

重要事項説明書・契約書

(R6年4月1日改定)

医療法人 弘医会
とりかいヘルパーステーション

1. 重要事項説明書

1. 当事業所の概要

(1) 当事業所の名称等

法人名	医療法人 弘医会
代表者	理事長 笠原 憲二
事業所名称	とりかいヘルパーステーション
所在地	福岡市城南区鳥飼 6-7-14
連絡先	T E L 092-851-9760 F A X 092-400-5151
介護保険指定	指定訪問介護 指定介護予防型訪問サービス (4071302378)
管理者	野方 翔太 (兼務)
サービス実施地域	福岡市城南区・早良区・中央区

(2) 関連施設

- ・福岡鳥飼病院
- ・太刀洗病院
- ・とりかい介護老人保健施設
- ・介護老人保健施設ふじ
- ・とりかい訪問看護ケアプランサービス
- ・グループホーム弘医荘
- ・とりかい訪問看護ステーション
- ・たちあらい訪問看護ケアプランサービス
- ・グループホームとりかい
- ・有料老人ホームいなほ
- ・小規模多機能ホームとりかい
- ・住宅型有料老人ホームとりかい

(3) 職員の勤務体制及び営業時間

職種	常勤
管理者 (看護師又は介護福祉士)	1名 (兼務)
サービス提供責任者 (介護福祉士)	1名 (兼務)
介護職員	常勤換算 2.5名以上 (サービス提供責任者含む)

営業日及び受付時間 日曜日～土曜日 午前8：30～午後5：00

(但し、8/14～15・12/30～1/3までを除く)

* 24時間対応可能

(4) 事業所の理念

当ヘルパーステーションは「高齢者の尊重と自立を守る」という企業理念のもと、いかなる場合においても「利用者優先」を原則としたサービスの提供に努めます。

(5) 当事業の目的

当ヘルパーステーションは、利用者が有するその能力に応じて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支援することを目的として訪問介護サービス、介護予防型訪問サービス全般を提供します。

2. 計画の内容

- (1) サービス提供責任者は、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した計画を作成します。既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成します。
- (2) サービス提供責任者は、サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。
- (3) サービス提供責任者は、サービス計画を作成した際にはそれを利用者に交付いたします。
- (4) サービス提供責任者は、サービス計画の作成後、当該計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行うなど、新たにサービス計画書を交付してその内容を確認するものとします。
- (5) 利用者及び介護者等は、サービス計画の決定・変更に関する主治医・医療機関その他関係と連携(助言・指導等)についてヘルパーステーションに協力するものとします。

3. サービスの内容

(1) 身体介護

- | | | |
|-------|----------|----------|
| ・食事介助 | ・移乗、移動介助 | ・更衣介助 |
| ・服薬介助 | ・入浴介助、清拭 | ・通院、外出介助 |
| ・体位交換 | ・排泄介助 | など |

(2) 生活援助

- | | | | |
|---------|---------|------|----|
| ・一般的な調理 | ・ベッドメイク | ・掃除 | |
| ・洗濯 | ・薬の受け取り | ・買い物 | など |

(3) 保険給付とならないもの

- | | |
|-----------------------|--------------|
| ・利用者以外の洗濯、調理、布団干し | ・植木の剪定などの園芸 |
| ・大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ | ・草むしり、花木の水やり |
| ・家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え | ・来客の応接 |
| ・ペットの世話 | など |

4. ご利用料金について

(1) 介護サービス費用

料金は別紙の通りです。

(2) 交通費について

通常の実業実施地域以外利用の場合、訪問にかかる交通費については、当事業所の規定により、支払いを受けます。

- ① 片道 2キロメートル以上 5キロメートル未満 100円

- ② 片道 5キロメートル以上 10キロメートル未満 200円
- ③ 片道 10キロメートル以上 400円

(3) キャンセル料について

利用をキャンセルされる場合は、利用日の前日までにご連絡いただきますようお願い致します。利用者が正当な理由（体調不良等）なくキャンセルされる場合は、基本料金をお支払いいただく場合がございます。

(4) 利用料の延滞について

支払い期日において、本条第1項、第2項定めるサービス利用料金の支払いがされなかった場合には、ヘルパーステーションは利用者に対して、支払い期日の翌日から支払い完了の日までの日数に応じて、遅延利息を併せて請求させて頂く場合がございます。

5. 利用日の変更について

(1) 利用日の変更

利用者は、都合により所定の日時におけるサービスの利用を中止、変更、又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、利用者はサービス実施の前日までにヘルパーステーションに申し出るものとします。また、サービス利用当日、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、利用者の同意を得た上でサービス内容を変更することができるものとします。

(2) その他

ヘルパーステーションは、本条第1項に基づく利用者からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、サービス従事者等の稼働状況により利用者の希望する日時のサービス提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提供して協議するものとします。

6. 秘密の保持について

事業者及び事業者の従事員は、正当な理由がない限り、利用者に対する居宅サービスの提供の際、知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らしません。事業者は、事業者の従事員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らすことが無いよう必要な措置を講じます。

事業者は、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者又は利用者の家族の個人情報は用いません。

7. 要望または苦情等の申し出

- (1) 利用者は提供されたサービスに苦情がある場合には、事業者、ケアスタッフ、市町村又は国民健康保険団体連合会に対して、いつでも苦情を申し立てることができます。
- (2) 事業者は、苦情対応の窓口責任者及びその連絡先を明らかにするとともに、苦情の申し立て又は相談があった場合には、迅速かつ誠実に対応します。
- (3) 事業者は、利用者が苦情申し立て等を行ったことを理由として何らかの不利益な扱いをすることはありません。

(当事業所の窓口)

電話番号 : 092-851-9760

担当者 : 野方 翔太

苦情を受けた従事者 → 管理者又は上司へ報告 → 内容の検討・改善措置
→ 利用者への説明 → 記録

(公的団体の窓口)

- ・福岡県国民健康保険団体連合会 (サービス相談係) 電話番号 : 092 - 642 - 7859
- ・城南区 保健福祉センター 介護サービス係 電話番号 : 092-833-4105(直通)
- ・早良区 保健福祉センター 介護サービス係 電話番号 : 092-833-4355(直通)
- ・中央区 保健福祉センター 介護サービス係 電話番号 : 092-718-1102(直通)

8. 事故発生時の対応

当事業所は利用者に対する訪問介護及び予防訪問介護の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の御家族や主治医などに連絡を行なうとともに、必要な措置を講じます。又、賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償を速やかに行ないます。

9. 緊急時の対応

事業者は、現にサービスの提供を行っているときに利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医・救急隊・ご家族・居宅介護支援事業者に連絡を取る等必要な措置を講じます。

利用者の主治医	氏 名	
	所属医療機関の名称	
	所 在 地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏 名	
	住 所	
	電話番号	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	
居宅介護支援事業者	氏 名	
	所属事業所	
	所 在 地	
	電話番号	

10. 業務継続計画 (BCP) の策定

感染症や非常災害の発生時において、業務を可能な範囲内で継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行なう等の措置を講じるものとします。

11. 感染症の予防及び蔓延防止について

当事業所では、感染症の予防及び蔓延を防止するため、指針の整備や委員会の開催を行い、必要な研修及び訓練を定期的に行う等の措置を講じるものとします。

12. 虐待防止について

当事業所では、利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するため、指針の整備や委員会の開催を行い、必要な研修を定期的に行う等の措置を講じるものとします。また、利用者及び利用者代理人からの苦情処理体制の整備を行います。

事業所は、サービス提供中に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するものとします。

13. サービスの利用に関する留意事項

ホームヘルプサービスの実施にあたり下記の点についてご理解とご協力をお願い致します。

- (1) サービスに必要な金銭（買い物の代金、毎月の利用料等）はケアスタッフが立て替えることは致しませんので事前にご準備下さい。

- (2) 担当ヘルパーについて

サービス提供時に担当のヘルパーを決定しますが、実際のサービスの提供にあたっては、複数のヘルパーが交代してサービスを提供することもあります。

- (3) ヘルパーの交代

- ① ご契約者からの交替の申し出

選任されたヘルパーの交代を希望される場合には、当該ヘルパーが業務上不適当と認められる事情その他交替を希望される理由を明らかにして、当事業所に対してヘルパーの交替を申し出ることができます。但し、ご契約者から特定のヘルパーの指名はできません。

- ② 事業者からのヘルパーの交替

当事業所はなるべくおなじみのスタッフが利用者を担当するように心がけておりますが、人員体制の都合等により、担当ヘルパーを交替することがあります。その際には契約者及びその御家族に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮致します。

- (4) ケアスタッフの訪問記録

サービスの終了時にケアスタッフがサービス実施の確認の為、所定の用紙に印鑑を頂きますのでご了承下さい。

- (5) 利用者及び利用者代理人の禁止行為として、以下の行為を禁止します。

- ① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

例：物を投げつける／蹴る／唾を吐く

- ② 職員に対する精神的暴力（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）

例：大声を発する／怒鳴る／特定の職員に嫌がらせをする／「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

- ③ 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に沿わない性的誘い掛け、好意的態度

の要求等、性的な嫌がらせ行為)

例：必要もなく手や腕を触る／抱きしめる／あからさまに性的な話をする／待ち伏せる

14. サービス契約の終了

当事業所では、次に掲げる場合は、サービス契約を解除することができるものとします。

- (1) サービス利用料金の支払いが、正当な理由なく連続して2ヶ月以上遅延し、支払いの催促をしたにもかかわらず10日以内に支払われない場合。
- (2) 利用者又は利用者代理人などからの職員に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシュアルハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ、又は生じるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になった場合。

11. 第三者評価について

当事業所では下記のとおり、第三者評価の実施は以下の通りです。

第三者評価の実施の有無	無
実施した直近の年月日	—
実施した評価機関の名称	—

2. 契約書

様（以下「利用者」という。）と医療法人弘医会「とりかいヘルパーステーション」（以下「事業者」という。）は事業者が契約者に対して行う訪問介護サービス、総合事業（介護予防型）サービス（以下「サービス」という。）について、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第1条 契約の目的

事業者は利用者に対し可能な限り、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なサービスを提供します。

第2条 契約期間

1. 本契約の契約期間は、令和 年 月 日から契約者の要介護認定、要支援認定の有効期間満了日までとします。
2. 契約終了の7日前までに、利用者から事業者に対して、契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとし、その後も同様とします。

第3条 サービス内容について

事業者が行うサービスの具体的内容は、重要事項説明書に記載のとおりです。

第4条 利用者の解約権

1. 利用者は事業者に対して、いつでも1週間以上の予告期間をもって、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病状の急変、緊急の入院などのやむを得ない事情がある場合には、契約終了を希望する日の7日前以内であっても、申し出により、この契約を解約することができます。
2. 次の場合、利用者は事業者に申し出を行うことにより、事前申し出の期間なしに、この契約を解約することができます。
 - ア 事業者が正当な理由なしにサービスの提供を行わない場合
 - イ 事業者が守秘義務に反した場合
 - ウ 事業者が利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - エ 事業者が破産した場合
 - オ その他事業者がこの契約に定めるサービスの提供を正常に行い得ない状況に陥った場合

第5条 事業所の解約権

事業者は、事業規模の縮小、事業所の休廃止等、この契約に基づくサービスの提供が困難になるなどのやむを得ない事情がある場合には、利用者に対して、この契約の解約を予定する日から1ヶ月以上の期間において、利用者に解約理由を示した文書を通知することにより、この契約を解約することができます。

但し、次の場合には、1ヶ月以上の期間の事前申し出の期間なしに、この契約を解約することができます。

- ア 利用者がこの契約に定める利用料等の支払いを 2 ヶ月以上遅延し、文書による利用料等の支払い催告を行ったにもかかわらず、催告の日から 14 日以内にその支払いが無かった場合。
- イ 利用者またはその家族などが事業者や従業者に対して、この契約を継続しがたいほどの不信行為を行った場合

第 6 条 契約の終了

次のいずれかの事由が発生した場合は、この契約を終了するものとします。

1. 第 2 条の規定により事前に更新の合意がなされないまま契約の有効期間が満了した場合
2. 第 4 条の規定により利用者から解約の意思表示がなされた場合
3. 第 5 条の規定により事業者から解約の意思表示がなされた場合
4. 次の理由により利用者にサービスを提供できなくなった場合
 - (1)利用者が介護保険施設に入所した場合
 - (2)利用者の介護認定区分が自立と判定された場合
 - (3)利用者が死亡した場合

第 7 条 サービス利用料金

1. 利用者負担金

第 3 条に掲げるサービスを提供した場合の利用者負担金については、別紙重要事項説明書に定める利用者負担金とします。

但し、お客様が未だ要介護認定、要支援認定を受けていない場合、又は居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金全額を支払うものとします。

(要介護若しくは要支援認定後、又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます<償還払い>。)

2. 利用体系の変更

- ① 事業者の料金体系は、国が定める介護給付費(介護報酬)に順ずるものとします。
- ② 利用者に対して 1 ヶ月前までに書面で通知することにより、利用単位毎の料金の変更(増額又は減額)を申し入れることができます。
- ③ 利用者は、料金の変更を承諾しない場合は、事業者に対し書面で通知することにより、この契約を解消することができます。
- ④ 項の場合においても、利用者は既実施したサービスについては、所定のサービス利用料金を事業者を支払うものとします。

第 8 条 義務

1. 利用者及び介護者等は、本契約で定められた以外の業務をサービス従事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・命令は全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、利用者及び介護者等の事情、意向等に十分配慮するものとします。

3. ご家族は、事業者と共同して利用者の在宅生活の質の向上に努めるものとします。
4. 利用者及び介護者等は、サービスの実施のために必要な備品（水道・ガス・電気を含む）等が無償で提供し、サービス従事者が会社に連絡する場合の電話等の使用を承認するものとします。

第9条 秘密保持および個人情報の保護

1. 事業者は、業務上知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、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。
2. あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合は、前項の規定にかかわらず、一定の条件の下で個人情報を使用できるものとします。

第10条 賠償責任

事業者は、サービスの実施に伴って、自己の責に帰すべからざる事由によって生じた損害については、損害賠償を負いません。とりわけ、事業者は以下の事由に該当する場合には、損害賠償責任を免れます。

1. 利用者が、契約締結時にその疾患及び身体状況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ったことに起因して損害が発生した場合。
2. 利用者、若しくは介護者等が、サービス実施の為必要な事項に関する聞取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行った事に起因して損害が発生した場合。
3. 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に起因して損害が発生した場合。
4. 利用者又は介護者等が、事業所及びサービス従事者等の指示・依頼に反して行った行為に起因して損害が発生した場合。

第11条 苦情対応

当事業所では利用者の皆様のご意見を伺い、より快適なサービス提供をしたいと考えております。当事業所のサービスに対するご要望や苦情等がございましたら相談担当者を置いておりますので、当事業所までご連絡下さい。誠意をもって対応致します。また、公的にも相談窓口がございます。

第12条 事故発生時の対応

利用者に対する指定居宅介護支援の提供により事故が発生した場合には、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

第13条 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医・救急隊・ご家族・居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置をとります。

