

訪問介護・訪問型サービス重要事項説明書

＜ 年 月 日 現在 ＞

この説明書は、当事業者が利用者に提供する訪問介護・予防訪問介護(以下「サービス」)に関する重要事項について説明するものです。

1 当ステーションが提供するサービスについての苦情相談窓口

訪問介護に関する苦情、要望、相談、その他ご不明な点は何でも下記窓口までご連絡ください。

電話	092－939－0146 (365日 24時間受付)		
FAX	092－939－0379		
責任者	佐藤勝成	担当者	吉田 あかね

福岡県国民健康保険団体連合会及び市町村の介護保険相談・苦情窓口等でも苦情相談ができます。

2 ヘルパーステーションふれんどの概要

事業所名	ヘルパーステーション ふれんど			
所在地	糟屋郡粕屋町長者原西3丁目13-1			
介護保険指定番号	訪問介護 4074400013			
	粕屋町訪問型サービス 40A4400057			
電話番号	092-939-0146			
FAX番号	092-939-0379			
事業の目的	ヘルパーステーションふれんどは、訪問介護事業			
	の適切な運営を確保するため、人員および管理運			
	営に関する事項を定め、事業所の従業員が、利用			
	者に対し、適正なサービスを提供する事を目的とし			
運営方針	ます。			
	1 利用者のニーズに対応し、ご本人の能力に応じ			
	在宅で可能な限り、自立した日常生活が送れる			
	ように、支援します。			
	2 個人の人格と自己決定を尊重し、安心してその			
	人らしい在宅生活が送れるよう支援します。			
	3 サービスの実施にあたっては、関係市町村、地			
	域の保健、医療、福祉サービス関係者と綿密な			
サービスの	連携を図り、総合的なサービスの提供に努めま			
	す。			
	早朝	通常時間帯	夜間	深夜

提供時間帯	6:00-8:00	8:00-18:00	18:00-22:00	22:00-6:00
平 日	○	○	○	○
土・日・祭日	○	○	○	○
要介護のみ	25%増	通常料金	25%増	50%増
365日 24時間営業				
サービスを提供 する地域 *	粕屋町・志免町 須恵町・宇美町・篠栗町・久山町			
	東区の一部・博多区の一部			
* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。				

3 当事業所の職員体制及び職務内容

当事業所の管理者及びサービス提供責任者

	資格	常勤	非常勤	合計
管 理 者	介護福祉士	1 名	0 名	1 名
事業所の従業員および業務の管理を一元的に行うと共に、必要な指揮命令を行います。				
サービス提供責任者	介護福祉士	4 名	0 名	4 名
	1・2級ヘルパー	名	名	名
訪問介護計画の作成、サービスの調整、ヘルパーへの技術指導などサービスの内容管理を行います。				

当事業所の職員(職員全体数)

資 格	常勤	非常勤	合計
介 護 福 祉 士	4 名	名	名
ホームヘルパー1～2級修了者	名	名	名
介護計画を基に入浴、排泄、食事等の身体介護、調理、洗濯、掃除、その他生活にかかる援助等のサービスを行います。			
総計			名

4 サービス内容

事業者は、下記のサービス内容区分の中から指定の時間帯及び利用者の有する能力に応じて、双方話し合いのうえサービスを提供します。

(1) 生活援助(要介護の方のみ)

- ① 掃除(利用者が使用される居室、トイレ、風呂など)
- ② 洗濯(洗濯、洗濯干し、取り入れ、収納、など)
- ③ ベットメイク(シーツ交換、カバー交換など)
- ④ 衣類の整理(夏冬の入替え、ボタンつけ、簡単な補修)
- ⑤ 一般的な調理、配膳、後片付け
- ⑥ 買物、薬の受け取り
- ⑦ その他

(2) 身体介護(要介護の方のみ)

- | | |
|-----------------------|---------------------|
| ① 排泄介助(トイレ移動、オムツ交換など) | ② 食事介助 |
| ③ 清拭(全身清拭) | ④ 部分浴(手浴、足浴、洗髪など) |
| ⑤ 全身浴(入浴、シャワー浴) | ⑥ 洗面等(洗面、歯磨き、うがいなど) |
| ⑦ 身体整容(日常的な身だしなみ) | ⑧ 更衣介助 |
| ⑨ 体位交換 | ⑩ 移動・移乗介助 |
| ⑪ 通院・外出介助 | ⑫ 起床介助・就寝介助 |
| ⑬ 服薬介助 | ⑭ その他 |

(3) 要支援の方のみ

・自立支援を目的とした「身体介護」や「生活援助」等を行います。

(4) その他のサービス

・介護保険に伴う相談、苦情、要望について対応いたします。

詳細なサービス内容については別紙「サービス内容説明書及び契約書」にて説明致します。

《注意事項》

次のようなサービスは、介護保険のサービスとして提供できませんので、ご了承下さい。

- ① 利用者の生業やボランティア活動の援助的な行為
 - ・商品の販売や農作業など
- ② 同居のご家族に対するサービス又はご家族が行うことが適当であると判断される行為
 - ・利用者以外の介護、洗濯、調理、買物、布団干しなど
 - ・利用者が使用される居室以外の掃除
 - ・来客への応対(お茶、食事の手配など)
 - ・自家用車の洗車、清掃など
- ③ 日常生活の援助に該当しない行為
 - ・草取り、花木の水やり、犬の散歩などペットの世話
 - ・家具、電気器具などの移動、修理、模様替え
 - ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックス掛け
 - ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
 - ・植木の剪定等の園芸
 - ・正月、節句などのために特別な手間をかけて行う調理など
- ④ 医療行為
 - ・別紙記載
- ⑤ 職業としての免許を必要とする行為
 - ・理美容行為、あんま、マッサージなど

5 利用料金

(1) 利用料

別紙参照

- * 生活機能向上連携加算は利用者の在宅での生活機能向上を目標にリハビリテーション専門職と訪問介護計画書を作成した場合のみ算定します。
- * 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、利用者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。
- * やむを得ない事情で、利用者の同意を得て、2人で訪問した場合は2人分の料金となります。
- * 介護保険適用の場合でも、利用者の保険料滞納等により、保険給付金が当事業所に支払われない場合があります。その際、いったん利用料全額をお支払い頂き、サービス提供証明書を発行いたします。サービス提供証明書を後日、各市町村の窓口に提出しますと、差額の払い戻しを市町村より受けることができます。

(2) キャンセル料(サービスを中止される場合)(要介護の方のみ)

- * キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。
(連絡先 電話939-0146)
- * キャンセルの連絡がなく訪問介護員が訪問し、利用者不在の場合、又は自己都合によるサービス中止の場合は下記の料金を頂きます。
一律:2,000円(全額自己負担)

(3) 交通費(全額自己負担)

- * 外出、通院などの付き添い又は介助などを行うときの交通費につきましては、利用者負担となります。
- * サービス提供地域以外にお住まいで利用者の希望によりサービスを利用される場合、所定の交通費(実費相当)をご負担いただきます。

(4) その他の費用

- * 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者のご負担となります。
- * 利用者の買物依頼時に、商品問い合わせに関する電話料金については、利用者のご負担となります。

(5) 料金の支払い方法

事業者は、毎月15日までに前月分の料金の請求明細書を発行します。翌月の27日(土日祝は翌日)にご指定の口座より引き落としになります。集金、振込み等も対応しておりますので、ご相談ください。

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

サービス開始前に会議を行い、居宅介護計画書に基づき、訪問介護計画書を作成し、サービス開始前に説明いたします。同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

(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週間前までにお申し出下さい。

② 自動終了

以下の場合、通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所された場合
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護(要支援)認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
- ・利用者が死亡した場合

③ サービスご利用に際してのお願い

- ・お茶やお菓子などお心付けなどは一切不要です
- ・訪問の際は、ペットをゲージに入れるリードにつなぐなど配慮をお願いします。
- ・見守りやカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。
- ・ハラスメント行為などにより健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合サービスを中止するか契約を解除することもあります。
- ・訪問中の喫煙はご遠慮ください

④ サービス利用にあたっての禁止事項について

- ・事業所の職員に対しての暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- ・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
(福岡県:なくそう介護サービス提供に対するハラスメント参照)
- ・サービス利用中に職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

⑤ その他

- ・当事業者が、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、または当事業所が破産した場合等利用者は解約を通知することによりサービスを終了することができます。
- ・利用者が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上滞納され、料金支払いの催告を受けたにもかかわらず一週間以内に支払われない場合、又は利用者やご家族などが、当事業人や職員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、サービスを終了させていただく場合がございます。

7 緊急時の対応

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、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いたします。

なお、緊急連絡網を利用者、ご家族の了解を得て、別紙作成し、緊急時に対応します。

8 事故発生時の対応

サービス提供中、転倒、転落の事故、その他人身事故が起こった場合、速やかに適切な処置を行なうと共にご家族、当事業所責任者、居宅介護支援事業所に報告します。また、医療処置を必要とするほどの事故については保険者に書面にて報告します。

必要時は、契約書第12条により賠償致します。

9 災害時におけるサービス提供中止について

サービス提供にあたり、自然災害(大雪、水害、台風等の交通事情による)の為、やむを得ず時間変更やサービス中止が発生する場合があります。

状況により担当ケアマネージャーと相談の上、当事業所よりご連絡いたしますので、予めご了承ください。

10 苦情の相談窓口

(1) 当事業所

利用者及びご家族の当事業者に対するサービスの苦情やご要望、相談には迅速かつ適切に対応します。

ご不明な点もお気軽にお問い合わせください。

お申し出後、直ちに当事業者の苦情対応手順に沿って検討し、回答、説明などさせていただきます。

◎当事業所

責任者名(事務長)佐藤勝成

担当者名

(管理者)吉田 あかね

(2) 苦情処理機関

市町村及び福岡県国民健康保険団体連合会への苦情申し立てが出来ます。また、申し立てがあった際には、市町村、福岡県国民健康保険団体連合会が行なう調査への協力及び指導、助言に従い必要な改善を行ないます。

◎ 各市町村役場の介護保険相談窓口（第一次窓口）

○粕屋町役場

〒811-2392 福岡県糟屋郡粕屋町駕与町1丁目1-1

TEL 092-938-2311(代表) FAX 092-938-3150

○介護保険広域連合 粕屋支部

〒811-2501 福岡県糟屋郡久山町大字久原3168-1 粕屋医師会館広域施設3F

TEL 092-652-3111 FAX 092-652-3106

○宇美町役場

〒811-2101 福岡県糟屋郡宇美町宇美5丁目1-1

TEL 092-934-2243(高齢者支援係) FAX 092-933-7512(代表)

○志免町役場

〒811-2292 福岡県糟屋郡志免町志免中央1丁目1-1(庁舎1階)高齢者包括支援係

TEL 092-935-1041 FAX 092-937-9859

○須恵町役場

〒811-2913 福岡県糟屋郡須恵町大字須恵771番地

TEL 092-932-1180(包括支援センター) FAX 092-933-6626

○篠栗町役場

〒811-2492 福岡県糟屋郡篠栗町大字篠栗4855番地5

TEL 092-947-1111(代表番号)

○久山町役場

〒811-2592 福岡県糟屋郡久山町大字久原3632

TEL 092-976-1111 FAX 092-976-2463

○福岡市(東区)

〒812-0053 福岡市東区箱崎2丁目54-1

TEL 092-645-1071 FAX 092-631-2191

○福岡市(博多区)

〒812-0011 福岡市博多区博多駅前2丁目19-24大博センタービル3階

TEL 092-419-1078 FAX 092-441-1455

◎ 公的団体の窓口(困難案件)

○福岡県国民健康保険団体連合会

〒福岡市博多区吉塚本町13番47号 福岡県国保会館

TEL 092-642-7800(代表)

介護保険室 TEL 092-642-7859

11 人権の擁護及び虐待防止のための措置事項

利用者の人権の擁護、虐待の防止等の為必要な措置をとらせて頂きます。

- ・虐待防止に関する担当者及び責任者を選定しています。
担当者:管理者 吉田あかね
責任者:事務長 佐藤勝成
- ・職員に対し、虐待の防止のための研修を実施しています。

12 身体拘束の禁止

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わないことを約束します。
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に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について記録します。

13 その他

- 1 ヘルパーに対する贈り物や飲食などのもてなしは、ご遠慮させていただきます。
- 2 介護保険では、利用者本人が不在の場合、サービスは行なえませんのでご注意ください。
- 3 本日説明しました契約書及び重要事項説明書の内容で後日ご不明な点が発生した場合はいつでも説明しますのでご連絡下さい。