

株式会社 きんもくせい
ヘルパーステーションなでしこ八幡
重要事項説明書

利用者（被保険者）に関する事項

この度（訪問介護サービス・介護予防訪問介護サービス）をご利用されますご契約者様は下記のとおりです。

ご利用者様 _____ 様

1. 事業者

- | | |
|------------|---------------------|
| （１）事業者の名称 | 株式会社 きんもくせい |
| （２）事業者の所在地 | 山口県山口市大内御堀4331番地23 |
| （３）代表者氏名 | 長沼 幸忠 |
| （４）電話番号 | ０８３－９４１－３８００ |
| （５）設 立 | 平成２３年 １１月 １１日 |
| （６）併設事業 | 住宅型有料老人ホームなでしこ八幡一番館 |

2. 事業所の概要

- | | |
|------------|---------------------------|
| （１）事業所の名称 | ヘルパーステーションなでしこ八幡 |
| （２）事業所の所在地 | 福岡県北九州市八幡東区宮の町一丁目 2 - 2 0 |

- (3) 管理者名 二田 浩介
- (4) 電話番号 093-652-7046
- (5) F A X 番号 093-652-7060
- (6) サービスの種類 訪問介護・介護予防訪問介護
- (7) 北九州市指定番号 4070602000
- (8) サービス提供地域 北九州市全域

※ 上記地域以外でもご希望の方はご相談ください。

- (9) 第三者評価の実施状況 無し

- (10) 職員配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス・指定介護予防訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

	人数 (人)	区分		常勤換 算後の 人数 (人)	指定基 準 (人)	職務内容
		常勤	非常勤			
管理者	1	1		0.5		業務の一元的な管理
サービス提 供責任者	2	2		2	1.5	指定訪問介護利用申 し込みに係る調整 訪問介護の提供

						訪問介護員に対する 技術指導
訪問介護 員	19		19	2.5		訪問介護の提供
訪問介護員人員 (サービス提供責任者含む)				4.5	2.5	

なお、上記人数は状況により変更される場合があります。

3. サービス提供の時間帯

(1) 営業日 月曜日～日曜日 365日営業

(2) サービス提供時間帯 月曜日～日曜日 365日サービス提供

24時間

その他の時間については相談に応じます

(3) 受付時間 月曜から日曜 午前9時から午後6時

4. 事業の目的と運営方針等

(1) 指定訪問介護は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が居宅において、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができる

ように支援することを目的として、サービスを提供します。

(2) 運営方針

- ①訪問介護員等は、要介護又は要支援状態などの心身の特性を踏まえて、その有する力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護、その他の生活全般にわたる援助を行なう。
- ②事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

5. サービスの内容と利用者負担金

(1) 当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します

(2) 介護形態または、時間数などにより金額が異なります。ケアマネー

ジャーが作成する毎月のケアプラン（居宅サービス利用票・居宅サービス利用票別表）でケアマネージャーより十分に説明を受けられてください。

(3) 当事業所が提供するサービスについての利用者負担金

利用料金が介護保険から給付される場合：個人ごとの負担割合に応じて料 金がかかります。

(4) 介護保険の給付対象となるサービス

サービスの利用において、介護保険支給限度額を超えた場合は、10割が自己負担となります。

<サービスの概要>

○身体介護

ご利用者の身体に直接接触して行う介助。その為に必要な準備や後始末、日常生活に必要な機能の向上の為に介助や専門的な援助を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物など日常生活上のお世話を行ないます。

サービス区分		サービス内容
身体介護	起床介助	起床、それに伴う着替えや整容の介助を行います。
	排泄介助	オムツ交換、失禁の世話、差込便器の介助、トイレへの移動介助又は見守り・誘導等を行います。
	更衣介助	寝間着や日常着の着脱の介助を行います。
	整容介助	身繕いを整えることを介助します。整容等が含まれます。
	入浴介助	浴室への誘導や見守り、入浴中の洗浄等を行います。
	身体の清拭・洗髪	身体を清潔に保つため、全身又は、部分的に体を拭きます。洗髪、手浴など頭髪や手足を直接洗うことも含まれます。
	食事介助	食事の介助で、全面的介助、一部介助又は見守りを行います。配膳から後片付けまで含まれます。

	体位変換	褥瘡の防止等のために、体位変換の介助をします。
	外出介助	病院への通院、買い物等の介助の際付き添います。車椅子での移動や歩行の介助を行います。利用者やヘルパーの交通費は、原則として利用者負担です。
生活 援 助	調 理	利用者のための食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。利用者以外の家族等の食事の調理は含まれません。
	掃 除	家屋内の掃除、ゴミ捨て、布団干し、日常生活用品等の整理整頓を行います。
	洗 濯	日常的な衣類の洗濯、洗濯物の取り込み整理、小物のアイロンがけのほか、ボタン付けや衣類のほつれの修繕など、専門的技術が必要なくできる範囲内での補修を行います。
	買い物	日常品や食料品など生活必需品の買い物をを行います。買い物に伴う金銭管理には十分注意し、常に利用者の確認を得ながら行います。
	薬の受け取り	病院等への薬の受け取りや役所等への事務的な手続（連絡等）を行います。

* ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、

居宅サービス計画（ケアプランまたは、介護予防ケアプラン）がある場合には、

それを踏まえて訪問介護計画に定められます。

《訪問介護サービス利用料》

① 要介護 1 ～ 5 に認定を受けた利用者（指定訪問介護）

利用料金は 1 回ごとに算定され、以下の通りです。

所要時間	通常	夜間及び早朝	深夜
	8:00～18:00	6:00～8:00	22:00～
		18:00～22:00	6:00
身体介護	単位数	単位数	単位数
20分未満	163	204	245
20分以上30分未満	244	305	366
30分以上1時間未満	387	484	581

*身体介護と併せて生活援助を行った場合は20分から25分を増すごとに65単位を加算。

生活援助	単位数
45 分未満	179
45 分以上 1 時間未満	220

② 要支援 1・2 に認定を受けた利用者（指定介護予防訪問介護）

利用料金は 1 ヶ月ごとに算定され、以下のとおりです。

介護予防サービス計画における 1 週の指定介護	単位数
-------------------------	-----

(例) ・体重の重い方の入浴介助等の介護サービスを行う場合。

・暴力行為などがみられる方へのサービスを行う場合。

※訪問介護サービス及び介護予防訪問介護に関する注意事項

* ご契約者がまだ要介護認定または、要支援認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いただきます。要支援または要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます。(償還払い) また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

* 訪問介護サービスの生活援助と介護予防訪問介護サービスは、原則 1 回のサービス時間は 1 時間 3 0 分を限度とします。

* 介護保険からの給付額の変更があった場合、変更された額にあわせて、ご契約者の負担額を変更致します。

(5) 介護保険の対象とならないサービス

サービスが介護保険の適用を受けない部分については、サービス費全額 (10割) をお支払いただきます。

《サービスの概要》

- 身体介護・・・趣味での外出の付き添い、入院中の外泊時の身体介護等
- 生活援助・・・窓拭き、換気扇やエアコンの掃除、床のワックス掛け

入院中の洗濯や買い物又外泊時の生活援助 等

(日常生活範囲内のサービスに限らせて頂きます。)

《介護保険対象外サービス利用料金》

身体介護 2, 500円/H (別途、消費税が発生致します)

生活援助 2, 000円/H (別途、消費税が発生致します)

事業所出発時間より料金が発生致します。

事業所から現地までの交通費込みの料金となります。

(6) 利用者負担金のお支払い方法前記(4)(5)の負担金は1ヶ月毎に計算し

サービス提供月の翌月10日までに後請求しますので、翌月20日までに

以下のいずれかの方法でお支払ください。1ヶ月に満たない期間のサービス に関する

料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

ア. ☐ 直接現金払いとする

イ. ☐ 口座振込とする

山口銀行 防府支店

口座番号 普通 5143553

口座名義 株式会社 きんもくせい

代表取締役 長沼 幸忠

ウ. ☐ 口座引き落としとする

※ウの支払い方法の場合、事前の手続きが必要です。

(7) 事業者は、利用者から利用負担金の支払を受けた時は、領収書を発行します。

(8) その他 (備品等の使用について)

訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービス実施に必要な利用者宅の

水道、ガス、電気、電話等を利用させていただきます。その費用は利用者

負担とさせていただきます。

6. 個人情報の取り扱いについて

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、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るものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、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、従業者である期間及び従業者でなくなった後
---------------------------------	--

	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 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、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、予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。 ② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

7. キャンセル料について

（１）キャンセル規定

原則として、キャンセル料はいただきませんが連絡は必ず早めに入れて下さい。

保険外サービス利用の場合は前日午後6時以降のサービス中止連絡の場合より、

別途キャンセル料が発生いたします。

(2) 連絡方法

下記までに電話でご連絡下さい。

ヘルパーステーション なでしこ八幡	0 9 3 - 6 5 2 - 7 0 4 6
--------------------------	-------------------------

8. 賠償責任保険

保 険 会 社	東京海上日動
保 険 内 容	超ビジネス保険

9. 相談窓口、苦情対応 (利用契約書第16条) (1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

苦 情 受 付 窓 口	窓口相談者：栗原 理恵 受付 時間：毎週月曜日～日曜日 午前9時00分～午後6時00分 電話番号：0 9 3 - 6 5 2 - 7 0 4 6
-------------	---

(2) 苦情処理方法

① 苦情の受付

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けています。その際、次の事項を

書面に記入し、苦情申し出人に確認します。

②苦情受付の報告

苦情受付担当者は、受理した苦情を苦情解決責任者に報告します。

③苦情解決の話し合い

苦情解決は職員代表による苦情処理委員会を別に組織し、十分検討のうえ、苦情申し出人と話し合いによる解決に努めます。

（３）行政機関その他苦情受付機関

尚、行政機関での苦情等の相談窓口は下記の窓口で対応いたします。

福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	0 9 2 - 6 4 2 - 7 8 5 9
北九州市小倉北区役所保健福祉課(介護保険係担当直通)	0 9 3 - 5 8 2 - 3 4 3 3
北九州市小倉南区役所保健福祉課(介護保険係担当直通)	0 9 3 - 9 5 1 - 4 1 2 7
北九州市八幡東区役所保健福祉課(介護保険係担当直通)	0 9 3 - 6 7 1 - 6 8 8 5
北九州市八幡西区役所保健福祉課(介護保険係担当直通)	0 9 3 - 6 4 2 - 1 4 4 6
北九州市戸畑区役所保健福祉課(介護保険係担当直通)	0 9 3 - 8 7 1 - 4 5 2 7
北九州市門司区役所保健福祉課（介護保険係担当直通）	0 9 3 - 3 3 1 - 1 8 9 4
北九州市若松区役所保健福祉課（介護保険係担当直通）	0 9 3 - 7 6 1 - 4 0 4 6

10. 緊急時及び事故発生時の対応方法

- (1) 利用者に対するサービス提供により、緊急時や事故が発生した場合は、速やかに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。
- (2) 利用者に対するサービスの提供により事故発生し、損害が発生した場合は、故意の事故による場合を除き速やかに契約者に対して損害を賠償します。
- (3) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止の為の対策を講じます。
- (4) サービス提供中の容態急変時、訪問介護員は事業所に連絡します。事業所は、利用者の家族等に連絡すると共に、利用者の主治医又は医療関係への連絡を行い、医師の指示に従います。
- (5) 急を要する場合は、事業所の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。
- (6) 必要に応じて市町村へ連絡する。
- (7) 対応状況の記録を残します。

11. サービス利用にあたっての留意事項

- (1) サービス提供を行なう訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスする場合があります。

(2) 訪問介護員の交替

① 契約者からの申し出

専任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「5. サービス内容と利用者負担金」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの実施に関する指示・

命令は全て事業所が行います。ただし、事業所は訪問介護サービス、又は介護予防訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向などに十分に配慮するものとします。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約者等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行ないません。

①医療行為

②ご契約者もしくはその家族などからの物品等の授受

③ご契約者の家族などに対する訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの提供

④訪問介護サービス中に行う飲酒・喫煙

⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥その他契約者もしくはその家族等に行なう迷惑行為

12. 虐待防止のための措置

事業者は利用者に対する虐待を早期に発見して、迅速かつ適切な対応を図るために次の

措置を講じるものとします。

- ① 虐待防止に関する委員会の設置。
- ② 苦情解決体制の設備。
- ③ 従業員に対する虐待防止を啓発、普及するための研修の実施。

1 3. 非常災害時対策

業所及びその従業者は、地震・火災等の非常災害に際して、利用者の安全確保を最優先とした避難、誘導の措置を講じるものとします。

- ① 訪問介護員等に対する計画の周知、研修及び訓練を実施。計画の見直し。
- ② 防災設備の整備。

1 4. 衛生管理等

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、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。

- ③事業所に対し、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の実施しま

す。

15. 身体拘束の禁止

- (1) 事業所は、サービスの提供に当たって、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (2) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録します。
- (3) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - ①身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
 - ②身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
 - ③従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的を実施します。

16. 業務継続計画策定等について

- (1) 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提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務計画を図るための計画（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実施します。
- (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。

指定訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの提供にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

《事業者》

事業者名	株式会社 きんもくせい	
所在地	山口県山口市大内御堀4331番地 2 3	
代表取締役	長沼 幸忠	印

《事業所》

事業所名 ヘルパーステーション なでしこ八幡

所在地 福岡県北九州市八幡東区宮の町一丁目 2 - 2 0

《説明者》

職名 管理者 氏名 二田 浩介 印

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

《利用者》

住 所

氏 名 印

《利用者代理人（選任した場合）》

住 所

氏 名 印