

# 訪問介護・介護予防日常生活支援総合事業 重要事項説明書

## 1. 法人及び事業所の概要

令和 6年6月1日 現在

事業者（法人）の名称	有限会社 前田介護相談所
所在地・電話番号	〒250-0003 小田原市東町2丁目8-3 0465-66-0181
代表者（職名・氏名）	取締役 前田 程一

ご利用事業所の名称	はる訪問介護ステーション	
サービスの種類	訪問介護・介護予防訪問介護	
事業所の所在地	〒250-0003 小田原市東町3丁目6-35	
電話番号	0465-66-3231	
指定年月日・事業所番号	平成17年5月1日指定	1472301017
管理者の氏名	関野 京子	
通常の事業の実施地域	小田原市・湯河原町・真鶴町・箱根町	

## 2. 事業の運営の方針

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、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。
-------	--

## 3. 提供するサービスの内容

訪問介護（又は介護予防日常生活支援総合事業訪問型サービス）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排泄や食事等の介助、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。

① 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
② 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

## 4. 営業日時・サービス時間

営業日 営業時間	月曜日から金曜日 但し 年末年始（12月29日から1月3日）は休業 午前9時から午後18時
サービス時間	通常サービス時間は午前8時から午後18時 上記のサービス時間以外にも年中無休でサービス提供を行います。

## 5. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
介護福祉士	常勤 7 人、 非常勤 0 人
介護職員基礎研修課程 修了者	常勤 0 人、 非常勤 0 人
訪問介護員養成研修 2 級課程 修了者	常勤 1 人、 非常勤 0 人

## 6. サービス提供の責任者

あなたへのサービス提供の責任者は下記のとおりです。

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

サービス提供責任者の氏名	

## 7. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の基本利用料については別紙「料金表」をご確認ください。あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証の割合の額です。ただし、介護保険給付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。

## 8. キャンセル料及び支払い方法

利用予定日の直前にご利用者の都合等により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、ご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。また、介護予防訪問介護は、利用料が月単位の定額のため、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
利用予定日の当日	利用者負担金 + 1000円

(注) 利用予定日の前日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

上記(1)から(3)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、10日以内に差上げます。

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27日(祝休日の場合は直後の平日)に、あなたが指定する所定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27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。 さがみ信用金庫 寿町支店 普通口座 0146936
現金払い	サービスを利用した月の翌月の27日(休業日の場合は直前の営業日)までに、現金でお支払いください。

## 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。

## 10. 事故発生時の対応

サービス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、担当介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

### 11. 秘密の保持について

- (1) 利用者及びその家族に関する秘密の保持について当事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- (2) 当事業所及び従業者は、サービス提供する上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- (3) この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- (4) 当事業所は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を漏れいいたしません。

### 12. 個人情報の保護について

- (1) 当事業所は、利用者からあらかじめ文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で使用する等、他の福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。
- (2) 当事業所は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙による物の他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。  
\* 記録による保存期間は、サービス提供日より5年間とします。

### 13. ハラスメント防止について

事業者は、介護現場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、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ 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。

#### 14. 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。ただし、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

- (1) 緊急性 : 直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合
- (2) 非代替性 : 身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防ぐ事ができない場合
- (3) 一時性 : 利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

#### 15. 虐待の防止について

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事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。
- ②当該事業所従業者又は介護者（現に介護している家族・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に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

虐待防止責任者・担当者：管理者 関野 京子

#### 16. 衛生管理について

感染症が発生し、まん延しないように検討する委員会を設け、感染症の予防及びまん延防止のために指針を整備し、事業所職員に対して感染症の予防及びまん延に対する研修及び訓練を定期的実施します。

#### 17. 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。

#### 18. 苦情相談窓口

当事業所は、利用者からの相談及び苦情等に対する窓口を設置し、自ら提供した居宅介護支援または、居宅サービス計画に位置付けた指定居宅サービス等に関する利用者の相談及び苦情・ハラスメントに対し、迅速に対応します。

- (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	電話番号	0465-66-3231		
	面接場所	当事業所の相談室	担当	関野 京子

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

苦情受付機関	神奈川県国民健康保険団体連合会	電話番号 045-329-3447
	小田原市 高齢介護課	電話番号 0465-33-1827
	箱根町 福祉部健康福祉課	電話番号 0460-85-7790
	湯河原町 福祉部介護課	電話番号 0465-63-2111
	真鶴町 健康福祉課	電話番号 0465-68-1131

#### 19. 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
- (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) 従業者は、業務上知り得た利用者及びご家族の秘密を保持するとともに、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨に従業者との雇用契約とします。