

## 甲州訪問介護ステーション 重要事項説明書

### ＜介護予防・日常生活支援総合事業用＞

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  |

#### ◎ 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 | 介護事業・日常生活支援総合事業訪問介護の利用の申込に関わる調整、技術指導、介護予防・日常生活支援訪問介護計画書の作成等 | 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<br>介護予防・日常生活支援訪問介護業務等                        | 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ものです。

○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                            |   |
| 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                             | 介護予防・日常生活支援訪問介護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。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

**身体介護**:利用者様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向上のための介助等、専門的な援助を行います。利用者様ができない部分を支援させていただきます。

**生活援助**:家事を行うことが困難な利用者様に対して、家事援助を行います。  
\*生活援助は、自立支援が目的とされているため、利用者様とヘルパーと一緒に家事を行います。できない部分を支援させていただきます。  
例えば・・・一緒に掃除、一緒に洗濯、一緒に調理、  
一緒にベトナムメイク、一緒に買い物、一緒に片付け等

◆ 訪問型サービスは、要支援度によって利用回数が異なります

- (1)訪問型サービス(I):介護予防ケアマネジメントにおいて、  
1週に1回程度の生活支援サービスが必要と認められた者
- (2)訪問型サービス(II):介護予防ケアマネジメントにおいて、  
1週に2回程度の生活支援サービスが必要と認められた者
- (3)訪問型サービス(III):介護予防ケアマネジメントにおいて、(2)に掲げる回数の程度を  
超える生活支援サービスが必要と認められた者

● 次のサービスは介護保険では提供できません



利用者本人以外の  
洗濯・調理・買い物・布団干し



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



ペットの世話(犬の散歩など)



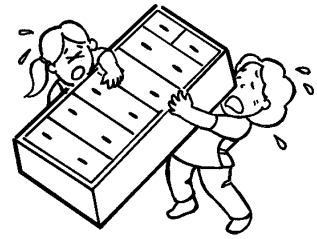
自家用車の洗車・清掃



草むしり



花木の水やり



大掃除・窓のガラス磨き、電化製品等の修繕、模様  
替え



室内外家屋の修理、  
ペンキ塗り



園芸(植木の剪定など)

特別な手間をかけて行う  
料理(おせち料理など)



床のワックス掛け

**\*医療行為・リハビリ・散歩については行う事が出来ません**

◎ **利用料金・加算** <別紙料金表をご参照ください>

利用料は、市の規定に準じた金額で、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、サービス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

◎ **サービス変更・中止(キャンセル)**

利用者様の都合により予約していたサービスの利用を変更・中止する場合は、サービス提供の前日午後5時まで連絡をお願い致します。

◎ **介護認定を申請中でサービスを利用した場合**

介護認定の申請中であって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、所定の利用料が全額負担となります。また要介護認定を受けた場合には契約終了となります。

### ◎ 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労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。