

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. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社でいーC
主たる事務所の所在地	愛媛県東温市下林別府甲1939番地3
代表者（職名・氏名）	代表取締役 阿部 靖
設 立 年 月 日	平成28年3月18日
電 話 番 号	TEL 089-909-5506 fax 089-909-5507

2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ヘルパーステーション あ・ベンチ	
サ ー ビ ス の 種 類	訪問介護	
事 業 所 の 所 在 地	愛媛県松山市水泥町947-1 K525	
電 話 番 号	TEL 089-968-1653 fax 089-968-1654	
指定年月日・事業所番号	令和5年2月14日	3870113473
管 理 者 の 氏 名	城戸 美鈴	
通常の事業の実施地域	松山市（島しょ部除く）東温市	

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、訪問介護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. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数	職 務 内 容
管理者	1名 (常勤兼務)	管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。
サービス提供責任者	2名 (常勤兼務)	サービス提供責任者は、事業所に対する訪問介護サービス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、訪問介護計画の作成等を行う。
訪問介護員	13名 (常勤専従2名 常勤兼務2名 非常勤専従5名 非常勤兼務4名)	訪問介護員は、訪問介護サービスの提供にあたる。

5. 営業日時

営 業 日	月曜日から日曜日 年中無休
営業時間	9:00～17:00 ただし、時間外のサービス提供は相談に応じる。また電話等による連絡は24時間可能とする。

6. 提供するサービスの内容

訪問介護サービスは、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。

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
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

7. 利用料

サービスを利用した場合の利用料は以下のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に記載された利用者の負担割合に応じた額です。ただし、介護保険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) 利用料金

利用者の方からいただく利用料等は次の通りです。

【介護保険給付対象サービス利用料】

単位 10.00 円

身体介護	サービスに要する時間	単位数	利用料	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
	20分未満	163	1630円	163円	326円	489円
	20分以上30分未満 (身体介護1)	244	2440円	244円	488円	732円
	30分以上1時間未満 (身体介護2)	387	3870円	387円	774円	1161円
	1時間以上 (身体介護3)	567	5670円	567円	1134円	1701円
	1時間を超えて30分を 増すごとに	82	820円	82円	164円	246円

生活援助	サービスに要する時間	単位数	利用料	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
	20分以上45分未満 (生活援助2)	179	1790円	179円	368円	537円
	45分以上 (生活援助3)	220	2200円	220円	440円	660円

身体介護に 引き続き 生活	サービスに要する時間	単位数	利用料	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
	身体介護1に引き続き、 20分以上45分未満の 生活援助 (身体介護1生活援助1)	309	3090円	309円	618円	927円
	身体介護1に引き続き、 45分以上70分未満の 生活援助 (身体介護1生活援助2)	374	3740円	374円	748円	1122円

活 援 助	身体介護1に引き続き、 70分以上の 生活援助 (身体介護1生活援助3)	439	4390円	439円	878円	1317円
-------------	---	-----	-------	------	------	-------

【加算1】

上記の【基本部分】に加えて以下の料金が加算されます。(月曜日～日曜日)

加算の種類	加算の要件	加算額			
		基本利用料	自己負担 1割の場合	自己負担 2割の場合	自己負担 3割の場合
初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回若しくは初回と同月内に訪問介護を行った場合又は、初回に実施した訪問介護と同月内にサービス提供責任者が同行訪問した場合	200円	20円	40円	60円
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※ (注2)	1ヶ月の総単位数の22.4%	左記額の1割	左記額の2割	左記額の3割

(注2) 当該加算は区分支給限度額の算定対象からは除れます。

- * サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数(計画時間数)によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- * 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、所定単位数が2倍になります。
- * 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若しくは当事業所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に居住する利用者に対するサービス提供を行った場合は、所定単位数の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、所定単位数の85/100となります。
- * 正当な理由なく事業所と同一の建物に利用者の割合が100分の90以上の場合は、所定単位数の88/100となります。

【その他】

平常の時間帯(8:00～18:00)以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・ 早朝(6:00～8:00) : 25%
- ・ 夜間(18:00～22:00) : 25%

- ・ 深夜（22：00～6：00）：50%

【交通費】

- ・ 通常の事業の実施地域を越えて行うサービスに要した交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から公共交通機関を利用した実費をご負担いただきます。
- ・ 自家用自動車を利用した場合の交通費は、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道1キロメートルあたり30円ご負担いただきます。

（２）キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。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、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前営業日	利用者負担金の30%の額（注1）
利用予定日の当日	利用者負担金の100%の額

（注1）サービス実施日の前営業日の午後5時までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

（３）利用料の支払い

上記（１）から（２）までの利用料（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ので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

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、1か月以内に差し上げます。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の25日（祝休日の場合は直前の平日）に下記の取り扱い金融機関からあなたが指定する口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の25日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 愛媛銀行 見奈良支店 普通口座 3648800
現金払い	現金のお取扱いはしていませんが、事情等によりご相談の上、対応させていただきます。

8. サービスの利用方法

（１）サービス利用の開始

当事業所にお電話又はご来所いただくか、居宅介護支援事業所にお申し込みください。

（２）サービスの終了

①利用者の都合でサービスを終了する場合

サービス終了を希望する1週間前までに文書でお申出ください。

②事業者の都合でサービスを終了する場合

・ 人員不足、事業所の休廃止等やむを得ない事情により、この契約に基づく訪問介護の提供が困難になった場合、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は終了1か月前までに文書で通知します。

・ 利用者又はその家族の著しい不信行為等により、この契約の継続が困難となった場合に

は、文書で通知することにより、サービスの提供を終了させていただく場合があります。

③自動終了

次の場合には自動的にサービスを終了させていただきます。

- ・利用者が介護保険施設や医療施設等に6ヵ月を超える期間の入所、又は入院した場合
- ・認知症対応型共同生活介護、小規模多機能型居宅介護、看護小規模多機能型居宅介護又は特定施設入居者生活介護を受けることとなった場合
- ・利用者の要介護認定区分が要支援又は、自立と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

9. 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。

利用者の主治医	医療機関の名称・主治医氏名
	連絡先
緊急連絡先 (家族等)	氏名(利用者との続柄)
	連絡先

10. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に速やかに連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

また、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。このため、次の賠償責任保険に加入しています。

- ・保険の種類 ビジネスプロテクター
- ・保険会社 三井住友海上

11. 苦情処理の対応

- ①相談・苦情の受け付けは、原則として事業所の管理者が対応します。
- ②寄せられた相談・苦情に対し、管理者は速やかに相手先に連絡をとり、必要があれば利用者宅を訪問し、その内容の確認や状況の把握に努めます。
- ③事業所内で管理者を中心に会議を開き、問題点の整理を行い、今後の改善策を検討します。
- ④改善策について、管理者が利用者に対し事情説明を行います。
- ⑤管理者は改善策を実施するとともに、従業員への指導を徹底させ再発防止に努めます。
- ⑥居宅介護支援事業者、市町村及び国民健康保険団体連合会に対し報告を行い、助言を受けます。
- ⑦相談・苦情を受け付けた場合は、その内容と処理経過を記録します。

1 2. 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	受付時間 9:00~17:00
	電話番号 089-968-1653
	管理者 城戸 美鈴

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

松山市役所 介護保険課	所在地 松山市二番町四丁目7番2号別館2階 電話番号 089-948-6968 受付時間 (土日祝除く平日) 8:30~17:15
愛媛県国民健康保険団体連合会	所在地 松山市高岡町101番-1号 電話番号 089-968-8700 受付時間 (土日祝除く平日) 8:30~17:15
愛媛県社会福祉協議会 (愛媛県福祉サービス運営適正化 委員会)	所在地 松山市持田町三丁目8番15号 電話番号 089-998-3477 受付時間 (土日祝除く平日) 9:00~12:00 13:00~16:30

1 3. 虐待の防止について

事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じます。

- 一 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとします。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知します。
- 二 虐待の防止のための指針を整備します。
- 三 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

2 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者（利用者の家族等利用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。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 4. 秘密保持

従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者

に漏らすことはありません。また、従業員が退職した後、在職中に知り得た利用者及びその家族の個人情報を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。

1 5. 第三者評価の実施状況について

- ・ 実施の有無
なし

1 6. 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
 - ④ その他介護保険の適応を受けない行為
- (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。

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次の記載するところにより、必要な範囲内で使用することに同意します。

記

1. 利用目的

（１）利用者へのサービス提供、介護保険請求事務、各事業所の管理運営事務、並びにその他指定居宅サービス事業者等との連携を行うため。

（２）その他上記に付帯関連する業務のため。

上記利用目的の範囲に含まれる具体的な業務の例については、次のとおりです。

- ① 利用者に当社介護サービスを提供するため
- ② 当社事業所の会計・経理のため
- ③ 関係各機関への事故等の報告のため
- ④ 利用者への当社介護サービスの改善を図るため
- ⑤利用者に介護サービスを提供するにあたり、当社以外の介護サービス事業者と連携（サービス担当者会議等）をとり、これらからの照会に回答するため
- ⑥利用者に介護サービスを提供するにあたり、医師・医療機関等に意見・助言等を求めるため
- ⑦家族などへ利用者の心身の状況を説明するため
- ⑧債権回収業務を他社に委託するため
- ⑨審査支払機関へレセプトを提出するため
- ⑩審査支払機関や保険者からの照会に回答するため
- ⑪賠償責任保険などに係る保険会社等への相談又は届出等をするため
- ⑫当社介護サービスを含む業務の維持・改善のためのアンケート調査及び基礎資料に用いるため
- ⑬当社施設等を利用して行われる教育実習に協力するため
- ⑭行政機関による指導・監査等に協力するため
- ⑮第三者機関による当社介護サービスの評価・調査等に協力するため

2. 使用する事業者の範囲

ヘルパーステーションあ・ベンチ及び居宅介護支援事業所及び地域包括支援センター、その他指定居宅サービス事業者等、主治医、医療機関、民生委員、集金代行業者、委託業者、保険者とします。

3. 条件

- （１）個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しません。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- （２）個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。個人情報の提供は、必要な範囲内とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう、細心の注意を払い使用します。

令和 年 月 日

事業者は、訪問介護提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。
又、介護サービスの利用において、個人情報使用について説明しました。

説明者 城戸 美鈴

印

私は、事業者より上記の契約書及び重要事項について内容の説明を受け理解し、同意しました。また、介護サービスの利用において、個人情報の使用について同意し、本契約を申し込みます。

利用者氏名

印

署名代行者（又は法定代理人）

住 所

続柄

氏 名

印

家族代表者

住 所

続柄

氏 名

印

事業所者

所在地 東温市下林別府甲 1 9 3 9 番地 3

事業所名 株式会社でいーC

代表取締役 阿部 靖

サービス提供事業所

所在地 松山市水泥町 9 4 7 - 1 K 5 2 5 4 0 5 号

事業所名 ヘルパーステーションあ・ベンチ

管理者 城戸 美鈴