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> ヘルパーステーション紡ぎ 事務所	所在地 福岡県糟屋郡須恵町大字新原 477-1 電話番号 092-692-1808 受付時間 午前8時30分から午後5時30分
<b>【広域連合の窓口】</b> 福岡県介護保険広域連合粕屋支部	所在地 福岡県糟屋郡久山町大字久原 3168-1 電話番号 092-652-3111 受付時間 9時00分から午後5時00分
<b>【市町村の窓口】</b> 須恵町 健康福祉課高齢者福祉係	所在地 福岡県糟屋郡須恵町大字須恵 7 7 1 電話番号 092-932-1151 受付時間 8時30分から午後5時15分
宇美町 健康福祉課健康長寿係	所在地 福岡県糟屋郡宇美町宇美 5 丁目 1 番 1 号 電話番号 092-934-2243 受付時間 8時30分から午後5時15分
志免町 福祉課高齢者サービス係	所在地 福岡県糟屋郡志免町志免中央 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 092- 935-1039 受付時間 8時30分から午後5時15分
粕屋町 住民福祉部 介護福祉課 介護保険係	所在地 福岡県糟屋郡粕屋町駕与丁 1 丁目 1 番 1 号 電話番号 092-938-0229 受付時間 8時30分から午後5時15分
<b>【公的団体の窓口】</b> 福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険係	所在地 福岡市博多区吉塚本町 1 3 番 4 7 号 電話番号 092-642-7859 受付時間 9時00分から午後5時00分
<b>【利用者保険者の窓口】</b>	所在地 電話番号 受付時間

(3) 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組			あり
第三者評価の実施	なし	結果の公表	なし

ヘルパーステーション紡ぎ  
指定訪問介護事業所運営規程

(事業の目的)

第1条 株式会社ハート・ビートが実施する指定訪問介護（以下「指定訪問介護」という。）事業所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、要介護状態となった場合においても、入浴、排せつ、食事の介護その他の日常生活にわたる援助を行うことにより、その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に支援することを目的とする。

(運営の方針)

第2条 本事業の運営の方針は、以下のとおりとする。

- (1) 指定訪問介護は、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
  - (2) 事業者自らその提供する指定訪問介護の質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
  - (3) 指定訪問介護の提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要な援助を行う。
  - (4) 指定訪問介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
  - (5) 指定訪問介護の提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
  - (6) 指定訪問介護は、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行う。
  - (7) 指定訪問介護の提供に当たっては、入浴、排せつ、食事等の介護（身体介護）又は調理、洗濯、掃除等の家事（生活援助）を常に総合的に提供するものとし、特定の援助に偏しないようにする。
- 2 事業実施に当たっては、市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努める。
- 3 事業所は、正当な理由なくサービス提供を拒まない。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 1 名称 ヘルパーステーション紡ぎ
- 2 所在地 福岡県糟屋郡須恵町大字新原477-1

(従業者の職種、員数及び職務の内容)

第4条 この事業所に勤務する従業者の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

- (1) 管理者 介護福祉士 1名 (サービス提供責任者と兼務)

管理者は、この事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

- (2) サービス提供責任者 介護福祉士 2名 (1名管理者と兼務)

サービス提供責任者は、訪問介護計画の作成及び説明を行うほか、指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行うとともに、自らも指定訪問介護の提供に当たる。

- (3) 訪問介護員

介護福祉士 3名以上 (常勤職員3名以上、有料老人ホーム介護職員と兼務)

訪問介護員は、指定訪問介護の提供に当たる。

- (4) 事務職員 1名以上 (常勤職員)

必要な事務を行う。

(営業日及び営業時間)

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。ただし、災害、悪天候等やむを得ない事業が生じた場合は、利用者等に連絡の上変更することがある。

- (1) 営業日 年中無休とする

- (2) 営業時間 8時30分から17時30分までとする。

- (3) 訪問介護サービス提供対応日 営業日の通り

- (4) 訪問介護サービス対応時間 0時から24時までとする

- (5) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(指定訪問介護の内容及び利用料その他の費用の額)

第6条 指定訪問介護の内容は、次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その1割の額とする。ただし、介護保険法第49条の2第1項に規定する要介護被保険者は、その2割の額とする。また、介護保険法第49条の2第2項に規定する要介護被保険者は、その3割の額とする。

- (1) 身体介護

- (2) 生活援助

2 次条の通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

- (1) 実施地域以外から片道5キロメートル未満 無料

- (2) 実施地域以外から片道5キロメートル以上 500円

- 3 通常の事業の実施地域以外の地域の居宅において指定訪問介護を行う場合は、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、提供するサービス内容及び費用について説明を行い、利用者の同意を得るものとする。
- 4 事業所は、利用者に指定訪問介護を提供した際には、以下の事項を記したサービス提供記録を作成しなければならない。
  - (1) 指定訪問介護の提供日、提供時間
  - (2) 指定訪問介護の具体的な内容
  - (3) 利用料金、保険給付の額
  - (4) 利用者の心身の状況
  - (5) その他必要な事項
- 5 事業所が利用者から第1項及び第2項の費用の支払いを受けたときは、サービスの内容・金額を記載した領収書（法定代理受領サービスに該当しない場合、サービス提供証明書）を利用者に交付することとする。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、糟屋郡須恵町、糟屋郡宇美町、糟屋郡志免町、糟屋郡粕屋町区域とする。

（緊急時等における対応方法）

第8条 事業所及びその従業者は、サービスの提供中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたとき、又は事故が発生したときは、速やかに主治医に連絡し適切な措置を講ずるとともに、管理者の指示に従い、市町村（一部事務組合及び広域連合を含む。以下、同じ。）、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡しなければならない。

- 2 事業所は、事故の状況や事故に際して取った処置について記録するとともに、事故発生の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとする。

（衛生管理対策）

第9条 事業所は、感染症が発生又はまん延しないように必要な措置を講じるとともに、従業者については、適宜に健康診断等を実施する。

(居宅介護支援事業者との連携)

第 10 条 事業所は、事業の実施に際し、居宅介護支援事業者（必要と判断される場合は、主治医、保健医療・福祉サービス提供者を含む）と連携し、必要な情報を提供することとする。

(利用者に関する市町村への通知)

第 11 条 事業所は、利用者が正当な理由なしに指定訪問介護の利用に関する指示に従わないことにより利用者の要介護状態の程度を悪化させたとき又は悪化させるおそれがあるとき、及び利用者に不正な受給があるとき等には、意見を付して当該市町村に通知することとする。

(利益供与の禁止)

第 12 条 事業所及びその従業者は、居宅介護支援事業者又はその従業者等に対し、利用者にサービスを利用させることの対償として、金品その他の財産上の利益を供与してはならない。

(秘密保持)

第 13 条 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

2 従業者であった者に、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、従業者でなくなった後においても、これらの秘密を保持する旨に従業者との雇用契約の内容とする。

3 サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

(苦情処理)

第 14 条 利用者やその家族からの苦情等に迅速かつ適切に対応するために、事業所に苦情受付窓口を設置する。苦情が生じた場合は、直ちに相手方に連絡を取り、詳しい事情を把握するとともに、従業者で検討会議を行い、必ず具体的な対応を行う。また、苦情記録、その対応を台帳に保管し、再発を防ぐ。詳細は別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」による。

(虐待防止に関する事項)

第 15 条 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- (2) 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- (3) その他虐待防止のために必要な措置

2 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報するものとする。

（その他運営に関する重要事項）

第16条 本事業の社会的使命を十分認識し、従業者の資質向上を図るため、研修等の機会を設けるとともに業務体制を整備する。

2 この規程の概要等、利用（申込）者のサービス選択に係る事項については、事業所内の見やすい場所に掲示する。

3 第2条第1項第3号の訪問介護計画、及び第6条第4項のサービス提供記録については、それらを当該利用者に交付する。

4 第2条第1項第3号の訪問介護計画及び第6条第4項サービス提供記録については、サービスの提供に係る保険給付支払の日から5年間、第8条第2項に規定する事故発生時の記録、第11条に規定する市町村への通知、並びに前条の苦情処理に関する記録については、その記録が完結してから2年間保存する。

5 都道府県及び市町村、並びに国民健康保険団体連合会（以下「都道府県等」という。）からの物件提出の求めや質問・照会等に対応し、その調査に協力するとともに、都道府県等からの指導・助言に従って必要な改善を行う。また、都道府県等から求められた場合には、その改善の内容を都道府県等に報告する。

6 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は株式会社ハート・ビートで定める。

（附 則）

この規程は、令和2年4月1日から施行する。

令和2年8月3日 第4条改訂

令和3年4月21日 第4条第2項改訂