

# 甲州訪問介護ステーション 重要事項説明書

この説明書は、訪問介護サービスの契約にあたって、利用者様やご家族の方に理解していただきたい契約書の内容をわかりやすく記載したものです。

## ◎ 当事業所の概要

|            |  |
|------------|--|
| 事業所名       | 甲州訪問介護ステーション   |
| 所在地<br>連絡先 | 〒406-0032<br>山梨県笛吹市石和町四日市場2031<br>TEL(055)261-2265<br>FAX(055)263-2250 |
| 事業所指定番号    | 1971800634   |
| サービス提供地域   | 笛吹市、 <b>甲府市</b>  |

## ◎ 当事業所の職員体制

| 職 種       | 業 務 内 容 等                            | 人 員          |
|-----------|--------------------------------------|--------------|
| 管理者       | 甲州訪問介護ステーション 所長 関口 隆子                |              |
| サービス提供責任者 | 訪問介護の利用の申込に関わる調整、技術指導、<br>訪問介護計画の作成等 | 介護福祉士<br>必要数 |
| 介護福祉士     | 介護保険法等の関係法令に伴う訪問介護業務等                | 3名以上         |
| 2級課程修了者   |                                      | 必要数          |
| 事務職員      | 保険請求に伴う業務等                           | 必要数          |

○訪問介護員は、介護福祉士または訪問介護員養成研修2級課程以上を修了した者です。

○介護福祉士は、身体上・精神上の障害により日常生活を営むのに支障がある人の介護を行ったり、また家族介護者等に介護に関する指導を行います。

(介護福祉士の国家資格を有する事が必要)

○訪問介護員は、常に身分を証明する名札を身に付けておりますので、ご確認下さい。

## ◎ 当事業所の営業時間

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| 年中無休<br>8:30~17:30(これ以外の時間についてはご相談ください) |                                 |
| そ の 他                                   | ・居宅サービス計画書に計画された場合は、時間の制約はありません |

◎ お願い

1. 道路の混雑等で訪問時間が多少遅れることがありますが、ご了承ください。  
遅れる場合にはご連絡いたします
2. 自然災害発生時や天候により運転等に影響がある場合(大雨・大雪・台風・地震等)  
訪問をお断りすることがございます。

◎ サービス内容

介護保険の訪問介護(ホームヘルプサービス)は、サービスの内容により、「身体介護」「生活援助」の2つに分けられます。(以下の説明・イラストの通り)

身体介護

ホームヘルパーが

- ①利用者の身体に直接接触して行う介助
- ②介助に必要な準備及び後かたづけ
- ③利用者が日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助や専門的な援助



起床介助



身体整容  
爪切り・耳かき・髪を梳くなど



排泄介助



衣服の着脱介助



入浴介助



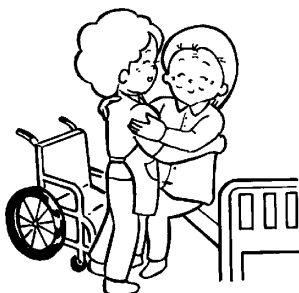
食事介助



服薬介助



身体清拭・洗髪



移乗・移動介助

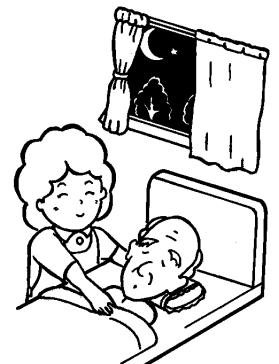


体位変換



通院・外出介助

※院内での待ち時間や診察時間はサービス対象外となります



就寝介助

掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助

生活援助

利用者が単身のため、または家族が障害・疾病などのため、本人や家族が家事を行うことが困難な場合に行われるもの



掃除・ゴミ出し



洗濯



環境整備  
ベッドメイク等



調理



衣類の整理・被服の補修



買い物



薬の受け取り

※いずれもサービス計画書に記載されていないサービスの提供を行うことはできません

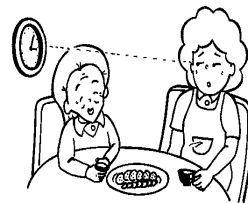
● 次のサービスは(原則として)介護保険では提供できません



主として利用者が使用する居室等以外の掃除



来客の応接  
(お茶、食事の手配等)



話し相手のみ・留守番



自家用車の洗車・清掃



利用者本人以外の洗濯・調理・買い物・布団干し



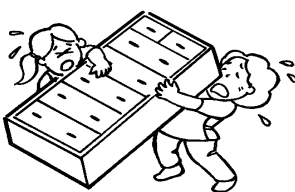
草むしり・花木の水やり  
園芸(植木の剪定等)



室内外の修理  
(ペンキ塗り等)



ペットの世話(散歩等)



家具・電気器具等の移動・修繕



大掃除(ガラス拭き、ワックスかけ等)



特別な手間をかける料理  
(おせち料理等)



**\*医療行為・リハビリ・散歩等は行うことができません**◎ **利用料金・加算** <別紙料金表をご参照ください>

サービス利用料は、介護保険負担割合証に記載されている利用者負担割合に応じてサービス費用のうち1割から3割までのいずれかとなります。

◎ **水道代・ガス代、電話代等**

サービス実施のために水道・ガス、電話等を利用した場合、その代金は利用者様の負担となります。

◎ **コピー代**

サービス提供記録(※)等をコピーした場合、利用者様の実費負担となります。

(1枚あたり10円)

(※)事業者は、訪問介護の提供に関する記録を作成し、

サービス提供の完結日から2年間保管しています。

◎ **その他の料金**

介護保険が適用されないサービスを利用する場合、利用者様の全額自己負担となります。

◎ **キャンセル料**

利用者様の都合により予約していたサービスの利用を中止する場合、キャンセル料が発生する場合がありますのでご注意ください。<下の表の通り>

|  |               |
|--|---------------|
| サービス提供の前日 午後5時までに<br>キャンセルの連絡をした場合               | キャンセル料なし      |
| サービス提供の前日 午後5時以降～翌日の<br>サービス提供時間までにキャンセルの連絡をした場合 | 利用料自己負担分の100% |
| キャンセルの連絡がなかった場合<br>(訪問介護員が自宅を訪問し、キャンセルとなった場合)    | 利用者自己負担分の200% |

※ただし利用者様の容態の急変など、緊急のためやむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただきません。

◎ **要介護認定の申請後や認定結果が出るまでの期間にサービスを利用した場合**

上記期間でもサービスを利用できますが、認定の結果自立となった場合には、利用された分の料金は全額負担となります。また、要支援認定を受けた場合には契約終了となります。認定結果によって区分支給限度基準額を超えた場合は、超過分をご負担していただくこととなります。

◎ **支払方法**

○サービスを利用した場合、一月ごとに計算し請求書をお渡し(郵送)しますので、請求書到着から15日以内にお支払いください。

○請求書には明細が付いていますので、必ず内容をご確認ください。

- 支払は銀行振込、山梨中央銀行・郵便局の口座振替、現金(窓口での支払い)のいずれかをお願い致します。
- お支払いいただきましたら、領収証を発行しますので、大切に保管してください。

### ◎ 緊急時の対応方法

- 利用者様の病状の急変やその他必要な場合には、主治医(かかりつけ医)ならびにご家族の方に直ちに連絡し、必要な措置を講じます。
- 緊急事態が発生した時には、事業所長・サービス提供責任者の指示を受け、状態によっては救急車(119番)を呼びます。訪問看護を利用している方の場合は、訪問看護ステーションに連絡して指示を受けます。

### ◎ 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等への対応

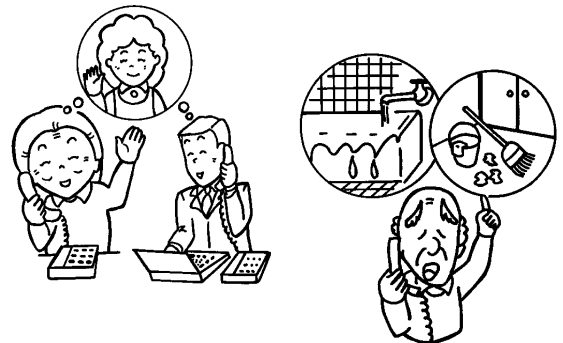
- 当事業所は、サービスを提供に付随した日常的金銭管理・財産管理について、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は、取扱いしません。
- 利用者様に日常的金銭管理や財産管理の必要が生じた場合、また財産侵害や虐待等に対する利用者様の権利擁護等の必要が生じた場合には、ご希望も踏まえながら、適切な公的窓口等の第三者機関をご紹介します。

### ◎ プライバシーについて

サービス担当者会議などで利用者様やご家族の情報を利用するにあたって、あらかじめ利用者様とご家族の同意を頂きます。またサービスを提供するうえで知り得た利用者様やご家族の情報について、決して第三者に漏らすことはありません。契約終了後も同様です。

### ◎ こんな場合はこちらまで

- ① 担当者と連絡を取りたい場合
- ② サービスの利用を変更・中止したい場合
- ③ サービスの提供に関して苦情や相談がある場合



甲州訪問介護ステーション TEL:055-261-2265

《サービス提供に関する相談、苦情について》

苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【苦情申立の窓口】のとおり)
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下の通りとします。
  - ・苦情があった場合には、調査や報告書等の措置を講じるとともに現場管理・責任者が改善を図ります。必要に応じて苦情申立人にも改善報告をします。
  - ・利用者の苦情内容をよく把握して懇切丁寧に対応します。
  - ・必要に応じてサービス実施計画、居宅サービス計画の変更及び指定居宅介護支援事業者との連絡調整その他の便宜を図ります。
  - ・県市町村及び国民健康保険団体連合会からの指導、助言に対しては必要な改善を行います。

## 【苦情申立の窓口】

|                                 |                  |
|---------------------------------|------------------|
| 甲州訪問介護ステーション<br>事業所長 関口 隆子      | 055-263-8000     |
| 医療法人銀門会 事務部部长 金子 修              | 055-263-0242(代表) |
| 山梨県 国民健康保険団体連合会<br>介護サービス苦情処理担当 | 055-233-9201     |
| 笛吹市 介護保険課                       | 055-261-1903     |

## 《サービスの第三者評価の実施状況について》

|              |      |
|--------------|------|
| 【実施の有無】      | 実施無し |
| 【実施した直近の年月日】 |      |
| 【第三者評価機関名】   |      |
| 【評価結果の開示状況】  |      |

## 《虐待の防止について》

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。それらの研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

## 《身体拘束について》

- ・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、身体拘束は行いません。
- ・利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない場合にはご家族へ連絡を入れ、理由等お伝えするとともに記録に残します。

## 《大規模災害等発生時の事業継続について》

- ・感染症や非常災害の発生時において利用者のサービスを継続的に実施できるよう業務継続計画書の作成を行います。
- ・事業継続計画について必要な研修及び訓練を定期的実施します。

## 《衛生管理について》

- ・訪問介護職員の清潔保持及び健康状態について十分留意していきます。
- ・感染症が発生し、又はまん延しないように、感染症の予防及びまん延防止のための対策を検

討する委員会を設置しています。

- ・感染症の予防及びまん延防止のための訓練を定期的を実施します。

### 《事故発生時の対応》

利用者に対する指定訪問介護ステーションの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護ステーションの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

### ◎ ケマネジャーや主治医(かかりつけ医)との連携

- 当事業所は、サービスの提供にあたり、担当のケアマネジャーや主治医(かかりつけ医)との緊密な連携を図り、より良いサービス提供に努めます。
- また利用者様がケアプラン(居宅サービス計画)の変更を希望される場合は、速やかに担当ケアマネジャーへ連絡し、調整いたします。

### ◎ 契約の終了

利用者様が介護保険施設に入所(入院)した場合や自立(非該当)と認定された場合などは、契約は自動的に終了します。

### ◎ 解約について

当社に7日前までに解約を申し出ていただきましたら、希望する日に解約することができます。

利用者様は、当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合などには、文書で通知を行い、直ちに契約を解約することができます。

当社が事業を休廃止する場合や、やむを得ない事情によりサービスの提供が困難になった場合に、契約を解約する場合があります。(1か月前に文書でお知らせいたします)。

ハラスメント行為に関しては、その内容により直ちに契約解除になる場合があります。

甲州訪問介護ステーションとの契約を締結するに当たり、担当者による説明(重要事項説明書を含む)を受けこれらを十分に理解したうえで契約いたします。