

指定訪問介護 重要事項説明書

利用者氏名

NPO 法人たすけあい平田の概要やサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明いたします。

1. 事業者及び事業所の概要

事業者	特定非営利活動法人たすけあい平田
所在地	出雲市西代町 1 0 3 2 - 4
代表者	熊谷 美和子
事業所	指定訪問介護事業所 NPO 法人たすけあい平田 平成 12 年 5 月 1 日島根県指定 第 3270300118 号
連絡先	電話 0 8 5 3 - 6 2 - 0 2 5 7 FAX 0 8 5 3 - 6 2 - 0 2 5 8
営業日	毎日 (ただし 8 月 13 日～8 月 15 日、12 月 29 日～1 月 3 日、および日曜・祝祭日は、事務所は休みです。電話は携帯電話に転送されます。)
営業時間	8 時 30 分～17 時 30 分 (時間外の対応もいたします。)
事業者が行っている 他の事業	指定居宅介護支援 指定訪問介護 指定介護予防訪問介護 居宅介護 デイサービス 指定特定相談事業 たすけあい制度 福祉移送サービス 移送サービス認定講習
通常の事業実施地域	出雲市

2. 職員の配置状況

管理者	1 名
サービス提供責任者	2 名
訪問介護員	22 名 (看護師、介護福祉士、実務者研修修了者、初任者研修修了者、 ホームヘルパー1、2 級過程修了者等)

3. 事業の目的と運営方針

介護保険の認定を受け、当事業所のサービスを利用なさる方が自立した日常生活を送ることができるよう、利用者の立場に立って良質な訪問介護サービスを提供します。
事業の実施に当たっては、関係他機関との連携のもとに、きめ細かなサービスの提供に努めます。

4. 訪問介護サービスの内容

- (1) 身体介護（排泄介助、入浴介助、食事介助、移動・移乗介助、自立支援のための見守り援助等）
- (2) 生活援助（調理、掃除、洗濯、買い物、薬の受け取り代行等）
- (3) 通院等乗降介助

5. 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 利用者または家族の金銭、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、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲食、喫煙、飲酒
- ⑦ 身体的拘束その他、利用者の行動を制限する行為（利用者また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 利用者または家族等に対する宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

6. サービスの提供に当たって

- ① サービスの提供に先立ち、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。内容に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- ② 利用者に係る居宅介護支援事業所が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者および家族の意向を踏まえて「訪問介護計画」を作成し、同意を得たうえで交付しますので、ご確認ください。
- ③ サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。「訪問介護計画」は利用者の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更する事ができます。
- ④ サービス提供にあたっては、訪問介護員に対する具体的な指示や命令はすべて当事業所が行います。

7. 利用料金について（別紙参照）

8. 利用料金の請求

利用料金は、翌月中旬に請求いたします。

支払いは自動引き落とし（毎月 25 日）とし、引き落とし手数料は利用者負担でお願いします。

他の支払い方法は相談に応じます。

9. 償還払い（一時立替払い）

- ① 介護認定を受けていない場合
- ② 居宅サービス計画が作成されていない場合

上記の場合は、サービス利用料の全額を一時お支払いいただきます。介護保険の認定を受けた後または居宅サービス計画が作成された後に、自己負担分を除く全額が払い戻されます。

償還払いとなる場合は、保険給付の申請を行うために必要な「サービス提供証明書」を交付します。

10. 利用の中止、変更など

サービス利用の中止、変更又は追加をする場合は、当日の朝8時半までに申し出てください。

ご希望に添うように調整いたします。事前に連絡のない場合は、実費を申し受けることがあります。

変更や追加については、当事務所の稼働状況により対応できないこともありますので、ご了承ください。

11. 担当訪問介護員の交代

(1) 正当な理由がある場合は、訪問介護員の交代を希望することができます。

(2) 当事業所の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

その場合は、契約者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が起きないように十分な配慮をいたします。

12. 緊急時の対応

サービス提供に当たって事故が発生した場合は、誠意を持って対応し、当事務所が加入している保険の範囲内で損害を賠償します。ただし、事業者が故意、過失がなかった場合は、この限りではありません。

13. 事故発生時の対応

事業所が提供するサービス中に事故が発生した場合は、市町村、家族、緊急連絡先、利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じます。事故の状況や事故に際してとった処置について記録します。

また、指定訪問介護の提供により賠償すべき事故の場合には、事業者が加入している保険の範囲内で速やかに行います。

14. 秘密の保持

事業者および従業者は業務上知り得た利用者および家族の情報や秘密を漏らしません。

また、退職後もこれを守秘します。

15. 虐待の防止

本事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、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 三木 由美子

(2) 人権の擁護・虐待の発生、その再発を防止するために高齢者虐待防止委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。

(3) 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するため、指針の整備、研修を実施します。

(4) サービス提供中に、当該事業所従事者または養護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します。

(5) 成年後見制度の利用を支援します。利用者の人権擁護、虐待防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講じるよう努めます。

16. ハラスメントの防止

当事業所は、職場におけるハラスメントの防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。利用者が訪問介護員に対して暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷、セクシャルハラスメント等の迷惑行為を行うことを禁止します。

17. 業務継続計画（BCP）の策定等について

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、必要な研修および訓練を定期的に開催するなどの措置を講じます。

感染症の予防については事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。

感染症の発生、蔓延、再発を防止するために感染症対策委員会を設置し、その結果について従業者へ周知します。ほか、指針の整備、研修および訓練を実施します。

また、衛生管理については、従業者は定期的に健康診断を行い、健康管理、清潔の保持に努め、事務所の設備及び備品等を清潔にし、衛生管理に留意します。

18. サービス提供記録の開示

関係者から要請のあった場合は、必要に応じ、サービス提供記録の開示を行います。

19. 希望する方は、事業計画、財務内容に関する書類の閲覧が可能です。

20. 苦情処理

- (1) 受け付けた苦情や相談には、誠意を持って速やかに対応し、必要に応じて、関係各機関とも連携を図り問題を解決します。苦情の種類、担当者、対応方法等をデータベースとして蓄積、評価し、再発防止に活用します。

- (2) たすけあい平田苦情処理体制は、次のとおりです。遠慮なく相談をお寄せください。

- ① 窓口及び担当・・・NPO 法人たすけあい平田・担当者：大谷 浩子

電話 0 8 5 3 - 6 2 - 0 2 5 7

FAX 0 8 5 3 - 6 2 - 0 2 5 8

- ② NPO 法人たすけあい平田第三者委員会委員・・・川瀬 英 ・ 金森 功

- (3) たすけあい平田以外の苦情相談窓口

- ① 出雲市役所高齢者福祉課 0 8 5 3 - 2 1 - 6 9 7 2

- ② 島根県国民健康保険団体連合会 0 8 5 2 - 2 1 - 2 8 1 1

21. 第三者評価については、受けていません。

指定訪問介護サービスの提供にあたり、本書面及び契約書に基づいて重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

事業所	所在地	出雲市西代町 1 0 3 2 - 4
	名称	NPO 法人たすけあい平田
		理事長 熊谷 美和子

説明者 氏 名

私は、本書面及び契約書により、事業者からの重要事項の説明を受けました。

利用者 住 所

氏 名	印
-----	---

利用者家族等 続 柄

住 所

氏 名	印
-----	---