

ふれあいサポートヘルパー事業所

・重要事項説明書(p1~p7)

訪問介護重要事項説明書

1 事業所が提供するサービスについての相談窓口

電 話 0563-55-5088 午前10時～午後4時(月曜日～金曜日)

担 当 大谷 孔美

※ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2 事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	特定非営利活動法人 ふれあいサポートヘルパー 事業所
事業所番号	2373200381
所在地	愛知県西尾市駒場町東山39-1
サービス提供地域	西尾市・碧南市・安城市・岡崎市・幸田町

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 事業所の職員体制

	資 格	常 勤	非常勤	業務内容	計
管 理 者	介護福祉士	1名	0名	管理(兼務)	1名
サービス提供 責 任 者	看 護 師	0名	0名	業務監督 調整	2名
	介護福祉士	1名	1名		
従 事 者	介護福祉士	1名	3名	訪問介護	4名
	看護師・准看護師	0名	0名	訪問介護	0名
	2級修了者	0名	0名	訪問介護	0名
	1級修了者	0名	0名	訪問介護	0名
	初任者研修修了者	0名	0名	訪問介護	0名

(3) サービス提供時間帯

① 時間帯により料金が異なります。

通常時間帯 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時30分まで

土日・早朝・夜間・深夜のご利用については、ご相談に応じます。

(4) その他の休業日

12月31日から1月3日までは休業とさせていただきます。(ご相談に応じます)

3 サービス内容

サービス開始前に利用者の方やご家族とよく話し合い内容を決定します。「ケアの三原則（自己決定・残存能力の活用・生活の継続性）」を守り、利用者の自立した生活の実現にむけ援助するとともに、早期に信頼関係を作れるように努力いたします。

① 食事介助

食事はできるだけ離床して行なうようにするとともに、介護用品等の利用によりご自分で食べることができるようにケアします。また利用者とのコミュニケーションを取りながら、その人のペースで食事ができるように行い、楽しい雰囲気づくりに心がけます。

② 入浴介助

安全に留意し、心身に過度の負担をかけないようにするとともに、利用者のペースは尊重し、楽しみな入浴とします。体調のすぐれない日や、入浴中に体調の変化があったときは、ただちに中止し、家族や医師の指示を仰ぐなど適切に対処します。

③ 清拭

心身に過度の負担をかけないように短時間で終了させます。必要に応じ、部分浴と組み合わせて行ないます。

④ 排泄介助

できるだけトイレを利用するよう援助しますが、それでも無理な場合は、すぐにおむつを使うのではなく、ポータブルトイレや便器・尿器等の利用を考えるなど、できる限り自立した排泄手段を考えて援助します。

⑤ 買物

利用者の希望や要望を尊重して行ないます。（代行）

⑥ 調理

利用者の食習慣を尊重しつつ、改善できる部分は利用者と話合行ないます。

⑦ 掃除・整理整頓

利用者の生活空間や掃除方法は、長年の生活習慣がありますので、必ず、利用者や家族の同意を得てから行ないます。常に清潔を心がけ衛生面にも気をつけるとともに、作業は効率よく行ないます。

⑧ 洗濯

衣類の素材や量に応じた、適切な洗濯を行ないます。

⑨ 受診付添

医療機関への受診付添のほか、処方された薬の受け取りを行ないます。（ご家族での対応が可能な方については家族対応が基本となっております）

⑩ 歩行訓練

利用者の日常生活動作の向上と、気分転換や外出の機会とし、歩行の介助を行ないます。

⑪ 介護相談

広く生活全般に関わる相談に応じ、早期に問題を把握、発見し、専門的援助につなげるようにします。

⑫ 介護保険で利用できない事項

次のような場合は、介護保険のサービスとして利用することはできません。

- ・ご家族のために行なう行為や、ご家族が行なうことが適当と判断できる行為
- ・ヘルパーが行なわなくても日常生活に支障がない行為
- ・日常的に行なわれる家事の範囲を超える行為

（例：正月や節句等の特別な手間のかかる調理、車輛の清掃、ペットの世話、家屋の修理、大掃除、ガラス拭き、床のワックス掛け、草むしり、花木の水やり、家具の移動や模様替え）

4 利用料金

(1) 利用料

指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスである時は、その額に各利用者の介護負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。

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。

・単価、単位については別紙参照。

(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担当者等がお訪ねするための交通費の実費が必要です。

- ① 事業所の実施地域を超える地点から、片道15km未満 200円
- ② 事業所の実施地域を超える地点から、片道15km以上 1km増すごとに50円の加算

(3) キャンセル料

利用者の都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料をいただく場合があります。

- ① ご利用日の前日午後5時までにご連絡いただいた場合：無料
- ② ①以外の場合：1000円

(4) その他

- ① 利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

- ② 料金のお支払方法

毎月、ゆうちょ銀行は15日・その他金融機関は27日に前月分の請求をいたします。お支払は、原則的に利用者の口座より自動引落となっております。払込の確認後に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。職員がお伺いいたします。サービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画を作成して、サービスの提供を開始します。

※ 当事業所のサービスを利用するに当たり、利用者の方で契約している居宅介護支援事業所がある場合は、事前に同所の介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

- ① 利用者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 当事業所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。

- ・利用者が他の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利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・当事業所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、利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、またはやむをえない事情により、当事業所を閉鎖した場合利用者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。
- ・利用者が、サービス料金の支払を1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払わない場合、または利用者やご家族等が当事業所や当事業所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 当事業所の訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営の方針

事業の実施にあたっては、利用者の意志および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。また、利用者がもっている能力に応じた、自立した生活ができるように援助いたします。

(2) サービス利用のために

① ホームヘルパーの変更

変更希望者はお申し出ください。ご相談に応じます。

② ヘルパーへの研修

研修会、学習会等を行い、常にサービスの向上に努めています。

③ サービスマニュアルの作成

訪問介護計画書等のサービスを提供するための利用者別のマニュアルを整備しております。

7 事故発生時・緊急時の対応方法

サービスの提供中に万が一事故が発生したり、容体の変化等があった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急車、親族、居宅介護支援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 損害賠償

事業者は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、万が一事故が発生し、利用者や利用者の家族の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、利用者や利用者の家族に重大な過失がある場合は、賠償額を減ずることができます。

9 第三者評価の実施状況

第三者評価は実施していません。

10 サービス内容に関する苦情

利用者からの相談・苦情に対応する常設の窓口	・ 当事業所に対する苦情やご相談は、下記にご連絡ください。 [電話番号] 0563-55-5088 [ファックス] 0563-55-5047 ・ その他の苦情相談窓口 ・ 西尾市長寿課 電話 0563-65-2119 ・ 碧南市役所高齢介護課 電話 0566-41-3311 ・ 安城市役所高齢福祉課 電話 2566-76-1111 ・ 岡崎市役所長寿課 電話 0564-23-6149 ・ 幸田町役場健康福祉部 電話 0564-63-5117 ・ 愛知県国民健康保険団体連合会 電話 052-971-4165
円滑・迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	・ 苦情に対しては、速やかに利用者宅へ出向き情報を収集するとともに、苦情処理担当者が利用者との調整及び居宅介護支援事業所等との調整を図り、解決するものとします。この場合に、担当者だけでは調整又は解決が困難な場合は、事務所において管理者をはじめとする職員からなる苦情検討会議（4名）を苦情処理担当者が召集し、対応策を検討し、検討結果に基づき速やかな対応を行うものとします。
その他参考事項	・ 休日等の対応を考慮し、電話に留守番機能を設置するとともに、緊急時の対応として、管理者又は苦情処理担当者が携帯電話を所持し、苦情等を処理できるよう配慮します。

11 虐待防止に関する事項

事業者は、利用者等の人権の養護、虐待の発生又はその再発を予防するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待に関する責任者を選定しています。

虐待防止の責任者 管理者 大谷孔美

② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に行い、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

③ 虐待防止のための指針の整備をしています。

④ 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

⑤ サービス提供中に、当該事業者、又は擁護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、速やかにこれを市町村に通報します。

12 ハラスメント対策について

サービス利用契約中に利用者、または家族が暴力、ハラスメント行為を行った場合はサービスを中止し状況の改善、理解が得られない場合は契約を解除する場合があります。

例：叩く、蹴る、暴言で威嚇、怒鳴る、身体を押さえつける、性的な発言、従業員に必要なく触れる、大声で叫ぶ、等。

13 災害時の対応

自然災害発生時、警報などが発令された場合、状況に応じてサービス提供を中止する事があります。

その場合は、従業員から連絡はしますが、ライフラインが停止している場合、連絡が取れない可能性があります。

※1：サービスを再開できる状況になりましたら、独居の方や高齢者世帯の方から優先的にサービス提供をさせていただきます。

14 感染症対策と対応

感染対策委員会に属し、感染症の予防、及びまん延防止のために指針を整備し、研修及び訓練を定期的実施し感染対策の強化をしますが、従業員間での感染症のまん延でサービス提供が困難な状況となった場合は、災害時の対応※1と同じ対応とさせていただきます。

15 当事業所の概要

法人名称 特定非営利活動法人 ふれあいサポート

代表者 理事長 松本 恵美子

法人本部所在地 西尾市駒場町屋敷82-1

電話番号 0563-55-5088

法人設立 平成14年

施設等(種別) ふれあいサポートヘルパー事業所(訪問介護事業所)

(以下余白)

利用料金

Ⅰ単位 Ⅰ0.42円

身体介護Ⅰ	244 単位
身体介護2	387 単位
生活援助2	179 単位
生活援助3	220 単位

※利用開始月にⅠ回のみ初回加算(200単位)が加算されます。

※特定事業所加算Ⅱとして所定利用料のⅠ0%が加算されます。

※緊急な依頼による訪問については緊急訪問介護加算(Ⅰ00単位)が加算されます。(対象者のみ)

※生活機能向上連携加算(Ⅰ00単位)が加算されます。(対象者のみ)

※介護職員処遇改善加算Ⅰとしてとして所定単位数の24.5%が加算されます。

(以下余白)