

重要事項説明書

(予防専門型訪問介護サービス)
(訪問介護サービス)

利用者： _____ 様

事業者：ヘルパーステーション クオーレ

訪問介護重要事項説明書

[令和 年 月 日現在]

1 当ステーションが提供するサービスについての相談・苦情などの窓口

ヘルパーステーション クオーレ TEL052-462-8888

重要事項説明者 鈴木 千津子 / 管理責任者 鈴木 千津子

※ ご不明な点は、何でもお尋ねください。

2 訪問介護の概要

(1) 事業者の指定番号およびサービス提供地域

事業所名	ヘルパーステーション クオーレ
所在地	名古屋市中村区森田町3丁目5番21号 Grid Nagoya 105号室
電話番号	052-462-8888
Fax番号	052-462-8008
介護保険指定番号	訪問介護 (愛知県名古屋市2370502995号)
サービスを提供する地域	名古屋市中村区、中川区、西区、北区

※ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 営業時間

月曜日～日曜日 ただし 12/29～1/3 までを除く	午前8:00～午後8:00
--------------------------------	---------------

(3) 職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者兼 サービス提供責任者	介護福祉士	1名		1名
サービス従業者	介護福祉士 訪問介護員養成研修2級終了者 介護職員初任者研修修了者 准看護師 看護師		1名 1名 2名 3名 1名	8名
事務員		1名		1名

(4) サービス提供の時間帯

	早朝 6:00～8:00	通常時間帯 8:00～18:00	夜間 18:00～22:00
平日・土	○	○	○
日・祝日	○	○	○

※ 時間帯により料金が異なります。

※ 早朝(6:00～8:00) 深夜(22:00～6:00)のご利用につきましてはご相談ください。

(5) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、利用者及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

3 サービス内容

(1) 身体介護

① 食事介助 ② 入浴介助 ③ 排泄介助 ④ 清 拭 ⑤ 体位変換 等

(2) 生活援助

① 買 い 物 ② 調 理 ③ 掃 除 ④ 洗 濯 等

(3) その他サービス

① 介護相談 等

4 利用料金

(1) 利用料

※別紙 料金表参照

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。

サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従業者がお尋ねするための交通費の実費をいただきます。

(3) キャンセル料

キャンセル料金は発生致しません。キャンセルが必要になった場合は至急ご連絡ください。

(連絡先： ヘルパーステーション クオーレ TEL052-462-8888)

①	ご利用日の前営業日の17時までにご連絡いただいた場合	無料
②	ご利用日の前営業日の17時までにご連絡がなかった場合	無料

(4) その他

① お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担になります。

② 通院介助などで交通機関を利用した場合、サービス従業者の交通費はお客様のご負担になります。

③ 料金の支払方法

料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月15日までに当月分の料金を請求いたしますので、月末までにお支払いください。お支払い方法は、原則銀行または、郵便局引き落としとさせていただきます。

④ まれに、交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。

⑤ サービス期間中、当事業所のヘルパーが同行研修する場合がございますのでご了承ください。

⑥ お客様のご希望に沿ってヘルパーを決めておりますが固定ヘルパーご希望の場合、必ずしもご希望に添えない場合がございます。やむを得ずヘルパーが変更する場合もございますのでご了承ください。

⑦ 誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはご遠慮下さい。

5 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずはお電話などでお申し込みください。当ステーション職員がお伺いいたします。訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※ 居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出ください。

② 当ステーションの都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月までに文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービス終了します）

- ・ お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当〔自立〕又は要支援と認定された場合 ※ この場合、条件を変更して再度契約することができます。
- ・ お客様が亡くなられた場合

④ その他

- ・ 当ステーションが正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当社が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず10日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族の方などが、当ステーションや当ステーションのサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、当ステーションにより文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

(3) 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護のサービス提供により事故が発生した場合は、区市町村、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行ないます。

(4) 非常災害対策

事業所は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画（BCP）を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

6 当ステーションの訪問介護サービスの特徴など

事 項	有無	備 考
ホームヘルパーの変更の可否	有	変更を希望される方はお申し出ください
男性ヘルパーの有無	無	
従業員への研修の実施	有	1ヶ月に1回全体研修があります
サービスマニュアルの作成	有	

7 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	
主治医への 連絡基準		

8 守秘義務に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

9 身体拘束の適正化

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束は行いません。

ただし、下記の通り、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合は事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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について記録します。

- ① 緊急性：直ちに身体拘束を行わなければ、利用者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事が考えられる場合
- ② 非代替性：身体拘束以外に、利用者又は他人の生命・身体に危険が及び事を防止することが出来ない場合
- ③ 一時性：利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶ事がなくなった場合は、直ちに身体拘束を解く

10 高齢者虐待防止に関する対策

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員へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。

サービス提供中に、当該事業所職員又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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します。

1.1 感染症の防止及びまん延防止の対策

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、その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、新たな感染症発生時に対しては、業務継続計画(BCP)に基づいて対応します。

1.2 サービス内容に関する苦情

(1) 当ステーションお客様相談・苦情窓口

担当 鈴木 千津子 電話 052-462-8888

携帯 080-7499-4186 (営業時間外転送)

(2) 苦情相談等処理の体制

- ・窓口を担当者が居る場合は直接対応します。
- ・窓口を担当者不在時は他職員が対応し、担当者へ報告します。
- ・苦情・相談の内容をよく伺い状況を詳しく把握します。
- ・担当者が必要とする場合には、サービス提供担当職員を中心に検討会議を開き対応を検討します。
- ・検討会議の結果を報告し、了承を得たうえで迅速に対応します。
- ・苦情対応の記録を保管すると共に改善に活用し再発防止に努めます。

(3) その他（当社以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。）

名古屋市介護保険課 電話 052-959-3087

愛知県国民健康保険団体連合会 電話 052-971-4165

事業者

〒453-0036

名古屋市中村区森田町3丁目5番21号 Grid Nagoya

株式会社 ヴェリテ

代表取締役 宮地 穂津美 印

事業所

〒453-0052

名古屋市中村区森田町3丁目5番21号 Grid Nagoya105号

ヘルパーステーション クオーレ

(指定番号 2370502995 愛知県名古屋市)

上記の内容の説明を受け、了承しました。

令和 年 月 日

利用者氏名 印

署名代行者：私は、本人の契約意思を確認し署名代行いたしました

署名代行事由：

代理人氏名 印