

指定訪問介護

小樽市介護予防・日常生活支援総合事業第Ⅰ号訪問事業

「ヘルパーステーションほえむ」

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。
(北海道指定 第0172002305号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護、小樽市介護予防・日常生活支援総合事業第Ⅰ号訪問型サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として事業対象者、要支援・要介護状態にある方が対象となります。認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

目次

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービス	4
6. 禁止行為	5
7. 利用料金・お支払い方法	5
8. 緊急時の対応方法	6
9. 利用時のお願いについて	6
10. 苦情の申し立てについて	7
11. 事故発生時の対応・損害賠償	7
12. サービス提供における事業者の義務	8
13. 虐待防止に関する事項	8
14. ハラスメントの防止について	8
15. 衛生管理等	9
16. 業務継続計画の策定について	9
17. サービスの終了	9

1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社 みらいサポート
(2) 法人所在地 〒047-0036北海道小樽市長橋2丁目10番10号
(3) 電話・FAX 電話 : 0134-32-2232
FAX : 0134-32-2232
(4) 代表者氏名 代表取締役 渡 邊 康 宏
(5) 設立年月 平成20年12月12日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 訪問介護・第1号訪問事業
平成27年11月27日指定
(2) 事業所の目的 当事業所は、介護保険法令に従い、利用者がその有する能力に応じ、可能な限り自立した生活を営むことができるように支援することを目的として、適正な訪問介護サービスを提供することを目的とする。
(3) 事業所の名称 ヘルパーステーションぽえむ
(4) 事業所所在地 〒047-0155 北海道小樽市望洋台二丁目30番07号
(5) 電話・FAX 電話 : 0134-61-6953
FAX : 0134-61-6957
(6) 管理者氏名 水島 かすみ
(7) 運営方針 利用者の意思と人格を尊重し、皆様が可能な限り、その自宅や地域において日常生活を営めるよう、入浴・排泄・食事の介護、その他生活全般にわたる支援を実施する。
(8) 開設年月 平成27年12月1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 小樽市の一部(桜・望洋・新光)
(2) 営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～日曜日
受 付 時 間	月曜日～土曜日 08:45～17:45
サービス提供時間	月曜日～日曜日 07:00～20:00

4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して指定訪問介護サービス又は小樽市介護予防・日常生活支援総合事業訪問型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。

職	職務内容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行う。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う	1 名
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行う。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得る。利用者へ訪問介護計画を交付する。 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を行う。 4 利用者の状態変化やサービスに関する意向を定期的に把握する。 5 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図る。 6 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達する。 7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握する。 8 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施する。 9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施する。 10 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施する。	1 名以上
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供する。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで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提供する 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を行う。 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。	2.5 名以上 (兼務含む)

5. 当事業所が提供するサービス

当事業所では、利用者の家庭に訪問し、サービスを提供します。

(1) サービス内容

- 身体介護 入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
- 家事援助 調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。
- 通院などの送迎を行います。
- 訪問介護計画書の作成 援助の目標に応じて具体的なサービス内容
定めた訪問介護計画を作成します。

☆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）がある場合には、それを踏まえた
訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

- ア、入浴介助（入浴が困難な方は清拭をいたします）
- イ、排せつ介助（トイレの手伝い、おむつ交換をいたします）
- ウ、食事介助（安全に食事していただくための手伝い）
- エ、体位変換（褥瘡予防の為の介助等）
- オ、移動、起居の介助（歩行の見守りや車椅子での移動、
ベットからの起居、移乗等）
- カ、衣類の着脱、洗面、洗髪等の介助
- キ、その他必要な身体介護（事前に相談をいたします）
- ク、身体の見守りをを行います。

② 生活援助

- ア、調理（利用者の食事を準備します。家族の分はいたしかねます）
- イ、洗濯（利用者の衣類の洗濯をします。 //
- ウ、掃除（利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行えません。）
- エ、生活必需品の買い物（預貯金の引出しや預け入れは行なえません）
- オ、関係機関との連絡
- カ、その他必要な家事（事前に相談をいたします）

③ 通院等乗降介助

- ア、通院時、自宅玄関まで迎えに行き病院の受付までの送る介助を行います。
- イ、診察が終わり次第連絡をいただき、病院の受付まで迎えに行き
自宅玄関まで送る介助を行います。

④ 訪問介護計画書の作成

利用者に係る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、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを
行い、援助の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を
作成します。

6. 禁止行為 訪問介護員は下記の行為が禁止されております。

- ① 医療行為
- ② 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
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（窓拭きや換気扇等の大掃除、
庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 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）
- ⑧ 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。

7. 利用料金・お支払い方法

(1) 利用料金

利用者に提供するサービス内容に応じた料金を、別紙料金表にて記載。
サービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）を
お支払い下さい。

☆ 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の
全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた
後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。

(2) 支払い方法

利用料金は1か月ごとに計算し、請求しますので、当月末日までに
下記のいずれかの方法でお支払いください。

ア、事業所での現金払い

イ、訪問時の支払い

ウ、下記指定口座への振り込み

北海道信用金庫 朝里支店 普通預金 0582332

(株)みらいサポート 代表取締役 渡邊 康宏

(3) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、利用者又は契約者の都合により、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申し出てください。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者又は契約者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時を利用者又は契約者に提示して協議します。
- 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、利用者又は契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、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った場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の自己負担相当額

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に体調の異変等があった場合は、主治医、救急隊、家族、協力医療機関へ連絡をいたします。

9. 利用時のお願いについて

- 利用中に心身の状態に異変を生じた場合には直ちにヘルパーに伝えてください。
- サービスを行う上において、必要な用具備品等（水道、ガス、電気含む）を無償で使用させていただきます。また準備をお願いします。
- 医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日および利用中の健康状態をヘルパーに伝えていただき、心身の状況に応じたサービス提供を受けるように留意してください。
- 特定のホームヘルパーを指名することは出来ませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、遠慮なくご相談ください

10. 苦情の申し立て

種 類	内 容
ヘルパーステーションぽえむ	所 在 地 小樽市望洋台二丁目 30 番 07 号 電話番号 0134-61-6953 ファックス 0134-61-6957 苦情受付担当者 管理者 水島 かすみ 受付時間 月～土曜日 8:45～17:45
小樽市役所 福祉保険部 介護保険課	所 在 地 小樽市花園2丁目12番1号 電話番号 0134-32-4111 (代表) 受付時間 月～金曜日 9:00～17:00
北海道国民健康保険団体連合会	所 在 地 札幌市中央区南2条西14丁目 電話番号 011-231-5161 (代表) 受付時間 月～金曜日 9:00～17:00
北海道社会福祉協議会	所 在 地 札幌市中央区北2条西7丁目 電話番号 011-291-2941 (代表) 受付時間 月～金曜日 9:00～17:00

相談や苦情などがございましたら、当事業所の窓口まで遠慮なくお申し出ください。また、苦情解決の社会性、客観性を確保するために、第三者委員を設置しております。また、直接第三者委員へ苦情を申し立てたい場合、苦情内容を記載した書面を封筒に入れ、封をして苦情受付担当者にお渡し下さい。なお、第三者委員は以下のとおりです。

○第三者委員 勝 俣 信 俊 (町内会会長)

佐 藤 伸 也 (町内会)

竹 中 大 悟 (町内会)

11. 事故発生時の対応・損害賠償

(1) 発生時の対応

サービスの提供時に介護上事故が発生した場合は、速やかに主治医及び関係市町村、居宅介護支援事業所、家族等に連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。

(2) 損害賠償

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様といたします。

ただし、その損害の発生について、利用者（契約者）に故意又は過失が認められる場合には、利用者（契約者）のおかれた心身の状況を勘案して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

(3) 事故発生の防止

サービス提供にあたりリスクの把握に努め、改善を行います。

発生した事故については、状況、原因の究明を行い、改善等の再発防止策に努めます。

12. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご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、健康状態からみて必要な場合には、医療機関と連携のうえ、家族から聴取、確認します。
- ③ 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、利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ 利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、利用者又は他の利用者の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体を拘束する場合があります。
- ⑤ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者又は家族等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）
ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者の心身等の情報を提供します。
また、契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。
- ⑥ 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を作成及び変更し、それに基づいたサービスの提供をいたします。

13. 虐待防止に関する事項

- (1) 当事業所は、利用者の人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置をことうるものとしします。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（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します。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 虐待防止のための指針の整備。
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施。
 - ④ 前項に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。
- (2) 当事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（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。

14. ハラスメントの防止について

- (1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が事業者の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

15. 衛生管理等

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

- (1) 事業所における感染症の予防及び蔓延の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ます。
- (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

16. 業務継続計画の策定について

- (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等の提供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。

17. サービスの終了

(1) 契約者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、契約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7日前までに解約届出書をご提出ください。

なお、契約期間満了の7日前までにご契約者から契約終了の申し入れが無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。

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。

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">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利用者が入院された場合。③利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合。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又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。 |
|--|

(2) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① 契約者が、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 契約者による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間（30日）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 契約者又は利用者が、故意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、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者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。

個人情報の使用に係る同意書

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる介護計画(ケアプラン)を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体(保険者)、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要のある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合
- (9) 国民健康保険連合団体へ介護報酬の請求及び社会保険事務所へ医療費請求のため個人情報を利用することがあります。
- (10) 国、道及び市町村から介護報酬、医療費及びその他必要事項による照会があった場合に個人情報を利用することがあります。

3. 使用目的

- (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ない
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、第三者に漏らさない。
- (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も経過を記録し請求があれば開示する。

以上に定める条件のとおり、株式会社 みらいサポート(ヘルパーステーションぽえむ)が、私及び家族の情報を上記の利用目的の必要最低限の範囲で使用、提供、または収集することに同意します。

令和 年 月 日

利用者住所

氏名

印

契約者住所

氏名

印

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

説明者職名 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。

氏名 _____ 印 _____

氏名 _____ 印 _____