指定訪問介護及び訪問型サービス重要事項説明書

第１章　総則

[企業理念]
みなみは高齢者と私たち在宅介護サービスの係わりを通して「お一人お一人を大切に」という企業理念のもと、ご利用者が心休まるケアを原則とした訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業のサービスの提供に努めます。

[訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の目的]
みなみは、要介護・要支援状態にある方に対し、適正な訪問介護、介護予防・日常生活支援総合サービスを提供することにより要介護・要支援状態の維持・改善及び居宅において、安心して自立した日常生活を過ごす事が出来る事を目的とし、目標を設定して計画的にサービスを提供します。

［訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の運営の方針］
みなみは、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、地域の保険・医療・福祉サービス等と綿密な連携をはかりながら、利用者の要介護・要支援状態の軽減や防止、もしくは要介護状態の悪化を予防するため、適切なサービスの提供に努めます。

第２章　会社案内

[当社の概要]

法　人　名	株式会社　みなみ
所　在　地	〒０７９－００５５ 赤平市昭和町３丁目３７番地３
電話番号	０１２５－３２－０２１７
ＦＡＸ番号	０１２５－３２－０２１８
代表者氏名	南　千鶴子
資　本　金	２０００万円
介護保険事業者番号	0177200086
サービス提供地域	赤平市、滝川市 （以外の地域はご相談ください）

[サービスを提供する事業所の概要]

事業所名	みなみケアセンター
所　在　地	赤平市昭和町３丁目３７番地３
電話番号	０１２５－３２－０２１７

[サービス提供時間]

営　業　日	３６５日
営業時間	２４時間対応

[同事業所の職員体制]

職　　種	職務の内容	資　格	常勤	非常勤	専任	兼務	合計
管　理　者	業務の一元的な管理	初任者研修	１人	人		○	１人
サービス提供責任者	サービス提供の管理	介護福祉士	人	人	○		人
		介護職員基礎課程	人	人			人
事　務　員	事務処理		人	人			人
ホームヘルパー	訪問介護の提供	介護福祉士	人	人			人
		実務者研修者	人	人			人
		１級修了者	人	人			人
		２級（初任者）修了者	人	人			人

第３章　サービス内容

訪問介護、第１号訪問介護事業（サービスＡ）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、身体介護、生活援助等の日常生活上のサービスを行います。

[身体介護]

食事介助…配膳から下膳までを含め、食事の介助、見守りを行います。
入浴介助…浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身を行います。
排泄介助…おむつ交換、採尿器や差込便器の介助、トイレやポータブルトイレの移動介助または見守り、誘導を行います。
清　　拭…身体を清潔に保つ為、全身または部分的に身体を拭きます。
体位変換…褥瘡の防止のために、一日何回か体位変換を行う際の介助を行います。
移乗・移動介助…安全に移乗・移動を行えるよう介助を行います。
着脱介助…出来る事は自分で行なえるよう配慮しながら、衣類の着脱の介助を行います。
整容介助…日常的な行為としての身体整容を行います。

[生活援助]

買物…日用品や食料品などの生活必需品の買物を行います。買物に伴う金銭管理には十分注意し、確認を得ながら行います。ご利用者宅から買物に出かけることが原則です。
調理…一般的な食事の調理、後片付けを行います。
掃除…ご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

整頓を行います。
洗濯…日常的な衣類、シーツ等の洗濯、乾燥、取り込みを行います。
衣類の整理…衣類の整理を行います。
被服の補修…ボタン付け、破れの補修を行います。
寝具の整理…布団干し、シーツの交換等を行います。

※　原則として、同居家族がいる場合、生活援助は出来ません。

ア　訪問介護の現場での利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気づきをサービス提供責任者から居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報提供し情報の共有を行います。
イ　訪問介護事業者は、居宅介護支援事業所のケアマネジャー（セルフケアプランの場合には当該当被保険者）に対して、自身の事業所のサービス利用には、中立的な情報を提供し不当な働きかけを行いません。

第４章　利用料金

[利用料]
訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の利用料金は、別紙「訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の利用料金表」の通りです。
介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金（利用料）の１割～３割の額です。ただし、介護保険の給付を超えた分のサービス料金は全額負担になります。
やむを得ない事情で、かつ、ご利用者又はそのご家族の同意を得て、２人で訪問した場合は、２人分の料金となります。

◇訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の利用について、公的介護保険の適用がある場合には、消費税は非課税です。(公的介護保険対象外のサービスを希望される場合は別途消費税をいただきます)

◇公的介護保険が適用されうるご利用者が、まだ要介護・要支援認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払い頂いた上で、要介護認定を受けた後、自己負担分を除く金額が、介護保険から支払われます。

[交通費]
サービス提供地域にお住まいの方は無料です。
それ以外の地域の方は当社規定により定められた交通費実費を頂きます。

[キャンセル料]

以下に定めるキャンセル料を頂きます。ただし、２４時間前までにご連絡をいただければキャンセル料は頂きません。
なお、キャンセル料は介護保険料自己負担額と同じ金額となりますのでご了承ください。

サービス提供時間の２４時間前までにご連絡を頂いた場合	無　料
それ以降	サービス利用料金の１０％

[お支払い方法]

みなみは当月の利用者負担金の請求書を作成し、翌月２０日までにご利用者に請求します。利用負担金は翌月末までに次の方法でお支払いいただきます。

①銀行への口座振込（振込み手数料は自己負担となります）

＜振込先口座＞
銀 行 名：北海道銀行　赤平支店
口座番号：普通　０５９４４６２
口 座 名：株式会社みなみ　代表取締役　南千鶴子
（ｶﾌﾞｼｷｶｲｼｬ　ﾐﾅﾐ　ﾀﾞｲﾋｮｳﾄﾘｼﾏﾘﾔｸ　ﾐﾅﾐ　ﾁﾂﾞｺ）

②窓口による現金での支払い

③ご自宅への集金

第５章　解約に関する事項

[解約料]

いつでも解約が可能であり、その際料金はかかりません。

第６章　苦情受付について

[苦情の受付について]

みなみにおける苦情やご相談は以下の専用窓口で受付けます。

苦情受付担当者	みなみケアサンター　鎌田　直美
苦情解決責任者	みなみケアセンター　塚川　美鈴
連　絡　先	TEL　０１２５－３２－０２１７
受付時間	月～金曜日　午前８時３０分～午後５時３０分 夜間及び休業日は転送電話にて受付対応。

苦情受付担当者は、ご利用者からの苦情を随時受付けます。その際、次の事項を書面に記入し、苦情申し出人に内容、希望の確認を行い、苦情受付担当者は、受理した苦情を職員へ迅速に報告し、苦情解決責任者と職員間でその苦情について十分に検討のうえ、苦情申し出人との話し合いで２４時間以内に解決するように努めます。

[その他の苦情受付機関]

赤平市役所 介護保険担当課	所 在 地：赤平市泉町４丁目１番地 電話番号：０１２５－３２－２２１７ 受付時間：月～金曜日　９：００～１７：００
滝川市役所 保健福祉部　介護福祉課	所 在 地：滝川市大町１丁目２番１５号 電話番号：０１２５－２８－８０２６ 受付時間：月～金曜日　９：００～１７：００
国民保険団体連合会	所在地　：札幌市中央区南 2 条西 14 丁目 電話番号：０１１－２３１－５１６１ 受付時間：月～金曜日　９：００～１７：００

第７章　緊急・事故発生時の対応

[非常災害対策]

みなみは非常災害その他緊急の事態に備え、常に関係機関と連絡を密にし、必要な措置を講じます。

[緊急時の対応]

サービス提供時にご利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかにサービス提供責任者へ伝達し、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業所等協力機関に連絡いたします。

[事故発生時の対応]

サービス提供時に事故が発生した場合は、速やかにサービス提供責任者へ伝達し、サービス提供責任者より市町村・ご利用者の家族、居宅介護支援事業所等の関係機関へ連絡を行うとともに、状況により必要な措置を講じます。

[身体拘束の禁止]

原則として、ご利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。

ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前にご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、その状態及び時間、その際のご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。

[虐待の防止の対応]

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者へ周知します。ほか、指針の整備、研修を実施します。 サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（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 市町村に通報します。

[業務継続計画の策定等の対応について]

◇染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）策定し、当該業務継続計

画に従って必要な措置を講じます。
◇従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
◇定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

[ハラスメントの禁止]
職員への次のようなハラスメントは固くお断りします。ハラスメント等にいり、サービスの中断や契約を解除する場合があります。当施設の快適性、安全性を確保するためにもご協力をおねがいします。
① 身体的暴力･･･身体的な力を使って危害を及ぼす行為。例：コップをなげつける。たたく。唾を吐く。
② 精神的暴力･･･個人の尊厳や人格を態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。例：怒鳴る。威圧的な態度で文句を言い続ける。理不尽なサービスを要求する。
③ セクシャルハラスメント･･･意にそわない性的誘いかけ、好意的な態度の要求等、性的ないやがらせ行為。例：必要もなく手や腕をさわる。抱きしめる。卑猥な言動を繰り返す。
[ご相談時間の制限]
弊所をはじめとする福祉サービス期間は、広く市民の皆様に福祉サービスをご提供し、或いは福祉サービスをご利用頂けるよう、適宜情報提供するなどの支援をすることを目的としています。
その活動の中で、特定の方からの長時間/長期間にわたるご相談やご質問、解決すべき課題と関連性を認め難いお話などに一人の職員が対応し続けることは、他の多くの方々を支援する機会が失われることに繋がりかねません。
その様な観点から、弊所ではご相談の時間を原則１回あたり 30 分とし、回数や総時間数等に上限を設けさせていただいております。
ただし課題との関連性や必要性の見極めは事案により異なりえるところ、すべて一律に上限を設定することとは致しません。必要に応じて、職員が個別にもうしいれさせていただきます。
皆様のご理解・ご協力のほどを宜しくお願いいたします。

第８章　秘密保持と損害賠償について

[秘密保持]
当事業所は、業務上知り得たご利用者またはその家族の秘密を厳守いたします。
当事業所は、従業者であった者から、業務上知り得たご利用者またはその家族の秘密が漏れる事のないよう、管理を徹底いたします。
当事業所は、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いる場合は、あらかじめご利用者またはその家族からの同意をいただきます。

[損害賠償について]
当事業所の責任によりご契約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、事業所の損害賠償責任を減じる場合があります。

本事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。
保険会社名　　東京海上日動火災保険株式会社
保　険　名　　損害責任保険

[紛争]

当事業所はご契約者・その他関係機関との間に生じる紛争については、事業者は速やかにその紛争解決に向けた行動をいたします。

顧問弁護士　　法律事務所おかげさま
弁護士　　外岡　潤
〒160-0023
東京都新宿区西新宿 8-9-14
ベイベリー202 号室

第９章　その他

[サービスのご利用にあたって]

◇ご利用者またはそのご家族は、体調の変化があった際にはご連絡ください。
◇みなみでは、原則としてご利用者宅の鍵のお預かりはできません。鍵の取扱については、ご利用者又はその家族とご相談させていただきます。
◇ホームヘルパーに対する贈物や飲食のもてなしはお受けできません。
◇訪問予定時間は、交通事情により前後することがあります。

令　和　　年　　月　　日

＊訪問介護サービスの開始にあたり、ご利用者に対して契約書及び『訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス重要事項説明書』に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業所　：赤平市昭和町３丁目３７番地３
事業者名：株式会社みなみ
（事業者番号：0177200086）

みなみケアセンター　　印

説　明　者　　印

＊私は契約書及び『訪問介護、介護予防・日常生活総合事業訪問型サービス重要事項説明書』に基づいて事業所より指定訪問介護サービスについて重要事項の説明を受け、同意しました。

令　和　　年　　月　　日

＜利用者＞

住所

氏名　　印

＜利用者代理人＞

住所

氏名　　印

続柄