

訪問介護重要事項説明書

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 029-867-6677 (午前9時～午後6時まで)

担当 野手 智恵子

＊ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. 医療法人社団 健康尚仁会 訪問介護なかよし

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	訪問介護 なかよし
所在地	つくば市北条 4326-2
介護保険指定番号・その他サービス	・訪問介護 (0872001813 号)
サービスを提供する地域＊	土浦市 つくば市 下妻市 筑西市 桜川市 かすみがうら市 石岡市 牛久市

＊上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管 理 者		1 名	0 名	1 名
サービス提供責任者	介護福祉士	1 名	0 名	1 名
事 務 職 員		0 名	0 名	0 名
従 業 員	介 護 福 祉 士	3 名	4 名	7 名
	1～2 級 終 了 者	1 名	1 名	2 名
	3 級 終 了 者	0 名	0 名	0 名
	そ の 他		0 名	0 名

(3) サービス提供時間帯

	通常時間 8:00～18:00	早朝 6:00～8:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00	備 考
平 日	○	○	○	○	
土・日・祭日	○	○	○	○	

＊時間帯により料金が異なります。

3. サービス内容

(1) 身体介護

・食事介助・入浴介助・排泄介助・清拭・体位変換 等

(2) 生活援助

・買物・調理・掃除・洗濯 等

(3) 通院等乗降介助

4. 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、その利用者様の負担割合によって基本料金の1割か

ら3割の額とする。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

- * 基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)は、50%増しとなります。
- * 上表の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。
- * やむを得ない事情で、かつお客様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は交通費の実費が必要です。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。(連絡先 029-867-6677)

ご利用の24時間前までにご連絡いただいた場合	無料
ご利用の12時間前までにご連絡いただいた場合	当該基本料金の25%
ご利用の12時間前までにご連絡がなかった場合	当該基本料金の50%

(4) その他

- ① お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はお客様のご負担になります。
- ② 料金のお支払い方法
毎月、10日までに前月分の請求をいたしますので、10日以内にお支払いください。
お支払いいただきますと、領収書を発行します。

5、サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当社職員がお伺いいたします。

訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

①お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

②社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。
その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合

④その他

- ・当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。お客様が、サービス利用料金の支払いを60日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、30日以内に支払わない場合、またお客様やご家族などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6. 当社の訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営の方針

- 1.事業所の訪問介護職員等の要介護者などの心身の特徴を踏まえて、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に入浴・排泄・食事の介護・その他生活全般にわたる援助を行う。
- 2.事業の実施にあたっては、関係市町村・地域の保健・医療福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(2) サービス利用のために

事 項	有 無	備考
時間延長の有無	○	
男性ヘルパーの有無	×	
従業員への研修の実施	○	
サービスマニュアルの作成	○	

7. 緊急時の対処方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の話し合いにより、主治医、救急隊、親族、居宅支援介護事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連 絡 先	
ご家族	氏 名	
	連 絡 先	

8. サービス内容に関する相談・苦情の対応について

【事業者の窓口】	所 在 地 つくば市北条4326-2 電話番号 029-867-6677 受付時間 8:30～17:30 (月～金曜日)
【市町村の窓口】 つくば市役所 (高齢福祉課)	所 在 地 つくば市研究学園1-1-1 電話番号 029-883-1111 (代) 受付時間 8:30～17:15 (月～金曜日)
【公共団体の窓口】 茨城県国民健康保険団体連合会	所 在 地 水戸市笠原町978番地26 (茨城県市町村会館内) 電話番号 029-301-1565 受付時間 8:30～17:15 (月～金曜日)

9. 事故発生時の対応

事故が発生した時は、利用者の心身の安全を最優先に考えて対処する。そして、家族や主治医等に速やかにその詳細を連絡し連携をはかる。

10. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施なし

11. 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等の為、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置（責任者は管理者とする）
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
- (5) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の設置及び委員会での検討結果についての従業員への周知徹底

12. 身体拘束の禁止

1. 事業所はサービス提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下、「身体拘束等」と言う。）を行わないものとする。
2. 事業所は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その他必要な事項を記録するものとする。
3. 事業所は身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講ずるものとする。
 - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の設置及び委員会での検討結果について従業員への周知徹底
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針の整備
 - (3) 従業員に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施

13. その他重要事項

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に対して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

- ・ 大声での叱責や威圧的な言動
- ・ 人格を否定する発言や差別的な言動
- ・ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ・ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましてはこれまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

11. 当社の概要

名前・法人種別	医療法人社団 健康尚仁会 訪問介護なかよし
代表取締役氏名	飯村 尚仁
本社所在地・電話番号	つくば市北条 4326-2
営業所数	訪問介護 1ヶ所

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

事業所名 訪問介護なかよし

サービス提供責任者 野手 智恵子 ㊞

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所

氏 名 ㊞