

重要事項説明書

(指定訪問介護)

ヘルパーステーションひまわり

株式会社えがおの花（以下「事業者」という。）が設置するヘルパーステーションひまわり（以下「事業所」という。）は、指定訪問介護（以下「事業」という。）を実施し、契約者（以下「利用者」という。）に対し訪問介護（以下「サービス」という。）を提供致します。事業所の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明致します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」と認定された方が対象となります。

目 次

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 職員の配置状況	2
4. 事業所が提供するサービスの概要	3
5. 苦情の受付について	6

1. 事業者

- | | |
|-----------|------------------------------------|
| (1) 法人名 | 株式会社えがおの花 |
| (2) 法人所在地 | 沖縄県島尻郡与那原町東浜 78 番地 5 ディアフラッツ東浜 105 |
| (3) 電話番号 | 0 9 8 - 9 4 3 - 7 8 1 7 |
| (4) 代表者氏名 | 代表取締役 宇 根 幹 雄 |
| (5) 設立年月 | 平成 2 5 年 1 2 月 2 7 日 |

2. 事業所の概要

- | | | |
|-------------|---|---------------------|
| (1) 事業所の種類 | 指定訪問介護事業所 | 平成 2 6 年 4 月 1 日 指定 |
| | 事業所番号 | 4 7 7 3 4 0 0 2 3 1 |
| (2) 事業所の目的 | 要介護・要支援状態にある契約者に対し、事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った適切なサービスの提供を確保することを目的としています。 | |
| (3) 事業所の名称 | ヘルパーステーションひまわり | |
| (4) 事業所の所在地 | 沖縄県島尻郡与那原町東浜 78 番地 5 ディアフラッツ 105 | |

(5) 電話番号 098-943-7817

(6) 管理者 氏名 上原友枝

(7) 当事業所の運営方針

- ① 事業所は、利用者が可能な限り居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営む事ができるように配慮して、利用者の心身の特性を踏まえ、身体介護、その他生活全般にわたる援助を行います。また、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めます。
- ② 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービス提供する者との連携に努めます。
- ③ 前2項のほか、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成11年3月31日厚生労働省令第37号）に定める内容を遵守し、事業を実施致します。

(8) 開設年月 指定訪問介護事業所 平成26年4月1日

(9) 通常の事業の実施地域 与那原町、西原町、南城市、八重瀬町

(10) 営業日及び営業時間

事業所の営業日及び休日	月曜日～土曜日 但し、土曜日は第2・4・5週を休日とします。また、祝祭日・年末年始・旧盆・慰霊の日は休日とします。
事業所の営業時間	午前9時00分～午後6時00分
サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間帯	午前6時00分～午後10時00分 但し、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制を取ります。

3. 職員の配置状況

事業所では、サービスを提供する以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況> ※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	配 置 人 数
1. 管理者	◎ 1名（常勤）サービス提供者と兼務
2. サービス提供責任者	◎ 4名（常勤兼務1名・常勤専従3名） ※サービス提供責任者数は訪問介護員及び利用時間数に合わせて増員します。
3. 訪問介護職員	◎ 常勤5名（常勤専従1名、常勤兼務4名） ◎ 非常勤4名以上（非常勤専従4名以上） ※訪問介護職員数は利用者数に合わせて増員します。

4. 事業所が提供するサービスの概要

<サービス提供責任者の業務概要>

- ① 訪問介護（以下「訪問介護計画書」という。）に関連した業務
 - ・ 訪問介護計画書の作成（居宅介護支援計画に沿って作成）
 - ・ 訪問介護計画書の説明、同意、利用者への交付
 - ・ 訪問介護計画書の実施状況の把握、見直し等
- ② 利用申し込みにかかる調整
- ③ サービス内容の管理
 - ・ 利用者、ご家族からのご相談に応じます
 - ・ 訪問介護員への技術等の指導
- ④ その他業務

<訪問介護員によるサービスの概要>

☆利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画がある場合には、それを踏まえた訪問介護・介護予防訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

- 入浴介助…入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などを行います。
- 排泄介助…排泄の介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 体位変換…体位の変換を行います。
- その他必要な身体の介護（訪問介護計画書に基づく）

② 生活援助

- 調理…食事の用意を行います。（ご家族の調理は行いません）
- 洗濯…衣類等の洗濯を行います。（ご家族の洗濯は行いません）
- 掃除…居室の掃除を行います。
（居室以外の掃除や庭等の敷地の掃除は行いません）
- 買い物…日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。
（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません）
- その他必要な家事（訪問介護計画書に基づく）

③ 関係機関との連絡

④ 前各号に附帯する便宜について

①から③に附帯するその他必要な介護、家事、相談、援助を行います。

☆サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービス提供ができない場合、他の利用可能日時を提示して協議します。

<ご利用に関する留意事項>

（１）家庭用品等の使用について

- ・ サービスのご提供に必要な洗剤等の消耗品、掃除道具などの器材、電気、水道、ガス、電話等の使用については、無償で許可いただけるものとします。

（２）サービスご利用のキャンセルについて

- ・ やむを得ない事情でキャンセルになる場合は速やかにヘルパーステーションひまわり（943-7817）までご連絡ください。

(3) その他

- ・現金または貴金属等の貴重品は、部屋に放置せず、必ず保管場所にしまってください。当事業所で貴重品をお預かりすることは一切いたしません。また、貴重品の保管場所をお聞きすることも一切いたしません。
- ・取り扱いに注意が必要なものは事前にお知らせください。

<ご利用料金に関する事項>

- ① サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画書にて決定されたサービス提供時間に基づいて介護給付体系により計算されます。
- ② 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払い頂きます。「要介護」の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ③ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担を変更します。
- ④ 通常の実施地域を超えて行うサービスに要した交通費等は、利用者への確認、同意を得てからその実費を徴収します。
- ⑤ 以下のサービスを提供した場合は、介護報酬の加算対象となっています。ご利用の際には、加算額の1割を追加料金としてご負担いただきます。

・初回加算

新規に訪問介護計画書を作成した利用者に対して、初回に実施したサービスと同月内に、サービス提供責任者が、自らサービスを行う場合又は他の訪問介護員等がサービスを行う際に同行訪問した場合に、加算をいただきます。

・緊急時訪問介護加算

利用者やそのご家族からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネージャーと連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にないサービスを行った場合に加算をいただきます。

※利用料金の詳細については、別紙サービス利用料金表を参照して下さい。

<利用料金のお支払い方法>

- ① 利用料金は、1ヶ月ごとに計算し翌月15日迄に請求しますので、請求月の末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。
(1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア. 下記指定口座への振り込み

口	座	琉球銀行	与那原支店	普通預金	616828
口座名義	株式会社	えがおの花			
	代表取締役	宇根幹雄			

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし

<利用契約の解除について>

1. 利用者からの契約解除について

利用者は、事業者もしくは訪問介護員等が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- ① 事業者もしくは訪問介護員等が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合。
- ② 事業者もしくは訪問介護員等が第11条に定める守秘義務に違反した場合。
- ③ 事業者もしくは訪問介護員等が故意又は過失により契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。

2. 事業者からの契約解除について

事業者は、契約者が以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除することができます。

- ① 利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- ② 利用者による、第6条第1項から第3項に定めるサービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合。
- ③ 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又は訪問介護員等もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

<事故発生時における対応方法>

- (1) 訪問介護員等は、サービスの提供により事故が生じたときには、速やかに関係機関への手配等を行い、管理者に連絡の上その指示に従うものとします。
- (2) サービスの実施中に天災その他の災害が発生した場合、訪問介護員等は必要により利用者の避難等の措置を講じる他、管理者に連絡の上その指示に従うものとします。
- (3) 事故に備えて、下記損害賠償保険に加入しています。

加入保険会社：株式会社 損保ジャパン

加入保険内容：ウォームハート(介護事業者向け賠償責任保険)

<緊急時等における対応方法>

- (1) 訪問介護員等は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずるものとする。
- (2) サービスの提供時に緊急事態が生じた発生した場合は、利用者の家族、利用者の係る居宅介護支援事業者、利用者の所在する市町村等に連絡するとともに必要な措置を講じます。

<損害賠償>

事業者は、サービスを提供するにあたって事業者の責と帰すべき事由により利用者に損害を与えた場合には、事業所が加入する損害賠償保険に基づいて速やかに対処致します。

<個人情報保護の保護>

- 1 事業者は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の個人情報については、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）その他関係法令等を遵守し、適正に取り扱います。
- 2 職員は、その業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持します。
- 3 職員であった者に、業務上知り得た利用者等及びその家族の秘密を保持するため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
- 4 事業所は他の居宅介護支援事業者等に対して、利用者等及びその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文書により利用者等及びその家族の同意を得るものとします。

<虐待の防止のための措置に関する事項>

事業者は利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講ずるよう努めます。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 従業者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. 苦情の受付について

① 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

管理者兼サービス管理責任者： 上原 友枝

Tel 098-943-7817

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00

② 第三者委員

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○氏名 新崎 每子 職種 元沖縄県立美咲特別支援学校 校長

受付日時 (09:00～16:00) 電話 098-878-5556

○氏名 多和田 利香 職種 おもろまちクリニック 医師

受付日時 (19:00～21:00 月・火) 電話 090-9786-5279

③ 行政等機関における苦情の受付（以下事業所でも相談できます）

- ・沖縄県福祉サービス運営適正化委員会（沖縄県総合福祉センター内）

住所：〒903-8603 那覇市首里石嶺町4-373-1

電話：098-882-5704 FAX：098-882-5714

- ・市町村窓口（保険者）

与那原町 福祉課 電話：098-945-1525

西原町 介護支援課 電話：098-945-4791

八重瀬町 社会福祉課 電話：098-998-9598

南城市 社会福祉課 電話：098-917-5334

・沖縄県国民健康保険団体連合会（国保会館）

国保連介護サービス苦情処理相談窓口

住所：〒900-8559 那覇市西3丁目14番18号

電話・FAX：098-860-9026 ※受付時間 9：00～17：00

・沖縄県福祉保健部（南部福祉保健所地域福祉班）

住所：〒901-1104 南風原町字宮平212

電話：098-889-6364 FAX：098-889-6366

サービス提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行い交付します。

令和 年 月 日

説明者職名： サービス提供責任者

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者側より前記重要事項の説明を受け、充分理解し重要事項説明書の交付を受けました。その上でサービスの提供開始に同意します。

令和 年 月 日

利用者住所

氏名

印

代理人（続柄）

住所

氏名

印