重要事項説明書

① 事業者(法人)の概要

事業者の名称	株式会社 縁
所在地	〒879-0305 大分県宇佐市大字上高家 1348 番地
代表者名	佐藤 幸喜
設立年月日	令和3年(2021 年)4月1日
電話番号	0978-25-6784

② 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーション えにし
所在地	〒879-0309 大分県宇佐市大字東高家 1099-4
電話番号	0978-25-7810
Fax番号	0978-25-7811
指定年月日 事業所番号	令和6年(2024 年)12 月1日指定 4471101636
管理者名	吉岡 しずか
営業日 営業時間	月曜～金曜日 ※土曜・日曜・年末年始は除く 8:30～17:30 ※訪問サービスはプランに沿って対応致しますので、 上記以外の時間帯でも利用可能です。
サービス提供地域	宇佐市(院内・安心院)・豊後高田市

③ 事業所の職員体制

職種	資格	常勤		非常勤		備考
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者兼 サービス提供責任者	介護福祉士	1名				訪問介護員兼務
訪問介護員	介護福祉士	2名				
	実務者研修修了者	3名				

④ 提供するサービス内容について

身体介護…入浴介助や排泄介助など身体に直接触れる介助を行います。

生活援助…買物、調理、掃除、洗濯などご自身で行えない家事の支援を行います。

⑤ 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

⑴医療行為
⑵利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
⑶利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
⑷利用者の同居家族に対するサービス提供
⑸利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
⑹利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑺身体拘束その他利用者の行動を制限する行為 （利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
⑼その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

⑥ 保険給付として不適切な事例への対応について

次の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。
⑴ 「直接本人の援助」に該当しない行為
⑵ 主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為
⑶ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
⑷ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
⑸ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
⑹ 自家用車の洗車・清掃 等
日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為は対応できません。
⑴ 草むしり
⑵ 花木の水やり
⑶ 犬の散歩等ペットの世話 等
⑷ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
⑸ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
⑹ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
⑺ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
⑻ 植木の剪定等の園芸
⑼ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

① キャンセル料について

①交通費	利用者の居宅が、通常事業の実施地域（宇佐市・豊後高田市）以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 その場合は、通常の業務の実施地域を超える地点から片道 1km につき 20 円を請求いたします。	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	前日17時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	前日17時以降のご連絡の場合	2,000 円を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		

①　相談窓口、苦情対応

⑴相談又は苦情対応については、常設の窓口として、担当者が対応することとしています。又、担当者が不在の時は、基本的な事項については、誰でも対応できるように、「相談・苦情等対応簿」を作成し、窓口担当、管理者に必ず引き継いでいきます。

電　話　番　号	0978-25-7810
F　A　X　番　号	0978-25-7811
窓　口　担　当　者	横井　幸美
対　応　時　間	月～金曜　8:30～17:30

⑵円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情があった場合には、ただちに窓口担当者が相手方に連絡を取り、詳しい状況を傾聴するともに、訪問介護員からも事情を確認します。苦情の内容によっては、当該利用者の介護支援専門員に連絡を取り、利用者宅へ訪問し、必ず具体的な対応(謝罪)を迅速に行い、その記録を保管し再発防止に努めます。

◎公的機関においても、次の機関で苦情申し立て等ができます。

宇佐市障がい者福祉係	所在地	宇佐市大字上田1030－1庁舎１階
	電話番号	0978-27-8141
	対応時間	平日　8:30～17:00
大分県福祉サービス運営適正化委員会	所在地	分市大津町 2-1-41 （大分県総合社会福祉会館内）
	電話番号	097-558-0301
	対応時間	平日　9:00～17:00

⑨　事故発生時の対応

⑴　利用者に対する居宅介護サービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の家族、及び利用者の係る相談員等に連絡を行います。

⑵　利用者に対する居宅介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社

⑩ 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、速やかに主治医及び緊急連絡先（ご家族、介護支援専門員等）へ連絡を行う等、必要な処置を講じます。

⑪ 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

⑫ 心身の状況の把握

居宅介護サービスの提供に当たっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

⑬ サービス提供の記録

(1) 事業者は、サービスを提供した際には、あらかじめ定めた電子機器に「居宅介護記録」の必要事項を入力し記録を作成します。

(2) 居宅介護サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日から5年間保存します。

(3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

⑭ 業務継続計画の策定等

⑴感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

⑵従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

⑶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います。

⑮ 衛生管理等

⑴訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

⑵事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

⑶事業所における感染症の予防及びまん延防止のために対策を検討する委員会を概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

⑷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ています。従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

⑯ 訪問介護計画策定について

利用者のサービス等利用計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき居宅介護計画を作成し、統一されたサービスを提供します。

サービス提供責任者（計画書を作成する者）	吉岡　しずか

⑰ 虐待防止について

⑴ 事業所は、利用者の人権擁護・虐待防止のため、次の措置を講ずるものとします。

1. 虐待を防止するための従事者に対する研修の実施
2. 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
3. その他、虐待防止のために必要な措置

⑵ 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者(家族・同居人等)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。

虐待防止に関する担当者	吉岡　しずか

⑱ その他、サービス利用に際してのお願い

●サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意下さい。

⑴ 訪問介護員等は年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取り扱いはいたしかねますので、ご了承下さい。

⑵ 運営基準第 25 条により、指定訪問介護事業者は、訪問介護員等に、その同居の家族である利用者に対する居宅介護の提供をさせてはならないと定められています。

⑶ 訪問介護員等が会議等において、課題分析情報等を通じて利用者の有する問題点・解決すべき課題等の個人情報を、相談員や他のサービス担当者と共有することがありますのでご了承下さい。

⑷ 訪問介護員等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。

⑸ カメラ・ビデオ設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けてください。

⑹ ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約解除することもあります。

⑺ 訪問中の喫煙はご遠慮ください。

⑲ サービス利用にあたっての禁止事項について

⑴ 事業所職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為。

⑵ パワーハラスメント・セクシャルハラスメントなどの行為。

⑶ サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断で行い SNS 等に掲載すること。