

訪問介護重要事項説明書

令和6年6月1日現在

1、 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 03-5648-2051

担当 矢崎 孝

＊ ご不明な点は、何でもおたずねください。

2、 癒しの森 訪問介護事業所 の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業者番号	1372201804
事業所名	癒しの森 訪問介護事業所
所在地	東京都葛飾区南水元1-11-7
サービス提供地域	葛飾区・足立区

＊ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。

(2) 同事業所の職員体制

	常勤	非常勤	計
管理者	1名（兼務）		1名
サービス 提供責任者	3名	1名	4名
訪問介護員		15名	15名
事務職員		1名（兼務）	1名

従事者

介護福祉士	常勤	非常勤	計
	3名	6名	9名
実務者研修		1名	1名
初任者研修		9名	9名

(3) 営業日・営業時間

営業日	月曜～土曜日
営業時間	午前9時～午後6時

＊休業日：日・祝祭日・年末年始（12月30日～1月3日）

(4) サービス提供時間帯

時 間 帯	早 朝	通常時間帯	夜 間	深夜
	6 : 00－8 : 00	8 : 00－18 : 00	18 : 00－22 : 00	22 : 00－6 : 00
平 日	○	○	○	○
土・日・祝祭日・年末年始	○	○	○	○

＊時間帯により料金が異なります。

(5) サービス内容

(1) 身体介護 ()

(2) 生活援助 ()

(3) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除・庭掃除等）
- ⑥ 利用者の居室での飲酒・喫煙・飲食
- ⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ 利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

3、 利用料金

(1) 利用料 (別紙 料金表) のとおり

(2) 交通費

前記 2 の (1) のサービスを提供する地域へのサービスの提供は無料です。 それ以外の地域へのサービス提供の方は、当事業所の従事者がお伺いするための交通費の実費を頂戴します。

(3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を請求することがあります。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。

(連絡先：電話 03-5648-2051)

ご利用の 1 2 時間前までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用の 1 2 時間前までにご連絡いただかなかった場合	一回につき 1,000 円

(4) その他

① 利用者様のお住まいで、サービスを提供するために必要な、水道、ガス、電気等の費用は利用者様のご負担になります。

② 料金のお支払方法

お支払い方法は、当月のサービス利用料金の合計請求額を翌月 10 日までに請求し、下記の方法にて翌月 20 日までにご入金ください。

(ア) 利用者様名義指定口座〈郵便局〉からの自動振替

(イ) コンビニ払込取り扱い票にての振込み

*お支払い確認後、領収書を発行し、翌月の請求書に同封させていただきます。

4、 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まず、お電話等でお申し込みください。当職員がお伺いいたします。

サービスの提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画書を作成して、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画(ケアプラン)の作成の依頼をしている場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

① 利用者様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 ヶ月前までに通知いたします。

③自動終了

以下の場合は、双方の文書がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ 利用者様が介護保険施設等に入所した場合。
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていた利用者様の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合または、要支援と認定された場合。
- ・ 利用者様が亡くなられた場合および被保険者資格を喪失した場合。

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、利用者様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為・ハラスメントとみなされる行為を行った場合または、当社が破産した場合、利用者様は文書で解約を通知することによってすぐにサービスを終了することができます。
- ・ 利用者様が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上滞納し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず20日以内に支払わない場合、または利用者様やご家族の方などが当社や当社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（ハラスメント等）を行った場合は、文書で通知することにより、すぐにサービスを終了させていただく場合があります。

5、虐待の防止について

事業者は利用者等の人権擁護・虐待の防止のために下記の対策を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 矢崎 孝
-------------	----------

- (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ます。

- (4) 従事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ます。

- (5) 虐待防止の為の対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果を従業者に周知徹底を図っていきます。また、虐待防止のための指針を整備し、従業者に対する虐待防止を啓発・普及する為の研修会を定期的に実施していきます。

6, 身体拘束について

身体拘束を行う場合は、利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由、その他必要な事項を記録いたします。

7, 感染症の予防及びまん延防止のための措置

事業者は感染症の予防及び、まん延防止のために、次に掲げる通りの必要な措置を講じます。

- (1) 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概ね6月に1回以上開催すると共にその結果について従業者に周知徹底する。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対する感染症の予防及びまん延防止のための研修会を定期的に実施します。

8, 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定居宅介護支援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務再開を図るための計画（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。

- ① 指定訪問介護事業者は、従業者に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的 to 実施します。
- ② 指定訪問介護事業者は、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。

9, 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	・事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いに努めるもの」とします。 ・事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」）はサービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。 ・また、この秘密を保持する義務はサービス提供契約が終了した後においても継続します。 ・事業者は従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
②個人情報の保護について	・事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 ・事業者は、利用者及び家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとしませぬ。 ・事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求めた場合は遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとしませぬ（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

10, 当社の訪問介護サービスの特徴等

(1) 運営のモットー

<利用者様の身体・心・人生の疲れを癒します。>

(2) サービス利用のための選択

事 項	有 無	備 考
ヘルパー変更の可否	○	変更希望の方はお申し出ください。
男性ヘルパーの有無	○	
従業員への研修の実施	○	毎月実施
サービスマニュアルの作成状況	○	
個人情報の使用同意書	○	

11、苦情解決の体制及び手順

- (1) 訪問介護に係る利用者様及びそのご家族からの相談・苦情を受け付けるための窓口を設置します。

【事業所の窓口】

○受付時間 月曜日～土曜日 9：00～18：00

○電話番号 03－5648－2051

○担当者 矢崎 孝

- (2) 相談・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。

①苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、状況の聞き取りを実施し、事情の確認を行います。

②相談担当者は、把握した状況を事業所内で検討を行い、対応を決定します。

③対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。)

④苦情相談の内容を記録に残し、サービスの向上化を目指して再発防止に取り組みます。

※苦情申し立て等を行ったことを理由として、何ら不利益な取り扱いをすることはありません。

(3) 当社以外に都・区市町村の相談 苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

・葛飾区介護保険課 立石 5－1 3－1 電話 03-3695-1111

受付時間 8：30－17：00（平日）

・葛飾区福祉サービス苦情調整委員会 福祉管理課企画係

電話 03-5654-8243

・足立区介護保険課 中央本町 1－1 7－1 電話 03-3880-5111

・東京都国民健康保険団体連合会 電話 03-6238-0177

12, 事故発生時の対応

(1) 当社は訪問介護サービスにより事故が発生した場合には、速やかに市区町村、利用者様の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(2) 当社は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

(3) 当社は、利用者様に対する訪問介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行います。

13, 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業所等へ連絡します。

{担当窓口} 癒しの森訪問介護事業所 管理者 矢崎 孝

{連絡先} 03－5648－2051（受付時間外は転送にて受付）

{受付時間} 9：00～18：00（月曜日～土曜日）

医療機関等

	医療機関の名称・受診科	主治医氏名	連 絡 先
①			
②			

緊急時のご連絡先

	氏 名	続 柄	連 絡 先
①			
②			
③			

14, 第三者評価の実施状況

- ・当社では第三者評価は実施しておりません。

15, その他

①地震、台風、大雨、大雪等の自然災害により利用者様、当社従業員の安全上危険であること等からサービスを提供することが困難であると判断させて頂いた場合は（交通機関の混乱の場合も含みます。）、当日、サービスを提供できない場合があります。この点、予めご理解、ご了承をお願い致します。

②感染症の疑いがある場合、従業員は感染予防のため防護服を着用させていただく場合があります。また、サービス内容の変更・時間短縮のお願いをさせていただく場合がありますのでご理解・ご了承をお願いいたします。

16, 当社の概要

名称・法人種別	株式会社 癒しの森
代表者役職・氏名	代表取締役 加藤勝利
本社所在地 電話番号	東京都葛飾区南水元 1-11-7 TEL 03-3607-0208 FAX 03-5648-2245