

重要事項説明書

訪問介護事業所
訪問介護ステーション蘭

重 要 事 項 説 明 書

作成日 2025年4月1日

1. 法人の概要

法人名	合同会社 城山の実
代表者名	代表社員 篠塚千晴
法人所在地	綾瀬市早川 2221-5
法人理念	地域に住む人々に幸福が飛来し安心できるよう寄り添えるサービスを提供します。
介護保険関連の主な事業	居宅介護支援 訪問介護・介護予防訪問型サービス

2. 事業所の概要

事業所名	訪問介護ステーション蘭
事業の目的	訪問介護・介護予防訪問型サービスの各事業の適正な運営を確保するために人員および管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員研修の修了者が要介護状態または要支援状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護・介護予防訪問型サービスを提供することを目的とする。
運営の方針	事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、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・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指す。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。

当事業所の管理者	菅原 和恵
指定年月日	2025年4月1日
事業所指定番号	1474401153
所在地	綾瀬市早川 2221-5
電話・FAX	電話 0467-77-2470 FAX 0467-77-2428
通常事業の実施地域	藤沢市・綾瀬市・大和市・海老名市
営業日	月曜から土曜日・祝日
営業時間	9:00～18:00
サービス提供日・時間	365日 8:00～19:00 時間外は応相談

3. 職員体制 2025年4月1日現在

職 種	常 勤		非 常 勤		計
	専 従	兼 務	専 従	兼 務	
管 理 者		1			1
サービス提供責任者	1	1			2
訪問介護員				8	8

資格を有している介護職員の人数

資 格	常 勤	非 常 勤	計
介護福祉士	2	4	6
旧ホームヘルパー2級資格終了者		4	4

4. 提供するサービスの内容

「訪問介護」は利用者の居宅に訪問介護員（ヘルパー）を派遣して入浴・排泄・食事等の介護、その他の日常生活上の援助を行うサービスです。

身体介護	① 入浴 ② 排泄 ③ 食事介助 ④ 清拭 ⑤ 衣類着脱 ⑥ 体位交換 ⑦ 服薬管理 ⑧ 買物同行 ⑨ 通院介助 (通院介助の場合、ヘルパーの交通費は利用者の負担となります)
生活援助	① 料理 ② 洗濯 ③ 掃除 ④ 買物代行 ⑤ その他

5. サービス利用にあたっての留意点

サービス提供を行う 訪問介護員等	サービスの提供にあたっては、複数の訪問介護員等が交替して行います。
訪問介護員 等の交替	利用者からの申し出 訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員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、事業者に対して申し出ることが出来ます。ただし、利用者から特定の訪問介護員等の指定はできません。
	事業者からの交替 事業者の都合により訪問介護員等を交代することがあります。訪問介護員等を交代する場合は利用者及びその家族等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。
定められた業務以外の 禁止	利用者は「4. 提供するサービスの内容」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。
サービス提供に関わる 光熱費等	利用者の居宅でサービス提供をする為に使用する水道・ガス・電気等の費用は利用者の負担となります。また、緊急事態が発生した際は利用者宅の電話を使用させていただく場合があります。
サービス内容の変更	サービス利用当日の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料金を請求します。
<p>【ご注意】 以下のようなサービスは、介護保険制度上のサービスとして提供する事は出来ません</p> <p>①医療行為又は医療補助行為</p> <p>②利用者もしくはその家族等からの物品等の授受、飲食などのもてなし</p> <p>③「本人の援助」に該当しないもの（家族等の為の洗濯・買物・来客の応接）</p> <p>④「日常生活の援助」に該当しないもの（花木の水やり・ペットの世話・家具等の移動・大掃除・窓のガラス磨き等）</p> <p>■サービスに対して不満や疑問ご相談等がおありの時は当事業所のサービス提供責任者まで、ご連絡をお願いします。</p>	

6. 利用料金（料金表参照）

○介護保険利用料

利用料金	<p>介護保険を利用する場合は、介護保険負担割合証に記載の割合が自己負担額となります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービスは全額自己負担となります。保険外のサービスを受ける場合は居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員からの説明の上、利用者の同意を得ることになります。介護報酬の改定等で利用者負担が変更になることもあります。</p> <p>また、要介護認定を受けていない場合や居宅介護サービス計画等が作成されていない場合には、サービス利用料金をいったん全額支払うものとします。その後、保険者にたいして保険給付分を請求することになります。（償還払い）</p>
------	--

○その他の費用

利用者がサービスの中止（キャンセル）をする際には、速やかに事業所までご連絡ください。

キャンセル料 (要介護)	前日 18時までの連絡	無料
	前日 18時以降の連絡	2,000 円（緊急やむを得ない場合は除く）
支払い方法	<p>○上記、利用料金は1ヶ月分をまとめて請求させていただきます。</p> <p>○当月の利用料金を翌月の15日までに請求いたします。</p> <p>○ご利用月の翌月27日銀行等より引き落としさせていただきます。</p> <p>○27日が金融機関の休業日の場合、翌営業日の扱いとなります。</p> <p>○引落とし手続きが完了していない場合、弊社指定の口座に振込みにてお支払いください。</p>	

7. 守秘義務について

当該事業所の従事者は、正当な理由がなくその業務上知り得たご利用者及びその後見人又はご家族の秘密を漏らしません。また、職員の退職後もこれらの秘密を保守すべき旨に従業者との雇用契約の内容としています。ご利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内でご利用者及びその後見人又はご家族の個人情報を用います。

8. サービスの提供により賠償すべき事故が発生した時の対応

損害賠償責任保険の加入状況	介護保険・社会福祉事業者総合保険 あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した時の対応	介護サービス等の提供にあたり、事故が初発生し利用者の生命・身体・財産に損害が生じた場合は、地震・津波等による天災、利用者の故意によるもの等を除いて速やかに損害を賠償します。但し、利用者に重大な過失がある場合には、賠償額を減ずる事があります。
事故の再発防止	事故原因を解明し、再発防止のために対策を講じます。事故に至らなかったが介護事故が発生しそうになった場合（ヒヤリ・ハット事例）及び現状を放置しておくこと介護事故に結びつく可能性が高いものについて事前に情報を収集し、未然防止を講じます。

9. 緊急時の対応

- ・協力医療機関等での治療又は緊急を要する場合は、事前アセスメント情報に基づき、救急車を呼びます。
- ・緊急連絡と処置
利用者の容態の変化や事件・事故等が発生した場合には、直ちにご家族、契約者又は居宅介護支援事業所等への連絡を行います。

10. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシーの保護のため従業者研修を行います。

11. 高齢者虐待防止と身体拘束の禁止

高齢者虐待は違法行為で許されない事です。身体的虐待・威圧的な態度や誹謗中傷等の心理的虐待・性的虐待・経済的虐待・介護の放置・放任等すべての虐待を行わない、見聞きしたら放置しない。その行為は通報の義務が生じるという事を職員は研修により学び、受け止め、防止に努めています。身体的拘束は緊急時やむを得ない場合を除き禁止されています。

12. ハラスメントの防止

事業者の職員に対して行うセクシャルハラスメント行為（暴言、暴力などの身体的行為、嫌がらせや誹謗中傷などの精神的行為、性的な内容の発言や行動など）やパワーハラスメント行為（職員の住所や電話番号などをしつこく聞く、度を超えた謝罪の要求など）は、健全な信頼関係が円滑に継続できるように相互が取り組みます。

13. 従業員のプライバシー保護について

サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で SNS 等に掲載した場合、個人情報保護法に準じ健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合はサービス中止や契約を解除することもあります。

14. 非常災害対策

介護事業所の業務継続化計画（BCP）策定が義務付けられました。自然災害・感染症まん延・テロ等の事件や事故等不測の事態が発生しても可能な限り短い期間で復旧させるための方針・対策・手順を示した計画書を策定しています。また定期的な研修の実施を行っています。

15. その他（大規模災害発生時の対応について）

災害時には、訪問介護員も被災することが予想され、利用者全ての方に訪問介護計画書通りのサービス提供ができなくなる可能性があり、地震や集中豪雨・台風・大雪等の自然災害が発生した場合、訪問時間の遅延・前倒し・休止等でサービス提供が困難となる、被災状況や通信が麻痺した場合には連絡できない事があります。

本説明書に記載のない事項については双方協議の上、誠意をもって対処するものとします。

苦情相談窓口

○サービスに関する相談や苦情については次の窓口で対応致します

当事業所の 相談・苦情窓口	担当者	管理者 菅原 和恵
	電話	0467-77-2470
	FAX	0467-77-2428
	受付日	月～土・祝日 日曜は休業
	受付時間	9：00～18：00

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

藤沢市介護保険課	0466-50-8270
綾瀬市高齢介護課	0467-70-5636
大和市介護保険課	046-260-5170
海老名市高齢介護課	046-235-4952
神奈川県国民健康保険団体連合会	045-329-3447 (介護苦情相談)

指定訪問介護・介護予防訪問型サービスの提供開始にあたり、本書面に基づき重要事項の説明及び交付を行いました。

令和 年 月 日

法人名 合同会社 城山の実
事業所名 訪問介護ステーション蘭

説明者氏名 _____ 印

私は本書面に基づき、事業者から指定訪問介護・介護予防訪問型サービスについての重要事項の説明を受け、同意し、本書面の交付を受けました。

令和 年 月 日

利用者
氏名 _____

代理人
氏名 _____ (続柄)