

訪問介護の提供にあたり、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. 事業の目的と運営の方針

- ・ 訪問介護の提供にあたっては、事業所の従業者は、要介護者自身の特性を踏まえて、ご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、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ・ 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

#### 2. 事業者

(1) 事業者名	社会福祉法人 翔寿会
所在地	愛知県みよし市福谷町寺田4番地
代表者	酒井 義文
電話番号	0561-33-0789
FAX番号	0561-33-0786

#### 3. 事業所

(1) 事業所名	ヘルパーステーションかぼちや
所在地	愛知県みよし市福谷町寺田4番地
管理者の氏名	山本 綾子
電話番号	0561-33-0787
FAX番号	0561-33-0786

#### 4. 事業の実施地域及び営業時間

- |                |   |
|----------------|---|
| (1) 通常の事業の実施地域 | みよし市、東郷町、日進市、豊田市西部（堤本町、上丘町、田中町、深田町、柿本町、本地町、千足町、本新町、東新町、広久手町、新町、宮町、宮上町、三軒町、宮口町、高崎町、汐見町、朝日町、横山町、久岡町、高原町、貞宝町、花丘町、西山町、上原町、白山町、四郷町、伊保町、貝津町、乙部ヶ丘、広幡町、田糶町、保見町、浄水町、大清水町、若草町、篠原町、保見ヶ丘） |
|----------------|---|

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日（但し1月1日～1月3日は除く）
営業時間	8時30分～17時30分
サービス提供時間帯	7時～22時
苦情受付	月曜日～金曜日 8時30分～17時30分

5. 従業者の体制

職種	常勤		非常勤	
	専従	兼務	専従	兼務
管理者	0人	1人		
サービス提供責任者	0人	2人	0人	0人
訪問介護員	0人	2人	12人	0人

6. サービス提供責任者

事業所のサービス提供責任者は下記の通りです。

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

★サービス提供責任者 本井 美佐緒 ・ 堀江 康子

7. 当事業所が提供するサービス及び利用料金

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

(1) 当事業所が提供するサービスについて

- ・身体介護 入浴・排泄・食事の介助を行います。
- ・生活援助 調理・洗濯・掃除・買い物等日常の世話をを行います。

★ご契約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、それを踏まえ訪問介護計画に定められます。

①身体介護

- ・入浴介助・・・入浴介助または、入浴が困難な方は身体を拭く（清拭）等を行います
- ・排泄介助・・・排泄の介助、オムツ交換を行います。
- ・食事介助・・・食事の介助を行います。
- ・体位交換・・・体位の交換を行います。
- ・更衣介助・・・更衣の介助を行います。

## ②生活援助

- ・調理・・・ご契約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・・・ご契約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・・・ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約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・・・ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（預貯金・貯金の引き出し預け入れは行いません。）

## (2) 当事業所が提供するサービス利用料について

<利用料金> （地域区分：5級地 単価 10.70円）

要介護の認定を受けた方は、利用料は介護保険から給付されます。自己負担金は原則として介護保険負担割合証に記載された負担割合です。但し、介護保険給付の範囲を超えたサービス利用料は全額、ご利用者の自己負担となります。

①利用料は別紙のとおりとなります。

②国の介護保険給付費体系に変更があった場合、変更された額に合わせ利用負担が変更になります。

## ③償還払い

ご利用者が要介護認定を受けていない場合やケアプランが作成されていない場合には、サービス利用料金の全額をお支払いください。要介護認定を受けた後、自己負担を除く金額が介護保険から払い戻しされます。この場合、ご利用者が介護給付の申請を行うため必要となる事項を記載したサービス提供証明書を発行いたしますので、後日このサービス提供証明書を添えて、市町村の介護保険担当窓口の償還払いの申請をしてください。

④訪問介護サービスの提供にあたり、使用する必要な備品等（水道・ガス・電気・食費）や事業所へ連絡する場合の電話代の費用は、ご利用者の負担となります。

⑤サービス利用当日に、ご利用者の体調等で予定されていたサービス内容の変更があった場合、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

## (3) 利用料金のお支払い方法

料金は1か月ごとに計算し、ご請求します。翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

①下記の指定口座への振込

豊田信用金庫 三好北支店 普通 0228073

社会福祉法人翔寿会 ヘルパーステーションかぼちゃ 理事長 酒井義文

②金融機関口座から自動引き落とし

ご利用できる金融機関

豊田信用金庫、あいち豊田農業協同組合（JA）、三菱東京UFJ銀行

手数料はご利用者負担となります。

(4) 利用の中止、変更

①利用予定日の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更を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所に申し出てください。

\*当日のキャンセルの場合は、1回につき1,000円をいただきます。

②感染症・食中毒等の発生時について

本人が発症又は発症の疑い、又は同居するご家族等が発生した場合は、感染予防のために利用を中止させて頂く場合があります。

③体調不良等によるサービスの中止、変更

体調不良の場合でサービスの提供が困難であると当事業所が判断した場合は、ご利用を中止して頂く場合があります。

(5) 体調確認について

①ご利用者又はご利用者代理人、その家族は、体調の変化があった際には事務所に一報ください。

②主治医からの注意事項や、体調の変化などがある場合は、必ずご連絡ください。

(6) 感染症について

感染症（結核、肝炎、MRSA、皮膚疾患等）がある場合は、必ず事前にお申してください。当事業所が必要と認めた場合は、診断書を提出して頂くことがあります。

8. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為を行いません。

(1) 医療行為

- (2) ご利用者もしくはその家族等から物品の授与
- (3) ご利用者のご家族等に対するサービスの提供
- (4) ご利用者もしくはご家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- (5) その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

## 9. 秘密保持及び個人情報

事業所はサービスを提供する上で知り得たご利用者もしくはその家族等に関する秘密及び個人情報については、ご利用者又は第三者の生命、身体等に危険が及ぶ場合など正当な理由がある場合を除いては、契約中または契約終了後も第三者に漏らすことはありません。但し、ご利用者に係るサービス担当者会議での利用など正当な理由がある場合に限りご利用者もしくはその家族等の個人情報をを用いることがあります。

## 10. 虐待防止の措置

事業者は、事業所を利用するご利用者の人権擁護・虐待の防止のために必要な指針を整備し、その職員に対し、虐待等の行為の禁止、虐待防止や人権に関する啓発・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) サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (4) 事業所は次の通り、虐待防止責任者を定めます。

【虐待防止責任者 管理者：山本 綾子】

## 11. ハラスメント対策

事業者は、事業所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。
  - ①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
  - ②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
  - ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求、性的な嫌がらせ行為

※上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象となります。

- (2) ハラスメントが発生した場合、マニュアルなどをもとに即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しないための再発防止策を検討します。

- (3) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、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。

## 12. 事故発生時の対応

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、担当のケアマネージャー及び保険者へ連絡を行うとともに、必要な処置を講じます。

## 13. 苦情の受付について

### (1) 苦情受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

- ・相談・苦情受付担当 本井 美佐緒
- ・苦情解決担当 山本 綾子
- ・受付時間 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分
- ・電話番号 0561-33-0787

## 行政機関

みよし市役所長寿介護課 電話番号：0561-32-8009

東郷町役場高齢者支援課介護保険係 電話番号：0561-56-0735

日進市役所介護保険課 電話番号：0561-73-1495

豊田市役所介護保険課 電話番号：0565-34-6634

愛知県国民健康保険団体連合会介護福祉室・苦情調査係

所在地：愛知県名古屋市東区泉一丁目6番5号（国保会館）

電話番号：052-971-4165

## 14. 損害賠償について

当事業所において、事業所の責任によりご利用者に生じた損害については、事業所は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められた場合には、ご利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業所の損害賠償責任を減じさせていただきます。

## 15. 第三者評価の有無

有 ・ 無

指定訪問介護の開始に当たり、ご利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明し交付しました。

令和 年 月 日

〈事業者〉

所在地 愛知県みよし市福谷町寺田4番地

事業所名 ヘルパーステーションかぼちゃ

管理者名 山本 綾子

説明者

私は、契約書及び本書面により、事業者から指定訪問介護について重要事項説明を受け同意しました。

令和 年 月 日

〈利用者〉

住所

氏名

〈利用者代理人（選任した場合）〉

住所

氏名 (続柄 )

署名代行理由：