

重要事項説明書

【指定訪問介護・指定介護予防訪問介護】

スターコミュニティ株式会社

スターヘルパーステーション

この「重要事項説明書」は指定訪問介護及び指定介護予防訪問介護（第1号事業）サービス提供契約締結に際してご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 事業所の概要

事業所名	スターヘルパーステーション
所在地	埼玉県さいたま市桜区田島4丁目41番8号
事業者指定番号	さいたま市(埼玉県) 1176503595
管理者・連絡先	濱里 花子 電話048-865-1766(代)
サービス提供地域	さいたま市(左記以外は応相談)

2. 事業所の職員体制等

令和 年 月 日現在

職名	業務内容	資格及び人員			
管理者	介護従業者及び業務の管理(訪問介護員と兼務)	常勤	1名		
サービス提供責任者	利用調整・アセスメント、定期的なモニタリング、介護サービス計画作成、技術指導等	介護福祉士	常勤	名	非常勤
訪問介護員	入浴・排泄・食事等の生活全般にわたる援助等 ※5. サービス内容に準ずる	介護福祉士	常勤	名	非常勤
		ヘルパー1級	常勤	名	非常勤
		初任者研修	常勤	名	非常勤
合計	常勤	名	非常勤	名	計
		名(兼任あり)			

3. 営業時間

区分	平日	土曜日	休祭日
営業時間	9:00~17:00	休日	休日

(注) 年末年始(12/31~1/3)は「休祭日」の扱いとなります。なお、上記時間外、平日以外についてはご相談下さい。

4. 事業の目的および運営方針

(1) 当社のサービス方針

- ①当事業所は周辺地域の住民を中心に在宅生活が安心して過ごせるように、サービスを提供します。
- ②サービスの実施にあたり、関係市区町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの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職員の研修への参加を積極的に実施し、標準課題分析を中心として、サービスの質の向上に努めます。

5. サービス内容

(1) 介護保険サービス

①身体介護

- ・食事介助…食事の介助など
- ・入浴介助…入浴(全身浴、部分浴)の介助や清拭(体を拭く)、洗髪など
- ・排泄介助…排泄の介助、オムツ交換など
- ・更衣介助…上着、下着の更衣の介助等
- ・移動、移乗…室内の移動や車椅子への移乗の介助等
- ・その他…利用者の身体的に係る介助等

②生活援助

- ・ 買 い 物…利用者の食材や日用品の購入
- ・ 調 理…利用者の食事の用意
- ・ 清掃、洗濯等…利用者の居室の清掃や衣類の洗濯等

(2) 介護予防サービス (第1号事業)

①食事介助…食事の介助など

②入浴介助…入浴 (全身浴、部分浴) の介助や清拭 (体を拭く)、洗髪など

③排泄介助…排泄の介助、オムツ交換など

④自立生活支援のための見守りの援助

- ・ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理 (安全確認の声掛け、疲労の確認等を含みます) など
- ・ 入浴、更衣等の見守り (必要に応じて行う介助、転倒予防のための声掛け等を含みます) など
- ・ 離床時等自立を促すための声掛け (声掛けや見守り中心で必要な時だけ介助) など転倒予防
- ・ 移動時等転倒しないよう見守り (介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る)
- ・ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促すと共に、転倒予防等のための見守り、声掛けなど

⑤買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物など

⑥調 理…利用者の食事の用意など

⑦清掃、洗濯等…利用者の居室の清掃や衣類の洗濯等

(3) その他のサービス

①訪問介護計画、介護予防訪問介護計画の作成

②介護相談等

(4) 訪問介護員の禁止行為

①訪問介護員はサービスの提供にあたり、次の行為は行いません。

- ・ 医療行為 (医師の判断を必要としない軽度の処置を除く)
- ・ 利用者又は家族の金銭、預金通帳、証書、書類の預かり
- ・ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ・ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供 (大掃除、庭掃除等)
- ・ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ・ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為※12 項 (2) に準ずる)
- ・ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(5) 保険給付として不適切な事例への対応について

①次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

・「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為または家族が行うことが適当であると判断される行為
例：利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
例：主として利用者が使用する居室以外の掃除
例：自家用車の洗車、清掃等

・「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障がないと判断される行為
例：草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話等
日常的に行われる家事の範囲を超える行為
例：家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え
例：大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
例：室内外家屋の修理、ペンキ塗り
例：植木の剪定等の園芸
例：正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

- ②保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者および介護予防居宅介護支援事業者（地域包括支援センター等）または市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて市区町村が実施する軽度生活援助事業配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービスボランティアなどの活用のための助言を行います。
- ③上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なお、その場合は居宅サービス計画及び介護予防居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要になることから、居宅介護支援事業者及び介護予防支援事業者（地域包括支援センター等）に連絡し、介護サービス計画及び介護予防介護サービス計画の変更の援助を行います。

6. サービス利用料および利用者負担

(1) 介護保険サービスの利用料金

- ①サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置づけられた時間数（計画時間数）によるものとします。
なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うと共に、訪問介護計画の見直しを行います。
- ②利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行った時は料金表の額の2倍になります。
- ③要介護度が4または5の利用者の場合であって、通院等のために乗車又は降車を行う前後に連続して相当に所要時間（20～30分程度以上）を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例）乗車又は降車の前後に連続して寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助等をした後ベッドから車椅子へ移乗介助を行い、自動車へ乗車させる場合等
- ④利用者負担限度額を超えた分についてその超えた単位数分は全額自己負担となります。
- ⑤事業者が法定代理受領を行わない場合、前記に係る利用料は全額一旦お支払いいただきます。この場合「サービス提供証明書」を交付しますので「領収書」を添えて、お住まいの市区町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行って下さい。

(4) サービス利用料の請求及び支払い方法について

- ①事業者は利用者のサービス利用料及び利用者負担額を利用月毎に合計金額を計算し、請求いたします。
- ②サービス利用料の請求書は利用明細書を添えて利用月の翌月15日までに発行します。
- ③利用料は翌月の27日までに別途契約書にて定めた方法によりお支払い下さい。
- ④利用料を受領した後、領収書を発行いたします。

7. 担当職員について

(1) サービス担当職員の選任または変更等について

- ①サービスの提供にあたり、事業者はサービス担当職員を選任します。
- ②担当者を選任または変更する場合には、利用者の状況とその意向に配慮して行うと共に、事業者側の事情により変更する場合には、予め利用者と協議します。
※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下さい。

8. サービス提供記録およびサービスの提供にあたって

- (1) 指定訪問介護および指定介護予防訪問介護サービスの提供にあたり、訪問介護記録を作成し、サービス内容の記録を行います。
- (2) サービスの提供に先立ち、介護保険被保険者証に記載された内容を確認させていただきます。被保険者の住所地などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせ下さい。
- (3) 利用者が要介護認定または要支援認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。

- (4) 利用者に係る居宅介護支援事業者および介護予防居宅介護支援事業者（地域包括支援センター等）が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」および「介護予防サービス計画」に基づき、利用者および家族の意向を踏まえて「訪問介護計画」および「介護予防訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」および「介護予防訪問介護計画」は利用者またはその家族に内容を説明いたしますのでご確認くださいようお願いします。
- (5) サービス提供は「訪問介護計画」および「介護予防訪問介護計画」に基づいて行います。なお「訪問介護計画」および「介護予防訪問介護計画」は利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (6) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は当事業所の管理者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

9. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者は、利用者の個人情報について、個人情報保護に関する法律および厚生労働大臣が策定した医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドラインを遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- (2) 事業者および従業者はサービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族の秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。
また、この秘密を保持する義務はサービス提供契約が終了した後も継続します。
ただし、サービス担当者会議等において、目標を共有する為に必要な個人情報は、関係者に情報提供する場合があります。
- (3) 事業者は、従業者に業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間および従業者でなくなった後においても、そ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。
- (4) 事業者は、利用者およびその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、管理者が注意をもって管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- (5) 事業者は利用者に対する指定訪問介護および指定介護予防訪問介護の記録を保管管理し、その保管の期間は契約終了後5年間とします。
- (6) 利用者は、事業者の事業所にて営業時間内に必要に応じて当該利用者に関する前記のサービス記録を閲覧することができるとともに、その写し（有料）の交付を受けられるものとします。

10. 緊急時の対応方法について

- (1) 事業所は、訪問介護サービスを提供しているときに、利用者の緊急事態が生じた場合また、その他必要な場合には、速やかに家族と連絡を取るなど必要な措置を講ずるものとします。
- (2) 利用者が事業所へ緊急に連絡を必要とする場合の連絡先は下記のとおりです。

事業所	電話番号	048-865-1766(代)
	対応時間	平日9:00~17:00（営業時間外は留守番電話で対応）

11. 事故発生の対応方法について

- (1) 利用者に対し指定訪問介護および指定介護予防訪問介護のサービス提供に伴い、事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) サービスの提供に伴い、利用者に生命・身体・財産に損害を与えた場合には、話し合いによりその損害を賠償します。
ただし、自らの責めに帰すべき自由によらない場合にはこの限りではありません。

12. 虐待防止・権利擁護・身体拘束等の適正化について

- (1) 利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発の防止、**身体拘束等の適正化に関するための委員会**を開催します。
- (2) **身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し保管します。**

(3) 委員会において指針を整備し、研修を定期的実施します。

(4) 担当者 片倉 扶美子

1 3. 災害・感染症発生時における業務継続について

(1) 感染症や非常災害の発生時において業務を継続的に実施・再開する為の計画を策定します。

(2) 当該委員会において指針を整備し、研修・訓練（シミュレーション）を実施します。

(3) 担当者 片倉 扶美子

1 4. 衛生管理等について

(1) 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ます。

(2) 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ります。

(3) 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。

(4) 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実施します。

1 5. 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、下記へご連絡下さい。

〔当事業所〕

電話番号 048-865-1766(代)

FAX番号 048-866-1744

担当者（責任者） 片倉 扶美子

対応時間 平日9：00～17：00

◎公的機関においても、下記の機関にて苦情申出等ができます。

〔さいたま市 桜区役所高齢介護課〕

所在地 さいたま市桜区道場4-3-1

電話番号 048-856-6178

対応時間 平日8：30～17：15

〔さいたま市 保健福祉局長寿応援部介護保険課〕

所在地 さいたま市浦和区常盤6-4-4

電話番号 048-829-1264

対応時間 平日8：30～17：15

〔埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課〕

所在地 さいたま市中央区大字下落合1704番(国保会館)

電話番号 048-824-2568

FAX番号 048-824-2561

対応時間 平日8：30～17：00

1 6. その他

(1) 利用者が、サービス利用料金を3ヵ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず、10日以内に支払われない場合、または利用者やその家族などが、当社や当社のサービス従事者に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為、迷惑行為（セクシャルハラスメント、威圧行為や暴力行為等）を行った場合、その理由を記載した文書により、この契約を解除することができます。

- (2) 他の利用者の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合、速やかに事業所に申告して下さい。
- (3) 自然災害時、可能な範囲でサービス提供を滞りなく遂行することを試みますが、やむを得ず訪問を中止させていただくことがあります。
- (4) 当社のサービス従業者に対する贈り物や飲食等のもてなしはご遠慮させていただきます。

17. 法人の概要

名 称	スターコミュニティ有限会社
代表者氏名	片倉 扶美子
本社所在地	埼玉県さいたま市桜区上大久保 904-10(A505)
本社電話番号	048-858-4578
業務の概要	埼玉県さいたま市桜区田島 4-41-8 TEL048-865-1766(代) ・スター訪問看護ステーション（居宅介護支援事業含む） ・スターヘルパーステーション（支援費事業含む） ・スター福祉用具サービス（レンタル、販売）

【説明確認欄】

令和 年 月 日

サービス契約の締結にあたり、前記内容について重要事項を説明しました。

事業者 所在地 埼玉県さいたま市桜区田島4丁目41番8号
名称 スターヘルパーステーション
職名 サービス提供責任者

説明者

サービス契約の締結にあたり、前記内容について重要事項の説明を受けました。

利用者 住所
電話
氏名

代理人 住所
 または 電話
 立会人 氏名 (続柄)