

訪問介護重要事項説明書

令和 年 月 日 現在

1 当社が提供するサービスについての相談窓口 *ご不明な点は、なんでもおたずね下さい。

電話 0739-25-7120 (午前8時30分から午後5時30分)

担当:.....谷地富子.....

2 ユウガ訪問介護ステーションの概要

(1) 指定訪問介護サービスを提供する事業者

事業者名	ユウガ訪問介護ステーション
所在地	和歌山県田辺市東山1丁目3番8号
介護保険指定番号・提供サービス	3072200102
サービスを提供する地域	田辺市(旧田辺市) みなべ町(堺まで) 上富田町(朝来まで) 白浜町(堅田まで)

(2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者		1名		サービス提供責任者兼務	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	名		訪問介護員と兼務	名
事務職員		名		事務職	名
訪問介護員	介護福祉士	名	名	訪問介護員	名
	実務者研修修了者	名	名	訪問介護員	名
	初任者研修修了者 (ヘルパー2級を含む)	名	名	訪問介護員	名
	准看護師	名	名	訪問介護員	名

(3) サービス提供時間帯

	営業時間帯	サービス提供時間	夜間	備考
	8:30~17:30	8:00~18:00	18:00~22:00	
平日	○	○	○	
土・日・祝	○	○	○	

*時間帯により料金が異なります。詳細は別紙・料金表をご参照下さい。

※電話は8:30-17:30以外の時間はつながりません。ご了承ください

3 当社の訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営の方針

訪問介護員は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事等の介護、その他生活全般にわたる援助に必要な指定訪問介護のサービスを提供します。サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。

(2) サービスの体制

事項	有無	備考
ホームヘルパー変更の有無	○	変更を希望される方はお申し出ください
男性ヘルパーの有無	○	
事業者への研修実施	○	質の向上のため年間12回以上開催しています。
サービスマニュアルの作成	○	
その他		

4 提供するサービスの内容

(1) 訪問介護計画の作成

利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。

(2) 身体介護

- ・食事介助 食事の介助や見守りを行います
- ・入浴介助 入浴時の介助や 手指及び足等部分浴・洗髪等
- ・排泄介助 排泄時の介助やおむつ交換
- ・更衣介助 衣類等の着脱等の介助
- ・清 拭 清拭や洗髪、口腔ケアへの介助
- ・体位交換 ベッドからの移乗や体位変換の介助 通院や外出の準備や移動の介助
- ・身体整容 日常的な行為としての身体整容の介助など
- ・自立生活支援のための見守りの援助（安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等）

(3) 生活援助

- ・買物 利用者の日常生活に必要な物品の買い物や、薬の受け取り
- ・調理 利用者の嗜好や疾病、身体状況を考慮した調理
- ・掃除 利用者の居室等の掃除や整理整頓
- ・洗濯 利用者の衣類の洗濯

5 利用料金

(1) 利用料

介護保険を適用する場合、利用者負担額は各利用者毎の負担割合に応じて算定されます。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用については全額自己負担となります。 詳細は 別紙：基本料金－料金表をご参照下さい。

*夜間帯（午後6時～午後10時）は、基本料金に対して25%割り増しとなります。

*上記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。お客様の同意を得て、二人で訪問した場合は、二人分の料金となります。

(2) キャンセル料

やむを得ないキャンセルについては、前日までにご連絡をお願いします。 **連絡先 0739-25-7120**

ご利用日の前日までにキャンセルのご連絡がなかった場合は キャンセル料として金500円申し受けます。

(3) その他

①サービスに必要な光熱費

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となります。

②料金支払い方法

毎月10日までに前月分の請求をいたしますので、20日以内にお支払い下さい。お支払いを確認後、領収証を発行いたします。お支払い方法は、口座自動引落・現金支払の2通りの中から、ご契約の際に選べます。

6 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いただければ、当社職員がお伺いいたします。重要事項の説明や居宅サービス計画に沿った訪問介護計画の説明を行い、同意を得たうえで契約を結び、訪問介護計画書を作成し、訪問を開始します。

(2) サービスの終了

①お客様の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、文書でお申し出ください。

②当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、サービス提供を終了させて頂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

- ・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
- ・お客様がお亡くなりになった場合
- ・お客様が入院した場合

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2か月以上遅延し、料金を支払うように催促したにもかかわらず14日以内に、支払わない場合、またはお客様やご家族等が当社や当社サービス事業者に対して、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頂く場合がございます。

7 緊急時の対応について

利用者様に病状の急変が生じた場合や訪問について相談があった場合、その他必要な場合は、居宅介護支援事業所へ相談の上、訪問を調整し追加等対応をさせていただきます。

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、事前の打ち合わせにより主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡を行う等の必要な措置を講じます。

緊急時連絡先：0739-25-7120 電話対応可能時間：8:30-17:30（土日祝時も電話対応可能です）

【家族等緊急連絡先1】	氏名：	続柄（ ）
	住所：	
	電話番号：	
	携帯電話：	
【家族等緊急連絡先2】	氏名：	続柄（ ）
	住所：	
	電話番号：	
	携帯電話：	
【主治医】	医療機関名：	
	氏名：	
	電話番号：	

8 事故発生時の対応について

利用者に対する指定訪問介護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の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。

【市町村（保険者）の窓口】 田辺市役所 やすらぎ対策課	所在地 田辺市東山一丁目5番1号 電話番号 0739-26-4931 ファックス番号 0739-25-3994
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 竹村医院居宅介護支援事業所
	所在地 田辺市東山1-7-23
	電話番号 33-7172
	担当介護支援専門員

9 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 提供した指定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【事業者の窓口】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とおりとします

事業所名： ユウガ訪問介護ステーション 電話番号 0739-25-7120

受付時間： 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時30分

担当者名： 谷地富子

【手順】

1. 苦情発生
2. 管理者及びサービス提供責任者が当該担当訪問介護員へ状況、事実確認
3. 処遇、処理について社内で検討し具体的な対応をまとめる。利用者およびその家族へ再発防止策の説明とともに謝罪。必要に応じ関係機関・市区町村へ報告する。
4. 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる

- (1) お客様相談・苦情担当、窓口：当社以外に、市町村・公的団体窓口で苦情を伝えることができます。

【当事業所の相談・苦情窓口】 ユウガ訪問介護ステーション	担 当 谷地富子 電 話 0739-25-7120・ファックス番号 050-3458-0670
【市町村の窓口】田辺市 やすらぎ対策課	電話番号 0739-26-4931 ・ファックス番号 0739-25-3994
【市町村の窓口】みなべ町 住民福祉課	電話番号 0739-72-2015 ・ファックス番号 0739-72-1223
【市町村の窓口】上富田町地域包括支援センター	電話番号 0739-47-0550 ・ファックス番号 0739-47-4005
【市町村の窓口】白浜町地域包括支援センター	電話番号 0739-43-6596 ・ファックス番号 0739-43-5661
【公的団体窓口】和歌山県国民健康保険団体連合会	電話番号 073-427-4662 受付時間 9:00~17:00(土日祝休み)

10 当社の概要

名称・法人種別 有限会社ユウガ 代表者役職・氏名 代表取締役・関伽井 礼美

所在地 和歌山県田辺市東山1丁目4番54号 電話番号 0739-25-7120

- 定款の目的に定めた事業
1. 病・医院患者の入浴の受託業務
 2. 移動入浴の受託業務
 3. 医薬部外品・化粧品の製造および販売
 4. 介護保険法による訪問介護サービスの居宅サービス事業
 5. その他これに付随する業務

11 ハラスメントについて

当事業所におけるハラスメントの防止に関する基本方針に従い業務に努めます。またサービス時に下記のような行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

- ① 訪問介護員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為。
- ③ サービス利用中に訪問介護員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載すること。

12 虐待防止について

当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するための次の措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を

図っています。

- ② 虐待防止のための指針の整備をしています。
- ③ 虐待を防止するための定期的な研修の実施をしています。

13 業務継続計画の策定等について

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- ③ 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います

14 サービス提供の記録

当事業所は、必要な記録・帳簿等を整備し保存します。記録の保存期間は、サービス提供の日から5年間とします。

15、第三者による評価の実施

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施していません。

重要事項の説明年月日

令和 年 月 日

訪問介護の提供開始にあたり、契約書及び本書面に基づいて重要な事項を利用者に説明しました。

事業者	所在地	和歌山県田辺市東山1丁目4番54号
	法人名	有限会社ユウガ
	代表者職・氏名	代表取締役 関伽井 礼美 印
	事業所名	ユウガ訪問介護ステーション
	説明者氏名	印

私は、契約書及び本書面により事業者から訪問介護について重要事項の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印