

家事支援型訪問サービス重要事項説明書

＜令和 年 月 日現在＞

1 事業の目的

社会福祉法人 欣彰会が開設する敬寿園ホームヘルプステーション（以下「事業」という。）が行う家事支援型訪問サービス事業（以下（事業）という。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要支援状態にある高齢者等（以下「利用者」という。）に対し、家事支援型訪問サービスを提供することを目的とします。

2 運営の方針

- （１）事業の実施にあたっては、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。
- （２）サービス提供の開始にあたり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を地域包括支援センター及び委託された居宅介護支援事業者へ報告いたします。
- （３）事業の実施にあたっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めます。

3 事業者が提供するサービスについての相談窓口

電話 048-686-2611

担当 北澤カズヨ、久保田 徹（サービス提供責任者）

＊ご不明な点は、なんでもおたずねください。

4 敬寿園ホームヘルプステーションの概要

（１）提供できるサービスの種類と地域

事業者名	敬寿園ホームヘルプステーション
所在地	埼玉県さいたま市見沼区大字片柳1298番地
介護保険事業者番号	埼玉県 1170300436
サービスを提供する地域	さいたま市

＊ 上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 施設の職員体制

		常勤	非常勤	業務内容	計
管理者		名 ()		サービス管理全般	名 ()
サービス提供責任者		名 ()		サービス調整管理	名 ()
介護職員	介護福祉士	名 ()	名 ()	日常介護業務	名 ()
	1 級～2 級修了者	名 ()	名 ()		名 ()
	実務者研修修了者	名 ()	名 ()		名 ()
	その他	名 ()	名 ()		名 ()

(3) 職員の勤務体制

- ① 常勤職員 8 : 3 0 ～ 1 7 : 3 0
 ② 非常勤職員 勤務表に準ずる

(4) サービスの提供時間帯

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

* 時間帯により料金が異なります。

5 サービスの内容

介護予防訪問介護計画に沿って、下記のサービスを行ないます。

- ① 生活援助……家事援助
 ② その他のサービス……介護相談等

6 料金

(1) 利用料金

お支払いいただく1回あたりの自己負担額は、下記のとおりです。

	1ヶ月あたりの自己負担額		
	1割	2割	3割
家事支援型訪問サービス 1月に4回程度	2 5 8 円	5 1 5 円	7 7 3 円
初回訪問	2 2 1 円	4 4 2 円	6 6 3 円
緊急時訪問	1 1 1 円	2 2 1 円	3 3 2 円
生活機能向上連携	1 1 1 円	1 1 1 円	3 3 2 円

- * 処遇改善費が1ヶ月の利用料（サービス内容）に応じて発生します。
- * 上表のサービスの実施頻度は、介護予防訪問介護計画においてご相談のうえ定めます。
- * 契約者の容態の変化、介護予防サービス計画に位置づけられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じ変更することがあります。
- * 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により保険給付金が直接事業者に支払われない場合があります。その場合は、利用料金の全額をご負担いただき、サービス提供証明書を発行いたします。
サービス提供証明書を後日市区町村の介護保険担当窓口に提出しますと、差額の払い戻しを受けることができます。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービス提供する地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域の方は、訪問介護員がおたずねするための交通費の実費が必要です。なお、自動車を利用した場合の交通費は、次のとおりとする。

- ① さいたま市境から、片道おおむね5キロ未満 1 0 0 円
- ② さいたま市境から、片道おおむね5キロ以上 2 0 0 円

(3) その他

①利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

②料金のお支払方法

毎月、15日までに前月分の請求をいたしますので、26日までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行します。

お支払方法は、ご契約の際に決めさせていただきます。

7 サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。当事業者職員がお伺いいたします。
家事支援型訪問サービス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。

＊介護予防サービス支援計画の作成を依頼している場合は、事前にその担当者でご相談ください。

(2) サービスの終了

①利用者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7日前までに文書でお申し出ください。

②事業者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30日前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、自動的にサービスを終了いたします。

- ・利用者が介護保険施設に入所した場合……………入所日の翌日
- ・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、要介護と認定された場合

＊この場合、条件を変更して再度契約することができます。

- ・利用者がお亡くなりになった場合……………死亡日の翌日

④その他

利用者が、サービス利用料金の支払を15日以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払わない場合、または利用者やご家族などが事業者や施設の職員に対して、ハラスメント行為などを含む本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、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。

7の2 カスタマーハラスメントの禁止及び対応

- (1) 利用者及びその家族その他関係者（以下「利用者等」といいます。）は、施設職員に対し、暴行、暴言、威嚇、侮辱、名誉毀損、過度な要求、長時間の拘束、プライバシー侵害、SNS 等を利用した不当な誹謗中傷その他社会通念上相当と認められる範囲を超える言動（以下「カスタマーハラスメント」といいます。）を行ってはなりません。
- (2) 事業所は、利用者等によるカスタマーハラスメントが認められた場合には、事実確認のうえ、当該行為の中止を求め、必要に応じて注意、指導その他の適切な措置を講じます。
- (3) 前項の措置を講じてもなおカスタマーハラスメントが継続し、又はその態様が悪質であり、施設運営に重大な支障を及ぼすおそれがあると認められる場合には、サービス提供の一時中断、面会制限、連絡窓口の一本化その他必要な措置を講じることがあります。
- (4) 利用者等によるカスタマーハラスメントが再三にわたり行われ、又はその態様が本契約の継続を著しく困難とする重大な背信行為に該当すると施設が判断した場合には、契約書第9条の2に基づき、契約を解約することがあります。
- (5) 本項目に基づく施設の対応は、関係法令及び厚生労働省の指針等に基づき、職員の安全確保及び適切なサービス提供体制の維持のために必要な範囲で行います。

8 事故発生時の対応

職員は、サービス提供時により事故が発生した場合には、事故対応マニュアルに従いご家族、市区町村、関係医療機関等へ速やかに連絡を行うなど必要な措置を講じます。

9 身体拘束について

利用者の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

なお、緊急やむを得ず身体拘束が必要と判断した場合には、本人またはご家族に対して十分な説明を行い、同意を頂いてから対応させていただきます。

10 ハラスメントの対応について

事業者は、別紙の方針に基づき、ハラスメントの予防及び対策をいたします。お互いに良いサービスが提供できるよう、ご利用者・ご家族の皆さまも、ご協力をお願い致します。

1 1 虐待の防止に関する事項

(1) 施設は、利用者の人権の擁護・虐待防止策のために、次の措置を講じるものとします。

①虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催します。

②虐待防止のための指針を整備します。

③職員に対し、虐待防止のための研修を定期的を実施します。

④虐待防止のための措置を適切に実施する為、担当者を配置します。

(2) 施設は、サービス提供中に、当事業所または養護者（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には、速やかにこれを市町村に通報するものとします。

1 2 事故発生時の対応

職員は、サービス提供時により事故が発生した場合には、事故対応マニュアルに従いご家族、市区町村、関係医療機関等へ速やかに連絡を行うなど必要な措置を講じます。

1 3 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医へ連絡を取る等、必要な措置を講じます。

緊急連絡先①	
氏名	
住所	
電話番号	
続柄	
緊急連絡先②	
氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

1 4 非常災害対策

事業所は、消防法等の規程の基づき、非常災害に関する具体的な計画を立て、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

1 5 秘密保持

- (1) 事業者及び施設の職員は、個人情報保護法等に基づき、サービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) 事業者は、利用者及び利用者の家族からあらかじ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、利用者及び家族の個人情報を提供しません。

1 6 サービスの第三者評価の実施状況 (有 ・ 無)

実施年月日 年 月 日

評価機関

評価結果開示状況 (有 ・ 無)

○訪問介護に関するに関する個人情報、事故発生時の対応、秘密保持等に関する相談、要望、苦情等の対応は、サービス提供責任者等にお申し出ください。

26.08.01