

『訪問介護契約にあたっての説明書』

あなたが、利用しようと考えている訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、ご遠慮なくお尋ね下さい。

この『説明書』は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令37号）」第8条の規定に基づき、訪問介護サービス提供契約締結に際して、事業者が予め説明しなければならない内容を記したものです。

1. 訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者	社会福祉法人 おおとり福祉会
代表者	理事長 山本 鉄也
所在地	堺市西区鳳東町六丁659番地1 Tel 275-1555 Fax 275-1775

2. あなたの訪問介護サービスを提供する事業所について

(1) 事業所の所在地等

	おおとり福祉会ヘルパーステーション
指定事業者番号	第2770101729号
所在地	堺市西区鳳東町六丁659番地1
連絡先	Tel 275-1555 Fax 275-1775
事業所の通常の事業の実施地域	堺市西区及び堺区 他の地域でも必要に応じて実施可

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	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、指定訪問介護の円滑な管理運営を図るとともに指定訪問介護事業の適切な運営及び利用者に対する適切な訪問介護の提供を確保することを目的としています。
-------	---

運営方針	指定訪問介護業務において、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、身体介護、家事援助、その他の日常生活全般にわたる援助を行います。そのためにも、必要な保健・医療・福祉サービスを提供する者とも密接な連携に努めます。
------	---

(3) サービス提供可能な日と時間帯

営業日	月曜日から土曜日（祝祭日も営業）。ただし、12月30日から1月5日を除く。
営業時間	午前9時から午後5時。

※時間外のご希望の方はお申し出ください。

(4) 事業所の職員体制

管理者	小林 建次	
サービス提供責任者	訪問介護の連絡調整、訪問介護サービスの提供	2名
訪問介護職員	訪問介護サービスの提供	常勤換算 2.5名

3. 提供するサービスの内容について

(1) 提供するサービスの内容について

サービスの区分と種類	サービスの内容	○印があなたに提供するサービス
1. 身体介護		
①	食事介助	食事摂取時の介助及び一連の行為
②	入浴介助	入浴の介助（見守り含む）
③	排泄介助	おむつ交換、トイレ介助
④	身体清拭	身体の清拭、足浴等
⑤	通院介助	介助を要する通院の付き添い
⑥	外出介助	外出時の移動介助及び付き添い
⑦	更衣介助	整容、着脱介助
⑧	動作介助	体位交換、移動介助、移乗介助等
⑨	服薬介助	
⑩	その他	
2. 生活援助		
ア	買物	生活必需品の買物
イ	調理	()の調理、炊事
ウ	掃除	居住スペースの掃除、整理整頓
エ	洗濯	衣類等の洗濯、補修
オ	薬の受領代行	
カ	その他	

※以下のサービスは原則としてお受け出来ません。

- ◎ご家族に対するサービス。
- ◎医療行為になるもの。
- ◎現金、貴重品の取扱い。

※ただし買物の際の現金預かりや、与薬・血圧測定等の軽度の医療行為は
ご依頼によりお受け出来る場合もありますのでご相談ください。

(2) 提供するサービスの内容・料金とその利用料（利用者負担分）/見積もりについては別紙をご覧ください。

※このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお聞きした日常生活の状況やご希望をもとに作成したものであり、内容変更を行うことも可能です。

※予定による概算のものです。実際のお支払いは、実際のサービスご利用後、その内容の組み合わせ、ご利用状況等により変動します。

4. その他の費用について

①交通費

訪問時の交通費	通常の実施地域	無 料
	実施地域以外	
	事業所から片道10キロメートル未満	500円
	事業所から片道10キロメートル以上	1,000円
サービス提供時の交通費	負担	無 ・ 有 (サービス提供1回当たり 円)

②キャンセル料

予定していたサービスの利用を中止する場合

前日午後5時までに連絡あった場合 キャンセル料は不要です。

当日午前8時30分までに連絡あり 200円

当日午前8時30分までに連絡なし 1500円

(ただし、利用者の救急入院等やむを得ない場合、キャンセル料は請求致しません。)

③サービス提供にあたり必要となる、利用者の居宅で使用する電気・ガス・水道・必要な消耗品や器具・材料、その他費用は、利用者の負担となります。

5. 利用料、その他の費用の請求及び支払い方法について

請 求	<p>ア) 利用料、その他の費用はサービス提供毎に計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ) 請求書は、利用明細を添えて利用のあった翌月の20日までに、利用者あてにお届けします。</p>
支 払 い	<p>ア) 請求月の月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>《ア》自動引き落としの場合 手続き書類をお届けします。必要事項をご記入のうえ従事者にお渡しください。</p> <p>《イ》現金支払いの場合 直接、事業所に持参していただくか、従事者の訪問時にお支払いください。</p> <p>イ) お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。(領収書の再発行はいたしません)</p>

※なお、利用料及び交通費等の支払いについて、支払い期日(交通費の場合は提供実施日)から14日以上遅延し、さらに支払い督促から14日以内にお支払いがない場合には、この契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくこととなります。

6. 担当の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右の担当者までご相談ください。	<p>ア) 担当者氏名 サービス提供責任者</p> <p>イ) 連絡先電話番号 TEL 275-1555</p> <p>ウ) 受付日および受付時間 月～金 午前9時～午後5時</p>
---	---

※担当ヘルパーの変更に関しましては、ご希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

7. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密を保護する義務は、契約終了後も継続します。
- (2) 事業者等は、利用者に処遇上の必要がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとし、また事業者は、利用者が診療・検査を受けた医療機関から必要な情報の提供を受けることができるものとし、
- (2) 事業者等は、適切な介護サービス提供のため、居宅介護支援事業者や他の事業者と連携を図るなど正当な理由がある場合には、サービス担当者会議等において、事業所の判断により利用者等の個人情報を用いることができるものとし、
- (4) 事業者等は、利用者等に関する個人情報が含まれる記録物（磁気媒体情報及び伝送情報を含む）については、善良な管理者の注意を持って管理し、また処分する際にも第三者への漏洩を防止するものとし、なお、複写物の交付については、一枚20円を支払います。

8. 情報提供に関する同意について

利用者等は、7（2）（3）に係る情報提供に同意するものとし、

9. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、利用者の主治医及び予め指定する連絡先に連絡します。但し、連絡がとれなかった場合や、急を要する場合は、事業者等の判断に拠ることとし、

主治医	所属医療機関名	
	利用者の主治医	
	所在地及び電話番号	〒 TEL
家族等	緊急連絡先	氏名 続柄（ ）
	住所	〒
	電話番号	自宅 携帯
家族等	緊急連絡先	氏名 続柄（ ）
	住所	〒
	電話番号	自宅 携帯

10. 事故及び損害賠償等発生時の対応と賠償責任

利用者に対する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保険者、利用者の家族、利用者にかかる居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な処置を講ずるものとし、

事業者等は、契約に基づくサービスの実施に伴って、事故の責に帰すべき事由により、事業者等に生じた損害について、その責任の範囲において賠償する責任を負います。

1.1. 苦情処理、及び処理の手順等

- (1) 事業者は、その提供したサービスに関する契約者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して対応するものとします。
- (2) 苦情を受け付けた場合の処理手順は、次のとおりとします。
 1. 窓口で受け付けた苦情については、受付した者が『相談・苦情記録、処理台帳』に内容を記録し、必ず責任者に報告して、必要に応じ、申し出者に処理内容を伝達するものとします。
 2. 1によっても苦情処理を行えない場合については、申し出者の了承により、事業者の第三者委員や顧問弁護士等に相談するものとします。
 3. 2については、その結果もしくは時間を要する場合はその旨を、必ず申し出者に連絡するものとします。

1.2. サービス提供に関する相談、苦情について

【事業所の窓口】 おおとり福祉会 ヘルパーステーション サービス提供責任者	〒593-8324 堺市西区鳳東町6丁659番地1 Tel. 275-1555 Fax. 275-1775 受付時間 月～金 午前9時から午後5時
【市町村の窓口】 堺市堺区地域福祉課介護保険係 堺市西区地域福祉課介護保険係 堺市中区地域福祉課介護保険係	電話 228-7477 Fax 228-7870 電話 275-1912 Fax 275-1919 電話 270-8195 Fax 270-8103
【公的団体の窓口】 堺市健康福祉局 長寿社会部 介護保険課	所在地 堺市堺区南瓦町3-1 電話 (072) 228-7513 FAX (072) 228-7853 受付時間 月～金 午前10時から午後5時30分
【大阪府の窓口】 大阪府 高齢介護課	所在地 大阪市中央区大手前2丁 1-22 Tel. 06-6944-7203 受付時間 月～金 午前9時から午後5時

1.3. 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (2) 従業員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えます。

1.4. 第三者評価の実施について

第三者評価は受けていません

15. この説明書に基づく説明を行った年月日

この説明書の説明年月日 令和 年 月 日

上記内容について、『指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）』第8条の規定に基づき、利用者又はその家族に説明を行いました。

事業者 所在地 堺市西区鳳東町6丁659番地1

法人名 社会福祉法人 おおとり福社会

代表者 理事長 山本鉄也 印

事業所 おおとり福社会 ヘルパーステーション

説明者 氏名 印

上記内容の説明を、事業者から受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所

氏名 印

代理人 住所

氏名 印 続柄（ ）