

重要事項説明書

ヘルパーステーションくましき

(1) 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社アタカ
主たる事務所の所在地	熊本市中央区南熊本 5-1-1
代表者（職名・氏名）	代表取締役 阿部 隆文
設立年月日	令和3年5月17日
電話番号	096-288-1175
FAX番号	096-288-2072

(2) 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーションくましき		
所在地	熊本県熊本市東区尾ノ上1-14-25		
電話番号	096-288-7872		
FAX番号	096-288-7873		
サービスの種類	訪問介護		
指定事業者番号	4370116586		
通常の事業の実施地域	上益城郡益城町 熊本市		
管理者名	阿部 壮		
第三者評価の実施の有無	有	・ 無	実施した直近の年月日
実施した評価機関の名称		評価結果の開示状況	

(3) 事業の目的

株式会社アタカが運営するヘルパーステーションくましき（以下、事業所という。）が行う指定訪問介護（以下、事業と略す。）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、当事業所の介護福祉士又は、訪問介護員研修修了者等（以下、訪問介護員という。）が要介護状態にある利用者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

(4) サービスの運営方針

1 事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサー

- ビスの提供に努めるものとする。
- 2 訪問介護の提供に当たっては、事業所の従業者は、要介護者的心身の特性を踏まえて、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
 - 3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止とともに、利用者を介護する者の負担の軽減を図る。
 - 4 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域の保健医療・福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(5) 提供するサービスの内容

- 1 身体介護
 - ① 排泄・食事介助
 - ② 清拭・入浴、身体整容
 - ③ 体位変換、移動・移乗介助、外出介助
 - ④ 起床及び就寝介助
 - ⑤ 服薬介助
 - ⑥ 自立生活支援・重度化防止のための見守り的援助
- 2 生活援助
 - ① 掃除
 - ② 洗濯
 - ③ ベッドメイク
 - ④ 衣類の整理・被服の補修
 - ⑤ 一般的な調理、配下膳
 - ⑥ 買い物・薬の受け取り
- 3 通院等乗降介助

(6) サービスの利用に当たっての留意事項

- ① サービスの利用中に気分が悪くなったときは、すぐにお申し出ください。
- ② サービス提供に当たって、訪問介護員は次のことをお受けすることはできませんので、あらかじめご了承ください。
 - (ア) 医療行為及び医療補助行為
 - (イ) 利用者の家族に対するサービス提供
 - (ウ) 利用者及びその家族からの金銭又は物品の授受
 - (エ) 利用者の庭の草取り等
- ③ サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。
- ④ 事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合

は、利用者に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

- ⑤ 選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適切と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。
- ⑥ (5) 項で提供する訪問介護サービスの内容、提供方法で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。
- ⑦ 訪問介護サービスの実施に関する指示、命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情、意向等に十分に配慮するものとします。
- ⑧ サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(7) 事業所の職員体制

管 理 者	1名	従業者、事業の一元管理と必要な指揮命令を行う
サービス提供責任者	1名以上	指定訪問介護事業に係るサービス内容の管理を行う
訪 問 介 護 員	2. 5名以上 (常勤換算)	指定訪問介護事業に係るサービス提供を行う

(8) 営業日時

営 業 日	月曜日から金曜日
休 日	土曜日、日曜日、国民の祝日 8月13日から8月15日、12月30日から1月3日まで
営 業 時 間	午前9時00分から午後5時00分まで
サ ー ビ ス 提 供 時 間	24時間、年中無休

(9) 利用料、その他の費用

1 基本料金、加算

指定訪問介護の利用料については厚生労働省の定めるものとし、別紙利用料金表にて説明します。

2 訪問介護サービスにおける交通費

通常の事業の実施地域を越えて行う訪問介護サービスに要した交通費は、その実費相当を徴収します。また、明細を付した領収書を発行し内容を明示します。

サービス提供地域を越えてから片道1km未満 無料

サービス提供地域を越えてから片道1km以上 30円

3 キャンセル料について

ご利用者は、利用予定日の前にサービス利用の中止又は変更をすることができます。

この場合には、利用予定日の前日までに事業所に申し出てください。利用日の前営業日までに連絡がなく、サービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の体調や容体の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただけません。

キャンセルの時期	キャンセル料
ご利用日の前営業日までに ご連絡いただいた場合	無料
ご利用日の前営業日までに ご連絡がなかった場合	当日の利用料金の10% (利用者負担相当額)

4 サービスの利用に当たっての留意事項

- ① 利用者のお住まいでのサービスを提供するために使用する水道、電気、ガス等の費用は、利用者のご負担になります。
- ② 利用者が要介護認定を受けていない場合、又は居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載したサービス提供証明書を交付します。(償還払い)

5 利用料金のお支払い方法について

お支払いは口座振替にてお支払いください。

※利用料金は月末締めの翌月払いとなります。

※口座振替は翌月27日(土・日祝の場合は翌営業日)となります。

※口座振替には、別途手続きが必要です。

(10) 緊急時等における対応について

訪問介護サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに以下の主治医及び家族等へ連絡を行うなど、必要な措置を講じます。

※その際の連絡先は次の通りとします。

	家族	主治医	居宅介護支援
所属・続柄			
氏名		先生	CM
連絡先			

当事業所の緊急時連絡先は以下の通りです。

事業所名：ヘルパーステーションくましき

所在地：熊本県熊本市東区尾ノ上1-14-25

電話番号：096-288-7872 FAX：096-288-7273

※ 24時間連絡体制をとっております。

(1 1) 衛生管理

- ① 事業所の管理者は、従業員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行うものとします。
- ② 事業所設備及び備品について、衛生的な管理を行うものとします。

(1 2) 事故発生時の対応

- ① 事故発生直後、医療機関・利用者の家族に速やかに連絡し、必要な措置を講じます。
- ② 事故発生後、事故関係者及び管理者を収集し、会議を行い、事故の内容を把握します。
- ③ 賠償すべき事故の場合は、損害補償を速やかに行います。
- ④ 事故処理の経過について記録、保管を行い、市町村、家族に適宜連絡をします。
- ⑤ 事故処理の区切りがつき次第、事故報告書に必要事項を記載し提出します。

保険に関する詳細は以下のとおりです。

保険会社：東京海上日動火災保険株式会社

保険種類：事業活動包括保険

補償内容：事業者が所有、使用、管理する施設に起因する事故

事業者の活動中の遂行中、または遂行の結果に起因する対人、対物事故

被保険者が使用管理する他人の財物(サービス利用者宅の家具、レンタル用品等)の破損、紛失、搾取、盗取

(1 3) 秘密の保持、個人情報の取扱いについて

- ① 当事業所は、サービスを提供するうえで知りえた利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者または第三者の生命・身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、第三者に漏らすことはありません。
- ② あらかじめ文書により利用者及びその家族から同意を得た場合は、前項にかかわらず、情報を提供することができます。
- ③ 利用者の個人情報の取扱いについては個人情報保護法を遵守し、個人情報を用いる場合は事業者が定める個人情報保護に関する規定に従い、対応します。なお、利用者の家族の個人情報についても同様です。
- ④ 利用者及び利用者の家族の個人情報を使用する期間はサービス利用契約期間とします。

(1 4) 虐待の防止

- ① 事業所は、ご利用者の人権の擁護、虐待の防止等のために次に掲げる必要な措置を講じます。
 - (ア)虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者：阿部 壮（管理者）
 - (イ)成年後見人制度の利用を支援します。
 - (ウ)苦情解決体制を整備します。

- (エ)従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- ② 事業所は、サービス提供中に介護事業所または擁護者（ご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いたします。

(15) 苦情処理の体制

- ① 事業者への相談・苦情があった場合は苦情相談記録票に記載します。
- ② 管理者は内容を検討し各関係者に連絡を取り対策会議を開催します。
- ③ 改善事項を利用者、家族に書面にて説明します。
- ④ 事業者は、改善状況を確認します。
- ⑤ 改善策に対して理解が得られない場合は、市町村及び国保連合会への苦情申立書の作成、送付の支援を行います。

サービスに関する相談や苦情については、下記の窓口でお受けします。

① 事業所の窓口

事業所相談窓口	電話番号 096-288-7872 受付時間 月曜日から金曜日 午前9時00分から午後5時00分 担当者 管理者 阿部 壮
---------	---------------------------------------------------------------------

② その他の苦情申立窓口

熊本県国民健康保険 団体連合会 (国保連) 介護保険課内	所在地 熊本県熊本市東区健軍2丁目4番10号 電話番号 096-214-1101 受付時間 月曜日から金曜日 午前9時～午後5時（正午から午後1時までを除く）
熊本県 高齢者支援課	所在地 熊本県熊本市中央区水前寺6丁目18番1号 電話番号 096-333-2219 受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分
益城町 健康保険課 保健事業係	所在地 熊本県上益城郡益城町大字宮園702 電話番号 096-286-3113 受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分
熊本市 健康福祉局 高齢者支援部 介護事業指導課	所在地 熊本県熊本市中央区手取本町1番1号 電話番号 096-328-2793 受付時間 月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分

(16) サービスの提供内容に係る記録・保管

- ① サービスを提供した際はサービスの内容等を記録します。また利用者からの申出があった場合は当該情報を利用者に対して提供します。
- ② サービス提供に係る記録を契約終了後2年間保管し、利用者の求めに応じて閲覧させ、又は複写物を交付します。ただし、複写に際しては、利用者に対し、実費相当額を請求できるものとします。

(17) 契約の解除

- ① 利用者は事業者に対し、契約終了希望日の7日前までに通知することにより、この契約を解除することができます。
- ② 利用者は以下の場合に、直ちにこの契約を解除することができます。
 - (ア) 事業者が正当な理由無くサービス提供を拒否した場合
 - (イ) 事業者が守秘義務に反したとき
 - (ウ) 事業者が利用者や家族に対して、社会通念を逸脱した行為をしたとき
 - (エ) 事業者が破産の申し立てをしたとき

(18) 利用者へのお願い

- ① 介護支援事業者が交付するサービス利用票等は、利用者の介護に関する重要な書類なので契約書・重要事項説明書等と一緒に大切に保管して下さい。
- ② サービス利用のキャンセル・変更時は、事前に介護支援事業者または、訪問介護サービス事業者まで必ず連絡下さい。