

ヘルパーステーションほそえ指定訪問介護事業所

「指定訪問介護」

「指定介護予防訪問サービス」

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(介護保険事業所番号 2277201782)

◆◆ 目次 ◆◆

1	運営の方針	1
2	事業者及び事業所の概要	1
3	事業所の職員の概要	1
4	サービスの提供時間	2
5	サービスの内容	2
6	サービスの利用方法	3
7	職員の遵守事項	4
8	サービスの利用に当たっての留意事項	5
9	利用料金	6
10	緊急時の対応方法	7
11	苦情処理	7

指定訪問介護及び指定介護予防訪問サービスの提供に当たり、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. 運営の方針

創立の精神である「キリスト教精神に立って・・・必要な福祉サービスを総合的に提供する」（定款）を運営の基盤に、職員は、愛と奉仕の姿勢を持ち、『人格を尊重し、生きる喜び、生きる自由、生きる希望を創ります。』という法人の理念を実現する為に、利用者お一人お一人に向かい合い、その意思を尊重し、日ごと生き生きと自立生活を継続することができるように訪問介護及び介護予防訪問サービスを提供することを運営の方針とします。

2. 事業者及び事業所の概要

事業者の名称	社会福祉法人 十字の園
主たる事務所の所在地/電話番号	静岡県浜松市浜名区細江町中川 7220 番地の 11 /053-414-1400
法人の種別及び名称	社会福祉法人 十字の園
代表者職	理事長
代表者氏名	鈴木 淳司

事業所の名称	ヘルパーステーションほそえ指定訪問介護事業所
事業所の所在地	静岡県浜松市中央区根洗町 486 番地の 3
事業所長	古橋 美恵子
管理者	倉田 真樹
電話番号	053-430-5900
介護保険事業所番号	2277201782
指定年月日	平成 11 年 11 月 1 日
交通の便	バスにて JR 浜松駅より 50 分、車にて浜松西インターより 10 分
通常の事業の実施地域	浜松市浜名区・中央区それぞれの一部 ※詳細は 8 ページ（通常の事業の実施地域）をご覧ください。

3. 事業所の職員の概要（契約書第 2 条-1）

事業所では、利用者に対してサービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。
 <主な職員の配置状況>職員の配置については、介護保険法に基づく指定基準を遵守しています。

職 種	指定基準
1. 管理者	1 名
2. サービス提供責任者	1 名以上
3. 訪問介護員	2.5 名以上

4. サービスの提供時間

営業日	月～金（ただし、12月31日～1月3日を除く）
営業時間	午前8時～午後5時まで
サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	午前7時～午後7時まで ただし、個別サービス計画等に応じてサービスの提供については、可能な体制を整えるものとする。

※時間帯によって利用料金が異なります。

5. サービスの内容

(1) 指定訪問介護利用の場合

当事業所が指定訪問介護利用者に提供するサービスは以下のとおりです。

身体介護	1. 起床介護 2. 就寝介助 3. 排泄介助 4. 整容介助 5. 食事介助 6. 衣服着脱 7. 清拭 8. 体位交換 9. 服薬管理 10. 入浴介助 11. 通院介助 12. その他
生活援助	1. 調理 2. 洗濯 3. 掃除 4. 買い物 5. 薬受取り 6. 衣服入替え 7. その他

- ①利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき訪問介護計画を定めます。
- ②身体介護と生活援助を組み合わせたサービスの場合もあります。
- ③ご家族分の調理、洗濯などは行いません。
- ④利用者以外の居室、庭等の敷地の掃除などは行いません。
- ⑤サービスの提供は懇切丁寧に行い、サービスの提供方法等について、分かりやすいように説明します。
- ⑥サービスの提供に用いる設備、器具等については安全、衛生に常に注意を払い、特に、身体に接触する設備、器具については、サービスごとに消毒したものを使用します。

(2) 指定介護予防訪問サービス利用の場合

当事業所が指定介護予防訪問サービス利用者に提供するサービスは以下のとおりです。

- 入浴介助…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
- 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 体位変換…体位の変換を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。
- 調理…利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- 洗濯…利用者の衣類の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
- 掃除…利用者の居室の清掃を行います。（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

※指定介護予防訪問サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。そのため、上記のサービスは、利用者が行う調理、洗濯、掃除等を訪問介護員が見守りながら、一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

①利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス・支援計画（ケアプラン）に基づき介護予防訪問サービス計画を定めます。ただし、利用者の状態の変化、介護予防訪問サービス・支援計画（ケアプラン）に位置づけられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

6. サービスの利用方法

(1) 利用開始

①担当職員より事業所のサービスの内容等について説明します。

②この説明書により、利用者及びご家族並びに代理人からの同意を得た後、事業所が訪問介護又は介護予防訪問サービスの計画を作成し、サービスの提供を開始します。

③利用者及びご家族並びに代理人が居宅サービス計画(ケアプラン)又は介護予防訪問サービス・支援計画(ケアプラン)の作成を依頼している場合は、事前に居宅介護支援事業者又は介護予防支援事業者にご相談ください。

(2) サービスの利用をやめる場合（契約書第4条 契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護（要支援）認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

(契約書第15条参照)

- ①利用者が死亡した場合
- ②要介護（要支援）認定により利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③利用者が入院又は介護保険施設に入所した場合
- ④事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ⑤事業者の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- ⑥事業者が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑦利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑧事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(3) 利用者からの解約・契約解除の申し出（契約書第16条、第17条参照）

契約の有効期間であっても、利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の2日前までにお申し出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②利用者が入院した場合
- ③利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」「介護予防訪問サービス・支援計画（ケアプラン）」が正当な理由なく変更された場合
- ④事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護（介護予防訪問サービス）サービスを実施しない場合
- ⑤事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者もしくはサービス従事者が故意にハラスメントや暴言等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つける等、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(4) 事業者からの契約解除の申し出（契約書第 18 条参照）

以下の事項に該当する場合には、施設は利用者、身元保証人その他家族等に対し改善を希望する旨の申し入れを行い、それにも拘わらず改善の見込みがなく、結果として利用者に対し適切なサービスを提供することが困難であると認めるときは 30 日前に利用者、その家族に対し文書にて通知することによりこの契約を解除することができます。

- ①利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②利用者による、サービス利用料金の支払いが 3 ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③利用者、身元保証人その他家族等が、故意にハラスメントや暴言等の法令違反その他著しく常識を逸脱する行為又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つける等、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(5) 契約の終了に伴う援助（契約書第 15 条第 2 項参照）

契約が終了する場合には、施設は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

7. 職員の遵守事項

当事業所では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②利用者の体調、健康管理からみて必要な場合には、利用者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡の確保に努めます。
- ④利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2 年間保管するとともに、利用者及びご家族並びに代理人の請求に応じて閲覧、複写物を交付します。
- ⑤サービス実施時に、利用者に病状の急変など生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要

な措置を講じます。

⑥事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者及びご家族並びに代理人に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)

⑦但し、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

⑧事故発生時の対応

ア.利用者に対し、サービス提供により事故が発生した場合は、速やかにご家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

イ.前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

ウ.利用者に対するサービス提供により、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。

8. サービス利用にあたっての留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①利用者からの交替の申し出

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、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、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利用者及びご家族並びに代理人等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

利用者は「5. サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は、サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は無償で使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更（契約書第9条参照）

サービス利用当日に、利用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には、サービス内容の変更を行います。その場合、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) 訪問介護員の禁止行為（契約書第12条参照）

訪問介護員は、利用者に対する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
- ②利用者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受
- ③利用者の家族等に対するサービスの提供
- ④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙
- ⑤利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑥その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

9. 利用料金

サービスの提供に際し負担する利用料金は、介護保険から給付される場合と、利用料金の全額を負担いただく場合があります。

(1) 介護保険給付対象サービス（契約書第2条参照）

1. 訪問介護

それぞれのサービスについての料金は介護報酬基準によるものとします。（別紙参照）

2. 介護予防訪問サービス

それぞれのサービスについての料金は介護報酬基準によるものとします。（別紙参照）

(2) 介護保険給付対象外サービス（契約書第3条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

- ①介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が利用者の負担となります。
- ②当事業所の車及び登録ヘルパーの車使用による買物の場合、1キロメートルにつき20円お支払いいただきます。
- ③通常の事業の実施地域以外に訪問介護員が訪問するための交通費をいただきます。

通常の事業の実施地域は、浜松市浜名区（引佐町井伊谷、引佐町金指、引佐町横尾、神宮寺町、新都田、細江町小野、細江町気賀、細江町中川、細江町広岡、細江町三和、都田町（国道362号線より南の区域）、中央区（初生町、三方原町、東三方町、豊岡町、三幸町、大原町、根洗町、葵西、葵東、高丘北、高丘西、高丘東、西丘町、花川町、大山町、湖東町、桜台、深萩町、和光町、和地町）の区域とします。

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、超えた距離につき1km当り50円ご負

担いただきます。

※経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由があつて相当な額に変更することがある場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金の支払方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、月末締めで、前月1ヶ月分の請求書を15日頃までに発行いたします。お支払い方法は27日に口座自動振替になります。予め通帳残高をお確かめ下さい。

(4) 利用の中止、変更、追加

①利用予定日の前に、利用者の都合により、介護予防訪問サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に出してください。

②サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者（利用者）に提示して協議します。

(5) キャンセル料（訪問介護のみ）

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の急激な体調の変化の場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があつた場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかつた場合	当日の利用料金の10%（自己負担相当額）
訪問時の取り消しの場合	サービスの種類に関係なく一律 1,000円

(5) その他

①利用者の被保険者証に支払方法の変更の記載（利用者が保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨の記載）があるときは、費用の全額を支払っていただきます。この場合、当事業所でサービス提供証明書を発行します。この証明書を後日、管轄する市町村の窓口へ提出して差額の払い戻しを受けてください。

②サービス利用料について利用者が正当な理由なく支払いが3か月以上遅延し文書等で催促をしても全く反応がなく、改善の見込みが見られないと判断したときには支払督促、起訴（強制執行）等の法的な手段をとる場合があります。

10. 緊急時の対応方法（契約書第10条）

サービスの提供中に利用者の容体に変化等があつた場合は、速やかにご家族並びに代理人及び介護支援専門員にも連絡します。

11. 虐待の防止のための措置（契約書第27条）

当事業所では、虐待の発生又はその再発を防止するため、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練

の実施等必要な措置を講じます。

12. 感染症予防の取り組み（契約書第 28 条）

当事業所では、当該指定訪問介護（指定介護予防通所サービス）において感染症が発生、又は蔓延しないように、委員会の設置、指針の整備、研修及び訓練の実施等必要な措置を講じます。

13. 苦情処理（契約書第 25 条）

サービス提供に関する苦情や相談は、下記の窓口でお受けします。

苦情相談窓口 管理者：倉田 真樹（電話番号：053-430-5900）

苦情解決責任者 事業所長：古橋 美恵子（電話番号：053-582-8181）

事業所には、苦情受付ボックスが玄関に設置してあります。備え付けの用紙に苦情等を記入して投函して下さい。また、十字の園法人本部でも苦情を受け付けています。

受け付けた苦情は、事業所の苦情解決委員会や中立な立場の第三者委員を交えた第三者委員会にて審議されます。利用者及びご家族並びに代理人は、苦情解決のため第三者委員を交えた話し合いも可能です。

〔第三者委員〕

落合 克能 氏 (聖隷クリストファー大学社会福祉学部)	住所 静岡県浜松市中央区三方原町 3453 電話番号 053-439-1400 FAX 053-439-1406
辻村 幸則 氏 (元三方原地区自治会長)	住所 浜松市中央区三方原町 1832-3 電話番号 053-436-6076 FAX 053-436-6076

この他、下記の窓口に苦情を申立てることができます。

浜松市役所 健康福祉部介護保険課	所在地 〒430 - 8652 浜松市中央区元城町 103 番地 2 電話番号 053 - 457 - 2374 FAX 053 - 450 - 0084
浜名福祉事務所 長寿保険課 北行政センター内	所在地 〒431 - 1395 浜松市浜名区細江町気賀 305 電話番号 053 - 523 - 2863
中央福祉事務所 長寿支援課 中央区役所内	所在地 〒430 - 8652 浜松市中央区元城町 103 番地 2 電話番号 053 - 457 - 2324
中央福祉事務所 長寿支援課 西行政センター内	所在地 〒431 - 0193 浜松市中央区雄踏 1 丁目 31 - 1 電話番号 053 - 597 - 1119
静岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課	所在地 〒420 - 8558 静岡市葵区春日 2 丁目 4 番 34 号 電話番号 054 - 253 - 5590
静岡県社会福祉協議会 静岡県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒420 - 8670 静岡市葵区駿府町 1 の 70 電話番号 054 - 653 - 0840 FAX 054 - 653 - 0840

年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始に当たり、本書面に基づき重要事項を説明しました。

所在地 静岡県浜松市中央区根洗町 486 番地の 3

名 称 社会福祉法人十字の園 ヘルパーステーションほそえ指定訪問介護事業所

説明者

印

私は、事業所から本書面に基づいて重要事項について説明を受け、同意しました。

利用者の希望により、円滑な援助を行うため医療機関等に利用者に関する心身等の情報提供の必要がある場合、事業者が利用者の情報を関係機関へ提供することに同意します。

利用者

住所： _____

氏名： _____ 印

身元保証人

住所： _____

氏名： _____ 印