

介護ヘルパー派遣センター

第1号訪問事業（訪問型家事援助サービス事業）

重要事項説明書

1. 事業所の概要

設置主体	社会福祉法人 凌雲堂
事業所名	介護ヘルパー派遣センター
所在地	宮崎市大字跡江2366番地
開設年月日	昭和61年2月1日
電話番号	0985(48)1267
FAX番号	0985(48)1284
管理者	久保真由美
事業の種類	訪問型家事援助サービス

※ 当事業所は、特別養護老人ホーム悠楽園に併設されています

(1) 事業所の目的と運営

(目的)

利用者ができる限り要介護状態にならないよう予防し、たとえ要支援状態になってもそれ以上悪化しないよう、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出来るよう支援することを目的とします。

(運営方針)

利用者が可能な限り居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、料理、洗濯、掃除等の家事その他の生活援助を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。

2. 事業実施地域及び営業時間

(実施地域)

宮崎市全域

(営業日及び営業時間)

営業日	月～金 祭日・年始年末を除く
営業時間	8:30～17:15
サービス提供時間	月～土・祝日 (8:00～18:00)

3. 職員の配置状況

職 種	常 勤	非常勤	主 な 業 務 内 容
管 理 者 (兼)	1 名		管 理 統 括
事 務 長 (兼)	1 名		経 営 管 理
管理者・ヘルパー長(兼)	1 名		サービス提供責任者統括 業 務 管 理
サービス提供責任者	1 名以上		連 絡 調 整 指 導
訪 問 介 護 員		常勤換算 2.5 名以上	介 護
家事援助スタッフ		常勤換算 1 名以上	家 事 援 助 サ ー ビ ス

介護員：介護福祉士及び初任者研修（旧ヘルパー2級課程）以上修了者
職員配置については指定規準を遵守しています。

家事援助スタッフ：宮崎市の実施する家事援助訪問スタッフ養成講習会
修了者

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、利用者の家庭を訪問し、家事援助サービスを提供します。

また、初回訪問時は、サービス提供責任者が同行し、サービスの確認、状態
の把握等を行います。

(1) 訪問型家事援助サービス事業の対象となるサービス

(契約書第4条参照)

- ① 利用者が主体的に行う調理、洗濯等に対する支援を行い、生活機能の維持・向上を図り、本人の本来持つ力を発揮していただけるように支援いたします。
- ② サービスの提供は、利用者のみとさせていただきます。
- ③ サービスの実施回数は、原則週1回とし、その1回に係る提供時間は45分から1時間とします。
- ④ 利用者に対する具体的なサービス実施内容・実施日は、介護予防サービス・支援計画書に基づき、それを踏まえた訪問型家事援助サービス計画書に定められます。

(2) サービスの利用料金

サービス利用料金は、1回2,240円です。

利用者負担は、「介護負担割合証」の欄に記載されている負担割合に応じて
料金が決まります。(1割・2割・3割の金額となります。)

初回のみ、2,000円かかりますが、こちらは利用者負担はありません。

(3) 利用料金のお支払方法 (契約書第8条参照)

前記(2)の利用料金は、1ヶ月ごとに計算し請求しますので、翌月22日までに下記のいずれかの方法でお支払下さい。

お支払方法は、現金・銀行振込及び金融機関口座自動引き落としの方法があります。利用申し込み時にご指定下さい。

(4) 利用の変更、追加 (契約書第9条参照)

- ① 利用予定日の前に、利用者の都合により、訪問型事援助サービスの利用日の変更、もしくは新たなサービス内容を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者に出して下さい。
- ② サービス利用の変更の申出に対して、家事援助スタッフの稼働状況により契約者の希望する時間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

5. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う家事援助スタッフについて

サービス提供が決まった後に、担当の家事援助スタッフを決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の家事援助スタッフが交替してサービスを提供する場合があります。

(2) 家事援助スタッフの交替 (契約書第6条参照)

① 契約者からの交替の申し出

選任された家事援助スタッフの交替を希望する場合には、当該家事援助スタッフが業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して家事援助スタッフの交替を申し出ることができます。ただし、契約者から特定の家事援助スタッフの指名はできません。

② 事業者からの家事援助スタッフの交替

事業者の都合により、家事援助スタッフを交替することがあります。家事援助スタッフを交替する場合は利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項 (契約書第6条参照)

① 定められた業務以外の禁止

契約者は「4. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

② 実施に関する指示・命令

訪問型家事援助サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者は訪問型家事援助サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問型家事援助サービスの実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。家事援助スタッフが事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(4) サービス内容の変更 (契約書第10条参照)

サービス利用当日に、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、サービス内容の変更を行います。

(5) 家事援助スタッフの禁止行為 (契約書第14条参照)

家事援助スタッフは、利用者に対する訪問型家事援助サービスの提供にあたり、次の各号に該当する行為を行いません。

① 医療行為

② 介護サービス

③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受

④ 利用者の家族等に関する訪問型家事援助サービスの提供

⑤ 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教的活動、政治活動、営利活動

⑥ その他利用者もしくはその家族に行う迷惑行為

6. 苦情の受付について (契約書第23条参照)

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付窓口		
受付時間	月曜日～金曜日	8:30～17:00
担当者	サービス提供責任者	日高めぐみ
苦情解決責任者	所長	久保真由美

(2) 第三者委員の配置について

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場を考慮して下記の方を第三者委員としてお願いしています。

- ・竹下 巧：元悠楽園家族会会長 090(4489)1319
- ・瀬野ちす：生目地区民生児童委員協議会副会長 0985(47)9140

(3) 行政機関その他苦情受付機関

宮崎市介護保険課	所在地	宮崎市橋通西1丁目1番1号
	電話番号	0985(21)1777
	受付時間	8:30~17:00
国民健康保険団体連合会	所在地	宮崎市下原町231番地1
	電話番号	0985(35)5301
	受付時間	8:30~17:00
宮崎県社会福祉協議会	所在地	宮崎市原町2番2号
	電話番号	0985(32)9740
	受付時間	8:30~17:00

7. 契約締結からサービス提供までの流れ

利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「介護予防サービス・支援計画表」に基づいて、その内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問型家事援助サービス計画書」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。(契約書第3条参照)

① 訪問型家事援助サービス計画書の原案について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

② 訪問型家事援助サービス計画書は、介護予防サービス・支援計画表が変更された場合、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、利用者及びその家族等と協議して、訪問型家事援助サービス計画書を変更します。

③ 訪問型家事援助サービス介護計画が変更された場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

8. サービス提供における事業者の義務（契約書第 11 条、第 12 条参照）

当事業者では、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 利用者の体調・健康状態からみて必要な場合には、利用者又はその家族等からの意見聴取及び確認を行ないます。
- ③ 利用者に提供したサービスの実施について記録を作成し、それを 5 年間保管するとともに、契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ サービス実施時に、利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑤ 事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者及び家族等に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。
(守秘義務)

ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関に利用者に関する心身などの情報を提供します。

9. 損害賠償について（契約書第 14 条、第 15 条参照）

事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じてもらいます。

10. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要支援認定の有効期間満了日、または、事業対象者としての有効期間までですが、契約期間満了の 2 日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され以後も同様となります。

また、契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に、該当するに至った場合には、当事業者との契約は終了します。(契約書第 17 条)

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">① 利用者が死亡した場合② 要介護認定により利用者の心身状況が自立または要介護と判定された場合③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合 |
|---|

- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 事業者が宮崎市の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合。
- ⑥ 契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合(詳細は以下をご参照下さい。)
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合(詳細は以下をご参照下さい。)

(1) 契約者からの契約解除申し出(契約書第 18 条、19 条参照)

契約の有効期間であっても、契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約することができます。

- ① 訪問型家事援助サービスの利用料金に同意できない場合
- ② 利用者が入院された場合
- ③ 利用者の「介護予防サービス・支援計画書」が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問型家事援助サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

(2) 事業者からの契約解除申し出 (契約書第 20 条参照)

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① 契約者が、契約締結時に利用者の心身状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② 契約者による、サービス利用料金の支払いが 2 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(3) 契約の終了に伴う援助(契約書第 17 条参照)

契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

1 1. 虐待防止について

事業者は、ご利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその発生を防止するため次の措置を講じます。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ことができるものとする。）を定期的を開催するとともに、その結果について職員に周知徹底に努めます。

1 2. 身体拘束について

事業者は、ご利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行わないよう努めます。但し、ご利用者の生命・身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、ご利用者又は、ご家族に十分な説明を行い、同意の上、安全確保等の処置をとる場合があります。

1 3. 業務継続計画の策定

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する指定居宅介護支援サービスの提供を継続的に実施するため、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。

1 4. 個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 凌雲堂（以下、「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

（1）個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。
- ② 個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

（2）個人情報の安全性確保の措置

- ① 法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。
- ② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

(3) 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話 0985-48-1267）までお問い合わせください。

(4) 苦情の対応

法人は、個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

15. 個人情報の利用目的

当事業所では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【ご利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

(1) 利用目的

- ① 当事業所がご利用者等に提供する訪問型家事援助サービス
- ② 家事援助サービス事業の報告
- ③ 訪問型家事援助サービスの利用にかかる当事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 公租公課等の充当、会計・経理・請求のための事務
 - ・ 事故、緊急時等の報告
 - ・ ご利用者の福祉向上のための情報提供
 - ・ 地域包括支援センター等との連携、照会への回答
 - ・ その他の業務委託
 - ・ ご家族等への心身の状況説明
- ④ 訪問型家事援助サービス事業のうち
 - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
 - ・ 支払い期間へのレセプト提出
 - ・ 宮崎市からの照会への回答
- ⑤ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

(1) 当事業所での利用に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち次のもの
 - ・ 事業所等において行われる学生等の実習への協力
 - ・ 事業所において行われる事例研究等

(2) 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち
 - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめご利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことは致しません。

訪問型家事援助サービス事業利用 同意書

訪問型家事援助サービスの提供開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

宮崎市大字跡江2366番地
社会福祉法人 凌雲堂
介護ヘルパー派遣センター

説明者 職名 サービス提供責任者

氏 名

私は、「重要事項説明書」に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、サービス提供開始に同意するとともに、以後、サービス提供に関する必要な個人情報については「個人情報保護に対する基本方針」及び「個人情報の利用目的」に沿って取り扱われることに同意します。

令和 年 月 日

利用者 住 所

氏 名

契約者 住 所

氏 名