

訪問介護・総合事業訪問型サービス

《重要事項説明書》 2024.11月現在

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。

青洲の風 ヘルパーステーション かよいちょう館
電話番号 092-939-7802 365日 24時間受付
担当者名 (管理者)

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の概要

事業所名	青洲の風 ヘルパーステーション かよいちょう館
所在地	糟屋郡粕屋町甲仲原1丁目19-19
介護保険指定番号	訪問介護 / 訪問型独自サービス (4074400591)
	訪問型独自サービス (粕屋町・40A4400073)
電話番号	092-939-7802
FAX番号	092-939-7803
事業の目的	青洲の風ヘルパーステーションかよいちょう館は、
	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ます。
運営方針	1.利用者のニーズに対応し、ご本人の能力に応じて
	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り、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・祭日	○	○	○	○
要介護のみ	25%増	通常料金	25%増	50%増
365日 24時間営業				
サービス提供地域	粕屋町・志免町・宇美町・須恵町・久山町・篠栗町・福岡市一部地域			
* 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談下さい。				

3 ご希望の方はご相談下さい。

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	1名	0名	1名
	実務者研修	0名	0名	0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	名	名	名
ホームヘルパー 1~2級 / 実務者・初任者研修修了者	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) 総合事業訪問型サービス(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。

《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、ご了承ください。(詳細は別紙の資料をご参照ください)

5 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、負担割合証に記載された割合でのご負担となります。

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は自己負担となります。料金については、別紙【利用料金表】をご確認ください

(2) 料金の支払い方法

ご指定の預金口座からの自動引き落としになります。毎月10日以降に前月分の請求書を送付いたします。前月ご利用分は翌月27日にご指定の口座より引き落としになります。(休日、祝日の場合は翌営業日)

入金確認後、領収書を発行いたします。

- * 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。その際は、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。

(3) 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 939-7802)
- * 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)

(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。

(5) その他の費用

- ① 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。
- ② 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。
電話料金の支払いについては、訪問介護員とご相談ください。

6 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

ご依頼があれば、職員がお伺いします。打ち合わせの上、(予防)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 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、または当事業者が破産した場合等、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、当事業者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。

8 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下さい
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。

(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。

◎ 当事業所の窓口

青洲の風 ヘルパーステーション かよいちょう館 苦情相談受付係
電話番号 092-939-7802

受付時間 24時間 365日

◎ 各市町村役場の介護保険相談窓口（第一次窓口）

受付時間 午前 9:00 ～ 午後 5:00 まで

粕屋町役場 092-938-2311 志免町役場 092-935-1001

須恵町役場 092-932-1151 宇美町役場 092-932-1111

篠栗町役場 092-937-1111

◎ 福岡県介護保険広域連合粕屋支部 092-652-3111

◎ 福岡県国民健康保険団体連合会 092-642-7859

9 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にて作成し、緊急時に対応します。

10 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。

11 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。

12 虐待の防止について

事業者は、利用者等の擁護・虐待防止の為に、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する担当を選定しています

虐待防止に関する担当者	サービス提供責任
虐待防止に関する責任者	管理者

② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

③ 虐待防止のための指針の整備をしています。

④ 従業者に対して、虐待防止するための定期的な研修を(年1回以上)実施しています。

13 身体拘束等の原則禁止

事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。

ただし自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の身体生命に対して危険が及ぶことが考えられる時は、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げる事に留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い記録は完結の日より2年間保管します。

また、事業者として身体拘束をなくしていく為の取り組みを積極的に行います。

① 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ利用者本人または他人の生命・身体に 危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。

② 非代替性……身体拘束以外に利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。

③ 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

14 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訪問介護の継続実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- ② 従業者に対し、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。

15 衛生管理等

訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

事業所において感染症が発症し、又はまん延しないように次に掲げる措置を講じます。

- ① 事業所における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回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています。
- 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しています。従業者に対し感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

16 介護サービスにあたっての注意事項

(1) 禁止行為 訪問介護員に対する以下の行為を固く禁止します

- ① 身体的暴力(物を投げる、叩く、蹴る、唾を吐く等身体的な力を使って危険を及ぼす行為)
- ② 精神的暴力(大声で出して威圧する、理不尽な要求、暴言等、個人の尊厳や人格を言葉や態度で傷つけたり、おとしめたりする行為)
- ③ セクシャルハラスメント(意に添わない性的誘い掛け、行為的態度の要求性的な嫌がらせ行為)

17 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。

署名