

訪問介護・相当サービス重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 事業者の概要

| | |
|------------|---|
| 事業者の名称 | ユナイテッド・ネットワーク株式会社 |
| 事業者の所在地 | 〒135-0044 東京都江東区越中島1-2-7 アズビル5F |
| 代表者氏名 | 中屋英志 |
| 電話番号/FAX番号 | 電話：03-3630-3798 FAX：03-3630-3764 |
| ホームページ | http://www.unc.co.jp |
| 設立年月日 | 1988年4月15日 |

2 事業所の概要及び目的、運営の方針

| | |
|---------------|--|
| 事業所の名称 | HALE |
| 事業所の所在地 | 〒233-0001 横浜市港南区上大岡東1-9-14 第2ハルテノビル201 |
| 開設年月日 | 平成30年9月1日 |
| 事業の種類 | 訪問介護 |
| 事業所番号 | 1473102778 |
| 運営方針 | 1人1人が望んでおられる生活に近づいていけるよう 訪問介護員としての意識を常に向上し 手を差し伸べられ、気持ちがいっぱい晴れやかであっていただけるよう心がけます。 利用者様が安心して過ごせるよう、充実したサービス提供に職員一同、全力で取り組んで参ります。 |
| 管理者氏名 | 石井珠美 |
| 電話番号/FAX番号 | 電話：045-353-5771 FAX：045-353-5778 |
| 通常の事業の実施地域 | 港南区 磯子区 南区 栄区 保土ヶ谷区 |
| サービス提供日 | 月～日 |
| サービス提供時間帯 | 24時間 |
| 営業日 | 月～日 (但し 留守番電話の対応場合があります) |
| 営業時間 | 9時～18時 |
| 事業所が行っている他の業務 | 介護保険指定事業 相当サービス 障害者総合支援法 居宅介護、 |

3 職員体制（職員の配置については指定基準を遵守しています）

令和7.11.1現在

| 管理者 | 事業所の業務の一元的な管理 | 1 | | |
|-----------|---|-----|------------|-------------|
| 職種 | 職務の内容 | 職員数 | 常勤 | 非常勤 |
| サービス提供責任者 | サービスの利用に係る調整、訪問介護員等の業務の管理・指導、訪問介護計画の作成等 | 4 | 専従0 兼務3 | 1 |
| 訪問介護員 | 訪問介護サービスの提供 | | | 専従0 兼務18 |

4 加算等事務所体制

| | |
|-------|---------|
| 加算 | 処遇改善加算Ⅱ |
| 第三者評価 | 行っていない |
| 従業員研修 | 年6回程度実施 |

5 サービス内容

(1) 身体介護

- ①清拭・入浴・身体整容：清拭、部分浴、全身浴、洗面、身体整容、更衣介助等を行います。
- ②排せつ介助：トイレ、ポータブルトイレ利用の介助、おむつ交換等を行います。
- ③食事介助：食事の介助、特段の専門的配慮をもって行う調理を行います。
- ④体位変換、移動・移乗介助、外出介助：体位変換、移乗・移動の介助、通院、外出の介助を行います。
- ⑤その他必要な身体介護：起床及び就寝介助、服薬介助、自立生活支援の為の見守りの援助等、日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
*リハビリ介助、マッサージ、医療行為、代筆・代読、趣味嗜好の為の外出介助等は行いません。

(2) 生活援助

- ①掃除：ご利用者の居室の掃除を行います。
- ②洗濯：ご利用者の衣類等の洗濯を行います。
- ③調理：ご利用者の食事の用意（一般的な調理、配膳、後片付け等）を行います。
- ④買い物・薬の受け取り：利用者の日常生活に必要となる物品の買い物、薬の受け取りを行います。
- ⑤その他必要な家事援助：ベッドメイク、衣類の整理・被服の補修等、日常生活を営むために必要な家事援助を行います。
*預席金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳カードはお預かりできません。）
*ご利用者以外の方の調理や洗濯は行いません。
*ご利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は行いません。

(3) 具体的なサービス日時及び内容

ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日時及び実施回数は、居宅サービス計画がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

6 利用料金

(1) 介護保険給付の対象となるサービス

訪問介護等を提供した場合の利用料の額は厚生労働大臣又は横浜市長が定める基準によるものとし、当該訪問介護等が法定代理受領サービスであるときは、その1割又は2割又は3割の額とします。利用料金は、「サービスご利用料金表」に記載しております。

(2) 償還払い

ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合及び居宅サービス計画が作成されていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。認定後又は居宅サービス計画作成後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行う為に必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

(3) 介護保険給付の支給限度額を超えるサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご利用者の負担となります。

(4) サービス利用に係る実費負担額

サービス提供に要する下記費用は、実費を頂きます。

| 項目 | 説明 |
|-----|---|
| 交通費 | 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、サービスを利用される場合は、訪問介護員が訪問するための交通費をお支払いいただきます。なお、車両を使用した場合の交通費は次の額とします。 ・通常の事業の実施地域を越えた地点から：1 kmにつき100円 |

(5) 料金のお支払方法

料金は、原則1ヶ月ごとに集計してご請求しますので、翌月 26日までに金融機開口座からお支払いください。

(6) ご利用の中止、変更について

①利用者のご都合により、サービスの利用を事前に中止又は変更することができます。

この場合、サービス実施日の前日までに事業者へ申し出てください。

②サービスの変更等は、訪問介護員の稼働状況等により、ご利用者が希望する日時にサービスが提供できないことがあります、その場合、他の利用可能日時をご利用者に提示するほか、必要な調整をいたします。

③利用日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として料金をお支払いいただく場合があります。但し、ご利用者の体調不良等やむをえない場合はこの限りではありません。

取消料は、利用者負担の支払いに合わせてお支払いいただきます。

| | |
|-----------------------|-------------|
| 利用予定日の前日までに申し出があった場合 | 無料 |
| 利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 | 利用者負担金の100% |

7 緊急時の対応について

サービス提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、ご利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

(緊急時等における対応方法)

1 訪問介護員等は訪問介護等を実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講ずる。

2 事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。

3 利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

8 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訪問介護員について

- ① サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。また、事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、ご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します。
- ② ご利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、事業所の相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(2) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容等を記録し、ご利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に間違いやご意見がありましたら、いつでもお申し出ください。

(3) サービス提供責任者について

サービス提供責任者はご利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成などをはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。）

- ① 訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ② ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③ 居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④ 訪問介護員等への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤ 訪問介護員等の業務の実施状況の把握
- ⑥ 訪問介護員等の業務管理
- ⑦ 訪問介護員等の業務指導、研修の開催
- ⑧ 訪問介護計画の作成及びその他サービス内容の管理について必要な業務

9 身体拘束 虐待防止について

虐待防止について事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止のため、次の措置を講じます
従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。

利用者とその家族、従業者からの相談窓口を置き、それを周知します。

従業者又は擁護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は速やかにこれを市町村に通報します。

身体拘束等の適正化について 身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行わない。但し利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合はこの限りではない。なお身体拘束等を行う場合は、その様態及び時間、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ます。緊急やむを得ない理由については、切迫性、非代替性及び一時性の3つの要件を満たすことについて、事業所等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録します

10 個人情報保護

利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「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ダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。

事業所が得た利用者又はその家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については必要に応じて

利用者又はその家族の同意を得るものとする。

11 事業継続計画の策定等について

- 1 事業所は、感染症又は非常災害の発生時において利用者に対し指定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、当該事業継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- 2 事業所は、訪問介護員等に対し、事業継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとします。
- 3 事業所は、定期的に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うものとします。

12 衛生管理等について

- 1 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、定期健康診断等の必要な管理を行うと共に、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
- 2 事業所は、事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないよう以下の措置を講じる。
 - (1) 事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為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。）を概ね6ヵ月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図る。
 - (2) 事業所における感染症の予防及び蔓延防止の為の指針を整備する。
 - (3) 事業所において、訪問介護員等に対し、感染症の予防及び蔓延の防止の為の研修及び訓練を定期的実施する。

13 ハラスメントについて

- 1 事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。
- 2 ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。
 - (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
 - (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
 - (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
 - (4) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為

14 苦情・相談等の受付について

- (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談窓口

| 担当者 | 電話番号 | FAX番号 | 受付時間 |
|------|--------------|--------------|--------|
| 石井珠美 | 045-353-5771 | 045-353-5778 | 9時～17時 |

- (2) 行政機関その他苦情受付機関

| 名称 | 電話番号 |
|----------------|--------------|
| 港南区役所 高齢・障害支援課 | 045-847-8495 |
| 磯子区高齢・障害支援課 | 045-750-2494 |
| 保土ヶ谷区高齢・障害支援課 | 045-334-6394 |
| 南区高齢・障害支援課 | 045-341-1138 |

| | |
|-----------------|--------------|
| 栄区高齢・障害支援課 | 045-894-8547 |
| 神奈川県国民健康保険団体連合会 | 0570-022-110 |
| | 045-329-3447 |

改定について この重要事項説明書を改定する場合、軽微な事項及び法改正に伴う事項については通知を持って同意を頂いたものとします。但し、変更事項に同意できない場合は契約を解約できるものとします。

年 月 日

本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。

事業者

住所 横浜市港南区上大岡東1-9-14第2パルテノンビル201

名称 ユナイテッド・ネットワーク株式会社 HALE

説明者氏名 _____ 印

(署名または記名押印)

本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、サービスの提供開始に同意し、重要事項交付を受けました。

利用者

住所 _____

氏名 _____ 印

(署名または記名押印)

立会人又は立会人等

住所 _____

氏名 _____ (続柄) _____ 印

(署名または記名押印)

個人情報使用同意書

ユナイテッド・ネットワーク株式会社 殿

様と家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最低限の範囲内で使用することに同意します。

(使用する目的)

- 1) 利用者のための居宅介護サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員、ケースワーカー等、関係機関との連絡調整等において必要な場合。
- 2) 利用者が災害時に避難支援を受けるにあたって必要な場合。

(条件)

- 1) 個人情報の提供は必要最低限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れること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等を記録しておくこと。

年 月 日

利用者

住所 _____

氏名 _____ 印
(署名または記名押印)

利用者家族代表

住所 _____

氏名 _____ 印
(署名または記名押印)

立会人又は立会人等

住所 _____

氏名 _____ 印
(署名または記名押印)

利用目的

ユナイテッド・ネットワーク株式会社は、本契約及び本契約によるサービスの提供に関して取得した利用者及び家族の個人情報は、以下に掲げる事項を利用目的と致します。

1. 利用者からの「サービス等(※)」の申込の受付のため
2. 利用者の生活状況、身体状況等「サービス等」を利用いただくための環境や資格の把握・確認のため
3. 利用者への「サービス等」の提供に係る期日管理等、継続的な利用における管理 ならびに「サービス等」提供の解約や解約後の事後管理のため
4. 契約(情報主体と当社との間の契約および当社の業務に直接的または間接的に関連する契約)や法律等に基づく権利の行使や義務の履行のため
5. 市場調査ならびにデータ分析やアンケートの実施等による「サービス等」の研究や開発のため
6. その他「サービス等」の利用者への提供を適切かつ円滑に履行するため

※「サービス等」とは 当社が定款で定める事業により利用者へ提供するサービスを示します。