

笑む笑む会 訪問介護保険外サービス

重要事項説明書

1. 事業者の概要

- ・事業者名 一般財団法人 延岡市高齢者福祉協会
- ・代表者氏名 代表理事 渡部 恭久
- ・所在地 延岡市山下町1丁目7番地9
- ・電話番号 0982-21-6675
- ・FAX番号 0982-21-6683

2. 事業所の概要

- ・事業所番号 4570300170
- ・事業の種類 笑む笑む会 訪問介護保険外サービス
- ・事業所名 笑む笑む会ホームヘルプサービス
- ・所在地 延岡市中川原町2丁目4591番地2
- ・電話番号 0982-21-8571
- ・FAX番号 0982-21-8579
- ・管理者氏名 鈴木 サエ子
- ・従業員の数（介護保険における配置基準と配置状況）

	基準	配 置	
		常 勤	非常勤
管理者	1名	1名	
サービス提供責任者	1.5名以上	2名	
訪問介護員	2.5名以上		10人以上

- ・宮崎県福祉サービス第三者評価の実施（なし）

3. 当事業所の運営方針

- (1)ご利用者が、できる限りその居宅において、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、もってご利用者の生活機能の維持または向上を目指します。
- (2)ご利用者の心身の状況などに応じて、ご利用者の意志に基づき適切なサービスを提供いたします。

4. 事業実施地域及び営業時間

- ・事業の実施地域 延岡市（但し、北方町、北浦町、北川町、島浦町を除く）
- ・営業日 月～金（12月30日～1月3日を除く）
- ・サービス提供時間 8:00～18:00

※上記時間以外のご利用についてはご相談に応じます。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金等

当事業所では、ご利用者に対してご自宅に訪問し、以下のサービスを提供します。

(1) サービスの概要

① 身体介護

- ・入浴介助…入浴の介助または、見守り、その時の体調に応じて入浴が困難な方は体を拭くなどします。
- ・排せつ介助…排せつの介助または、見守り、おむつ交換を行います。
- ・食事介助…食事の介助または、見守りを行います。
- ・体位変換…体位の変換を行います。
- ・通院介助…

② 生活援助

- ・調理 …ご利用者の食事の用意を行います。
- ・洗濯 …ご利用者の衣類等の洗濯を行います。
- ・掃除 …ご利用者の居室等日常生活に必要な範囲に限り掃除を行います。
- ・買い物…ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。

③その他

上記の①、②以外で類似する業務の場合は、応相談となります。

(2) サービス提供時間および利用料金

サービスの提供時間と利用料金は次の通りです。下記時間以外については応相談。

① 提供日 : 月曜日～土曜日（祝日、12月30日から1月3日を除く）

② 提供時間 : 8:00～18:00

③ 料 金 : 通常時間帯 2,500円/1時間当たり

(料金一覧表)

区分	時間帯		1時間料金	延長30分料金
時間内	800-1800	月-土曜	2,500	1,250
		日曜・祝日	3,200	1,600
		12/30-1/3	3,800	1,900
時間外	(早朝)600-800 (夜間)1800-2200	月-土曜	3,200	1,600
		日曜・祝日	3,800	1,900
		12/30-1/3	4,400	2,200
深夜帯	2200-600	月-土曜	3,800	1,900
		日曜・祝日	4,400	2,200
		12/30-1/3	5,000	2,500

(3) 利用の中止、変更、追加

①利用予定日の前にご利用者の都合により、サービスの中止または変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。

②利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご利用者の体調不良等、やむを得ない事由がある場合は、この限りではありません。

<キャンセル料>

- | | |
|-----------------------|------|
| ・利用予定日の前日までに申し出があった場合 | 無料 |
| ・利用当日に申し出た場合 | 500円 |

③サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により、希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を提示して協議します。

(4) 利用料金等のお支払い方法

前記の利用料等は、1 か月ごとに計算しご請求しますので、以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

ア. 下記指定口座への振り込み(翌々月2日まで)

宮崎銀行 祇園町支店 普通預金 1796005

一般財団法人 延岡市高齢者福祉協会 代表理事 渡部 恭久

イ. 金融機関口座からの自動引き落とし(翌々月2日)

ウ. 現金による支払 (翌々月2日まで)

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

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。

(2) 訪問介護員の交替

①ご利用者からの交替の申し出

選任された訪問介護員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、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご利用者から特

定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

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ご利用者及びそのご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。

（３）サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

ご利用者は「５．当事業所が提供するサービスと利用料金等」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。

②サービスの実施に関する指示・命令

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。但し、事業者はサービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合、ご利用者のサービスに関する用件のみ電話を使用させていただきます。

（４）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご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時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用者に対するサービス提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ①医療行為
- ②ご利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- ③ご利用者宅においての飲食並びに喫煙
- ④ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑤その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

７．サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します

- ②ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用者またはその家族等から聴取、確認します。
- ③ご利用者に病状の急変等が生じた場合など、緊急時の連絡先としご家族や主治医などの連絡先を把握し、速やかに連絡ができる体制の確保に努めます。
- ④ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤「9」に記載する個人情報の保護（守秘義務）を遵守します。

8 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の状態に急変が生じた場合、またその他緊急対応が必要な場合には、速やかに訪問介護員がサービス提供責任者と連携し、関係者に連絡を取り必要な措置を講じます。

9. 個人情報の保護（守秘義務）

事業者及び事業者の従業者は、サービスの提供にあたって知り得た利用者または利用者の家族の秘密及び個人情報について、正当な理由がない限り、契約中及び契約終了後においても、第三者には漏らしません。

10. サービス利用をやめる場合（解約または終了）

次の場合には、契約期間中においても解約または終了することができます。なお、その場合も、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

（1）ご利用者から解約の申し出があった場合

ご利用者は、7日以上予告期間を設けることにより、事業者に対しいつでも解約を申し出ることができます。この場合、予告期間満了日に本契約は解約されます。ただし、次の場合には直ちに解約することができます。

- ①事業者が、正当な理由なく本契約に定めるサービスを提供せず、利用者の請求にもかかわらず、これを提供しようとししない場合
- ②事業者が、守秘義務に違反した場合
- ③事業者が、利用者の身体・財産・名誉等を傷つけ、または著しい不信行為を行うなど、本契約を継続しがたい重大な事由が認められる場合
- ④ご利用者が入院された場合
- ⑤利用料金等の変更に同意できない場合

（2）事業者から解約を申し出た場合

事業者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、文書により2週間以上の予告期間をもって、解約することができます。

- ①ご利用者が、契約締結時にご利用者の心身の状況及び病歴等の重要事項につ

いて、故意にこれを告げず、または不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

- ②ご利用者による、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず、これが支払われない場合
- ③ご利用者が事業者の通常の事業の実施地域外に転居し、事業者においてサービスの提供の継続が困難であると見込まれる場合
- ④ご利用者が故意に法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為やハラスメント行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合

【ハラスメント行為の例】

暴力をふるう、暴言を浴びせる、怒鳴りつける、物を投げる、物にあたる、身体にさわる、性的言動により不快な念を抱かせえる、個人情報を知るなど

(3) その他

次の場合には、解約の申し出がなくとも契約を終了します・

- ①ご利用者が介護保険施設へ入所した場合
- ②ご利用者が死亡した場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合またはやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④事業所の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合

1 1. 虐待防止に関する事項

(1) 事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。

- ①虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
- ②利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ③その他虐待防止のために必要な措置

(2) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者または養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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します。

1 2. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意または過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

13. 苦情の受付について

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○笑む笑む会ホームヘルプサービス

(担当者) 鈴木 サエ子

(連絡先) 電話 0982-21-8571 / F A X 0982-21-8579

(受付日及び時間) 月～金曜日 8:30～17:00

(但し、祝日・12月29日～1月3日は除く)

○一般財団法人 延岡市高齢者福祉協会 管理部

(担当者) 柳田 秀一郎 (管理部長)

(連絡先) 電話 0982-21-6675 / F A X 0982-21-6683

(受付日及び時間) 月～金曜日 8:30～17:00

(但し、祝日・12月29日～1月3日は除く)