

法人 使用欄	理事長	苑長	管理者	担当者	受付者

NO. \_\_\_\_\_

## 介護・第1号訪問事業共通

# ホームヘルプサービスたんぽぽ苑

### ～サービス利用説明書(重要事項説明書)～

事業所の名称	ホームヘルプサービスたんぽぽ苑				
介護保険	介護	指定訪問介護事業 平成 12 年 3 月 28 日指定 岐阜県第 2173000312 号			
	総合事業	第 1 号訪問事業 (訪問介護相当サービス事業) 平成 28 年 4 月 1 日指定			
所在地	岐阜県飛騨市神岡町殿 1081-53				
電話番号	0578-82-6508				
FAX 番号	0578-82-6551				
ホームページ	<a href="http://www.tanpopoen.or.jp/">http://www.tanpopoen.or.jp/</a>				
管理者	畑寿美子				
サービス提供責任者	畑寿美子、上木昭子、				

私は、本書面に基づいて右記説明者から重要事項の説明を受け、ホームヘルプサービスたんぽぽ苑の利用開始に同意しました。

令和 年 月 日

〔利用者〕

住所 岐阜県飛騨市神岡町

氏名 \_\_\_\_\_

〔代理人〕

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

ホームヘルプサービスたんぽぽ苑の利用開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

〔説明者〕

職名 サービス提供責任者

氏名 \_\_\_\_\_

## 事業の目的

事業所は、介護保険法等関係法令の趣旨に従い、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ホームヘルプサービスを提供します。

## 運営の方針

- ①多様化する業務内容に対応できる介護技術の習得等、職員教育に努め、より良質なサービス提供を進めます。
- ②利用者の要望に迅速に応え、円滑なサービスの提供に努めて、利用の増加を図ります。

## 従業者の職種、職員数及び職務の内容

添付書類：「重要事項説明書別紙」のとおり

職員の職種及び員数

職種	員数(名)	備考
管理者	1	常勤職員(サービス提供責任者、介護職員と兼務)
サービス提供責任者	2	常勤職員(介護職員と兼務)
介護職員(ホームヘルパー)	6	常勤職員 4名 非常勤職員 2名
事務職員	1	

## 営業日及び営業時間

営業日	営業時間
毎日 (天災その他やむを得ず業務を遂行できない日を除く)	通常 8時から18時まで 早朝 6時から8時まで 夜間 18時から22時まで

○土・日、祝祭日、年末年始も営業しております。安心してご利用ください。

## 利用定員

不特定人数(別に定める障害福祉サービス事業を含む)

## 訪問介護計画

- 事業所は、利用者の日常生活全般の状況及び利用者又はその代理人の希望を踏まえて、居宅サービス計画又は第1号訪問事業計画に沿い訪問介護計画を作成し、計画の内容を利用者又はその代理人に説明し同意を得ます。
- 利用者又はその代理人が訪問介護計画の変更を希望した場合、又は事業所が訪問介護計画の変更が必要と認めたときは、利用者又はその代理人の希望を考慮するとともに、双方の合意をもって変更することとします。
- 作成又は変更した訪問介護計画は、利用者又はその代理人に交付します。
- 事業者は利用者の合意に基づき、介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービスを提供できるものとします。その利用料金は利用者が負担するものとします。

## サービス内容

訪問介護計画に基づいてサービスを行います。(第1号訪問事業計画の内容は下記に定める身体介護と生活援助を一本化したものとします。)

サービス区分	サービス内容
<b>身体介護</b>	
①サービス準備等	健康チェック、相談援助等、環境整備
②排泄	トイレへの介助、おむつの交換、尿器・ポータブルトイレ介助
③食事	食事介助、食事前準備・食後の片付け
④入浴	入浴前準備、洗身の介助、入浴後の片付け、衣類の着脱の介助
⑤清潔	全身清拭、部分浴、洗髪、身体整容、洗面介助
⑥移動、移乗	移動の介助、車両・車椅子・ベッド等への移乗介助、体位交換
⑦衣類更衣	着替えの介助全般(起床時・就寝時・外出時等)
⑧通院・外出	通院の介助等
⑨その他	その他必要な身体介護
<b>生活援助</b>	
①掃除	居室内トイレ、卓上等の掃除、ゴミ出し、準備・後片付け
②洗濯	洗濯・洗濯物の乾燥(物干し)・取り込みと収納・アイロンがけ
③整理	衣類の整理、被服の補修(ボタンつけ、破れの補修等)
④調理	配膳、後片付け、一般的な調理等
⑤ベットメイク	シーツ交換、布団カバー等交換
⑥買い物等	日用品等の買い物、薬の受け取り等
⑦その他	その他必要な生活の援助

## 利用料金

添付書類:「重要事項説明書別紙」のとおり

## お支払い方法

事業者は、利用料金を1か月ごとに計算し、翌月に請求書を利用者又はその代理人に送付いたします。利用者は、この請求を受けた月の翌月10日までに事業者にお支払いください。お支払い方法は、以下の3通りの中からお選びください。

- ①利用者指定の口座からの自動引落。(高山信用金庫・飛騨信用組合・飛騨農業協同組合・ゆうちょ銀行の口座が利用できます。希望される場合は、事前に金融機関指定の手続きが必要となりますので職員に申し付けください。なお、口座振替日は25日、金融機関が休みの場合は、その後最初の営業日となります。)
- ②たんぼぼ苑が指定する口座への振り込み(請求書に記載しております。)
- ③たんぼぼ苑及び旭ヶ丘デイサービスセンターでの現金払い(お釣りが無いようにお願いします。)

## 通常の事業の実施地域

岐阜県飛騨市神岡町の区域

## 守秘義務等

事業者及び事業所の従業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者等に関する秘密について、個人の生命、健康、財産の保護など緊急かつ正当な理由がない限り第三者に漏らしません。なお、この守秘義務は、契約終了後も同様とします。

利用者等の個人情報の取り扱いについては、個人情報保護法を遵守し、個人情報を扱う場合は、事業者が定める個人情報に関する規程に従い、適正に対応します。

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>① 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>① 事業者は、利用者から予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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p>

### 居宅介護支援事業者等との連携

- 訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

### 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 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	(管理者・畑寿美子)
-------------	------------

- 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- 虐待防止のための指針の整備をしています。
- 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

### 緊急時等における対応方法

- 事故が発生した場合の対応について、報告等の方法を定めた事故発生防止のための指針を整備します。
- 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実を報告

- し、その分析を通じた改善策についての研修を従業者に対し定期的に行います。
- 事故発生防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行います。
- 上記の措置を適切に実施するための担当者を配置しています。
- 事業者は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は速やかに市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。
- 事業者は、利用者に対するサービス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。
- 事業者の責任ではない場合に発生する事故については、事業者が加入する損害保険制度から見舞金等が支払われる場合があります。(介護保険・社会福祉事業者総合保険)

### 衛生管理等

- 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
  - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

### 業務継続計画の策定等について

- 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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）を策定し、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行います。
- 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。

### 苦情・意見窓口

事業者は、利用者等からの相談、苦情等に対応する窓口を設置し、訪問介護に関する利用者等の要望、苦情等に対し、迅速かつ適切に対応します。また施設に設置しているご意見箱での受付もいたしております。責任をもって調査、改善をさせていただきます。

苦情受付担当者	電話番号	Fax	e-Mail
清水敏幸(しみず としゆき)	0578-84-0011	0578-84-0012	kujyo@tanpopoen.or.jp
和田永輔(わだ えいすけ)	0578-82-6541	0578-82-6551	

以下の機関でも受け付けています。

機 関	住 所	電話番号
たんぼぼ苑 第三者委員	安江武史 福永 聡	岐阜県飛騨市神岡町坂富8番地4 岐阜県飛騨市神岡町東雲525番地2
飛騨市社会福祉協議会 (神岡支所)	岐阜県飛騨市神岡町東町378番地 (飛騨市神岡振興事務所内)	0578-82-3755
飛騨市神岡振興事務所 (市民福祉係)	岐阜県飛騨市神岡町東町378番地	0578-82-2252

飛騨市市民福祉部 地域包括ケア課介護保険係	岐阜県飛騨市古川町若宮 2-1-60	0577-73-7469
岐阜県運営適正化委員会	岐阜市下奈良 2-2-1 (県福祉農業会館 6 階)	058-278-5136

### 緊急時等における対応方法

事業所は、サービスの提供を行っているとき、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、あらかじめ届けられた緊急連絡先に速やかに連絡を取る等必要な措置を講じます。

### ご利用の際に注意いただくこと

心身の 状況説明	心身の状況に応じたサービスの提供をするため、医師の診断や利用当日の健康状態、日常生活上の留意事項など、こちらで注意すべきことがありましたら、その都度職員に連絡ください。
派遣時間	積雪状況等で派遣時間が遅れることもありますのでご了承ください。 30分以上、遅れる場合は電話連絡させていただきます。
留意事項	<p><b>【利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○家族の衣服の洗濯や食事の準備、家族の部屋の掃除、買い物等はできません。</li> <li>○利用日以外の買い物や、アルコール類についての買い物代行はできません。</li> </ul> <p><b>【日常的に行われる家事の範囲を超える行為】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○正月等の特別な手間のかかる調理、自家用車の洗車、ペットの世話、家屋の修理、大掃除、窓ガラス拭き、床のワックス掛け、草取り、庭木の水やり、家具の移動や部屋の模様替え等はできません。</li> </ul> <p><b>【金銭又は高価な物品の授受について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○金銭又は高価な物品の授受はできません。</li> <li>○通帳、印鑑等を預かることはできません。</li> <li>○預金・貯金の引き出しや預け入れ等はできません。</li> </ul> <p><b>【医療行為について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○医療行為又は医療補助行為はできません。</li> </ul> <p><b>【サービス実施時の料金について】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○サービス実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者等の負担となります。</li> </ul> <p><b>【キャンセルについて】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者がサービス利用の前日午後5時30分までに利用の中止の連絡がなく、事業所がサービス提供できなかった場合は、キャンセル料として訪問予定時間30分につき500円を徴収します。利用者の責に帰さない事情によるキャンセルの場合は、キャンセル料等は徴収しない。 (但し第1号訪問事業の場合の利用者様については、キャンセル料はありません。)</li> </ul> <p><b>【その他】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動はしません。</li> <li>○派遣当日及び派遣中に利用者が飲酒をしている場合はサービスを中止します。また二日酔いの疑いがあると判断した場合も同様の扱いとします。</li> <li>○利用者もしくはその家族等に対し迷惑行為は行いません。</li> <li>○従業者は、常に身分証を携行し、サービス提供時に提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。</li> </ul>

- 従業者の自宅の住所、電話番号はお教えしません。従業者に連絡が必要となった場合は、たんぽぽ苑へ申し付けください。
- 派遣された従業者の交替を希望する場合には、当該従業者が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して従業者の交替を申し出ることができます。
- ハラスメントには以下に掲げるような行為があり、ハラスメントに該当するとみなされる行為を繰り返す場合には、事業者から契約の解除を申し出ることがあります。

(セクシュアルハラスメント)

- ・ サービス従事職員の体を触る、不必要に手を握る
- ・ 腕や体を引っ張り抱き着く
- ・ 性的な話や卑猥な言動を繰り返す
- ・ 職員個人の電話番号や住所などを繰り返し聞き出そうとする
- ・ 上記に掲げる以外で、これに該当すると判断される行為

(カスタマーハラスメント)

- ・ 職員個人への誹謗中傷、暴力行為
- ・ 職員を威圧する言動、行為
- ・ 正当な理由なくサービスに従事する職員の制限をすること
- ・ 過度なサービスの要求
- ・ 事業者の専門的見地から危険と判断される介助方法を繰り返し要求する行為
- ・ 上記に掲げる以外で、これに該当すると判断される行為

### 協力医療機関

名称	飛騨市民病院
院長名	工藤 浩
所在地	岐阜県飛騨市神岡町東町 725 番地
電話番号	0578-82-1150

### 介護サービス情報の公表

介護保険法の規定にもとづいて、その提供するサービス内容及び運営状況に関する情報を公表しています。

介護サービス情報公表システム <a href="https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/">https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/</a>
---

### 添付書類

- 重要事項説明書別紙

R8.4