

訪問介護 重要事項説明書

(令和 7 年 1 月 1 日現在)

1 事業の目的

地域における要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正で質の高い訪問介護サービスを提供する。

2 運営方針

利用者の心身及び社会的環境の特性を踏まえて、その有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう、サービスの提供を行う。また、事業の実施にあたっては関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス事業者と緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

事業所名 泉寿の里 ヘルパーステーション

電話 (086) 214-0807

毎週月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分

国民の休日、12月31日から1月3日、8月13日から

8月15日を除く。

電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

※ご不明な点は、なんでもおたずねください。

※担当 茅田 沙織

4 泉寿の里 ヘルパー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

事業所名	泉寿の里 ヘルパーステーション
------	-----------------

所在地	岡山県岡山市北区三門中町1-2
サービスの種類・介護保険指定番号	訪問介護 (指定番号 3370104691 岡山市)
サービスを提供する地域	岡山市全域

(2) 職員体制

職種	資格	業務内容	人員
管理者兼サービス提供責任者	介護福祉士	従事者及び業務の管理訪問 介護計画の作成、調整	1名
訪問介護員(常勤)	初任者研修を 修了した者	訪問介護サービス	1名
訪問介護員(非常勤)	初任者研修を終了した 者、基礎研修修了者	訪問介護サービス	3名

(3) サービスの提供時間帯等

提供時間 指定訪問介護のサービスについては、利用者の希望
があれば、1年365日、24時間提供が可能

5 サービス内容

(1) 身体介護

食事の介助、入浴の介助、排泄の介助、身体の清拭・洗髪、服薬の管理、通院等の介助、衣服の着脱、整容介助その他の介助等

(2) 生活援助

調理、生活必需品の買物、住居等の掃除・整理整頓、衣類の洗濯・補修、薬の受取等

(3) その他のサービス 介護相談等

6 利用料金

(1) 料金の支払い方法

毎月、10日までに前月分の請求をいたしますので、その月の末日までにお支払ください。(自動引き落とし制度有り)

(2) 利用料

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(料金表) の1割～3割を負担していただきます。

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

【料金表】

詳しい料金は、別紙【ご利用料金表】を参照にしてください。

介護業務におけるやむを得ない事情で、2人の訪問介護員が必要な場合は、2人分の料金となります。

(3) 交通費

岡山市の区域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、実施地域を越えた地点からその実費を徴収し、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を頂きます

- | | | |
|--------------|--------|------|
| ①実施地域を越えて、片道 | 10キロ未満 | 300円 |
| ②実施地域を越えて、片道 | 10キロ以上 | 500円 |

7 サービスの利用方法と契約の解除について

(1) サービスの利用開始

お電話等で気軽にお申し込みください。担当職員がお伺いいたします。訪問介護計画を作成し、同意を得たうえで契約を結びサービスの提供を開始いたします。

(2) サービスの終了

ア サービス利用を終了したい場合は、1週間前までにお申し出ください。

イ 次の場合は、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。

- ・介護保険施設に入所した場合
- ・お亡くなりになった場合

ウ その他

・当事業所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、あるいは利用者・ご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合は、文書で解約を申し出ることにより即座にサービスを終了することができます。

利用料金のお支払いが、3ヶ月以上遅延し、催告したにもかかわらず支払われない場合、又は利用者・ご家族などが当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの不信行為を行った場

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きます。

8 個人情報利用同意

サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくものとする。

9 事故発生時の対応

ア 迅速な事故処理をします。

イ 利用者の家族、主治医、居宅介護支援事業所および市町村などに連絡をとります。

ウ 損害賠償の責めを負う必要がある場合には速やかに応じます。

エ 再発防止策を講じます。

オ 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録をします。

10 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化があった場合は、事前の打合せにより主治医、救急隊、ご家族等へ連絡致します。

主治医氏名	
-------	--

医療機関名	
ご親族氏名	
電話番号	

11 苦情への対応

提供した訪問介護サービスに対する利用者からの苦情に迅速かつ適切な対応するため、相談窓口の設置の他、必要な措置を講じる。

ア 苦情処理窓口 泉寿の里 ヘルパーステーション

TEL 086-214-0807

FAX 086-214-0333

イ 苦情処理受付時間 月曜日から土曜日

午前8時30分から午後5時30分まで休日でも担当者窓口の職員が連絡に入り、迅速かつ適切な対応をいたします

ウ 苦情処理担当者 多田 沙織

エ 苦情対応の体制、手順

- ・ 担当者は直ちに利用者側と連絡をとり、事情を聞き苦情内容の詳細を確認する。
- ・ 担当者は苦情内容を責任者に報告する。
- ・ 責任者は早急に具体的な対応を指示する。
- ・ 担当者は利用者と面談の上、事業所側に落度があった場合は、謝罪するとともに、対応についての検討結果を報告する。
- ・ 担当者は苦情対応結果を記録、整理する。責任者は再発防止に努めるよう、従業員に徹底する。
- ・ 従業員に対する研修を定期的実施する。

オ その他留意事項

- ・ 普段から利用者から苦情が出ないよう各訪問介護サービスの提供を心がける。
- ・ 普段から利用者、家族等との関係を良好に保つよう努力する。

カ 公的機関の相談窓口

岡山市介護保険課 086-803-1240

岡山市事業者指導課 086-212-1012

岡山県国民健康保険団体連合会 086-223-8811

1.2 成年後見制度の活用と支援

事業者は、利用者と適正な契約手続き等を行うため、必要に応じ成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるよう支援する。

1.3 暴力団の排除

事業者は、訪問介護サービスの事業活動により暴力団の活動を助制し、又は暴力団の運営に資することのないよう暴力団を排除し利用者が安心してサービスを利用できる環境を整備します。

1.4 その他運営に関する留意事項

事業者は訪問介護サービスの提供に関する記録を整備し、その完了の日から5年間保存するものとする。

1.5 事業者の緊急連絡先

やすらぎ福祉会 泉寿の里 本部 082-214-0800

……………契約する場合は以下の確認をすること。……………

年 月 日

訪問介護の提供に当たり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業所名 泉寿の里 ヘルパーステーション

住所 岡山県岡山市北区三門中町 1 - 2

説明者氏名

印

私は、契約書及び本書面により事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けサービスを受けることにします。

利用者氏名

印

住所

電話番号 () —

申込者氏名 (ご家族等)

印

利用者との続柄: ()

住所

電話番号 () —

令和元年10月1日改定

第1号訪問事業

重要事項説明書

(令和 7 年 1 月 1 日現在)

1 事業の目的

地域における要支援の認定を受けた高齢者に対し、適正で質の高い第1号訪問事業を提供する。

2 運営方針

利用者の心身及び社会的環境の特性を踏まえ、要介護状態への移行予防及び日常生活能力の維持に資するよう、サービスの提供を行う。また、事業の実施にあたっては地域包括支援センター、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス事業者と緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

3 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

事業所名 泉寿の里 ヘルパーステーション

電話 (086) 214-0807

毎週月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分

国民の休日、12月31日から1月3日、8月13日から

8月15日を除く。

電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

※ご不明な点は、なんでもおたずねください。

※担当 茅田 沙織

4 泉寿の里 ヘルパー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

事業所名	泉寿の里 ヘルパーステーション
所在地	岡山県岡山市北区三門中町1-2
サービスの種類・介護保険指定番号	第1号訪問事業 (指定番号 3370104691 岡山市)
サービスを提供する地域	岡山市全域

(2) 職員体制

	資格	業務内容	常勤
管理者兼サービス提供責任者	介護福祉士	従事者及び業務の管理訪問介護計画の作成、調整	1名
訪問介護員	初任者研修修了者	訪問介護サービス	1名
訪問介護員(非常勤)	初任者研修終了者、基礎研修修了者	訪問介護サービス	3名

(3) サービスの提供時間帯等

提供時間 第一号訪問事業のサービスについては、利用者の希望があれば、1年365日営業提供可能

5 サービス内容

(1) 身体介護

食事の介助、入浴の介助、排泄の介助、身体の清拭・洗髪、服薬の管理、衣服の着脱、整容介助その他の介助等

※生活支援訪問サービスでは提供しません

(2) 生活援助

調理、生活必需品の買物、住居等の掃除・整理整頓、衣類の洗濯・補修、薬の受取等

※利用者個人の生活に関する部分の援助がサービス対象になります。

(3) その他のサービス 介護相談等

6 利用料金

(1) 料金の支払い方法

毎月、10日までに前月分の請求をいたしますので、その月の末日までにお支払いください。(自動引き落とし制度有り)

(2) 利用料

月額の設定料金となります。(訪問時間単位の料金ではありません)

原則として基本料金(料金表) の1割～3割を負担していただきます。

ただし、介護保険の給付限度額の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

【料金表】

介護予防訪問サービス・生活支援訪問サービスの詳しい料金については、別紙【ご利用料金表】を参照にしてください。

(3) 交通費

岡山市の区域を越えて行う第1号訪問事業に要した交通費は、実施地域を越えた地点からその実費を徴収し、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を頂きます

- | | | |
|--------------|--------|------|
| ①実施地域を越えて、片道 | 10キロ未満 | 300円 |
| ②実施地域を越えて、片道 | 10キロ以上 | 500円 |

7 サービスの利用方法と契約の解除について

(1) サービスの利用開始

お電話等で気軽にご連絡ください。担当職員がお伺いいたします。訪問介護計画を作成し、同意を得たうえで契約を結びサービスの提供を開始いたします。

(2) サービスの終了

ア サービス利用を終了したい場合、1週間前までに文書でお申し出ください。

イ 次の場合は、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。

- ・介護保険施設に入所した場合
- ・お亡くなりになった場合

ウ その他

・当事業所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、あるいは利用者・ご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合は、文書で解約を申し出ることにより即座にサービスを終了することができます。

利用料金のお支払いが、3ヶ月以上遅延し、催告したにもかかわらず支払われない場合、又は利用者・ご家族などが当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの不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きます。

8 個人情報の利用同意

サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくものとする。

9 事故発生時の対応

- ア 迅速な事故処理をします。
- イ 利用者の家族、主治医、居宅介護支援事業所および市町村などに連絡をとります。
- ウ 損害賠償の責めを負う必要がある場合には速やかに応じます。
- エ 再発防止策を講じます。
- オ 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録をします。

10 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化があった場合は、事前の打合せにより主治医、救急隊、ご家族等へ連絡致します。

主治医氏名	
医療機関名	

ご親族氏名	
電話番号	

11 苦情への対応

提供した訪問介護サービスに対する利用者からの苦情に迅速かつ適切な対応するため、相談窓口の設置の他、必要な措置を講じる。

ア 苦情処理窓口 泉寿の里 ヘルパーステーション

TEL 086-214-0807

FAX 086-214-0333

イ 苦情処理受付時間 月曜日から土曜日

午前8時30分から午後5時30分まで休日でも担当者窓口の職員が連絡に入り、迅速かつ適切な対応をいたします

ウ 苦情処理担当者 多田 沙織

エ 苦情対応の体制、手順

- ・ 担当者は直ちに利用者側と連絡をとり、事情を聞き苦情内容の詳細を確認する。
- ・ 担当者は苦情内容を責任者に報告する。
- ・ 責任者は早急に具体的な対応を指示する。
- ・ 担当者は利用者との面談の上、事業所側に落度があった場合は、謝罪するとともに、対応についての検討結果を報告する。
- ・ 担当者は苦情対応結果を記録、整理する。責任者は再発防止に努めるよう、従業員に徹底する。
- ・ 従業員に対する研修を定期的実施する。

オ その他留意事項

- ・ 普段から利用者から苦情が出ないよう各訪問介護サービスの提供を心がける。
- ・ 普段から利用者、家族等との関係を良好に保つよう努力する。

カ 公的機関の相談窓口

岡山市介護保険課 086-803-1240

岡山市事業者指導課 086-212-1012

岡山県国民健康保険団体連合会 086-223-8811

……………契約する場合は以下の確認をすること。……………

年 月 日

第1号訪問事業の提供に当たり、利用者に対して契約書及び本書面に
基づいて重要な事項を説明しました。

事業所名 泉寿の里 ヘルパーステーション

住所 岡山県岡山市北区三門中町1-2

説明者氏名

印

私は、契約書及び本書面により事業者から第1号訪問事業についての
重要事項の説明を受けサービスを受けることにします。

利用者氏名

印

住所

電話番号 () —

申込者氏名 (ご家族等)

印

利用者との続柄: ()

住所

電話番号 () —