

重要事項説明書

(『訪問介護』)

この「重要事項説明書」は、当社（事業者）をご利用になられるお客様に、説明すべきサービス提供に関する重要事項をご説明するものです。

1. 事業者および提供サービス事業所：

(1) 事業者：

事業者（法人）の名称	有限会社ハートフルハウス
法人の住所	愛知県長久手市宮脇 911 番地
法人の種別	営利法人
代表者氏名	代表取締役 古川 浩
電話番号	0561-63-6433（代）

(2) サービス提供（ご利用）事業所：

事業所の名称	ハートフルハウス訪問介護事業所「ひなたぼっこ」
事業所の所在地	愛知県長久手市城屋敷 108 番地
管理者名	宮浦 玉江
電話番号	0561-61-3546
営業日	祝日を含む日曜日から土曜日
営業時間	午前 0 時 00 分から午後 0 時 00 分
サービス提供時間	午前 0 時 00 分から午後 0 時 00 分

(3) サービス提供事業所で実施する指定介護サービスの種類及び通常の実業の実施地域：

サービスの種類	事業者指定内容	
	指定年月日	指定番号
訪問介護	平成 11 年 12 月 28 日	2375000136
通常の実業の実施地域	長久手市、尾張旭市、瀬戸市、日進市、 名古屋市（名東区、守山区） （上記実施地域以外はご相談ください）	

(4) サービス提供事業所の職員体制等：

① 職員体制：

- (1) 管理者 1人(常勤職員)
- (2) サービス提供責任者 3人以上
- (3) 訪問介護員等 2.5以上(常勤換算)
- (4) 事務職員

② 職種と職務内容：

職 種	職 務 内 容
管理者	職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
サービス提供責任者	お客様の「訪問介護計画」を作成し、お客様及びご家族等に対し、サービスの提供方法等の説明を行います。職員に対する技術指導や他の職種との連携を図りながら、事業所の業務が円滑に遂行できるよう努めます。
訪問介護員等	訪問介護における介護業務を行います。
事務職員	事業の実施に当たって必要な事務を行います。

2. 提供サービスの目的と運営の方針：

サービスの目的	このサービスは、介護保険法に規定された要介護状態にあるお客様に対し、同法に則った訪問介護を提供するものです。
サービス運営の方針	事業者は、お客様の心身の特性を踏まえて、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出来るよう、居宅における入浴・排泄・食事の介護その他生活全般の援助を行うことによって、お客様の身体の清潔保持、心身機能の維持を図り、生活機能の維持・向上を目指すものとします。

3. 提供サービスの内容等：

- (1) サービスの提供開始にあたり、「居宅サービス計画」(以下、ケアプランという)に基づき策定した「訪問介護計画」を作成し、内容をご確認・ご同意をいただいたうえでサービスを開始いたします。
- (2) 提供するサービスの内容は次の通りです。
介護保険給付内サービス及び介護保険給付外サービス共に、お客様のご自宅を訪問し、以下のサービスを行います。(介護保険給付内サービス・給付外サービスについては、4. ご利用料をご参照ください)

【訪問介護等の内容】

イ.身体介護

サービス項目	内容
入浴の介助 身体の清拭・洗髪	入浴の介助もしくは清拭（身体を拭く）、及び洗髪等を行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換等を行います。
食事の介助	食事の介助等を行います。
衣服着脱の介助	衣服の着脱の介助等を行います。
通院介助	病院や診療所への通院の介助等を行います。
自立支援	自立した日常生活を営むための訓練や支援、見守り等
その他	その他、必要な身体介護を行います。

ロ.生活援助

サービス項目	内容
調理	お客様の食事の用意等を行います。
衣類の洗濯・補修	お客様の衣類等の洗濯や簡単な補修（ボタン付け等）等を行います。
住居の掃除・整理整頓	お客様の居室の掃除や整理整頓等を行います。
買い物	お客様の日常生活に必要な物品の買い物等を行います。
その他	その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、助言を行います。

ハ.通院等乗降介助

サービス項目	内容
通院等乗降介助	通院等のための乗車又は降車の介助（乗車前・降車後の移動介助等の一連のサービス行為を含む）

(3) サービスご利用時の留意事項：

下記の事項につき、ご理解ご協力をお願いいたします。

イ.サービス実施にあたっては、お客様のサービスご利用予定回数によっては複数の訪問介護員が交替にてサービスを提供する場合があります。

その場合はサービス提供責任者がサービス提供予定の訪問介護員に同行し、お客様及びご家族等に十分にご説明するとともに、お客様が安心してサービスをご利用いただけるよう十分に配慮いたします。

ロ.サービス実施にあたっては、お客様から特定の訪問介護員を指名することは出来ませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、管理者・サービス提供責任者もしくはお客様相談窓口（16. 参照）にご遠慮なくご相談ください。

ハ.サービス実施のために必要なお客様宅の備品等及び水道・ガス・電気を使用させていただきます。又、訪問介護員が車両にて訪問する場合があります。備品等の利用や駐車スペースについてご相談をさせて頂く場合もございますのでご了承ください。

ニ.サービス提供前後に衛生管理の一環として手洗い・うがい等を、お客様のご自宅の設備を使い、行わせていただきますのでご了承ください。

ホ.お客様に感染症の疾患等が認められた場合、医療機関の指示・指導のもと訪問介護員が感染予防具を着用し対応させていただくことがありますのでご了承ください。

ヘ.以下の行為については、訪問介護員が行うことは禁止されていますのでご了承ください。

お客様に対する

- ・医療行為
- ・毛染めなどの理美容に関わる行為
- ・身体拘束その他お客様の行動を制限する行為（10. 参照）
- ・訪問介護員の車両に同乗させる行為
- ・日常生活の援助に該当しないサービス行為

お客様及びご家族から

- ・金銭・預金通帳・証書もしくは書類等をお預かりする行為
（但し、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の取り扱いは可能です）
- ・金銭・物品もしくは飲食を授受する行為

お客様及びご家族に対する

- ・店舗の留守番、農作業などの営利を援助する行為
- ・宗教活動、政治活動もしくは営利活動
- ・迷惑行為

ご家族に対する

- ・お客様以外へのサービスの提供

ト、介護保険被保険者証・介護保険負担割合証の確認を以下の通り実施いたしますのでご了承下さい。

- ・毎月のサービス利用時に確認させていただきますので、事業者の職員にご提示ください。
- ・要介護状態区分等の更新や変更の申請を行う場合、もしくは行っている場合は事業者にご連絡ください。
- ・「住所」、「要介護状態区分等」もしくは「認定の有効期間」又は「負担割合」等記載内容の変更があった場合は事業者にご連絡ください。

4. ご利用料：

当社提供サービスに対するご利用料は、「ケアプラン」に基づき策定した「訪問介護計画」により提供したサービスの利用実績によります。

(1) ご利用料は以下の通りです。

① 介護保険給付内サービス：

介護保険給付内サービスのご利用にあたっては、介護保険対象費用の総額から保険請求額を差し引いたご利用料金を、お客様に自己負担分として申し受けます（保険請求額は、法定代理受領として事業所より国保連合会に請求して支払いを受けます。）

ご利用負担分については別紙料金表をご覧ください。

又、介護保険給付内サービスであっても、一旦全額をお支払い頂く場合があります。（法定代理受領以外でのサービス提供）その場合は、サービスを提供した証明書を交付いたします。

尚、給付制限・減免等に関しては介護保険法に準じた対応をいたします。

② 介護保険給付外サービス（実費負担分）：

在宅サービスでは、支給限度額（保険給付の対象となる費用の上限総額）が設定されていますが、この支給限度額を超える部分のサービス費用については全額お客様負担となります。

この超えた分のうち、「ケアプラン」に位置づけられている介護保険適用サービスは非課税、その他（別途「個人契約」となります）は課税となります。

支給限度額を超えてのサービスをご希望される場合は、介護支援専門員等にご相談下さい。

又、通院介助、買い物等において、訪問介護員の移動に交通費が必要となる場合は、実費全額がお客様の負担となります。

更に、通常の事業の実施地域（1-（3）参照）外へのサービス提供については、別途交通費を申し受けます。その場合は、通常の事業の実施地域を越える地点からの距離での交通費を申し受けます。

（通常の事業の実施地域を越える地点から 1 kmにつき 30円）

(2) お客様がご負担するご利用料（自己負担分及び実費負担分）のお支払い方法については、毎月の請求金額を、ご指定いただいた金融機関の口座から引き落としをさせていただきます。

但し、現金払い又は銀行振り込み等（振込手数料等はお客様負担）を希望される場合は、ご相談に応じます。

(3) お客様がサービスのご利用を中止（キャンセル）する場合には、事前に必ずご連絡ください。

但し、ご利用当日の中止（キャンセル）連絡の場合は、700 円のキャンセル料を申し受けます。

5. 「ケアプラン」の変更（サービス利用の中止、変更及び追加）：

お客様が、「ケアプラン」及び「訪問介護計画」に定めたサービスのご利用を中止、変更もしくは追加をご希望される場合は、必ず事前に介護支援専門員等へのご連絡・ご相談をお願いします。変更・追加の内容によっては、介護保険の対象とならない場合があります。

6. サービス提供の記録：

(1) 事業者は、お客様に対するサービス提供記録について、事業者が定める『個人情報保護方針』を踏まえ、法令の保存期間に則り、適切に保管・保存いたします。

(2) 事業者は、お客様からサービス提供記録の開示請求があった場合、所定の手続きを経た後、お客様に対し上記サービス提供記録等を開示いたします。

7. 個人情報の提供と保護：

(1) 事業者が知り得たお客様及びご家族等の個人情報については、「個人情報使用同意書」に規定されているとおり、事業者の介護サービスの提供及び緊急時又は災害時等以外での目的では原則使用せず、又法令等で定められている場合等を除きお客様の許可・同意なく、契約期間中及び契約終了後も外部・第三者に提供・漏洩することはいたしません。

(2) 事業者は、『個人情報保護管理規程』に基づき、個人情報管理責任者を任命し、個人情報の適切な使用と保護について取組みを行っています。

(3) 個人情報管理責任者及び相談・苦情対応窓口は、「16. 相談・苦情対応窓口」に記載のとおりです。

8. 身分証明書の携帯と職員研修：

(1) 身分証明書の携帯義務：

事業者の職員は、常に事業者発行の身分証明書を携帯し、初回訪問時及びその後お客様等から提示を求められた時は、必ずこれを提示いたします。又、職員の資格に関わる記録については、事業者は常にこれを最新のものに維持いたします。

(2) 職員研修：

事業者は、法令遵守及びサービス品質の向上並びに職員の資質の向上を図るため以下の項目等を年間研修計画に従い全ての職員に対し年1回以上実施いたします。

- ① 職業倫理及び法令順守（プライバシーの保護、個人情報の保護）
- ② 感染症及び食中毒の発生の予防及び蔓延の防止
- ③ 虐待防止・身体拘束廃止等の適正化の取組
- ④ 認知症及び認知症ケア
- ⑤ 事故発生及び再発防止
- ⑥ 接遇に関して
- ⑦ 緊急時の対応
- ⑧ 業務継続計画（BCP）
- ⑨ ハラスメントについて

その他、資質の向上に資する研修等（内部及び外部）を適宜実施します。

9. 虐待の防止：

(1) 事業者は、お客様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 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 宮浦 玉江
- ② 成年後見制度の利用を支援します。
- ③ 虐待防止のための指針及び苦情解決体制を整備しています。
- ④ お客様の尊厳等を尊重し、虐待防止等の権利擁護に関する研修を定期的に行います。
- ⑤ 虐待防止対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について職員に周知徹底をします。
- ⑥ 『高齢者虐待防止法』に基づいて、虐待を目撃した場合は関係機関に通報を行います。
- ⑦ 地域の虐待防止ネットワーク等の関係機関とも密接な連絡をとり、虐待の防止に努めます。

10. 身体的拘束について：

(1) 事業者は、お客様に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を原則として行いません。但し、お客様又は他のお客様の生命・身体を保護するために緊急やむを得ずお客様の身体を拘束することがあります。

(2) (1)にある「緊急やむを得ない」事態が生じた場合には、書面にてこれを記録し、適切に保管・保存します。

お客様からの開示のご希望に対しては、所定の手続きを経て開示いたします。

(3) 事業者は、身体的拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- ① 身体拘束廃止等適正化のための指針を整備しています。
- ② 身体拘束廃止に向けて身体拘束廃止委員会を設置し、1ヶ月に1回以上及びその他必要時には随時、委員会を開催します。また、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- ③ 身体的拘束等の適正化の取組みに関する研修を定期的実施いたします。

1 1. 感染症対策：

(1) 事業者は、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 職員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。
- ② 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。
- ③ 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、職員に周知徹底します。
- ④ 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。
- ⑤ 職員に対し、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実施します。

1 2. ハラスメント対策：

(1) 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け、次に掲げる取り組み及び措置を講じます。

- ① 職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記等の行為は組織として許容しません。
 - ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、職員、取引先事業者の方、お客様及びそのご家族等が対象となります。

- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

13. 緊急事態発生時の対応：

(1) 事業者は、サービス提供中に緊急事態が生じた場合は、主治医や医療機関等、事前にお客様から指定された緊急連絡先及び担当の介護支援専門員に速やかに連絡する等必要な措置を講じます。

なお、救急搬送を必要とする場合、救急隊への申し送り後は、事業者は原則同行できませんのでご承知おき下さい。

又、必要により関連行政機関（16. 参照）とも連絡をとります。

(2) 事業者は、お客様の経過状況について書面をもって記録し、関係機関からの報告要請を受けた場合には、その記録を速やかに提出いたします。

14. 事故発生時の対応：

事業者は、賠償責任保険に加入しており、サービス提供中に事業者の責による事故等が発生した場合は、お客様のご家族、市・町・区、お客様に関わる居宅介護支援事業所に速やかに連絡するとともに、当該事故の状況及び処置についての記録その他必要な措置を講じます。

又、賠償すべき事故については、この保険を使用する等の措置により、その損害に対し速やかに賠償を行うものとします。

15. 業務継続に向けた取り組み：

(1) 感染症や非常災害の発生時において、お客様に対する必要なサービス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、計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 職員に対して、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実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画の変更を行います。

(4) 感染症や非常災害等が発生した場合においても、サービス提供が継続できるよう、他の社会福祉施設や関係機関との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。

16. 相談・苦情対応の窓口：

(1) 事業者は、お客様及びご家族からのサービス提供に関する苦情に迅速かつ適切に対応するために、窓口の設置及び次の必要な措置を講じます。

① 苦情があった場合には、直ちに管理者等がお客様又はご家族に連絡を取り、直接訪問するなどして、詳しい事情を聞くとともに、当該サービス実施の担当職員からも事情を確認します。

② 苦情処理については、検討結果等に基づき、できるかぎり速やかにお客様又はご家族に対する対応を行います。

- ③ 苦情の内容、処理結果について記録した上、台帳に保管し、再発防止に役立てます。
- ④ 苦情の内容によっては、行政窓口等を紹介いたします。

(2) 事業者の相談・苦情対応の窓口は次の通りです。

① 事業者およびサービス提供事業所

名称	担当者	電話番号
ハートフルハウス 訪問介護事業所 「ひなたぼっこ」	管理者 又は 相談担当者	0561-61-3546
本社	総務部 お客様相談窓口	0561-63-6433

② 関連行政機関

名称	電話番号
愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室	052-971-4165
長久手市 長寿課	0561-56-0613
通常の事業実施地域の市町村窓口	※下記一覧表をご覧ください。

介護保険相談窓口一覧		
市・町・区	主管課	電話番号
尾張旭市	長寿課	0561-76-8144
瀬戸市	高齢者福祉課	0561-88-2621
名古屋市名東区	福祉課	052-778-3009
名古屋市守山区	高齢福祉係	052-796-4605
日進市	介護福祉課	0561-73-1495

17. 事業者の情報開示：

事業者は、その理念やサービスの方針についてホームページを通じて公開しています。又、お客様及びご家族等のご希望があれば、事業計画もしくは財務管理等の情報を開示いたします。

ホームページアドレス <http://heartful-house.com>

18. 暴力団排除：

(1) 事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）ではありません。

(2) 事業所は、その事業の運営について、暴力団員の支配を受けてはおりません。

19. 第三者評価の実施状況について：

第三者評価の実施の有無： 無

事業者は、お客様に対するサービスの提供開始にあたり、お客様に対して、この『重要事項説明書』に基づいて、サービス提供に関する重要事項を説明しました。

■説明日 年 月 日

■説明者 ハートフルハウス訪問介護事業所「ひなたぼっこ」

(氏名)

私は、上記『重要事項説明書』に基づいて、サービス提供に関する重要事項の説明を受けました。

■お客様

(住所)

(氏名)

□記名代行者

(続柄)

■ご家族・代理人

(住所)

(氏名)