

総合事業訪問介護重要事項説明書

ヘルパーステーションふくろう

1. 事業者の概要

事業者名	医療法人社団 綱島会
代表者	理事長 綱島 陽子
設立年月日	1997年 5月 14日
所在地	姫路市御立西4丁目1番25号
電話番号	079-292-1109
FAX番号	079-298-3067
インターネットアドレス	http://www.kousei-hp.jp
関連グループ	厚生病院・老人保健施設つなしま デイケア・デイサービス 居宅介護支援事業所コウセイ 訪問看護ステーションあすなろ 訪問リハビリテーション

2. 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーションふくろう
所在地	姫路市御立西4丁目1番6号
電話番号	079-299-3900
FAX番号	079-292-1241
事業所番号	2874001197
開設年月日	2000年 6月 1日
管理者	谷田 直子
サービス提供地域	姫路市 上記以外の地域については交通費（1kmにつき20円）が必要となります。

3. 営業時間

訪問活動時間	月曜日～金曜日	8:30～17:30
	土曜日	8:30～12:30
お問い合わせ等の相談受付時間	月曜日～金曜日	8:30～17:30
	土曜日	8:30～12:30

4. 事業の目的及び運営方針

【目的】事業所の訪問介護員が、要支援状態の高齢者に対し、適正な指定総合事業訪問介護を提供することを目的とする。

【運営方針】 ① 事業所の訪問介護員は、介護者の心身の特性を踏まえて、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、その他生活全般にわたる援助を行う。

② サービス提供にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

5. 事業所の職員体制

職種	人員
管理者	1名（常勤）兼務
サービス提供責任者	1名（常勤）
介護福祉士	1名（常勤）1名（非常勤）

6. サービス内容と料金について

(1) 料金表

訪問型独自サービス（Ⅰ）	1, 176単位／月	1, 201円
訪問型独自サービス（Ⅱ）	2, 349単位／月	2, 398円
訪問型独自サービス（Ⅲ）	3, 727単位／月	3, 805円

※一定以上の所得のある方については、2割又は3割の負担となります。

介護保険負担割合証をご確認下さい。

※サービス利用単位数に介護職員処遇改善加算Ⅰとして13.7%

特定処遇改善加算Ⅱとして4.2%加算します。

介護職員等ベースアップ等支援加算を2.4%上乗せ、

当該加算は区分限度基準額の算定対象からは除外されます。

(2) 各利用者負担額については、『提供サービスの内容』の用紙でご確認下さい。

(3) 利用者負担金は、現金払いにより、サービス提供月の翌月10日頃にお支払いいただきますようお願いいたします。お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いいたします。

(4) 利用料請求書兼領収書は、利用のあった月の翌月10日前後に利用者宛てにお届けします。

ただし、請求額のない月はお届けしません。

(5) 正当な理由なく利用料を3ヶ月以上停滞した場合において事業所側が1週間以内に停滞額支払うよう催促したにもかかわらず支払い確認できていない場合は、介護サービスを中止し、利用契約を解除する事ができます。

(6) 上記の利用者負担額は「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。

居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料全額(10割)を支払い、その後、市に対して保険給付分(月単位介護費)を請求することになります。

7. キャンセルについて

- (1) 利用者がサービスの利用を中止する際には事業所までご連絡ください。
- (2) 利用者の都合でサービスを中止する場合、前日17時までにご連絡くださいますようお願いいたします。

8. 相談窓口・苦情対応について

ヘルパーステーションふくろう 利用者相談窓口	電話番号：079-299-3900
	FAX：079-292-1241
	担当者：谷田 直子
	受付時間：8:30～17:30

姫路市介護保険課 相談窓口	電話番号：079-221-2449
	FAX：079-221-2925
	受付時間：8:35～17:20
兵庫県国民健康保険団体連合会	電話番号：078-332-5617
	FAX：078-332-5650
	受付時間：9:00～17:15

9. 秘密の保持

- (1) 事業者はサービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密、個人情報については、利用者または第三者の生命、身体などに危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (2) サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる必要があります。その際、利用者もしくは家族からの同意を得てからとしますので、同意した場合には「個人情報使用同意書」の提出をお願いします。同意が得られない場合、サービス調整ができず、一体的なサービス提供ができないことが予想されるため、よろしくお願いします。

10. サービス実施記録について

- (1) ヘルパーがサービスを実施した際に、サービス実施記録にサービス日時、サービス内容を記載します。これは、利用者のサービス利用料の確認のために必要なものです。原則、利用者から毎回捺印を頂くことになっています。毎回の捺印が困難な場合には、事前に可能な捺印方法について担当者との申し合わせを行うことになっています。

(2) 事業者は、記録をまとめ作成した後、5年間はこれを保存し、利用者及び家族に限り、閲覧に応じます。また、実費負担によりその写しを交付します。

1 1. 居宅サービス計画について

(1) 利用者の生活の状態やご本人の希望を考慮しながら、「総合事業サービス支援計画」に沿って、「総合事業訪問介護計画書」を作成し、利用者に説明の上、提出します。

(2) 利用者がサービス内容の変更などを希望されたとき、その変更が「総合事業サービス支援計画」の範囲内でできるようであれば、直ちに対応します。また、直ちに支援事業者と相談します。

1 2. 契約の解約について

利用者は契約の期間中、いつでも契約を解約することができます。その場合、利用者は1週間以上の予告期間を持って、事業所に通知するものとします。なお、この場合、解約料は徴収しません。また、やむを得ず事業者から契約を解除する場合は、1ヶ月前までに理由を記載した文書により通知します。

やむを得ない場合とは、

- ・利用者の著しい不信行為により、契約の継続が困難となった場合
- ・事業の安定的な運営が困難となった場合や事業所の統廃合があった場合
- ・正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を3ヶ月以上停滞した場合において、事業所側が1週間以内に停滞額を支払うよう催促したにも関わらず支払いを確認できていない場合、などを指します。

なお、利用者や利用者の家族からのハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、かかわった職員の心身に悪影響を与えます。事業所からの改善要請があったにも関わらず、ハラスメントにより介護サービスの提供が継続できなくなった場合、事業所はサービス提供の中止、又は1週間以上の予告期間をもって契約を解除することができます。

※以下の行為は、ハラスメント行為に該当します。

- ア つねる、叩く、殴るなど、人体に向けられた暴力行為
- イ 怒鳴る、脅す、威圧するなど、精神的圧力を加える行為
- ウ 身体を触る、触らせる、その他事業所職員に向けて卑猥な言動をとるセクハラ行為
- エ 誹謗中傷、その他業務と無関係に事業所職員の人格を攻撃する行為
- オ 事業所内規約違反となる業務中の飲食・金銭の受託等を強要する行為、土下座をさせるなどの強要する行為
- カ 事業所職員の業務の妨げとなるような長時間、又は頻回な電話等の行為
- キ その他事業所職員が平穩に業務を行う事を困難にさせる行為

1 3. 緊急時の対応方法について

利用者の主治医への連絡を行い医師の指示に従います。

指定する緊急連絡先にも連絡します。

1 4. 損害賠償について

ふくろうは、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体、財産に損害を与えた場合、その損害を賠償します。ただし、自らの責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。ふくろうは、あいおいニッセイ同和損害保険株式会社に加入しています。保険契約の内容についてお知りになりたいときは、いつでも対応します。

1 5. お伺いするヘルパーについて

- (1) チーム制で訪問しています。複数のヘルパーが訪問させていただきますので、あらかじめご了承ください。
- (2) ヘルパーは身分証明証を携行するようになっています。初回訪問時やお求めに応じて掲示します。

4

1 6. 医療行為について

ヘルパーは介護職であり医療行為は法律で禁止されています。

医療行為の例：服薬管理、褥創の処置、摘便、リハビリテーション、経管栄養・導尿留置カテーテル・人工肛門・在宅酸素療法などの管理

従って上記などの医療行為は、原則医療機関で対応することになっています。医療行為が必要な場合は、適切な医療機関との連携の元で、総合事業サービス支援計画立案時、支援事業者の内容を明記してもらっています。

1 7. 訪問活動について

ヘルパーは介護保険上、利用者の介護や食事の準備等を行うこととされています。家族の方の食事の準備等、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、ご了承ください。また、本人不在時の訪問活動はできません。

1 8. 訪問時間について

交通事情や天候によって、訪問時間にズレが生じる場合がありますが、ご了承ください。大幅に遅れる場合は連絡させていただきます。

また、台風など天候事情によって、訪問できない場合は、その旨をご連絡し、その日のサービスは休止、または変更させていただきますので、ご了承ください。

1 9. 滞在時間について

総合事業サービス支援計画であらかじめ定められた時間で退出させていただきます。但し、緊急の事態が生じた場合は、原則利用者や家族の方と相談のうえ、滞在時間を延長することもあります。サービス時間を延長した場合は、『ふくろう』から必ず支援事業者に報告することになっています。

また、時間と実際のサービスの内容に大幅なズレが生じるようなときは、支援事業者と相談します。

20. 感染防止について

感染の元となるあらゆる病原菌を「持ち込まない・持ち出さない」という原則に徹し、次のようなお願いをしています。

- ① ヘルパーが訪問時、ケアの前後にご家庭の水道をお借りして手洗い・うがいなどをさせていただきます。

5

- ② 身体介護の際には使い捨ての手袋を使用します。《使い捨て手袋は各ご家庭でご用意していただきますが、当事業所でも取り扱っています。》
- ③ 使用後の手袋については、上記感染防止の観点から、各ご家庭でゴミとして捨てさせて頂けますよう、ご協力よろしくお願い致します。

21. 連絡ノートの使用について

ご家庭や他の機関（訪問看護ステーション・主治医・デイサービスなど）のスタッフと共有の連絡手段が必要な場合は連絡ノートを使用することができます。よりよいサービスを提供したいと思いますので、積極적으로ご活用ください。

22. 鍵の管理について

鍵をお預かりする必要がある場合は、安全に責任を持ってお預かりします。
なお、お渡ししました「鍵預り証」をよくお読みの上、保管されますようお願いいたします。

23. 茶菓子などの接待・頂き物の辞退について

『ふくろう』は「お気遣いなく気軽に利用していただけるサービス提供」を目指しながら、介護のプロとして、誇りを持って日々の活動をさせていただいています。職員一同、このような教育・指導をうけ、一貫した対応を心がけていますので、どうぞ、『ふくろう』の姿勢をご理解いただき、お気遣いなきようお願いいたします。

24. サービスの休止後のサービス時間の変更について

入院・ショートステイなどで、1週間以上にわたってサービスを休止された場合、再開後、以前と同じ時間・同じヘルパーでのサービス提供ができない場合があります。ご了承ください。

上記のほか、サービスに関するお問い合わせやご不明な点、あらゆる苦情などございましたら、ご遠慮なく、ヘルパーあるいは『ふくろう』までご連絡くださいませ。

■重要事項説明日時

_____年_____月_____日（午前・午後） 時 分

■重要事項説明場所

■事業所

ヘルパーステーションふくろう

■重要事項説明書説明者

氏名 _____

私は重要事項の説明を受け、その内容に同意しました。

利用者 住所 _____

氏名 _____

利用者は署名ができないため、利用者の意思を確認の上、私が代行します。

署名代行者 住所 _____

氏名 _____