

# 重要事項説明書

## (訪問介護サービス)

### 第1条 (会社の概要)

法人の名称	株式会社へいあん
代表者職氏名	代表取締役 相馬 秀行
法人の所在地	神奈川県平塚市桜ヶ丘1-35
電話番号	0463-35-6578
FAX番号	0463-34-1713
運営する主な事業・サービス内容	訪問入浴・訪問介護・居宅介護支援・訪問看護・通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与・住宅リフォーム・特定福祉用具販売・認知症対応型共同生活介護・小規模多機能型居宅介護（介護予防事業も含む）
事業所数	15ヶ所

### 第2条 (会社のサービス方針等)

会社の経営理念は、お客様を第一として考え、生活産業を通じて社会に貢献することです。その為に人材の教育育成に努め、サービスの品質を磨き続けます。また、利用者、その家族、さらに地域社会のケアを通し利用者の生き甲斐を創造します。

### 第3条 (訪問介護サービスの目的)

訪問介護サービスは、要介護状態となった場合においても、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・排泄・食事等の介護その他の日常生活全般にわたる援助を目的とします。

### 第4条 (事業所の概要)

事業所名	へいあんホームケア茅ヶ崎
所在地	神奈川県茅ヶ崎市小和田3-3-25
管理者	伊藤 瑞紀
電話番号	0467-55-2383
FAX番号	0467-55-1660
指定年月日	平成20年4月1日
介護保険事業所番号	1472401619
第三者評価実施状況	有 ・ (無)

## 第5条（事業所の職員体制等）

### 1 職員体制

職種	人員	備考
管理者	1名	サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	1名以上	訪問介護員と兼務
訪問介護員	2名以上	

### 2 職務内容

#### ① 管理者

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。

#### ② サービス提供責任者

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。

#### ③ 訪問介護員

訪問介護員は、指定訪問介護の提供にあたります。

## 第6条（サービス提供地域）

茅ヶ崎市、藤沢市、寒川町

## 第7条（営業日および営業時間：窓口対応時間）

営業日	月曜日から金曜日まで (ただし、12月30日から1月3日までは休業)		
営業時間	平日	祝日	土曜日・日曜日
	9:00~17:30	9:00~17:30	—
サービス提供時間	平日	祝日	土曜日・日曜日
	8:30~18:00	8:30~18:00	8:30~18:00

第8条 (サービス内容)

事業所は、居宅サービス計画に基づき介護保険法が定めるサービスを提供します。

1 身体介護サービスの範囲

	できること	できないこと
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 食べることや飲むことの援助</li> <li>・ つかえたり、こぼしたりした時のための見守りや後始末</li> <li>・ <u>歯磨きやうがい、義歯の洗浄など口の中を清潔に保つための援助</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経管栄養注入</li> <li>・ チューブやカテーテルの挿入</li> </ul>
排泄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ トイレへの移動や介助</li> <li>・ ポータブルトイレ・差込便器・尿器による介助および器具の洗浄</li> <li>・ オムツ交換（陰部清拭や洗浄を含む）と使用後のオムツの処理</li> <li>・ <u>いわゆるイチジク浣腸の実施</u></li> <li>・ <u>自己導尿の介助</u></li> <li>・ <u>排尿カテーテル内の尿の破棄及びストマパウチ内の便の破棄</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 摘便や一部の浣腸、導尿の実施</li> <li>・ 膀胱洗浄</li> <li>・ 人工肛門や排尿カテーテルの交換</li> </ul>
清潔	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 清拭（部分・全身）、足浴・手浴</li> <li>・ 入浴やシャワー浴の介助や見守り、洗髪</li> <li>・ 着替え、整容、歯磨き、<u>爪切り</u></li> <li>・ 電気カミソリによる髭剃り</li> <li>・ <u>軽微な傷の処置</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 散髪</li> <li>・ 巻爪など変形した爪の爪切り</li> <li>・ 褥瘡（床ずれ）の処置</li> <li>・ 医療的判断が必要な傷の処置</li> </ul>
移動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 体位変換の介助・室内移動の介助</li> <li>・ 身体を起こし車椅子等への移乗の介助</li> <li>・ タクシー・バス・電車・車椅子・徒歩での通院介助（ご自宅から病院/病院からご自宅）</li> <li>・ 車椅子や徒歩での<u>目的がある外出</u>の付き添い（銀行・郵便局・福祉事務所・選挙の投票・買物等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通院中の病院内での付き添い（保険者への確認により、介護保険対応となる場合もあります）</li> <li>・ <u>目的のはっきりしない外出</u>の付き添い（車椅子や徒歩での散歩等）</li> <li>・ ヘルパーが自分の車を運転しての送迎</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一回分が取り分けてある<u>内服薬の介助*</u></li> <li>・ <u>軟膏塗布*</u>、<u>湿布の貼付*</u>、<u>点眼薬の点眼*</u>、<u>座薬の挿入*</u></li> <li>・ <u>ネブライザーなどでの鼻腔内への薬剤噴霧*</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一回分の薬の取り分けや処方された薬の仕分け</li> <li>・ 厚労省の条件を満たさない場合の左記の行為</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 褥瘡（床ずれ）予防のための体位変換</li> <li>・ 機能維持のために掃除や調理などをヘルパーと一緒に行う自立援助</li> <li>・ 厚労省の条件を満たす場合の<u>体温・血圧・経皮的動脈血酸素飽和度の測定</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 入院中の付き添い</li> <li>・ ご家族に代わっての入院や手術の同意</li> <li>・ 酸素の流量管理や点滴の針を抜く等の医療行為</li> <li>・ リハビリ、マッサージ</li> </ul>

の行為は事前にケアマネージャーとの相談が必要。【\*】の行為を「医薬品を使用するサービス」とする。

## 2 生活援助サービスの範囲

	できること	できないこと
調理	<ul style="list-style-type: none"> <li>一般的な家庭料理の調理</li> <li>配膳や下膳</li> <li>調理後や食後の後片付け</li> <li>食品の管理</li> <li>おかゆやキザミ食の調理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>契約時間で終わらないような時間のかかる調理</li> <li>管理栄養士の資格がないと困難な調理 (糖尿病や腎臓病の治療食)</li> <li>利用者以外の方のための調理</li> </ul>
衣類の洗濯 補修	<ul style="list-style-type: none"> <li>日常的な衣類の洗濯、乾燥、取込み、整理</li> <li>小物のアイロンがけ</li> <li>簡単な衣類の補修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>家庭用の洗濯機で洗えない大きな物やドライクリーニングが必要な物の洗濯</li> <li>利用者以外の方の衣類等の洗濯</li> </ul>
掃除 整理整頓	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者が日常生活に使用している場所の掃除</li> <li>日常生活用品の整理整頓</li> <li>寝具・シーツ交換</li> <li>布団干し</li> <li>ゴミ捨て</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>共有スペースやご家族の部屋、普段使わない部屋の掃除</li> <li>大掃除（窓の掃除や換気扇の掃除を含む）や大きな家具の移動</li> <li>家の修理、大工仕事</li> <li>庭掃除、草むしり、植木の手入れ</li> </ul>
買い物	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の生活必需品の買い物の代行</li> <li>コンビニや銀行での振込用紙を使っ ての振込みの代行</li> <li>市販薬の買い物代行（商品名が正確 に確認できる場合）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者以外の方が使う物の購入</li> <li>お歳暮等贈答品の買い物</li> <li>遠距離のお店やデパートへの買い物</li> <li>商品名がはっきりしない市販薬の買 い物代行</li> <li>ヘルパーが自分の車を運転しての送 迎</li> </ul>
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>薬の受け取り</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ペットの世話</li> <li>利用者が留守の状態でのサービス</li> <li>金銭の管理</li> <li>預貯金の引き下ろしの代行</li> </ul>

注1) 利用者が単身、家族が障害・疾病等で困難な場合に限り、利用者への支援を目的に実施します。

注2) 年金等の金銭の取扱いをすることは原則としてできません（現金及び預金通帳等は利用者又は家族の方が管理して下さい。但し、生活援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です）。

## 3 医薬品を使用するサービスについて

第1項における医薬品を使用するサービスをご依頼される場合は、利用者または家族が、以下の項目を医師、歯科医師または看護職員（以下「医師等」という）にご確認いただき、サービス提供責任者までお知らせください。

- ①入院などで治療をする必要がない安定した状態であること
- ②医師等による継続的な容態の経過観察が必要でないこと
- ③使用している薬剤について専門的な配慮が必要でないこと
- ④医師や看護師などの免許を有しないものが、医薬品の使用の介助をできることについて、医師等から伝えられていること

サービスの提供にあたっては、医師の処方及び薬剤師の服薬指導をもとに、看護職員の保健指導を尊重します。また、病状が不安定であることや病状の変化が生じた場合は、すみやかに医師等に連絡を取り、必要な措置を行います。

なお、利用者の状態が不安定な場合など、お受けできない場合があります。

- 4 介護保険法に基づくサービス内容を対象としているため、利用者がそれ以外のサービスを希望する場合には、別途契約が必要となります。

#### 第9条（連携について）

事業所は、訪問介護サービスの提供にあたり、介護支援専門員及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

#### 第10条（介護費用及び利用者負担金について）

- 1 サービスに対する利用者負担金は居宅介護支援事業者が作成する利用者の「サービス利用票」及び「サービス利用票別表」によるものとし、詳細は重要事項説明書別紙 料金表 にて説明します。なお、利用者負担金は介護保険法令に基づいて定められているため、契約期間中に介護保険法令が改定された場合には、改定後の金額を適用するものとします。この場合、事業所は改定内容決定後速やかに利用者に対し通知します。
- 2 利用者負担金については、金融機関の口座から引き落としとさせていただきます。利用者が希望する場合は、郵便局への振込み・現金回収にてお支払いいただくことも可能です。
- 3 利用者負担金は居宅サービス計画を作成しない場合など「償還払い」となる場合には、いったん利用者が介護給付額（10割）を支払い、その後市区町村に対して保険給付分を請求することになります。
- 4 介護給付額の一部が制度上の支給限度額を超える場合には、超えた部分は全額自己負担となります（その際には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明の上、利用者の同意を得ることになります）。
- 5 利用者が介護保険料の支払いを滞納している場合、介護保険法により介護給付の支払方法変更（償還払い）等の給付制限が生じることがあります。保険給付の制限を受けた場合（被保険者証の給付制限欄に「支払方法の変更」等の記載があった場合）、サービス利用票別表に記載されている当社提供分のサービス費用（「費用総額（保険対象分）」及び「利用者負担（全額負担）」）の総額をお支払いいただきます。詳細については介護支援専門員又は担当者からご説明します。
- 6 訪問介護員等が利用者宅を訪問する際にかかる交通費については、第6条で定めるサービス提供地域にお住まいの方は無料となります。
- 7 サービス提供に係る交通費が発生した場合、その実費は利用者負担となります。

#### 第11条（キャンセル）

- 1 利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに第4条で定める連絡先までご連絡ください。
- 2 利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日キャンセルはキャンセル料を申し受けることとなります。（ただし、利用者の容態の急変など、緊急時の場合ややむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。）
- 3 キャンセル料は、当月分の利用者負担金の支払いにあわせてお支払いいただきます。

## 第12条（訪問介護計画）

- 1 事業所は利用者の日常生活の状況及び意向を踏まえ、居宅介護支援事業所が作成する利用者の居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画書を作成し、これに従って計画的にサービスを提供します。
- 2 訪問介護計画の作成に当たっては、事業所は事前に担当者を訪問させ、利用者の日常生活の状況及び意向を確認し、作成後は利用者にもその内容を説明します。また、同意を得た上で交付します。
- 3 事業所は、利用者がサービス内容や提供方法等の変更を希望し、その変更が居宅サービス計画の範囲内で可能なときは、速やかに訪問介護計画書の変更等の対応を行います。
- 4 事業所は、居宅サービス計画の期間に基づき利用者の状況の評価等を行い、必要に応じてサービスの内容を見直します。
- 5 事業所は第3項の申し出に対し稼働状況等により、利用者の希望する内容にてサービスの提供ができない場合、居宅介護支援事業所との連絡調整のもとで、他の提供可能な内容を利用者に提示して協議するものとします。
- 6 事業所は、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合、速やかに居宅介護支援事業者への連絡調整等の援助を行います。

## 第13条（サービス提供の記録）

- 1 事業所はサービスを提供した際には、あらかじめ定めた「訪問記録」等サービス提供記録書の書面に、提供したサービスの内容等必要事項を記入し、利用者の確認を受けることとします。
- 2 事業所は、サービス提供記録書等の記録を作成し、サービス終了後5年間はこれを適切に保存し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、又は実費負担によりその写しを交付します。

## 第14条（連絡先の確認）

事業所は、サービスを提供するにあたり、利用者の連絡先及び連絡相談の窓口となられる家族の方の連絡先を確認させていただきます。

## 第15条（介護保険証、及び介護保険負担割合証の確認）

サービス利用に当たり介護保険証、及び介護保険負担割合証の内容を確認させていただきます。

## 第16条（虐待の防止のための措置）

事業所は利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、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。当事業所は、利用者の人権の援護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

## 第17条（緊急時・事故発生時の対応）

- 1 サービス提供により事故が発生した場合は、県、市区町村、当該利用者の家族、当該利用者に係わる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、事故の状況及び事故に際してとった処置を記録し、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。ただし、自らの責めに帰すべき

事由によらない場合には、この限りではありません。

- 2 サービスの提供を行っている時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡等を行います。
- 3 感染症や非常災害の発生時においては、利用者に対するサービス提供を継続的に実施するための非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

#### 第18条（秘密保持）

- 1 業務上で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を、利用者又は第三者の生命、身体等の危険防止の為など正当な理由がある場合を除いて契約期間中及び契約終了後も第三者に漏らすことはありません。従業者についても、退職後もこれらの秘密を保持すべき旨を従業者との雇用契約の内容とします。
- 2 あらかじめ文章等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居宅介護支援事業者との連絡調整その他必要な範囲内で、同意した者の個人情報を利用できるものとします。

#### 第19条（衛生管理）

事業者は、感染症の発生又はまん延を防ぐために必要な措置を講じるとともに、従業者に対し定期的に健康診断等を実施します。又、日頃からの手洗いうがいの徹底に努め、当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、従業者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。

#### 第20条（従業者の研修）

事業者は、訪問介護員等の資質の向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。

- 1 採用時研修
- 2 事業所内研修

#### 第21条（相談窓口、緊急時連絡先及び苦情対応）

- 1 当事業所でのサービスに関する相談や苦情は、次の窓口で対応いたします。

へいあんホームケア茅ヶ崎

電話番号 0467-55-2383

FAX番号 0467-55-1660

相談責任者 伊藤 瑞紀（イトウ ミズキ）

対応時間 午前9時00分～午後5時30分まで（平日）

2 次の公的機関においても、苦情相談ができます。

茅ヶ崎市福祉部介護保険課給付担当

所在地 茅ヶ崎市茅ヶ崎一丁目1番1号  
電話番号 0467-81-7164  
FAX番号 0467-82-1435  
対応時間 午前8時30分～午後5時00分まで（平日）

藤沢市役所 介護保険課

所在地 神奈川県藤沢市朝日町1-1  
電話番号 0466-50-3527  
FAX番号 0466-23-5174  
対応時間 午前8時30分～午後5時00分まで（平日）

神奈川県国民健康保険団体連合会

所在地 神奈川県横浜市西区楠町27番地1  
電話番号 045-329-3447  
対応時間 午前8時30分～午後5時15分まで（平日）

令和 年 月 日

本書面を交付し、重要事項を説明しました。

事業所 所在地 神奈川県茅ヶ崎市小和田3-3-25  
名称 へいあんホームケア茅ヶ崎  
説明者 \_\_\_\_\_

令和 年 月 日

上記のとおり説明を受け、サービス提供の開始に同意し、本重要事項説明書の交付を受けました。

利用者 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_

代理人 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_