

資料 1

訪問介護 介護型ヘルプサービス 生活支援型ヘルプサービス 重要事項説明書

1. 事業者の概要

| | |
|-----------|---------------------|
| 法人名（事業者名） | 医療法人社団 洛 和 会 |
| 代 表 者 名 | 理事長 矢 野 裕典 |
| 法 人 所 在 地 | 京都市中京区西ノ京車坂町9番地 |
| 電 話 番 号 | 075-593-4078（介護事業部） |

2. サービスを提供する事業所の概要

（1）事業所の名称・所在地

| | |
|-------------|---|
| 事 業 所 名 | 洛和ヘルパーステーション北花山 |
| 管 理 者 名 | むらた さちほ 村田 幸穂 |
| 電 話 番 号 | 075-582-0595 |
| F A X 番 号 | 075-582-0811 |
| 事 業 所 所 在 地 | 京都市山科区北花山中道町78-4 |
| 事 業 指 定 番 号 | 訪問介護 2674101999 ※介護型ヘルプサービス も同番号 生活支援型ヘルプサービス 26A4100549 |
| サービス提供地域 | 京都市（山科区）外環状線以西 |

（2）事業所の職員体制

| 職 種 | 資 格 | 常勤 | 非常勤 | 計 |
|---------------------------------|---|----|-----|---|
| 管 理 者 （サービス提供責任者・訪問事業責任者兼務） | 介護福祉士 | 1 | 0 | 1 |
| サービス提供責任者 （管理者含まず、訪問事業責任者兼務） | 介護福祉士 | | | |
| 訪問介護員（ホームヘルパー） ※サービス提供責任者含まず | ホームヘルパー1・2級 介護職員初任者研修修了 介護福祉士実務者研修終了 介護福祉士 | | | |

（3）営業日および営業時間

| | |
|----------|--------------------------------|
| 営業日・営業時間 | 月曜日～土曜日・8：30～17：00 左記時間帯以外は応相談 |
| 営業しない日 | 12月30日～1月3日、祝日は除く（相談に応ず） |

※ 電話等により、24時間常時連絡が可能（別紙）

3. 事業の目的

要介護状態もしくは要支援状態にある高齢者または事業対象者に対し、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、利用者の生活機能の維持または向上を目指すため介護保険法による指定訪問介護、指定介護型ヘルプサービス、指定生活支援型ヘルプサービス事業者として、適正な指定訪問介護、指定介護型ヘルプサービス、指定生活支援型ヘルプサービスを提供することを目的としています。

4. 運営の方針

事業所は、事業の実施に当たっては、利用者の意思および人格を尊重し、自立支援の観点に立ったサービスの提供に努めます。

- ◇ 指定訪問介護事業所の従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて、自立した日常生活を営むことができるよう、訪問介護計画を作成し、当該計画に沿って、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。
- ◇ 指定介護型ヘルプサービス、指定生活支援型ヘルプサービス事業者の従業者は、利用者の心身機能の状態を把握し、自立支援の観点に立って介護型ヘルプサービス計画、生活支援型ヘルプサービス計画を作成し、計画に沿って支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持または向上を目指します。
- ◇ 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センターおよびその他の居宅サービス事業者並びに保健医療サービスおよび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。
- ◇ 上記の他、介護保険法その他の法令を遵守し、事業を実施します。

5. サービスに関して

(1) サービスの内容

| | |
|---------|--|
| 身 体 介 護 | 洗面、歯磨き、髪の手入れ、洗髪、自宅で入浴介助、体拭き、部分入浴、着替え、飲水・食事介助、トイレ介助、おむつ交換、体位交換、移動の介助、通院の付き添い、利用者様の自立支援を進めるための行為 |
| 生 活 援 助 | 買物、調理、配膳、後片付け、掃除、整理整頓、洗濯、アイロンがけ、ベッドメイク、裁縫、事務代行、薬の受取 |

※ 生活援助は、原則として同居家族がおられる場合は利用できません。
 但し、ご担当する介護支援専門員の作成するケアプランにより、提供できる場合があります。

(2) 「訪問介護計画」、「介護型ヘルプサービス計画」、「生活支援型ヘルプサービス計画」の作成

サービス提供にあたっては、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて具体的なサービス内容を記載した「訪問介護計画」、「介護型ヘルプサービス計画」、「生活支援型ヘルプサービス計画」を作成します。

- ◇ ホームヘルパーは、サービス提供にあたって当日の利用者の体調等を確認し場合によっては、利用者の同意を得てサービス内容を変更することがあります。

(3) モニタリング記録の作成

サービスの実施状況を把握し、その結果を記録します。また、必要に応じて居宅介護支援事業所・地域包括支援センターへ報告します。

6. サービス利用についての注意事項

(1) サービスを行うホームヘルパー

- ◇ サービスの提供にあたっては、事業所が選任したホームヘルパーがサービスを行います。
- ◇ 利用者がホームヘルパーを指名することはできません。

(2) ホームヘルパーの交代

- ◇ 選任されたホームヘルパーの交代を希望する場合には、当該ホームヘルパーが業務上不適当と認められる事情その他の理由を明らかにして頂くことが必要なため、事前にご相談ください。
- ◇ 事業者の都合によりホームヘルパーを交代することがあります。その場合、利用者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します。

(3) サービス実施上の留意事項

- ◇ 「訪問介護計画」、「介護型ヘルプサービス計画」、「生活支援型ヘルプサービス計画」の実施に関する指示・命令は全て事業所が行います。但し、事業所はサービスの実施にあたって、利用者等の事情・意向等に十分に配慮します。
- ◇ 備品等の使用
利用者のお住まいでサービスを提供するために、水道・ガス・電気等を使用させていただきます。また、ホームヘルパーが事業所に連絡する際、電話を使用させて頂くことがあります。なお、これらの費用は利用者の負担とします。
- ◇ ホームヘルパーへの補償
利用者等が飼育しているペット類は訪問介護サービスの提供の妨げにならないよう管理をお願いします。例えば、大切なペットを守るために、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけて頂くか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなど。このペット類がホームヘルパーに危害を加えた場合の補償や賠償責任は利用者が負うものとしします。

(4) その他の留意事項

- ◇ 職員に対する金品等の心づけはお断りしています。
職員がお茶やお菓子、お礼の品物等を受けることも法人として禁止しております。また、金銭・貴重品等の管理にご協力をお願いします。
- ◇ 見守りカメラの設置を含む職員を撮影する際は一言お伝えください。
ご利用者さまの安否確認や見守りを目的としたカメラの使用およびケアの確認等で職員が画像に写り込む場合には、プライバシー保護のために職員の同意を得てください。SNS等で画像を使用する場合も同様をお願いします。
- ◇ 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

7. 利用料金

(1) サービスに関する利用料金等

- ◇ サービス利用料金、交通費、キャンセル料は、「別紙1」に記載するとおりです。
- ◇ 通常、利用者の負担割合は『介護保険負担割合証』に記載された割合となります。
なお、介護保険料の未納等による給付制限がある場合は、介護保険証に記載された負担割合となります。また、全額負担の場合は「サービス提供証明書」を交付します。

(2) 料金の請求・支払方法

- ◇ 利用料金は原則、1ヶ月ごとに計算しサービス利用月の翌月20日頃までに、請求いたしますので、請求月の月末までに、お支払いいただきます。
- ◇ お支払い方法は、ゆうちょ・京都銀行・その他銀行口座からの口座自動引き落としのいずれかよりご選択ください。ご契約の際にお申し出ください。なお、口座自動引き落としの手続きが完了するまでは、現金でお支払いいただく場合があります。
- ◇ 口座自動引き落とし日は27日迄、振込及び現金での支払いは末日迄。
注意：それぞれの引き落とし日にご指定の金融機関がお休みの場合は、翌営業日が引き落とし日になりますので、それまでに、残高不足とならないよう対応いただきますようご協力をお願いします。

(3) 領収証明書の発行と文書料

- ◇ 領収証は原則として再発行いたしません。但し、紛失等の理由により、利用者または身元引受人から領収証の発行依頼があった場合には、領収証明書を発行致します。
なお発行に際して、文書料として一通につき金1、100円（税込）を申し受けます。

8. 身元保証人の責務

- ◇ 訪問介護サービスを利用される場合、利用者のご家族等の身元保証人を求めます。身元保証人は、契約に基づく利用者に対する一切の債務について、利用者と連帯して履行の責任を負います。
- ◇ 身元保証人には、利用料の滞納や未払いがないように努める義務があります。利用料の滞納や未払いがある場合には、身元保証人は契約書に定める極度額（50、000円）の範囲内で利用者に代わって利用料の支払いをして頂きます。

9. サービス契約の終了・解約

(1) 契約の終了

- ◇ 以下の事由が発生した場合は、その当該期日をもって終了することとします。
 - ① 契約期間満了日の7日前までに、利用者が事業者へ解約を文書で通知した場合
 - ② 利用者が事業者へ解約を通知した場合
 - ③ 事業者が利用者に解約を文書で通知した場合
 - ④ 利用者が、死亡した場合
 - ⑤ 利用者が、介護保険施設に入所した場合
 - ⑥ 利用者が、要介護状態区分が、自立と認定された場合
 - ⑦ 利用者が、要介護認定等の有効期限が満了し、資格を喪失した場合
 - ⑧ 利用者が、医療機関に2ヶ月を超えて入院する場合または入院すると見込まれる場合
 - ⑨ 利用者の担当介護支援専門員からサービス利用終了の通知を受けた場合
 - ⑩ 事業者が、介護保険のサービス事業所としての指定を取り消された場合。
 - ⑪ 事業者が、破産した場合。
- ◇ ⑤から⑧及び⑩については、介護保険適用外（自費）でのサービス提供は可能です。
- ◇ ⑤及び⑧に該当する場合には、契約終了後1年以内に、再利用することとなった場合は、終了時の契約書を有効とします。なお、再利用時に、重要事項説明書の内容等が変更されている場合は説明し交付します。

(2) 利用者からの解約

- ◇ 解約希望日の7日前までに文書にてお申し出頂くことにより、契約を解約することができます。

(3) 事業者からの解約

- ◇ サービス利用料金の支払が正当な理由がなく2ヶ月以上遅れ、催告したにも関わらず、直ちに支払がない場合は、契約を解約させていただきます。
- ◇ 利用者またはその家族等が、事業者もしくはサービス従事者の生命・身体・財産等を傷付け、または著しい不信行為を行うなどされ、サービス契約の継続が困難になった場合は、契約を解約させていただきます。
- ◇ 事業者より解約する場合は、利用者に対し30日前までに解約の理由等を記した文書にて通知させていただきます。

※ 上記、全ての場合において既に実施したサービスについては所定の料金をお支払い頂きます。

10. 緊急時の対応方法

- ◇ サービス提供中に病状の急変等があった場合には、利用者の主治医、救急隊、家族、利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等へ連絡をするとともに、必要な対応を行います。なお、事業所の連携医療機関は下記の通りです。

| 連携医療機関 | 所在地 | 電話番号 |
|----------|-----------------------------|-------------------|
| 洛和会丸太町病院 | 〒604-8401 京都市中京区七本松丸太町上る | 075-801-0351 (代表) |
| 洛和会音羽病院 | 〒607-8062 京都市山科区音羽珍事町2 | 075-593-4111 (代表) |

- ◇ サービスの緊急対応依頼に関しては下記の窓口にて対応いたします。原則、対応に係る費用に関しては、「別紙1」の緊急時訪問介護加算に記載された料金を算定します。

| | |
|-------|--|
| 対応時間 | 8:30~17:00 ※月曜日~土曜日 (日曜日・祝日、12/30~1/3を除く) |
| 電話番号 | 075-582-0595 |
| 相談担当者 | むらた さちほ 村田 幸穂 |

11. 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、利用者の家族および利用者に係る居宅介護支援事業者、地域包括支援センター等に連絡するとともに、必要な対応を行います。また、事故原因を追究し、再発防止のための対策を実施します。
- ◇ 発生した事故が、事業者が取り決める重大な事故の場合は、京都市、その他市町村に報告します。
- ◇ 賠償すべき事故が発生した場合は、その損害を賠償します。

12. 非常災害対策

- ◇ 事業者は、非常災害等の発生の際に、他の事業所などとの連携および協力を行う体制を整え、事業が継続できるよう努めます。

13. 感染症予防対策

感染症予防対策として次のことに努めます。

- ◇ 事業所は、職員の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行ないます。
- ◇ ホームヘルパーは、常に清潔保持および健康管理に努め、特に訪問前後は、手、指を洗浄するなど感染予防に十分留意します。
- ◇ 事業所内や訪問先において感染症が発生した場合は、まん延しないようにマニュアルに沿って必要な対策を行うとともに、必要に応じ市区町村等が設置する機関の助言、指導を求め対応します。
- ◇ 国や市町村から通知が発せられた場合は、その通知に従います。また、その旨お知らせします。

14. サービス内容に対する苦情

◇ お客さま相談・苦情窓口

| | | |
|------------|-----------------|----------------------------------|
| 事業所 | 洛和ヘルパーステーション北花山 | |
| | 営業時間 | 8:30~17:00 (日曜日・祝日、12/30~1/3を除く) |
| | 電話番号 | 075-582-0595 |
| | FAX番号 | 075-582-0811 |
| | 苦情相談担当者 | むらた さちほ 村田 幸穂 |

<通常の事業の実施地域内の行政等相談窓口>

- ◎山科区役所 保健福祉センター 健康福祉部 健康長寿推進課
 電話番号 075-592-3290 FAX番号 075-592-3110
- ◎京都府国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口
 電話番号 075-354-9090 FAX番号 075-354-9055

15. 個人情報について

- ◇ 利用者および家族等の個人情報については、医療・介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者およびその家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、利用者およびその家族の個人情報を用いません。
- ◇ 事業所における、個人情報の利用目的は以下の通りです。なお、医療・介護サービスの提供以外の目的で使用する場合についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、利用者およびその家族の個人情報を用いません。
- 医療・介護の提供
 - ・ 当事業所での医療サービス、介護サービス、介護予防サービスの提供
 - ・ 他の病院、診療所、薬局、居宅介護支援事業所、訪問看護ステーション、介護サービス事業所、介護予防サービス事業所、地域包括支援センター、行政等との連携
 - ・ 他介護サービス事業所等からの照会への回答 ・主治医等からの照会への回答
 - ・ ご利用者さまの介護や看護、ケアプラン作成のため、医師等の意見・助言を求める場合
 - ・ サービス担当者会議
 - ・ ご家族等への説明
 - ・ その他、利用者さまへのサービス提供に関する利用

- 医療・介護報酬請求のための事務
 - ・ 当事業所での医療・介護・労災保険、公費負担医療に関する事務およびその委託
 - ・ 審査支払機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払機関または保険者からの照会への回答
 - ・ 公費負担に関する行政機関等へのレセプトの提出、照会への回答
 - ・ その他、医療・介護・労災保険、および公費負担医療に関する医療介護報酬請求のための利用
- 当事業所の管理運営業務
 - ・ 事業所運営に関する会計・経理業務
 - ・ 苦情、事故等の報告
 - ・ 当該利用者さまの医療・介護サービスの向上に関する利用
 - ・ その他、当事業所の管理運営業務に関する利用（業務委託を含む）
- 賠償責任保険などに係る、医療・介護に関する専門の団体、保険会社等への相談または届出等
- 医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- 当施設内において行われる看護師、ヘルパー、介護福祉士、社会福祉士などの実習への協力
- 医療・介護の質の向上を目的とした学会活動、学術研究
- 外部監査機関への情報提供

16. 秘密保持

- ◇ 事業所およびサービス従事者は、サービスを提供する上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密保持は、本契約終了後も同様です。

17. 人権擁護・虐待防止

- ◇ 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、事業所の職員に対し、研修を行います。
- ◇ 事業所の職員または養護者（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、状況を確認した上で、市区町村への通報をする場合があります。

18. 身体拘束の適正化

- ◇ 事業者は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行わない。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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を記録するものとする。

19. 記録の整備

- ◇ サービス提供に係る記録等は、契約終了の日から5年間保存します。
- ◇ 利用者およびその家族は、サービス提供の記録等の開示について申請ができます。但し、別途所定の手続きが必要となります。

20. 暴力団の排除

- ◇ 事業所を運営する法人の役員および事業所の管理者その他従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6項に規定する暴力団員をいう。）であってはならず、また、その運営について、暴力団員の支配を受けないものとします。

21. その他運営に係る事項

- ◇ 福祉サービス第三者評価実施の有無

京都 介護・福祉サービス第三者評価等支援機構の評価機関による評価受審。

無し ・ 有り 年 月 日

京都 介護・福祉サービス第三者評価等支援機構のホームページ (<http://kyoto-hyoka.jp/>) で公開しています。