訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業重要事項説明書

1 事業所の名称 および 法人概要

事業所名	**エールハート本部**
所在地	**東京都中央区銀座三丁目 11 番 1 号ﾆｭｰ銀座ﾋﾞﾙ8階**
指定年月日	**令和 2 年 4 月 1 日(訪問介護)** **令和 6 年 4 月 1 日(日常生活支援総合事業)**
介護事業所番号	東京都第１３７０２００４４４号
サービス提供地域	中央区全域

職員の体制

サービス提供責任者　５名以上　（内　管理者１名）

介護職員総数　　２５名以上（内　常勤１０　非常勤１５名以上）※

（　介護福祉士１５名　准看護師０名　初任者研修４名実務者研修１名　２級５名　）

※人員の異動により若干の変動があります

商　　号　株式会社　中央ケアサービス

商　　標　エールハート（特許庁　登録第 4570233 号）

事業内容　介護保険法による居宅サービス事業　並び　指定居宅介護支援事業

代表者　　代表取締役　石塚　雄剛

本　　店　東京都中央区銀座三丁目 11 番 1 号

電話・ＦＡＸ番号　TEL　03-5565-7484　FAX　03-5565-7485

法人が行っている他の事業

居宅介護支援事業（ケアプラン作成）

令和２年５月１日　東京都第１３７０２００４４４号

2　運営方針

（1）当事業所は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて利用者が可能な限り居宅において、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、常に利用者の立場にたって援助を行います。

（2）訪問介護事業及びの介護予防・日常生活支援総合事業実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス、福祉サービスの実施機関と綿密な連携を図り、サービスの提供に努めます。

3　サービス概要

（1）事業所の営業日時等

営業日	月曜日～金曜日
営業時間	午前 9 時～午後 5 時 30 分

※　その他のお時間については、転送電話にて対応させていただきます。

（2）サービスの提供時間帯

時間帯	早朝	通常時間帯	夜間
	6:00～8：00	8:00～18:00	18:00～22:00
平　日	○	○	○
土日祝年末年始	○	○	○

※ 要介護１～５の方は、時間帯により料金が異なります。なお、要支援１～２の方のご利用については、通常時間帯のみとなります。

4　サービス内容

(訪問介護についてのサービス内容)

（１） 身体介護

食事介助	配膳・下膳、おかずを刻む・つぶす、摂食介助（お茶・水などを含む)、服薬介助、食後介助（歯磨き見守り・介助、うがい見守り・介助、義歯洗浄、口腔清拭
入浴介助	自宅浴室、施設浴場等での脱衣介助、着衣介助、全身浴、洗髪、手浴・足浴、水分補給等
排泄介助	トイレ利用の介助（移動、脱衣、後始末、着衣、清潔介助）ポータブルトイレ利用介助、おむつ交換、尿瓶利用介助等
清　　拭	顔、首の清拭、上半身の清拭、下股の清拭、陰部洗浄、ドライシャンプー、全身清拭等
体位変換	体位変換、移乗・移動介助、外出介助、更衣介助、起床・就寝介助、身体整容（髪の手入れ、簡単な化粧等）等
その他	特段の専門的配慮をもって行う利用者の日常生活上・社会生活上に必要なサービス等

（２）生活援助

買　物	日用品等の買物(内容の確認、品物、つり銭の確認を含む)、薬の受け取り
調　理	配膳、後片付け、一般的な調理（温め直す等の簡単な調理を含む)
掃　除	居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、その他の清掃
洗　濯	洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥（物干し)、洗濯物の取り入れと収納、利用者不在のベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等
その他	被服の補修（ボタン付け、破れの補修等)、その他の整理、補修

（３）その他のサービス

介護相談　　介護でお困りのことはお気軽にご相談下さい。

(介護予防訪問介護・日常生活支援についてのサービス内容)

（１） 介護予防自立支援・日常生活支援に向けてのサービス

内容の詳細は担当地域包括と相談になります。

（２） その他のサービス

介護予防・日常生活支援に関する相談

5　利用料金等

（1）別紙　料金表のとおり

（2）交通費

訪問介護員が実施地域の利用者宅に訪問する場合、交通費はかかりません。ただし利用者宅よりの移動を要するサービス提供のためかかる交通費は実費となります。

（3）キャンセル料

1・要介護1～5のご利用者様の場合

急なキャンセルの場合は、下記の料金をご請求させていただきますので、キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。

事業者に利用者から利用の前日までの営業時間内に連絡があった場合	無　料
利用前日までの営業時間内に連絡がなかった場合は、キャンセル料として、60分を超える訪問介護の場合は、右の金額を受領します	１８００円
利用前日までの営業時間内に連絡がなかった場合は、キャンセル料として、30分以上60分未満の訪問介護の場合は、右の金額を受領します。	１２００円
利用前日までの営業時間内に連絡がなかった場合は、キャンセル料として、30分未満の訪問介護の場合は、右の金額を受領します。	６００円

2・要支援1～2のご利用者様の場合

原則としてキャンセル料をご請求することはありませんが、前項に規定するキャンセルがあった月に、弊社の訪問介護サービスを1度もご利用されなかった場合に限り、前項一覧表にあるキャンセル料をご請求申し上げます。

3・訪問してサービスがキャンセルだった場合、訪問介護の場合

（4）ご利用者さまやご家族さまの要請により、ケアマネージャーが必要と判断した緊急サービス（当初のケアプランに位置づけの無いサービスで、サービス開始予定時刻の24時間前までに依頼を受けたサービスでないものに限る）については、緊急時加算が適応され、ご利用料金が割り増しとなります。なお緊急時サービスは月2回までのご利用可能となります。（介護予防の方は除く）

（5）ご利用開始月には、別途に初回サービス加算料金が発生します。

（6）その他

利用者のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者のご負担になります。

（7）料金のお支払い方法

お支払方法は、当月のサービス利用料金の合計請求額を翌月の15日までに請求し、下記の方法にて翌月末日までにご入金ください。

①　最寄りの郵便局より払込取り扱い票にて、払い込みをしていただきます。

②　三菱ＵＦＪニコス株式会社の口座引き落としをご利用いただきます。

6　サービス実施記録の閲覧

利用者が希望するときは、サービスの実施記録を無料で閲覧することができます。

またサービス実施記録の複写物の交付を受け取ることができます。

7　訪問介護サービスの利用方法

（1）（通常は、介護支援専門員を通じて）事業所に訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業の申し込みをします。

（2）事業所のサービス提供責任者が訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業提供に関する重要事項の説明をします。

（3）「訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業契約書」により契約を締結します。

（4）利用者の意向に沿って、サービス提供責任者が訪問介護計画または介護予防訪問介護計画を作成します。

（5）訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業サービスの提供を開始します。

8　契約の終了

（1）利用者は事業者にたいして、30日の予告期間をおいて文書で通知することにより、この契約を解除することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が30日間以内の通知でもこの契約を解除することができます。

（2）事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して30日の予告期間をおいて理由を示した文書で通知することにより、この契約を解除することができます。

（3）次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、ただちにこの契約を解約することができます。

①　事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合

②　事業者が守秘義務に反した場合

③　事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

（4）次の事由に該当した場合は、事業者が文章で通知することによりただちにこの契約を解約することができる。

①　利用者のサービス利用料金の支払いが１ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず指定した日までに支払われない場合

②　利用者又はその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合、または公序良俗に反する行為をとった場合

③　利用者または利用者の家族または利用者の同居者が、当事業所の職員などサービス提供者に対して暴力行為、ハラスメント行為（性的ハラスメントも含む）を行った場合

（5）次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。

①　利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合

②　利用者が死亡した場合

③　３ヶ月以上利用がなく、今後も利用がないと事業者が判断した場合

9　サービス内容に関する苦情

①　お客様相談・苦情担当

当事業所の訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業サービスに関するご相談・苦情および居宅サービス計画に基づいて提供している各サービスについてのご相談・苦情を承ります。

○ 相談・苦情受付担当者　総務　石塚雄剛

○ 受付時間　　毎週月曜日　～　金曜日　９：００～１７：３０

○ 電　　話　　０３－５５６５－７４８４

② 苦情処理の流れ

１．サービス利用者(家族)からの相談・苦情の申し出

２．相談・苦情内容、利用者の意向等の確認と記録

３．受け付けた相談・苦情及びその改善等責任者へ報告・助言

４．それでも解決できない場合は、以下の第三者相談機関への申し出が可能です。

中　央　区　中央区介護保険課指導担当　電話　３５４６－５７４９

③ その他

上記以外に、次のところの相談・苦情窓口に苦情を申し出ることができます。

東京都国民健康保険団体連合会　介護保険部　相談指導課　相談窓口担当

専用電話　０３－６２３８－０１７７

10　緊急時における対応方法

1　サービスの提供中に様態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、ただちに、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等への連絡いたします。

2　事業所は、前項の緊急事態の状況に際して採った処置について記録しなければならない。

11　事故処理における対処方法

1　サービスの提供中に事故があった場合は、事前の打ち合わせにより、物品の損害等については親族ならびに当事業所管理者に、身体の損傷等については主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へただちに連絡いたします。

2　事業所は、前項の事故の状況並びに、事故処理に際して採った処置について記録しなければならない。

3．事業所は、利用者に対する訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業サービスの提供によって賠償すべき事故が発生した場合は、事故内容に応じ、損害賠償措置を速やかに実施するものとする。（ただし、物損について金銭で弁償する場合は、法定耐用年数に準じた額とします。）

12　虐待防止のための措置に関する事項

当事業所は利用者の人権を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ市区町村へ報告します。また、虐待防止に関する指針を利用者の閲覧に供します。

2　虐待防止について以下の責任者を選定します。

○ 相談・苦情受付担当者　高松　由弥子

○ 受付時間　　毎週月曜日　～　金曜日　９：００～１７：３０

○ 電　　話　　０３－５５６５－７４８４

3　成年後見制度を周知するとともに、制度の利用に当たって必要となる支援を実施。

4　苦情解決体制を整備します。

5　従業者に対しても、虐待の防止のための普及、啓発の研修を定期的（年１回以上

開催するとともに、新規採用時に必ず実施します。

6　虐待防止のための対策検討委員会を設置するともに、検討結果を従業者へ周知する。

・虐待防止委員長　山田　雅子（虐待防止責任者兼務）

※他に虐待防止委員を１名配置します。

12　第三者による評価の実施状況

当事業所の第三者による評価の実施状況は次の通り

第三者による評価実施状況　なし

13　事業継続計画の策定等について

当事業所は、大規模災害時や感染症発生時において利用者に対しサービスの提供を継続的に実施するための事業継続計画を策定し、必要な措置を講じるものとする。

2　当事業所は、従業者に対し事業継続計画を周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的（年１回以上）に実施するものとします。

3　当事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更をおこなうものとします。

14　衛生管理・感染症対策の実施

当事業所は従業者の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等の必要な管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

2　当事業所は感染症の発生、または感染症蔓延防止対策として以下の措置を講じる。

(1)事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為の対策を検討する委員会６か月に１回以上開催するとともに、その結果についても従業者へ周知徹底を図る。

(2)事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の指針を整備する。

(3)事業所において、従業者に対し感染症予防・蔓延防止の為の研修を定期的（年１回以上）に実施する。

15　ハラスメント事項

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、サービス中の性的な言動、または優越的な立場を背景とした言動であって、業務上必要かつ適切な範囲を超えた言動により従業者の就業環境が害されることを防止するために、方針の明確化並びに必要な措置を講じるものとします。

2　ハラスメント行為として以下の各号について、書面の交付により即時の契約解除が可能な事項と定め利用者（契約者を含む）およびその家族または同居者はこれに同意するものとします。

１）身体的暴力

２）脅迫、暴言、特定のヘルパーに対する嫌がらせ、理不尽なサービスの要求

３）性的な会話への誘導、不必要な身体接触、セクシャルハラスメント行為

４）長時間の電話、多頻度メール送信など、適切なコミュニケーションの範囲を超え当事業所の活動の妨げ、または特定個人に対するストーカ行為となり得る行為

16　秘密保持

1　事業所の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族等の

秘密を漏らしてはならない。

2　事業者は、従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことのないよう、必要な措置を講じなければならない。

3　事業者は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書（別紙　個人情報取り扱い確認・承諾書）により得ておかなければならない。

17　個人情報の保護

当事業所に勤務する社員及び登録訪問介護職員は、個人情報保護方針に基づき、退職後も業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らさないことを誓約します。

令和　　年　　月　　日

訪問介護及び介護予防・日常生活支援総合事業サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明いたしました。

事業者

名　称　　エールハート本部　（株式会社中央ケアサービス）

所在地　　東京都中央区銀座三丁目 11 番 1 号　ニュー銀座ビル 8 階

代表者　　代表取締役　　石塚　雄剛

説明者　　エールハート本部　（株式会社中央ケアサービス）

サービス提供責任者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

私は、契約書及び本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

令和　　年　　月　　日

利用者　　住所

氏名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

代理人　　住所

氏名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

（ご利用様との続柄：　　）