

ヘルパーステーションスマイリー重要事項説明書

(総合支援事業)

1. 事業者及び事業所

事業者

事業者名称	芸北福祉会
法人種別	社会福祉法人
代表者名	理事長 齋藤 正守
所在地	広島県山県郡安芸太田町大字下筒賀 821 番地
電話番号	0 8 2 6 - 2 2 - 1 0 7 5
FAX 番号	0 8 2 6 - 2 2 - 1 0 7 6

事業所

事業所名称	ヘルパーステーションスマイリー
指定年月日	令和 2 年 4 月 1 日
指定事業所番号	3473500886
所在地	広島県山県郡北広島町荒神原 2 0 0 番地
電話番号	0 8 2 6 - 3 5 - 0 9 7 5
FAX 番号	0 8 2 6 - 3 6 - 3 0 1 3
管理者氏名	栗栖 真美

2. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	ご利用者の居宅において要介護の状態にある方に対して、ご利用者のご希望に添い、可能な限りご自宅で自立した生活ができるように、適切な訪問介護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none">1. ご利用者の人権尊重・個人情報秘密の厳守を第一とします。2. ご利用者のご自宅で心身の特性と保有しておられる能力に応じ、自立した日常生活ができるように、入浴・排泄・食事の介護、その他生活全般にわたる訪問介護サービスを提供します。3. 事業の実施にあたりましては、関係市町・居宅介護支援事業者・地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3. 職員の職種、人員

職種	人員	職務内容
管理者	常 勤 1 名	事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行う。
サービス 提供 責任者	常 勤 2 名以上	<ul style="list-style-type: none">・訪問介護計画の作成、変更等を行い、利用の申し込みに係る調整を行う。・ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握し、サービス担当者会議への出席、ご利用者に関する情報の共有等居宅介

		<p>護支援事業者等との連携に関すること。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び兼所内容を指示するとともに、ご利用者の状況を把握すること。 ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。
訪問 介護員	3 名以上	訪問介護サービスの提供にあたる。

4. 訪問介護サービスの概要

身体介護		生活介護	
起床介助	入浴介助	調理	薬の受け取り
就寝介助	食事介助	洗濯	衣服の入替等
排泄介助	体位変換	掃除・整理整頓	その他（ ）
衣服の着脱	服薬管理	買い物	
整容介助	通院等介助		
身体の清拭・洗髪	その他（ ）		

【提供できないサービス】

◎医療行為

◎各種支払や年金等の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱い

◎直接ご利用者の援助に該当しない行為

- ① ご利用者以外のご家庭等の洗濯・調理・買い物・布団干し等
- ② 主としてご利用者の使用する居室以外の掃除、整理整頓
- ③ 来客の接待（お茶、食事の手配等）
- ④ 自家用車の洗車・掃除等

◎日常生活の援助に該当しない行為

【ご利用者ごとのサービス内容について】

事業所は、ご利用者の要介護状態の軽減又は悪化を防止するように、居宅介護支援事業者の居宅サービス計画書に基づき訪問介護計画書を作成し、計画的にサービスを提供します。

5. 利用料

【別紙記載】

【お支払いについて】

- ◆ご利用料金は当月分を翌月 15 日までに、利用料の明細を記載した請求書により通知します。
- ◆お支払いの方法は原則として口座振替（ご指定農協・郵便局）としますが、やむを得ない場合は現金による支払いも可能です。
- ◆請求を行った月の 20 日にご指定の口座より振替させていただきます。
- ◆お支払方法について特別なご相談がある場合は、早目にご相談ください。

【キャンセル料について】

- ◆サービスをキャンセルされる場合は、以下のとおりとします。
- ①ヘルパー利用日前日の夕方 5 時までに訪問中止の連絡をいただいた場合 … 無料

②ヘルパー利用日前日の夕方 5 時以降に訪問中止の連絡をいただいた場合 … 642 円

③まったく連絡がなく、ご不在だった場合 … 1,070 円

ただし、次のような場合はキャンセル料をいただきません。

- ・ご利用者の容態が急変された場合
- ・予期せぬ事故が発生した場合
- ・その他、法人が認めた場合

6. 事業の通常実施地域

事業所の通常の事業実施地域は、北広島町旧芸北地域・安芸太田町の範囲です。

7. 営業日及び職員の勤務体制

営業日	3 6 5 日
営業時間	6 : 00～20 : 00 ただし、ご利用者の状況により通常営業時間以外の対応も可能です。また、電話等により全日 24 時間連絡可能な体制を整備しています。
勤務体制	事業所は地域支援センター芸北ホリス内に置きます。 なお、管理者・サービス提供責任者の通常の勤務時間は、8 : 30～17 : 15 です。

8. サービス提供の記録等

1) サービス提供記録

サービスを提供した際には、「訪問介護記録書」等の書面に必要事項を記入します。

2) サービス提供の評価結果

事業所は、一定期間ごとに訪問介護計画目標と提供実績とを比較検討し、その結果を「訪問介護記録書」等の書面に記載し、内容を説明のうえ、ご利用者に提供します。

9. 秘密の保持

業務上知り得たご利用者及びその家族の情報は、職務担当従事者が在職中はもとより退職後も、また契約終了後においても第三者に漏らす行為は行いません。

また、ご利用者により良いサービスを提供するためのサービス担当者会議、医療機関・医師等にサービス基礎資料としてご利用者及びご家族の情報を提供する場合は、別に提出していただく「個人情報使用同意書」に従います。ただし、緊急やむを得ず、しかもご利用者の利益を確保するために、個人情報使用同意書によらず情報を提供した場合には、事後に使用の状況を説明するとともにご了解を得ます。

10. 事故防止及び対応

この契約に基づき、ご利用者に対しサービスの提供を行う従業者には、日頃から事故防止を厳しく喚起します。万が一事故が発生した場合には、ご家族及び関係市町へ連絡するとともに、関係者と協力して迅速に最善の措置を講じます。また、事故の原因が事業者の責任であることが明確な場合は、契約書のとおりに速やかに賠償に応じます。

11. 緊急時の対応

ご利用者の病状に急変、その他緊急の事態が生じたときには、速やかに主治医に連絡等の措置を講じるとともに、ご家族に連絡・報告いたします。

また、夜間、休日等の連絡は電話により 24 時間対応をいたします。

12. 相談窓口・苦情対応

サービスに関する相談や苦情については、下記の窓口で対応します。

事業所相談担当	電話番号	0 8 2 6 - 3 5 - 0 9 7 5
	FAX 番号	0 8 2 6 - 3 6 - 3 0 1 3
	管理者	栗栖 真美
	対応時間帯	8 : 30 ~ 17 : 15

公的機関苦情窓口

北広島町役場福祉課 (介護保険係)	所在地	広島県山県郡北広島町有田 1234
	電話番号	0 8 2 6 - 7 2 - 7 3 5 2
	FAX 番号	0 8 2 6 - 7 2 - 5 2 4 2
	対応時間帯	8 : 30 ~ 17 : 15
安芸太田町役場 健康福祉課介護保険係	所在地	広島県山県郡安芸太田町下殿河内 236
	電話番号	0 8 2 6 - 2 5 - 0 2 5 0
	FAX 番号	0 8 2 6 - 2 2 - 0 6 8 6
	対応時間帯	8 : 30 ~ 17 : 15

公的機関苦情窓口

広島県国民健康保険団体 連合会	所在地	広島市中区東白島町 19-49
	電話番号	0 8 2 - 5 5 4 - 0 7 8 3
	FAX 番号	0 8 2 - 5 1 1 - 9 1 2 6
	対応時間帯	8 : 30 ~ 17 : 00

処理手順

- ① ご利用者からの苦情の実態の正確な把握に努めます。
- ② ご利用者に誤解がある場合は、正しい理解を得るように努めます。
- ③ サービス事業者に原因がある場合は、提供方法の改善を行います。

13. 第三者による評価の実施状況

現在、第三者評価は実施していません。

14. 虐待防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- ①事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行う事ができるものとします）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ②事業所における虐待防止のための指針を整備します。

③従業者に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。

④虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。

15. 身体拘束の禁止

利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない場合を記録します。

16. 衛生管理について

事業所は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

- (1) 事業所における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、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

17. 業務継続計画

感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供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を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

18. その他

○分からないことがあれば、いつでもご遠慮なく事業所又は担当職員へお尋ねください。

○正当な理由があれば、担当職員の変更に応じます。

○当事業所の理由により担当職員を変更する場合は、事前にご了解を得ます。

○苦情申し立てによる、いかなる不利益な取り扱いも一切いたしません。

【重要事項・サービス内容説明確認】

私は、「重要事項・サービス内容説明書」に基づいて ヘルパーステーションスマイリー サービス
提供責任者 栗栖真美 から重要事項・サービス内容の説明を受けこれに同意いたします。

令和 年 月 日

利用者 住 所 広島県山県郡安芸太田町大字

氏 名 ⑩

利用者の家族等の立会者 住 所

氏 名 ⑩

続 柄