訪問サービス事業重要事項説明書

訪問サービス事業の提供開始にあたり、事業者が説明すべき重要事項は、次の通りです。

１．事業の目的

株式会社両備ヘルシーケア（以下、「事業者」という。）が管理運営する丸の内ヒルズ　ヘルパーセンター（以下、「事業所」という。）が利用者に対して行う、訪問サービス事業の適正な運営を確保するために、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、利用者に対し、適正な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

事業所は、利用者の心身の特性を踏まえ、利用者の有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、食事、排泄の介護、その他の生活全般にわたる援助を行います。また、関係市町村、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体と綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めると供に、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めます。

３．事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社両備ヘルシーケア
主たる事務所の所在地	〒７００－０８２３　岡山市北区丸の内二丁目１番１０号
代表者（職名・氏名）	代表取締役　辰巳　弘光
設　立　年　月　日	１９９８年4月1日
電　　話　　番　　号	０８６－２３５－０８００

４．事業所の概要

事　業　所　の　名　称	丸の内ヒルズ　ヘルパーセンター	
サ　ー　ビ　ス　の　種　類	指定訪問介護 指定第１号訪問事業（介護予防訪問サービス） 訪問サービス	
※指定（更新）年月日 ※事　業　所　番　号	２０２１年１０月１日（更新）	３３７０１１００９４
管　理　者　の　氏　名	中川　恵理子	
事　業　所　の　所　在　地	〒７００－０８２３　岡山市北区丸の内二丁目１番１０号	
電　　話　　番　　号	０８６－２０１－１８６５　０８０－４４１２－４５６９（緊急）	
Ｆ　Ａ　Ｘ　番　号	０８６－２０１－１８２６	

※指定訪問介護及び指定第１号訪問事業（介護予防訪問サービス）に関する事項となります

5．営業日時、サービス提供日時

営　　業　　日	月曜日～土曜日　　※定休日：日曜日
営　業　時　間	午前８時３０分　～　午後５時３０分
サービス提供日	月曜日～日曜日
サービス提供時間	午前８時３０分　～　午後７時３０分

6．通常の事業の実施地域

岡山市（市役所区分の高松、足守、上道、旧灘崎町、旧御津町、旧建部町、旧瀬戸町を除く）

7．従業者の勤務体制

管　理　者	中川　恵理子

職種	資格	常勤		非常勤		計
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者 従業者及び業務の一元管理 法令順守の為の指揮命令	介護福祉士	名	１名			１名
訪問介護員 訪問サービス等の提供	介護福祉士	名	名	名	名	名
	ヘルパー１級等	名	名	名	名	
	ヘルパー２級等	名	名	名	名	

※ヘルパー１級等：看護師、准看護師、ホームヘルパー１級、介護職員基礎研修、
実務者研修課程修了者

※ヘルパー２級等：ホームヘルパー２級、介護職員初任者研修課程修了者

8．サービスの内容

事業所が提供する訪問サービスの内容は次のとおりです。

① 身体介護

② 生活援助

9．利用料等

訪問サービスを提供した場合の利用料の額は以下の通りです。

（1）訪問サービス

訪問サービスの利用料は、別紙の通りです。

（2）その他の費用

① 交通費

通常の事業の実施地域以外にある利用者の居宅に訪問サービスの提供を目的とした訪問の為、以下の交通手段を用いる場合、訪問サービスの利用料とは別に交通費の支払を利用者より受けます。その場合、事業者は利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、交通費の支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けます。

ア　公共交通機関又は有料駐車場を使用する場合はその実費

イ　自動車を使用した場合、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道１キロメートル毎に５０円

② 利用者居宅において訪問サービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者負担となります。

（３）キャンセル料

利用予定日前日までに連絡があった場合	無料
利用予定日当日まで連絡がなかった場合又は当日に連絡があった場合	１，０００円
利用中にキャンセルされる場合	本来の利用料の全額、又はその一部

※キャンセルの連絡は、事業所の営業日の営業時間内にお願いします。

※事業所がやむを得ないキャンセル事由と判断した場合は、無料とします。

（４）利用料等の請求と支払

サービス提供月の末日で締め、原則翌月１５日までに利用者に明細を付した請求書を交付します。請求書発行月の月末までに、利用者は以下の方法により事業者に利用料等を支払います。

事業者は利用料等の受領を確認した後、領収証を発行します。

① 現金支払

② 利用者の指定する口座からの口座振替による支払

※口座振替による支払いの場合、口座振替日は請求書発行月の２７日（金融機関休業日の場合は翌営業日）です。

（５）利用料等の変更

介護保険法等の改定、消費者物価指数の変動等の理由により、利用料等を変更する場合があります。事業者は、利用者に変更の１か月前までに文書により通知することで利用料等の増減を決定することができます。利用者が、利用料等の変更に承諾しない場合は、その旨を文書にて通知することで契約を解約することができます。承諾する場合、事業者は、新たな利用料等を明示した重要事項説明書別紙又は同意書を利用者と取り交わします。

１０．訪問サービスの提供と記録

事業所は利用者に対し、訪問サービスの提供日、内容、利用料、その他必要な事項をサービス利用票等にサービス提供記録として記載し、これを訪問サービスの提供より５年間保存します。

利用者は、事業所の営業日における営業時間内に、当該利用者に対する訪問サービスの提供記録を閲覧することができます。また、利用者の希望により、当該利用者の記録複写物の交付を受けることができます。尚、複写にかかる費用は利用者の実費負担となります。

１１．身分を証する書類の携行

事業者は、事業所の訪問介護員に身分を明らかにする証書又は名札等を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示します。

１２．訪問サービスの利用方法

（１）訪問サービスの利用開始

訪問サービスの利用開始の前に、事業所の管理者に相談ください。サービス計画を作成の上、利用者にサービス内容の同意を得て、契約を締結します。契約締結後、事業所は訪問サービスの提供を開始します。

（２）心身の状況等の把握とサービス計画

事業者は、訪問サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努め、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、具体的な訪問サービスの内容等を記載したサービス計画を作成します。

（３）契約の終了

事業者及び利用者は、以下の事由に該当する場合は、契約を終了することができます。

① 利用者の都合で契約を終了する場合、７日前までに事業者に対して文書で通知ください。

② 事業者のやむを得ない事情により、契約を終了する場合、３０日前までに利用者又は家族に対して文書で通知します。

③ 利用者が以下の事由に該当する場合、契約は自動終了となります。

ア 介護保険施設等に入所した場合

イ 死亡した場合

④ 事業者が以下の事由に該当する場合、利用者は文書で通知することによって直ちに契約を終了することができます。

ア 正当な理由なく訪問サービスを提供しない場合

イ 守秘義務に反した場合

ウ 利用者や家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

エ 破産した場合

⑤ 利用者又は家族が以下の事由に該当する場合、事業者は利用者又は家族に対して文書で通知することにより、直ちに契約を終了することができます。

ア サービス利用料等の支払を２か月以上滞納し、利用料等を支払うよう催告したにもかかわらず、１４日以内に支払いがない場合

イ 正当な理由なく訪問サービスの中止をしばしば繰り返した場合

ウ 事業者や事業者の従業者に対し訪問サービスの提供を継続しがたい不信行為を行った場合

（４）訪問サービス利用にあたっての留意事項

事業者は、利用者に対し訪問サービスの提供を適切に行うために、利用者及び家族に対して以下の協力を求めます。

① 事業者及び事業所の従業者に対し、利用料等以外の金品等の供与をしないでください。

② 適切な訪問サービスを提供するために必要な利用者に関わる心身、その他必要な情報を提供してください。

③ 事業者が判断する適切な訪問サービス内容以外の提供を求めないでください。

１３．事故発生時の対応方法

事業者は、訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、主治医、利用者の家族、居宅介護支援事業者等、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をとり、５年間保存するとともに、事故が生じた原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

事業者は、利用者に対する訪問サービスの提供により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います。

加 入 保 険 会 社	三井住友海上火災保険株式会社
保 険 の 種 類	福祉事業者総合賠償責任保険

１４．緊急時の対応

事業者は、現に訪問サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医、家族、事業所の管理者、居宅介護支援事業者等への連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

緊急 連絡先	氏名・続柄	
	住所	
	電話番号	
主治医	病院・診療所名	
	医師名	
	病院等住所	
	病院等電話	

１５．衛生管理事項

事業者は、訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。事業所において、感染症の発生又は蔓延を予防する取り組みとして、委員会の開催、指針の整備、研修・訓練の実施など必要な措置を講じます。

１６．業務継続に向けた取組の強化

事業者は、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な訪問サービスが継続的に提供できる体制を維持するため、業務継続に向けた計画等の策定、研修・訓練を実施します。

１７．個人情報の保護、秘密保持

（１）事業者は、事業所の訪問介護員等が正当な理由なく、その業務上で知り得た利用者又はその家族の個人情報、秘密を漏らさないよう、訪問介護員等に対し、雇用契約時及び退職時に

おいて、秘密を保持すべき旨の誓約書を交わします。

（2）事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は利用者に対し、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族に対し、あらかじめサービス提供開始前に包括的な同意を文書により得ます。

① 個人情報は、氏名、住所、心身の状況、サービス提供状況、既往歴、その他訪問サービスの適切な提供において共有を必要とする利用者又は当該家族に関わる情報とします。

② 個人情報は、利用者の問題点や、解決すべき課題等を、介護支援専門員や他のサービス担当者と共有するために使用します。その他、関係行政機関からの要請、指示があった場合や、利用者の健康管理のため又は緊急時、事故発生時の対応のために、主治医、医療機関に対しての情報提供が必要となった場合、その他サービスの利用調整に必要となった場合に使用します。

③ 個人情報を使用した会議、相手方、その内容について記録し５年間保存します。

１８．虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待の発生又はその再発を防止するために、指針の整備、委員会の開催、及びその担当者を定めます。

② 利用者の人権の擁護、虐待の防止に努めるとともに、虐待の早期発見、市町村への通報に努めます。

③ 「高齢者虐待防止ガイドライン」の趣旨及び内容を十分に踏まえた従業者研修の実施、又は外部研修への参加の機会を確保します。

④ 従業者のストレスチェック、定期面談を実施し職場環境を管理します。

⑤ 虐待の事実を発見した場合の通報マニュアルの作成と周知をします。

⑥ 訪問サービスの提供にあたり、事業者は養護者等による虐待を受けたと思われる事実を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

１９．身体的拘束の禁止等

事業者は、訪問サービスの提供にあたって当該利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下、「身体的拘束等」という。）を行わないものとし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録するとともに、その完結の日から５年間保存します。

２０．成年後見制度の活用支援

事業者及び事業所は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度等の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度等を活用できるように適切な支援を行います。

２１．苦情相談窓口

（１）当事業所の苦情相談受付窓口（営業日）

事業所相談窓口 （事務所内）	丸の内ヒルズ　ヘルパーセンター 担当者　　中川　恵理子 電話　　０８６－２０１－１８６５ 受付時間　　午前８時３０分　～　午後５時３０分

（２）公的機関の苦情相談受付窓口

公的機関	岡山市事業者指導課	所在地　岡山市北区大供三丁目１－１８ 電話番号　０８６－２１２－１０１２ 受付時間　午前８時３０分～午後５時１５分 定休日　土、日、祝日
	岡山市介護保険課	所在地　岡山市北区鹿田町一丁目－１－１ 電話番号　０８６－８０３－１２４０ 受付時間　午前８時３０分～午後５時１５分 定休日　土、日、祝日
	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 受付時間　午前８時３０分～午後５時００分 定休日　土、日、祝日

（３）利用者からの苦情に対応するために必要な措置の概要

① 利用者及びその家族からサービス提供等において苦情があった場合の処理体制や対応策について、「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を定めます。

② 利用者及びその家族からの苦情を受けた場合は、苦情に対し事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情の受付日、その内容等を記録し５年間保存します。

③ 市町村から文書その他物件の提出もしくは提示の求めがあった場合又は市町村の職員からの質問もしくは照会があった場合は、その調査に協力します。

④ 市町村からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って、必要な改善を行います。

⑤ 市町村からの求めがあった場合には、指導又は助言に従って行った改善の内容を市町村に報告します。

⑥ 利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従い必要な改善を行います。

⑦ 国民健康保険団体連合会から求めがあった場合には、指導又は助言に従って行った改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告します。

⑧ 事業者は、苦情がサービスの質の向上を図るうえでの重要な情報であることの認識を持ち、苦情内容を踏まえ、より質の高いサービス提供に向けた取り組みを自ら行います。

訪問サービスの提供開始にあたり、利用者に対して重要事項、個人情報の取扱いを説明しました。

説明日　　年　　月　　日

事業者　　株式会社両備ヘルシーケア
代表者　　代表取締役　辰巳　弘光
事業所　　丸の内ヒルズ　ヘルパーセンター
所在地　　岡山県岡山市北区丸の内二丁目１番１０号
管理者　　中川　恵理子

説明者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

重要事項、個人情報の取扱いについての説明を受け、その内容に同意します。

同意日　　年　　月　　日

利用者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

家族又は代理人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿