

# ホームヘルプサービスほのか

## 訪問介護・介護予防訪問介護・第1号訪問事業

### 重要事項説明書

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

#### 1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社ハート&クリエーション
主たる事務所の所在地	〒706-0025 岡山県玉野市明神町8番28号
代表者（職名・氏名）	代表取締役 石田 尚巳
設立年月日	平成17年4月15日
電話番号	0863-33-3082

#### 2. ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ホームヘルプサービスほのか	
サービスの種類	訪問介護・介護予防訪問介護・第一号訪問事業	
事業所の所在地	〒706-0151 玉野市長尾557-1	
電話番号	0863-71-5766	
指定年月日・事業所番号	平成25年1月1日指定	3370401329
管理者	味元 諒太	
通常の事業の実施地域	玉野市、岡山市南区（旧灘崎町）	

#### 3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的 （介護）	要介護状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることができるよう居宅サービスを提供することを目的とします。
事業の目的 （介護予防）	要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すことができるよう介護予防サービスを提供することを目的とします。

運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。
-------	--

#### 4. 提供するサービスの内容

##### (1) 身体介護

###### ①食事介助

- ・配膳から下膳まで含め、食事の介助、見守りをを行います。

###### ②入浴介助

- ・浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身等を行います。

###### ③排泄介助

- ・おむつ交換、採尿器や差し込み便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助又は見守り、誘導を行います。

###### ④清拭

- ・身体を清潔に保つため、全身又は部分的に身体を拭きます。

###### ⑤体位変換

- ・褥瘡防止のために、一日何回か体位変換を行う際の介助をします。

###### ⑥着脱介助

- ・できることはご自分で行えるように配慮しながら、衣類の着脱の介助を行います。

###### ⑦整容介助

- ・整髪、美容、爪切りなどを行います。

##### (2) 生活援助

###### ①買い物

- ・日用品や食料品などの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に注意し、確認を得ながら行います。利用者宅から買い物に出かけることが原則です。

###### ②調理

- ・食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。

###### ③掃除

- ・利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場等の掃除、整理整頓等を行います。

###### ④洗濯

- ・日常的な衣類の洗濯、乾燥、取り込み、整理の他、専門的技術が必要なく短時間でできる範囲のアイロンがけ、ボタン付けや衣類のほつれの修繕などを行います。

###### ⑤寝具の管理

- ・布団干し、シーツの交換等を行います。

##### (3) その他のサービス

- ・介護相談 等

## 5. 営業日時

営業日	月曜日から土曜日まで（祝日も営業） ただし、年末年始（12月30日から1月3日）を除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時30分まで

## 6. 事業所の職員体制

従業者の職種	勤務の形態・人数
サービス提供責任者	常勤 人、 非常勤 人
訪問介護員	常勤 人、 非常勤 人

## 7. 利用料

あなたがサービスを利用した場合の「利用料」は別紙料金表のとおりであり、あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、交付された「介護保険負担割合証」に記載されている負担割合の額となります。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。

### （1）キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルした場合や利用予定時間に訪問させていただいたがご不在のためサービスの提供がキャンセルになった場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、あなたの体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。また、介護予防通所介護は、利用料が月単位の定額のため、キャンセル料は不要とします。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の当日	1,000円

（注）利用予定日の前日までのキャンセルの場合は、キャンセル料不要です。

### （2）支払い方法

利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の25日（祝休日の場合は直後の平日）に、あなたが指定する口座より引き落とします。
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の末日（祝休日の場合は直前の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 中国銀行 邑久支店 普通口座 1371949 口座名 株式会社ハート&クリエーション 代表取締役 石田尚巳
現金払い	サービスを利用した月の翌月の末日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。

## 8. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やか

に下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称 氏名 所在地 電話番号	
緊急連絡先 (家族等)	氏名 (利用者との続柄) 電話番号	

## 9. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員（又は地域包括支援センター）及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

## 10. 守秘義務

- (1) 事業者及び従業員は、サービスを提供する上で知り得た契約者及びその家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は契約が終了した後も継続します。
- (2) 事業者は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- (3) 前2項に関わらず、契約者に係る他の介護事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の同意を事前に文書により得た上で、契約者及びその家族等の個人情報を用いることができるものとします。

### 【想定される目的】

《介護サービス利用者への介護の提供に必要な利用目的》

#### ◎介護関係事業者の内部での利用に係る事例

- ・当該事業者が介護サービスの利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち
  - ～入退所等の管理
  - ～会計・経理
  - ～事故等の報告
  - ～当該利用者の介護サービスの向上

#### ◎他の事業者等への情報提供を伴う事例

- ・当該事業所等が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - ～当該利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅や居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
  - ～その他の業務委託
  - ～家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
  - ～保険事務の委託
  - ～審査支払機関へのレセプトの提出
  - ～審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

《上記以外の利用目的》

#### ◎介護関係事業者の内部での利用に係る事例

- ・介護関係事業者の管理運営業務のうち

## 1 1. 苦情相談

### (1) 苦情相談処理の体制及び手順

1. 提供した指定通所介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下記のとおり）
2. 相談及び苦情に円滑かつ適正に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
  - ①内容を適切に把握
  - ②内容の確認、原因究明、対応・是正内容の検討、実施
  - ③相談者又は苦情者への回答
  - ④再発防止のための職員への対策を周知徹底し、遵守されているか確認

事業所相談窓口	電話番号：0863-71-5766 担当者：味元 諒太 受付時間：月～土 8:30～17:30
---------	---

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

玉野市長寿介護課 介護保険係	所在地 玉野市宇野1-27-1 電話番号 0863-32-5534
岡山市保険福祉局 介護保険課 管理係	所在地 岡山市北区鹿田町1-1-1 電話番号 086-803-1240
岡山市保健福祉局 事業者指導課	所在地 岡山市北区大供3-1-18 電話番号 086-212-1013
岡山県国民健康保険団体 連合会	所在地 岡山市北区桑田町17-5 電話番号 086-223-8811

## 1 2. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

- (1) 利用者又はその家族は、体調の変化があった際には事業所の従業者にご一報ください。
- (2) 事業所では、原則として利用者宅の鍵のお預かりはいたしません。鍵の取り扱いについては、利用者又はその家族とご相談させていただきます。
- (3) 従業者に対する贈物や飲食のもてなしは、お受けできません。

## 1 3. 虐待防止に関する事項

(1) 事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとします。

1. 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）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る。
2. 事業所における虐待防止のための指針を整備する。
3. 事業所において、看護師等に対し、虐待を防止するための定期的な研修を実施する。
4. 前3号の措置を適切に実施するための担当者を置く。

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとします。

#### 14. 身体的拘束の防止

- (1) 当事業所は原則身体拘束及びその他の行動制限の一切を禁止します。
- (2) 本人又は他の利用者の生命又は身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は十分に検討を行い、身体拘束による心身の損害よりも、拘束をしないリスクのほうが高い場合で、切迫性・非代替性・一時性の三要件をすべて満たした場合にのみ、本人又は家族への説明同意を得て行います。また、身体拘束を行った場合は、その状況についての経過記録を行えるだけ早期に拘束を解除すべく努力します。
- (3) 定期的に職員に対し身体拘束等適正化のための研修を実施します。

#### 15. 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症及び災害等に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害等に係る研修を定期的（年1回以上）実施します。
- (3) 感染症及び災害等が発生した場合、迅速に行動できるよう訓練を実施します。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者所在地：岡山県玉野市明神町8番28号  
事業者(法人)名：株式会社ハート&クリエーション  
代表者職・氏名：代表取締役 石田 尚巳 印  
説明者職・氏名：ホームヘルプサービスほのか  
管理者： 味元 諒太 印

私は、重要事項の内容について説明及び、重要事項説明書交付を受けましたので内容に同意します。

契約者住所：  
氏名： 印  
上記代理人住所：  
氏名： 印  
利用者との関係：  
家族住所：  
氏名： 印