

訪問介護重要事項説明書

【カレスヘルパーステーションの概要】

1. サービスを提供する事業所

(1) 事業所の概要

事業所名称	カレスヘルパーステーション
介護保険指定 (事業所番号)	指定訪問介護事業所・札幌市第1号訪問事業所 (北海道指定 0160190153)
事業所所在地	札幌市東区北12条東4丁目1番1号
連絡先 責任者氏名	TEL 011-722-2511 FAX 011-722-2233 管理者 金田 佳子
事業実施地域	札幌市全区
第三者機関評価 の有無	なし

(2) 事業所の職員体制

職種	勤務体制	業務内容
管理者	常勤1名	事務所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
サービス提供責任者	常勤1名 非常勤1名 (うち1名管理者兼務)	事業所に対する訪問介護及び札幌市第1号訪問事業の利用の申込みに関する調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画及び札幌市第1号訪問事業計画の作成等を行います。
訪問介護員	非常勤7名	訪問介護及び札幌市第1号訪問事業の提供にあたります。

(3) 事業所の営業日

営業日	月曜日 ～ 金曜日	
営業時間	午前8時30分 ～ 午後5時	
休業日	土曜日、日曜日、年末年始(12月30日～1月3日)	
訪問介護員	非常勤9名	訪問介護及び札幌市第1号訪問事業の提供にあたります。

2. 事業の目的および運営方針

事業の目的	社会医療法人社団カレスサッポロが開設するカレスヘルパーステーションが行う指定訪問介護及び札幌市第1号訪問事業の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び札幌市第1号訪問事業を提供することを目的とする。
運営方針	事業所の訪問介護員等は要介護状態又は要支援状態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、入浴、排泄、食事の介護その他全般にわたる援助を行う。

事業の実施にあたっては関係市町村、地域保健、福祉サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービス提供に努めるものとする。
--

3.サービスの概要

(1)提供するサービスの内容

ホームヘルプサービスは、介護保険法による訪問介護、札幌市第1号訪問事業でありケアマネジャー等が作成したケアプランに位置づけられた内容に従い、サービスを提供いたします。具体的な内容は、「訪問介護計画書」を作成してご利用者やご家族に了解をいただき、サービス提供を開始させていただきます。訪問介護は身分証明書を携行していますのでご確認ください。

要介護1～要介護5と認定されている場合

身体介護	日常的な介護が必要な利用者のために、自力での動作が難しい部分を介助いたします。 サービスの準備、食事介助、歯磨き介助、排泄介助、入浴介助、部分浴介助、清拭、更衣介助、整容、体位交換、移動介助、通院・外出介助、自立支援の見守り介助、サービス提供後の記録 等
生活援助	日常生活全般をサポートいたします。 サービスの準備、調理、洗濯、掃除、環境整備、裁縫、買い物、サービス提供後の記録 等

要支援1または要支援2と認定されている場合

上記の身体介護および生活援助の範囲を含み、利用者の介護を要する状態の軽減又は悪化防止のための支援を行います。
--

(2)訪問介護員が行えない援助

利用者本人が不在時のサービス提供、金銭管理や支払い契約に関すること、危険をとまなう行為や直接利用者の援助に該当しない行為、医療行為、日常生活の援助に該当しない行為、商品の販売、農作業、ペットの散歩、庭の草むしり 等

(3)訪問介護員の交代

訪問介護員の交代の際は、事前に文書にて通知いたします。また、長時間によるサービスの提供の場合は、途中で訪問介護員が交代する場合がありますのでご承知おきください。

(4)サービスの終了

1.利用者の都合でサービスを終了する場合

終了を希望する1週間前までに文書でお申し出下さい。

2.当事業所の都合で終了する場合

人員等の不足等のやむを得ない事情で事業の縮小や撤退を余儀なくされる場合等、当事業所の都合によってサービスの提供を終了させていただくことがございます。その場合は、終了1ヵ月前までに文書で通知するとともに、地域の他の訪問介護事業者をご紹介いたします。

訪問介護計画書に定めたサービス以外の不適切な援助を強要される場合は、文書で通知のうえ、サービスを終了させていただくことがあります。

3.自動終了

以下の場合には、双方の通知がなくとも、自動的にサービスを終了いたします。

利用者が介護保険施設等の施設に入所された場合

利用者の要介護・要支援状態区分が非該当（自立）と認定された場合

1. ご利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、本契約書7条に基づき速やかに対応させていただきます。また、事業者は責任賠償保険に加入しております。
2. 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

〔 確認事項 〕

ホームヘルプサービスの提供にあたり以下の点についてご理解の上、ご協力をお願い致します。

1.金銭の取り扱いについて

買物に必要な代金をホームヘルパーが立て替えることはいたしません。通帳や印鑑はお預かりする事できません。日常生活品等を購入する為に金銭をお預かりする場合は、購入品、つり銭及びレシート、領収書の確認をお願いします。

2.サービスに使用する用具

サービスに使用する用具は、利用者のお宅にある用具や材料を使わせて頂きます。

3.ホームヘルパーの飲食等

ホームヘルパーに対する贈り物や飲食等のおもてなしはご遠慮させていただきます。

4.担当の交代・代行

ホームヘルパーの交代を定期的に行っています。特定のホームヘルパーを指名することはできません。また1回の支援において長時間のご利用を頂く場合、1日に複数回のご利用を頂く場合にはホームヘルパーが交代することがあります。また、事業者の都合により別のヘルパーが代行させて頂く場合もあります。

5.移動手段

通院介助や外出同行の場合公共交通機関及びタクシーを利用させていただきます。

6.電話の拝借

ホームヘルパーの業務報告等でお電話を拝借する場合があります。

7.ホームヘルパーの訪問記録

訪問記録はサービス終了時に、その日に行ったサービスの記録をし、ご利用者にご確認いただき承認印をお願いします。

8.住所等の変更事項

住所、電話番号、支払い方法等に変更がございましたら速やかに当事業所までご連絡ください。

4.利用料金

(1) 利用料金と負担額

当事業所は介護保険法による指定訪問介護・札幌市第1号訪問事業の事業所ですので、保険料の滞納等がない限り、介護保険支給限度額内の利用料金の9割又は8割又は7割を利用者によって保険者から直接受け取ることができます(法廷代理受領)。通常、ご利用者に負担いただくのは、介護保険支給限度額内の利用料金の1割又は2割又は3割と介護保険支給限度額を超過しての利用があれば超過分の利用料金の金額との合計額となります。

(2) その他の費用

1.サービス提供にあたってご利用者宅で使用させていただく電気、ガス、水道等の費用は利用者の負担となります。
2.サービス提供にあたり、ご利用者宅で使用させていただく用具、食材、消耗品等は、利用者の負担となります。
3.買物同行(代行)、通院介助等にかかる交通費は、ホームヘルパー分の交通費につきましても利用者に実費をご負担いただきます。(立替はいたしかねますので、その場でのご負担をお願いします。)
4.利用者宅への交通費は、通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。お住まいが通常の事業の実施地域以外にある場合には、通常の実施地域を超えた地点からお住まいまでの交通費の実費を往復分ご請求させていただきます。

(3) キャンセル料金

予定された訪問介護をキャンセルする際は、前営業日までご連絡ください。連絡があった場合はキャンセル料をいただきません。但し当日訪問時間までにご連絡がなく訪問してからキャンセルとなった場合、ヘルパーの訪問に要した交通費をご請求させていただきます。キャンセルの場合はお早目に連絡ください。

※1 ただし、利用者の病変や急な入院等の場合にはキャンセル料は負担いただきません。

5. サービスに関する苦情・相談

当事業所の行う、ホームヘルプサービスの提供に関する苦情・相談をお受けします。

事業所の相談窓口	カレスヘルパーステーション 住所：札幌市東区北12条東4丁目1番1号 電話：011-722-2511 担当者：金田 佳子 受付時間：8:30～17:00
その他の窓口	北海道国民健康保険団体連合会 住所：札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館 電話：011-231-5175 介護サービス苦情相談専用ダイヤル
	北海道社会福祉協議会 住所：札幌市中央区北2条西7丁目 かでる27 電話：011-204-6310 北海道福祉サービス運営適正化委員会

(1) 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに管理者が相手方に連絡をとり、家庭訪問をするなどして、詳しい事情を確認するとともに、関係者からも事情を確認します。
- ② 管理者が必要であると判断した場合は、介護支援専門員を含めて検討会議を行います。(検討会議を行わない場合でも、必ず介護支援専門員に処理結果を報告します。)
- ③ 検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行います。(利用者への謝罪など)
- ④ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。

6. 緊急時および事故発生時の対応

(1) 緊急時の対応について

ホームヘルプサービスの提供時に、ご利用者にお怪我、病状の急変、その他の緊急時態や事故が発生した場合には、速やかにご家族等や主治医の方にご連絡するなど、必要な措置を講じます。

(2) 事故発生時について

1. 事故が発生した場合には、ご家族、ケアマネジャー、市町村等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
2. 当該事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録をします。
3. ご利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、本契約書7条に基づき速やかに対応させていただきます。また、事業者は責任賠償保険に加入しております。
4. 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

7. 秘密の保持

当事業所では、守秘義務の遵守を徹底し、利用者の個人情報を保護いたします。

別記「個人情報の取り扱い」及び契約書第8条に基づきます。

事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密・個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。

事業所やスタッフの個人情報保護の観点から、見守りカメラの設置、職員の写真撮影、音声録音等や SNS の投稿などはお控えください。必要な旨は事前にお知らせください。

8. 虐待防止のための措置に関する事項

当事業所は虐待の発生又はその再発を予防するため、次に掲げる措置を講じるものとします。

- (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を定期的開催するとともに、その結果について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) 事業所において虐待防止のための研修を年に1回以上実施します。
- (4) 前3項目に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- (5) 虐待や虐待が疑われる事案が発生した場合は、地域包括支援センター等へ相談します。虐待防止委員会等で協議し再発防止策を講じ札幌市へ報告します。

9. ハラスメント対策

当事業所は、職場におけるセクシュアルハラスメント（職場関係者に限らず、利用者やその家族から受けるものも含む）やパワーハラスメントの防止のために雇用管理上の措置を講じます。

また利用者やその家族からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）の防止のために必要な措置を講じます。

- 1) 相談窓口を設置します。
- 2) ハラスメント被害防止のための指針を整備します。
- 3) ハラスメント被害防止のための研修を実施します。

職員への禁止行為は以下の通りとする。

- (1) 暴行・傷害等の身体的な攻撃を行うこと
- (2) 脅迫・名誉毀損・侮辱・暴言等の精神的な攻撃を行うこと
- (3) 明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害等を行うこと
- (4) 私的なことに過度に立ち入ること
- (5) サービス利用中の写真や動画撮影、音声録音を無断で行うこと。また、無断で SNS 等に掲載すること

10、業務継続計画

- (1) 当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し訪問介護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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じています。
- (2) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓を定期的の実施します。
- (3) 事業所は、定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

個人情報保護の取り扱いに関するお知らせ

カレスヘルパーステーションでは、利用者が安心して訪問介護を受けられるように、利用者およびその家族の個人情報の取り扱いに万全の体制で取り組んでおります。ご不明な点がございましたら、相談窓口にお問い合わせください。

【個人情報の使用目的】

1. 事業所内での利用
 - ・利用者に提供する訪問介護サービス情報
 - ・介護保険請求等の事務
 - ・事故等の報告書
 - ・利用者への介護サービスの向上
 - ・その他、利用者に係わる事業所の管理運営業務
 2. 他の事業所等への情報提供
 - ・利用者の主治医及び連携医療機関、居宅サービス事業者や居宅介護事業所との連携。照会回答。
 - ・その他の業務委託
 - ・家族等、介護者への心身の状況説明
 - ・審査支払い期間へのレセプト提出、審査支払い期間または保険者からの照会の回答
 - ・損害賠償保健等に係わる保険会社等への相談、届け出
 3. その他の利用目的
 - ・介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
 - ・当事業所で行われる学生実習への協力
 - ・学会等での発表（個人名は匿名化いたします）
- 上記以外の目的で個人情報を使用する必要がある場合は、改めて利用者の同意をお願い致します。

【個人情報の使用条件について】

1. 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れる事のないよう細心の注意を払うこと。
2. 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

【相談窓口のお知らせ】

個人情報利用に関するご相談、お問い合わせは 管理者 金田 佳子 までご連絡下さい。

電話 011-722-2511 FAX 011-722-2233