

訪問介護 介護保険法に基づく
第1号訪問事業（訪問介護サービス）

ヘルパーステーションかえで 重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーションかえで
所在地	〒712-8001 倉敷市連島町西之浦 352-1
連絡先	Tel 446-4141 fax 445-1113
事業者指定番号	倉敷市 3370201976 号
管理者	宇渡 久美子
サービス提供地域	倉敷市

2. 事業の目的及び運営方針

（1）事業の目的

医療法人エム・ピー・エヌ が開設するヘルパーステーションかえで（以下事業所という）が行う訪問介護又は介護保険法に基づく第1号訪問事業（以下訪問介護サービス等という）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、事業所におくべき従業者（以下従業者という）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護サービス等を提供することを目的とする。

（2）運営の方針

事業所の従業者は、その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、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すために必要な援助を行う。訪問介護サービス等の実施にあたっては、関係市町村及び地域の保健・医療・福祉サービスを綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

3. 事業所の職員体制

管理者 1 名 訪問介護員 3 名（サービス提供責任者 1 名、他 2 名）

4. 営業日・営業時間

月曜から土曜日：8:30～17:00、但し木曜日：8:30～12:30

休み：日曜日、祝日、8月14日、15日、12月30日～1月3日

5. 当事業所の方針

利用者およびご家族の方々が、ご自宅で安心できる生活が出来る様、自立支援に向けた質の高い訪問介護サービス等を提供できるようお手伝い致します。

6. 相談窓口、苦情対応

対応責任者：宇渡 久美子

電話 446 - 4141 FAX445 - 1113

対応時間：月曜～土曜日 8:30～17:00、但し木曜日 8:30～12:30

公的機関窓口 倉敷市介護保険課 電話 086-426 - 3343

対応時間：月曜～金曜日（祝日を除く）8:30～17:15

岡山県国保連合会 電話 086-223-8811

対応時間：月曜～金曜日（祝日を除く）8:30～17:00

- 苦情処理の手順
1. 苦情処理台帳に記載
 2. 情報についての事実確認を行う
 3. 苦情処理方法を記載し、管理者が確認を行う
 4. 処遇処理について関係者との連携を行う
 5. 苦情処理の改善について御利用者に確認を行う
 6. 苦情処理は1日以内に行われる事を原則とする
 7. 苦情処理についての成果等を台帳に記録する
 8. 記録保存は完結後5年間とする

7. 事故発生時の対応

事故発生時は速やかにサービス提供責任者へ常時電話連絡ができる体制としています。
また、必要と考えられる損害賠償保険に加入しております。

8. 緊急時等における対応方法

従業者は、訪問介護サービス等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに管理者に報告します。

9. 秘密保持

- (1) 訪問介護サービス等を提供する上で知り得たご利用者及びその家族に関する秘密・個人情報についてはご利用者又は第三者の生命、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、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。退職後においてもこれを守ります
- (2) より良い訪問介護サービス等を提供する為に、ケアマネージャーその他事業者とサービス担当会議等を開催する場合には、予め説明をして同意を得ている場合は、利用者及び家族の情報提供をさせていただきます。

10. 当法人の概要

名称・代表者	医療法人 エム・ピー・エヌ 理事長 武田 晴郎
所在地	倉敷市連島町西之浦 3 5 2 - 1
事業概要	病院、居宅介護支援事業所、訪問看護ステーション、ヘルパーステーション 通所リハビリテーション、通所介護

11. サービスの内容

- (1) 下記のサービスの中から、身体介護、生活援助サービスを提供します。

【身体介護】 起床介助、就寝介助、排泄介助、衣服の着脱、整容介助、入浴介助、

身体の清拭・洗髪、食事介助、体位変換、服薬介助

【生活援助】 調理、洗濯、居室の掃除・整理整頓、買い物支援

- (2) 提供する訪問介護サービス等の内容は、利用者の希望をお聞きし、居宅介護支援事業者、地域包括支援センターのケアマネージャーと検討して、別添の「訪問介護サービス計画」により計画的に行います。

12. 費用

- (1) 介護保険の適用がある場合は、原則として添付する契約書別紙サービス内容及び利用料金同意書に示す利用料金の1割～3割の負担額となります。利用者負担額については、保険者から交付される「介護保険負担割合証」の負担割合の額となります。
- (2) 介護保険での給付の範囲を超えた訪問介護サービス等の利用料金は、事業者が別に設定し、全額が利用者の自己負担となりますのでご相談ください。
- (3) 介護保険法の改正又は倉敷市で定める額の変更に伴い利用料の変更を行う場合がありますので予めご理解下さい。

13. キャンセル

利用者がサービスを中止する時は、サービス提供責任者までご連絡下さい。利用者の都合でサービスをキャンセルする時は、キャンセル料が必要になります。但し、容態の急変など、緊急時の場合はキャンセル料は不要です。

キャンセル料：サービスの前々日までは、無料

サービスの前日までは、ご利用者負担金の50%

サービスの当日は、ご利用者負担金の100%

14. その他

- (1) 利用者がヘルパーの交代を希望される時は、サービス提供責任者にご相談下さい。
- (2) 利用者が不在の場合は訪問サービスを行うことができません。訪問中に外出されることも禁止されています。万が一外出されて事故等にあわれた場合は、ヘルパーは責任をおいかねます。
- (3) 暴言・暴力・セクシャルハラスメント等の行為が訪問介護員に対して発覚した場合は、直ちに警察に通報しサービスは中止させていただきます。
- (4) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の行為は行いません。
- ①医療行為。
 - ②利用者又は家族の金銭・預金通帳・証書・書類などの預かり。
 - ③利用者又は家族からの金銭・物品・飲食の授受。
 - ④利用者の同居家族に対するサービス。
 - ⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除・庭掃除等）。
 - ⑥利用者の居宅での飲酒・喫煙・飲食。
 - ⑦身体拘束その他利用者の行動を制限する行為。
- (利用者又は第三者の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)
- ⑧その他利用者又は家族に対して行う宗教・政治・営利活動およびその他迷惑行為。

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

当事業所は、訪問介護サービス等のサービス内容及び重要事項説明書に基づいて、訪問介護サービス等の内容及び重要事項の説明をしました。

令和 年 月 日

事業者（乙） 倉敷市連島町西之浦 352-1
医療法人 エム・ピー・エヌ
理事長 武田晴郎
ヘルパーステーションかえで

説明者 _____

私は、訪問介護サービス等の内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、訪問介護サービス等のサービス内容及び重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者（甲） 住所 _____

氏名 _____

代筆者

住所 _____

氏名 _____

（続柄 _____）

利用者みなさまへ

個人情報保護の取り扱いについて

事業者名 医療法人エム・ピー・エヌ
事業所 ヘルパーステーション かえで

当事業所は、在宅で医療や介護を受けながら生活をされている利用者への訪問介護支援の提供を通して個人情報を取得し保有させていただいております。この書面は、利用者様とその御家族の個人情報の保護とお取扱いにつきまして、個人情報保護法の趣旨に従い説明するものです。

1. 個人情報に対する基本的姿勢

当事業所は、個人情報保護法の趣旨を尊重し、「個人情報保護規定」を定め、利用者みなさまの個人情報を厳重に管理してまいります。

2. 事業所が保有する個人情報の利用目的

当事業所は、サービス利用の申し込み、訪問介護の提供を通じて収集した個人情報は、利用者・御家族の方への心身の状況説明、個人記録・台帳の作成等といった訪問介護支援のために必要に応じて利用いたします。

また、利用者の皆様及びその御家族の収集した個人情報は、訪問介護支援の提供以外にも以下のような場合に、必要に応じて、第三者に提供される場合があります。

- ・ 病院、診療所、薬局及びその他の訪問介護事業所、訪問看護ステーション、居宅サービス事業所や地域包括支援センター等とのカンファレンス等による連携、照会への回答
- ・ 特別養護老人ホーム等への介護保険施設入所時の照会への回答
- ・ 審査、支払い機関へのレセプトの提出
- ・ 保険者への相談、届け出、及び照会への回答
- ・ 学会、研究会等での事例研究発表
- ・ 学生等への実習、研修への協力のため

3. 当事業所が保有する個人情報の保存

収集した個人情報は、法律に定められた期間、保存することを義務付けられています。保存の実施方法・期間・廃棄処分方法については、適用される法律ごとに異なります。

4. お問い合わせ先

開示請求、苦情・訂正・利用停止等は、下記にお申し出ください。

個人情報管理総括責任者

苦情・相談窓口 宇渡 久美子

TEL (086) 446-4141

FAX (086) 445-1113

上記に同意します。

令和 年 月 日

利用者同意欄

代筆者 (続柄)

家族 (続柄)