

□居宅介護 □重度訪問介護 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□居宅介護 □重度訪問介護（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

サービスに関する苦情、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。

*** ヘルパーステーション ふれんど ***
 電話番号 092-939-0146 365日 24時間受付
 責任者名(事務長)佐藤勝成 担当者名 (管理者)吉田 あかね
 市町村の障害者総合支援法の相談・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番1号
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が、居宅介護及び重度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ます。
運営方針	1 在宅で可能な限り、ご本人の能力に応じた自立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、地域、関係市町村等、保健、医療、福祉サービス関係者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。
サービスの主たる対象者	身体障がい者 精神障がい者 難病患者等
営業日	月曜日から金曜日
営業時間	8:30～17:30
サービス提供日	365日
サービス提供時間	24時間
	* 時間帯により料金が異なります。

居宅介護 重度訪問介護	指定番号 4010400192
事業所の通常の 事業実施地域	粕屋町・志免町 須恵町・宇美町・篠栗町・久山町
* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。	

職員の体制

職種	職務内容	人員数
管理者	職員の管理、障害福祉サービス利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている障害福祉サービスの実施に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行うほか、障害者及びその家族に対し、その内容等について必要な説明を行います。	1名
サービス提供責任者	1 居宅介護・重度訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用者等及びその同居家族にその内容を説明するほか、利用の申し込みに係る調整します。 2 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、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護・重度訪問介護支援事業者等との連携を行います。 3 介護職員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達し、業務の実施状況を把握し自らも居宅介護・重度訪問介護の提供にあたります。 4 介護職員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。	4名以上
介護職員等	居宅介護・重度訪問介護計画に基づき居宅介護・重度訪問介護の提供に当たります。	15名以上

3. 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) 身体介護

- 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

- ⑫ 起床介助・就寝介助
- ⑬ 服薬介助
- ⑭ その他

(2) 生活援助

- 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(簡単な夏冬の入替え、ボタンつけ、簡単な補修)
- ⑤ 一般的な調理、配膳、後片付け
- ⑥ 買い物、薬の受け取り(日用品などの買い物)
- ⑦ その他

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」にて説明致します。

(3) その他のサービス

・介護相談、障害者総合支援法に伴う相談や、苦情、希望について対応いたします。

《注意事項》

次のようなサービスは、障害者総合支援法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、買い物、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、床のワックスがけ
 - ・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おかけて行う調理など
- ④ 医療行為
 - ・別紙参照
- 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
- ⑥ 預貯金のおし入れ、振込みなど、買い物代行以外の金銭の取り扱い。

4. 利用料金

別紙参照

(2) 利用者負担額

- * 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。
- * やむを得ない事情で、利用者様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- * 障害者総合支援法適用の場合でも、利用者様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の料金をお支払い頂き、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。
- * 障害福祉サービス受給者証の記載金額を上限とし、利用料の一割が利用者様負担となります。しかし、支給量を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

(3) キャンセル料

- * 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、利用者不在の場合は、下記の料金を頂きます。

一律:2,000円(全額自己負担)

(4) 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。

② 料金のお支払方法

毎月、15日までに前月分の請求をいたしますので、請求日から7日以内にお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行いたします。

口座振替をされている方は翌27日に、ご指定の口座より引き落としになります(土日祝日の場合は翌日)
振替日までのご入金をお願いいたします。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

ご依頼があれば、職員がお伺いします。打ち合わせの上、居宅介護計画を作成し、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 ご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。

- ・ ご利用者が施設に入所された場合
- ・ 利用者が障害者総合支援法の支給決定の取り消しを受けた場合

③ その他

- ・ 当ステーションが、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、ご利用者 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、または当社が破産した場合等、ご利用者は解約を通知することにより、即座にサービスを終了することができます。
- ・ ご利用者が、サービス利用料金の支払を3ヶ月以上遅延され、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、またはご利用者やご家族などが、当ステーション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、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

6. 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
TEL 092-939-0146 FAX 092-939-0379

(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。

◎ 各市町村役場の相談窓口 (第一次窓口)

○粕屋町役場(介護保険課)

〒811-2392 福岡県糟屋郡粕屋町駕与町1丁目1-1

TEL 092-938-0229 FAX 092-938-3150

○宇美町役場

〒811-2101 福岡県糟屋郡宇美町宇美5丁目1-1

TEL 092-934-2278

○志免町役場(高齢者サービス係)

〒811-2292 福岡県糟屋郡志免町志免中央1丁目1-1(庁舎1階)

TEL 092-935-1039 FAX 092-937-9859

○須恵町役場(高齢者福祉係)

〒811-2913 福岡県糟屋郡須恵町大字須恵771番地

TEL 092-932-1151 FAX 092-933-6626

○篠栗町役場(福祉課)

〒811-2492 福岡県糟屋郡篠栗町大字篠栗4855番地5

TEL 092-947-1111

○久山町役場(健康福祉課)

〒811-2592 福岡県糟屋郡久山町大字久原3632

TEL 092-976-1111 FAX092-976-2463

○福岡市東区(福祉介護保険課)

〒812-0053 福岡市東区箱崎2丁目54-1

TEL 092-631-2131 FAX 092-631-2191

○福岡市博多区(福祉介護保険課)

〒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 092-631-2131 FAX 092-441-1455

◎福岡県運営適正化委員会

福岡県社会福祉協議会 施設福祉部 評価推進課

〒816-0804 福岡県春日市原町3丁目1番地7

TEL 092-935-3511 FAX 092-584-3790

受付時間 月～金(祝日を除く)9:00～17:00

(3) 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無: 無

7.緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合せにより、主治医、救急隊、親族、へ連絡をいたします。

なお、緊急連絡網を別紙作成致します。

8.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。

9.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。

10.事故発生時の対応方法

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、

県、市町村、利用者の家族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、

損害賠償を速やかに行います。

【当事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています】

保険会社:東京海上日動火災保険株式会社

保険名:介護サービス事業所賠償責任保険

11. その他

- ・ 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
- ・ 障害者総合支援法では、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。
- ・ 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ご説明しますのでご連絡下さい。