

ホームヘルプサービス「中野陽だまり」（指定訪問介護事業所）
重要事項説明書

生活協同組合パルシステム東京が運営する、ホームヘルプサービス「中野陽だまり」のサービスや、事業所の特徴などについて、ご説明いたします。

☐ ホームヘルプサービス「中野陽だまり」の方針

私たちは、サービスの提供にあたって、次のことを心がけています。

ご利用者様、ご家族様のニーズに応じたきめ細かなサービスを、タイムリーに提供していきます。
ご利用者様一人ひとりの生きがい、生きる力を大切にするケアを、ご家族と協力して提供していきます。

認知症の方への、専門的なケアの充実をはかります。

他のサービスや各機関との連携を図り、地域に根ざした在宅福祉を担っていきます。

☐ サービス提供地域

サービス提供地域（通常の事業の実施地域）は、中野区の全域です。

また、この地域以外にお住まいの方もご相談ください。

☐ 職員体制と職務内容

管理者 常勤 1 名（サービス提供責任者を兼務）（介護福祉士）

【職務内容】従業者の管理、業務の実施状況の把握、訪問介護計画の作成、その他管理業務

サービス提供責任者 常勤 1 名（介護福祉士）

【職務内容】利用の申込みに係る調整、定期的な利用者の状態の変化やサービスに関する意向の把握（モニタリング）、居宅介護支援事業者との連携、報告等、訪問介護員等に対する援助目標・内容の指示や利用者の状況の伝達、業務実施状況の管理・把握、訪問介護計画書の作成

訪問介護員等 常勤 2 名（介護福祉士・ホームヘルパー2 級）

非常勤 4 名（ホームヘルパー2 級）

【職務内容】サービス提供責任者からの指示・伝達に基づくサービスの提供、サービス提供後の利用者の状況等の、サービス提供責任者への報告

☐ 営業日及び営業時間

営業日 毎週月曜日から金曜日（祝日を含む。12月30日から1月3日は休業）

営業時間 午前9時から午後5時30分

※営業時間外は転送電話・留守番電話にて24時間連絡可能体制をとっています。

（緊急連絡番号 03-3360-1097）

☐ サービスの提供時間帯

通常時間帯・・・午前8時～午後6時

早朝時間帯・・・午前6時～午前8時

夜間時間帯・・・午後6時～午後10時

深夜時間帯・・・午後 10 時～翌日午前 6 時

□ サービスの内容

訪問介護計画の作成

計画に基づく以下のサービス等

- (1) 身体介護（食事介助、排泄介助、入浴（清拭）介助、更衣介助、体位交換、通院介助その他）
- (2) 生活援助（食事の支度、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、その他）
- (3) 夜間巡回（排せつ介助、体位交換）

ご利用者様およびご家族様からの相談対応

※医療行為にあたるサービスは、法によって禁じられております。あらかじめご了承ください。

※サービスはご利用者様本人を対象としたものに限られ、上記の生活援助の場合、ご利用者様以外の方の食事の支度、洗濯、買い物、ご利用者様の居室以外のお掃除等はできません。

上記以外の介護保険適用外のサービスについては別途、自費サービスを組み合わせてご利用いただくことが可能です。

介護保険適用外のサービスのうち主なものには、普段は行わない家事（大掃除、庭の草とり、法事）や、ご利用者様が普段お使いにならない部屋の掃除、ご家族様のための家事などがあります。

□ 利用料その他の費用

サービスの利用料、その他の費用は次の通りです。

- (1) 法令に定める利用料（介護保険適用分）・・・詳細は別紙「料金表」の通りです
- (2) 通常の実施地域を超えてサービスを提供する場合の交通費の実費相当額

※交通費等が必要となる場合には、事前にご説明いたします。

※サービスで使用する、ご利用者様宅の電気・ガス・水道にかかる費用や、お買いものの費用等は、ご利用者の負担となります。

□ サービスのキャンセル（お休み）について

サービスのキャンセル（お休み）をされる場合は、サービスの前日の営業終了時間（午後 5 時 30 分）までに、連絡先電話番号（03-3360-1097）までご連絡ください。

これ以降のご連絡、またはご連絡いただかずにキャンセルをされた場合は、担当訪問介護員の人件費相当額をキャンセル料としてご負担いただきます（介護保険は適用されません）。

※体調不良等緊急対応による当日キャンセルは、キャンセル料は発生いたしません

※ご利用者様の都合にて当日サービスの時間短縮が発生した場合は、短縮時間分のキャンセル料が発生いたします。

□ お支払い方法

利用料その他の費用は、月ごとに 1 か月分の請求書を発行いたしますので、請求日の翌月 6 日までにお支払いください。

お支払いは、口座自動引き落としまたは郵便振替にてお願いいたします。

お支払いを確認後、領収証を発行します。

☐ お申込みとご契約

サービスをご利用いただくためには、本「重要事項説明書」により当事業所のサービスや体制などをご説明させていただいた後、「利用申込書」にご記入いただいた上で、サービスの契約を結ばせていただきます。

※サービスのご利用については、担当する介護支援専門員等にご相談ください。

※利用申込書をご記入いただく際は、介護保険被保険者証のご提示をお願いいたします。

☐ ご契約からサービス開始までの流れ

ご契約の後、ご利用者様の担当ケアマネジャー（介護支援専門員）等とも調整しながら、訪問介護計画書の案をご提案いたします。

訪問介護計画書は、どのようなサービスをどのくらいご利用になるか等の具体的なサービスの内容を決めるものです。

ご利用者の同意をいただいて訪問介護計画が決定しましたら、計画の通りサービスをご利用いただくことができます。

※緊急にサービスが必要な場合など、一部手続きを並行して進めることがあります

☐ ご利用にあたって

サービスを担当するヘルパーの指名はお受けできません。ただし、ヘルパーの交代やその他のご要望がございましたら、お申し出ください。サービス内容やその他状況に応じ適切なヘルパーを派遣いたします。

サービス計画書は、ケアプランの変更や介護認定の更新、計画で定めた期間の経過などの際に変更・再作成いたします。また、サービス内容の変更をご希望された場合も変更・再作成いたします。これらの場合も、内容をご利用者様またはご家族様にご説明し、同意をいただいた後、計画書を交付し、新しい計画に従ったサービスを提供いたします。

悪天候・天変地異等の災害時においては、サービス日時・人員等の変更等が発生する場合があります。

☐ サービスの終了について

（１）ご利用者様のご希望でサービスを終了する場合

サービス終了日の１週間前までにお申し出ください。

（２）事業所の事情によりサービスを終了する場合

サービス終了日の１か月前までに文書でお知らせします。また、他事業者へ円滑に引き継ぎができるよう対応させていただきます。

※この場合、条件を変更して自費サービスの契約ができる場合があります。

（３）自動的に終了となる場合

- ・ご利用者様が介護施設等に入所した場合
- ・ご利用者様がお亡くなりになった場合
- ・ご利用者様の要介護認定区分が要支援認定区分または非該当（自立）となった場合

☐ サービス提供の記録

サービスを提供した際は、その内容等を記録し、ご利用を終了された日から２年間保管いたします。

これら記録のほか、様々な文書につきましては、ご本人様あるいはご本人様の正式な代理人にあたる方は、閲覧や写しのお渡しが可能です。なお、コピー費用など実費をご負担いただく場合がありますので、ご了承ください。

☐ 緊急時の対応

ご利用者様の体調変化、ご病気、御怪我などの場合と、自然災害等の際は、速やかにご家族等や主治医の方にご連絡するなど、必要な措置を講じます。

☐ 事業所の衛生管理について

事業所や備品などの衛生管理には十分留意してまいります。

また、従業者は感染症に関する最新の知識等の習得に努めるとともに、定期的に健康診断を受診し、結果を管理者に報告するよう定めています（就業規則で定めています）。

☐ 感染症の予防及びまん延防止のための措置について

感染症の予防及びまん延防止のための従業者に対する研修及び訓練の実施を行います。

その他感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置（委員会の開催、指針整備等）を講じます。

☐ 業務継続計画（BCP）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、必要な研修及び訓練を定期的に開催するなどの措置を講じます。

☐ 虐待の防止について

事業所は、ご利用者様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

（１）虐待防止に関する責任者を選定しています。

（２）虐待の防止の為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を図ります。

（３）成年後見制度の利用を支援します。

（４）苦情解決体制を整備しています。

（５）従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

（６）サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、これを市区町村等に通報します。

虐待防止責任者：管理者・村上 博子

☐ 提供するサービスの第三者評価の実施状況

未実施

☐ カスタマーハラスメントの防止について

サービス提供中にハラスメント行為が発生し、事業者の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなくご利用者様やご家族様との健全な信頼関係を築くことが出来ないと事業者が判断した場合は、文書により 2 週間以上の予告期間をもって契約を解除することが出来ます。

☐ 相談・苦情

ホームヘルプサービス「中野陽だまり」のご利用に関して、ご相談やお問い合わせ、また苦情がございましたら、事業所までご遠慮なさらずお申し出ください。

より良いサービスを提供するため、ご意見やご感想をお待ちしています。

なお、相談・苦情の内容等は、サービス提供の記録と同様に、その完結した日から2年間保管いたします。

- ・事業所の苦情・相談窓口は次の通りです。

生活協同組合 パルシステム東京 ホームヘルプサービス「中野陽だまり」

担当者 管理者 電話 03-3360-1097

- ・そのほか、事業所以外の苦情・相談窓口は次の通りです。

中野区役所介護保険担当課 電話 03-3228-8878

東京都国民健康保険団体連合会 電話 03-6238-0177

☐ 相談又は苦情等の対応手順

(1) 担当者→サービス提供責任者・管理者

(2) 苦情があった場合は、直ちにサービス提供責任者もしくは管理者が相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認します。

(3) サービス提供責任者ないしは管理者が必要と判断した場合、管理職まで含め検討会議を行います。又必要に応じて担当する居宅支援事業者と他のサービス事業者とも検討、討議し、調整を図り、併せて必要な事項については中野区役所介護保険担当課に報告します。

(4) 検討の結果、速やかに対応を行う。即対応が出来ない場合は、対応する期限を示します。記録を台帳に保管し、再発を防ぐため役立てます。

☐ 事故への対応

万が一、事故が発生したときは、ご利用者様の人命・安全を最優先に、速やかに対応いたします。

また、ご指示いただきました緊急連絡先のほか、担当の介護支援専門員、ご利用者様のお住まいの保険者、事業所所在地の中野区役所へ連絡をいたします。

事故の内容と対応状況等は、サービス提供の記録と同様に、その完結した日から2年間保管いたします。

事故により事業所が負うべき賠償の責任が生じた場合は、速やかに賠償を行います（損害賠償保険加入済み）。

※物品の賠償にあたっては、現状の復帰を原則とし、その対応にあたっては専門科による修理または復元を原則とします。修理または復元が不可能な場合は、原則として購入時の価格ではなく時価を賠償範囲とします。その為、購入から長年を経過した品物については、賠償をいたしかねる場合があります（消耗品、老朽化した磁器・保証範囲を過ぎた家電等）。取り扱いに特別注意が必要な物、希少価値等で高額な物はサービス提供時は触れない場所への移動を願います。サービス提供時ヘルパーの動線上にある場合は賠償いたしかねる場合があります。

☐ 秘密保持

事業者および事業所の従業者は、業務上知り得たご利用者様およびご家族様に関する情報について、一切の秘密を保持します。また、従業者でなくなった後も同様とし、これらを雇用契約および就業規

則に定めています。

なお、ご利用者様を担当する介護支援専門員等との協議や、その他特殊な場合には、一部の情報を用いる必要が生じることがあります。このような場合に情報を用いることについては、別途文書によりご説明し、同意をいただいた場合に限ることといたします。

□ 雇用の分野における男女の均等な機会及び処遇の確保について

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため、次の措置を講ずるものとしています。

- (1) 従業者に対するハラスメント指針の周知・啓発
- (2) 従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備
- (3) その他ハラスメント防止のために必要な措置

事業所の概要

名称 生活協同組合パルシステム東京 ホームヘルプサービス「中野陽だまり」

所在地 東京都中野区東中野 4-7-9 2F

電話 03-3360-1097 Fax. 03-3360-1068

事業者指定番号 1371401991

以上、重要事項についてご説明いたしました。

20 年 月 日

説明者 生活協同組合パルシステム東京 ホームヘルプサービス「中野陽だまり」

氏 名 ㊞