訪問介護等

重要事項説明書

＜令和６年４月１日　現在＞

１　当事業所が提供するサービスについての相談窓口

ヘルパーステーションつむぎ　担当

電話番号：０４８－４３２－６０７７

（午前８時３０分～午後５時３０分まで）

ＦＡＸ：０４８－４３２－６０１０

※ご不明な点は、なんでもおたずねください。

２　ヘルパーステーションつむぎの概要

（１）提供できるサービスの種類と地域

事業所名	ヘルパーステーションつむぎ
所在地	埼玉県戸田市大字上戸田５番地の４
介護保険指定番号	訪問介護・第１号訪問事業　１１７１９０１５６２号 (埼玉県及び戸田市)
通常の事業の実施地域	戸田市、蕨市の一部地域（中央・南町・錦町・北町）

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

（2）職員体制

職 種	業務内容	勤務形態・人数
管理者	・従業者と業務の管理を行います。 ・従業者に法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤　１人
サービス 提供責任者	・訪問介護計画等を作成し、利用者へ説明し、同意を得ます。 ・サービス担当者会議への出席等により居宅介護事業者や地域包括支援センターと連携を図ります。 ・利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 ・訪問介護員の業務の実施状況を把握します。 ・訪問介護員に対する研修、技術指導を行います。	常 勤　１人 非常勤　０人
訪問介護員	訪問介護計画等に基づき、訪問介護のサービスを提供します。	常 勤　３人 非常勤　０人

（3）サービスの提供時間帯

※サービスの提供日につきましては、月曜日から金曜日。ただし、祝日及び１２月３１日から１月３日までを除く毎日となります。

サービスの提供時間につきましては、８時３０分から１７時３０分までとなります。

（4）サービス内容

身体介護	利用者の身体に直接接触して介助するサービス、利用者の日常生活動作能力や意欲の向上のための利用者とともに行う自立支援のためのサービスを行います。 （排泄介助、食事介助、清拭、入浴介助、体位変換、服薬介助、通院・外出介助）
生活援助	家事を行うことが困難な場合に、利用者に対して、家事の援助を行います。 （調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受け取り、衣類の整理）
通院等乗降介助 （第１号訪問事業の場合：対象外）	通院、外出のため、訪問介護員が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。

（5）料金

① 利用料金

契約書別紙のとおり。

② キャンセル料

契約書別紙のとおり。

③ 加算

契約書別紙のとおり。

④ 交通費

契約書別紙のとおり。

（6）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、電話、電気等の費用は利用者のご負担になります。

② 通院、外出介助での訪問介護員の公共交通機関等の交通費は、実費相当を請求します。

（7）サービスの利用にあたって

① サービスの利用開始

まずは、電話等でお申し込みください。当事業所職員がお伺いします。契約を結び、訪問介護計画等を作成し、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

（８）利用者負担額、その他の費用の請求及び支払方法

① 請求方法

・利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。

・請求書は利用月の翌月に利用者あてにお届けします。

② 支払い方法等

・請求月の２８日に、預金口座にてお支払いください。なお、口座振替の手数料１回１６２円につきましては、当月分の引き落としに係る手数料は、事業者が負担します。

・支払いを確認しましたら、領収証をお渡ししますので、必ず保管してください。

（９）福祉サービス第三者評価の実施状況

当事業所において、第三者評価は実施しておりません。

（１０）秘密の保持

① 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、従業員である期間及び従業員でなくなった場合においても、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 利用者からあらかじ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個人情報を用いません。また利用者の家族の個人情報についても、あらかじ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ん。

③ 利用者又はその家族の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めます。

（１１）緊急時の対応方法

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、家族、介護支援専門員等へ連絡をいたします。

第一緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	e-mail	
	続柄	
第二緊急連絡先	氏名	
	住所	
	電話番号	
	e-mail	
	続柄	
主治医	病院または診療所名	
	医師名	
	住所	
	電話番号	

（１２）事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

また、サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。

（１３）身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行いません。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

（１４）虐待の防止のための措置に関する事項

① 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。

② 虐待の防止のための指針を整備すること。

③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施すること。

④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

虐待防止に関する担当者	金井　智恵子

事業者は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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致します。

（１５）業務継続計画（BCP）に関する対策

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に開催するなどの措置を講じます。

（１６）感染症の予防及びまん延防止のための対策

① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話措置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね６月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備する。

③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施する。

（１７）サービス内容に関する相談、要望、苦情の窓口

① サービス内容に関する相談、要望、苦情等は下記窓口までお申し出ください。

☆サービス相談窓口☆

電話番号：０４８－４３２－６０７７

ＦＡＸ：０４８－４３２－６０１０

担当部署：ヘルパーステーションつむぎ

（受付時間　月～金曜日　午前８時３０分～午後５時３０分）

苦情受付担当者：　（サービス提供責任者）

苦情解決責任者：　（地域支援課　課長）

※ 当事業所では、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者様の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、苦情解決のための第三者委員を設置しております。苦情、要望等は、第三者委員へ直接お申し出いただくことができます。

☆苦情解決第三者委員☆

○　●●　●●　氏（戸田市民生委員・児童委員）　　０４８－　　－

○　●●　●●　氏（戸田市人権擁護委員）　　０４８－　　－

また、上記以外でも、市の苦情相談窓口等に苦情等を伝えることもできます。

○戸田市役所　健康長寿課　　電話０４８－４４１－１８００（代表）

○蕨市役所　　健康長寿課　　電話０４８－４３３－７７５６（直通）

○埼玉県国民健康保険団体連合会

介護福祉課　苦情対応係　電話０４８－８２４－２５６８（直通）

（１８）サービスの利用に当たっての留意事項

①　医療行為（褥瘡の処置・摘便など）、座薬などの挿入などできない内容があります。

②　利用者の同居家族に対するサービス提供はできません。

③　事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。

④　利用者と従業者の間での金銭の貸し借りは致しません。買い物代行支援の際は買い物代金をお預かりしてからとなります。

⑤　買い物代行時以外の金銭、預金通帳、カード、証書、書類などの預かりはできません。

⑥　金品や飲食物の提供などはお断りいたします。

⑦　従業者へのハラスメントに該当する行為には必要な措置を講じます。

⑧　従業者に対する贈物や飲食のもてなしはお受けできません。

⑨　利用者又はその家族に、体調の変化があった際には事業所の従業者にご連絡下さい。

令和　　年　　月　　日

訪問介護等の提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明致しました。

事業者

所在地　　埼玉県戸田市大字上戸田５番地の７

名称　　社会福祉法人戸田市社会福祉事業団

代表者氏名　理 事 長　　印

説明者　　所 属　ヘルパーステーションつむぎ

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等についての重要事項の説明を受け同意しました。

利用者　　住所

氏名　　印

代理人　　住所

氏名　　印