

「有償サービス」重要事項説明書

いずみの園ホームヘルプステーション

当事業所はご利用者に対して有償サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◆◆目次◆◆	
1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. サービスの利用に関する留意事項	4
7. サービス提供における事業所の義務	5
8. 損害賠償について	6
9. サービス利用を終了する場合	6
10. 事故、緊急時、感染症、災害時における対応等について	7
11. 苦情、ハラスメント等の受付について	7
12. 虐待防止について	8
13. 個人情報について	8

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 九州キリスト教社会福祉事業団
- (2) 法人所在地 大分県中津市大字永添2744番地
- (3) 電話番号 0979-23-1616
- (4) 代表者氏名 理事長 富永健司
- (5) 設立年月 昭和46年8月14日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 有償サービス
当事業所は介護保険の指定を受けています。(大分県指定 第4470300122号)
- (2) 事業の目的 ご利用者に対し、可能な限りの自立した日常生活を営むことができるよう入浴・排泄・食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。
- (3) 事業所の名称 いずみの園ホームヘルプステーション
- (4) 事業所の所在地 大分県中津市永添2765番地147

- (5) 電話番号 0979-23-7920
 (6) 事業所長(管理者) 伊藤保幸
 (7) 開設年月 平成 2年 9月 1日

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 中津市、吉富町、上毛町
 (2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	8:30 ~ 17:30
サービス提供時間帯	24時間サービス提供体制

4. 職員の体制

事業所では、ご利用者に対して有償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。

〈主な職員の配置状況〉

(単位：人)

職 種	常勤	非常勤
	専従	専従
1. 事業所長(管理者)	1	
2. サービス提供責任者	3人以上	
3. 訪問介護員	2.5人以上	常勤換算20人以上

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者宅に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、利用料金の全額をご利用者に負担いただきます。

(1) 有償サービス

〈サービスの概要と利用料金〉

- | |
|--|
| <input type="radio"/> 身体介護
入浴・排せつ・食事等の介護を行います。
<input type="radio"/> 生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。 |
|--|

☆ ご利用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)がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画書に定められます。

①身体介護

- 入浴介助・・・入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く(清拭)などします。
- 排せつ介助・・・排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助・・・食事の介助を行います。
- 体位変換・・・体位の変換を行います。
- 通院介助・・・通院の介助を行います。病院内の介助など行います。
- 外出介助・・・外出の介助を行います。外出に伴う交通費等は利用者負担になります。

(公共交通機関に限ります)

②生活援助

- 調理・・・ご利用者の食事の用意を行います。(行事等の特別な調理は行いません。)
- 洗濯・・・ご利用者の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除・・・介護保険では出来ない部分の掃除を行います。
(大掃除、窓ふきは行いません。)
- 買い物・・・ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。
(預金・貯金の引き出しや預け入れは、行いません。)
- その他・・・ペットの世話、家屋の修理、田畑の耕作、園芸等を行いません。
その他要相談。

<サービス利用料金>

サービス利用時間帯 (平日・日祭)	利用料金 (交通費込み)
利用時間 (日中) 8:00~17:59	2,400円/1時間
利用時間 (早朝) 6:00~ 7:59	3,000円/1時間
利用時間 (夜間) 18:00~21:59	
利用時間 (深夜) 22:00~ 5:59	3,600円/1時間

*上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画書で決定されたサービス内容を行うために、標準的に必要となる時間に基づいて計算されます。

*複数の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご利用者の同意の上で、通常利用料金の人数分の料金を頂きます。

(2) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月ごとに月末締めで計算し、ご請求しますので、翌月27日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 下記指定口座への振り込み 大分銀行 大貞支店 普通預金 No.5068989 社会福祉法人 九州キリスト教社会福祉事業団 理事長 富永 健司
イ. 金融機関口座からの自動引き落とし ご利用できる金融機関：銀行、信用金庫、信用組合、郵便局、農協

(3) 利用の中止、変更

- 利用予定の前に、ご利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。
- サービス提供時刻にご利用者が居ない場合、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただきます。但しご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

項目	金額
キャンセル料	500円

- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

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替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① ご利用者からの交替の申し出

選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、事業者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、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

① 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、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利用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

利用者は「5. 当事業所が提供するサービス」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 備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が緊急時等で事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただくことがあります。

③ モバイル端末、ICカードの設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。

ICカードをご利用者様宅に設置させていただきます。

サービス終了時には、ICカードを撤去致します。設置費用、通信費用は発生致しません。

④ ペットについて

大切なペットを守る為、また、訪問介護員が安全にケアを行うためにも、訪問中はペットにリードを付けていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮を、お願いします。職員がペットに噛まれた場合の治療費、物品破損の代金等のご相談をさせていただく場合がございます。ペットの脱走等については、責任は負えません。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施がきない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご利用者もしくはその家族等からの金品等の授受
- ③ ご利用者の家族等に対する有償サービスの提供
- ④ ご利用者宅での飲酒及び喫煙
- ⑤ ご利用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 その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(6) ご利用者及び家族等の禁止行為

ご利用者及びその家族等は、訪問介護員に対する次の行為は許されません。

- ①訪問介護員及び事業者の職員に対して行う、飲酒の強要、暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- ②パワーハラスメント、セクシュアルハラスメント等のハラスメント行為。
- ③サービス利用中に訪問介護員を含む、利用者本人以外の写真や動画の撮影、また録音などをインターネットなどに掲載すること。

※ご利用者及びその家族等が酒酔い状態の場合は、サービスの提供を行いません。

7. サービス提供における事業所の義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ ご利用者にご提供したサービスについて記録（紙によるものの他、電磁的記録を含む）を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて当法人の規程により対応致します。
- ⑤ サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を下記の使用目的以外に、第三者に漏洩しません。（守秘義務）

ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

「事業計画及び財務内容の閲覧について」

ご利用者又は代理人の請求に応じて、事業運営の透明性の確保のために事業計画及び財務内容を閲覧する事が出来ます。ただし、当法人の規程により対応致します。

「個人情報使用目的」

ご利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と事業者との連絡調整等において必要とする場合。

8. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

9. サービス利用を終了する場合

ご利用者は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所のサービスを終了させていただくこととなります。

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ③ 事業者の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ ご利用者から解約の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑤ 事業者から解約を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご利用者からの解約の申し出

ご利用者から解約を申し出ることができます。その場合には、希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に解約することができます。

- ① 利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご利用者が入院された場合
- ③ ご利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なくサービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの解約の申し出

以下の事項に該当する場合には、当事業所より解約を申し出ることがあります。

- ① ご利用者が、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者による、サービス利用料金の支払いが6か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご利用者及び家族が、6.(6) ご利用者及び家族等の禁止行為の項目を含め、故意または重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、サービスの提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

10. 事故、緊急時、感染症、災害時における対応等について

- (1) ご利用者が当サービスをご利用中に、病状等の急変、その他緊急事態が発生した場合は、速やかに家族、主治医に連絡する等必要な対応を行います。
- (2) ご利用者が当サービスをご利用中に、天災その他の災害が発生した場合、必要により避難等の措置をとります。
- (3) 感染症や災害が発生した場合、ご利用者がサービスを継続して受けられるよう業務継続計画を策定し、計画に従い、対応できるように努めます。
- (4) 感染症、災害等において行政機関等と協議の上、サービスを実施できない場合もあります。

11. 苦情、ハラスメント等の受付について

(1) 苦情、ハラスメントの受付

当事業所に対する苦情やハラスメント等のご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

[苦情・ハラスメント相談窓口（連絡先）]

いずみの園 総務部 総務課長 友清賢 経理課長 小松証子
 電 話 0979-23-1616
 F A X 0979-23-1783

(2) 利用者からの苦情を解決するための手順の概要

① 利用者からの相談又は苦情等に対する常設窓口、担当者の設置

いずみの園内に苦情・相談担当の窓口を設置し、又相談に訪れた利用者等個人のプライバシーと秘密保持のため、苦情・相談専用の部屋を設けます。また、苦情・相談窓口担当者を選任し、その担当者が苦情・相談業務に当たります。

なお、窓口での解決が困難な場合は、下記の体制並びに手順で苦情・相談の解決に当たります。

② 苦情があったサービス事業に対する対応方針

サービス事業者がサービス計画に沿って提供するサービスの内容に対してご利用者から苦情があった場合は、苦情解決手順として下記の手順により行います。

サービス事業者からサービス計画に沿ったサービス提供がされているかどうかについてよく事情を聞き、事業者とご利用者相互の申し立ての内容を十分に検討し、ご利用者が納得いくサービスを受けることができるよう、サービス事業者と協議し、その解決に努めます。

12. 虐待防止について

事業所は、ご利用者等の人権擁護・虐待防止の為に、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 研修等を通じて、すべての職員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 職員が支援に当たっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、職員がご利用者などの権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (4) 虐待防止に関する委員会の設置、責任者の選定に努めます。

13. 個人情報使用について

ご利用者及びその家族の個人情報は、次の記載するところにより必要な範囲で使用します。

(1) 利用目的

ご利用者のための訪問介護計画書に沿ってサービスを提供するために実施される下記の事項等において必要とする場合。

- ①ご利用者に提供する介護サービス
- ②請求の為の事務（紙によるものの他、電磁的記録を含む）
- ③当法人の行う管理運営業務（会計・経理・事故報告・サービスの質向上等）
- ④他の医療機関・介護機関との連携
- ⑤家族等への状況説明
- ⑥行政機関等、介護サービス情報の公表制度、法令に基づく照会・確認
- ⑦賠償責任保険等に係わる専門機関、保険会社への届出、相談
- ⑧その他公益に資する運営業務（基礎資料の作成、実習への協力・職員研修等）

(2) 利用条件

- ①サービス提供に当たっては、関係者以外の者に漏れることのないように適切にお取り扱い

い致します。

②個人情報を使用した会議、内容等の記録を行います。

③いずみの園ホームヘルプステーションがサービス提供する期間とします。

重要事項説明・個人情報確認書（同意書）

年 月 日

私は、「いずみの園ホームヘルプステーション」重要事項説明書に基づいて事業者から重要事項・個人情報の説明を受け、有償サービスの提供開始、個人情報の使用に同意しました。

利用者

住所

氏名

印

利用者家族
(代理人)

住所

氏名

印

(続柄：

)

有償サービスの提供の開始に際し、「いずみの園ホームヘルプステーション」重要事項説明書に基づき重要事項・個人情報の説明を行いました。

説明者

職名

サービス提供責任者

氏名

印

