訪問型サービス重要事項説明書

第1条（企業理念）

お客様の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行う介護予防・日常生活支援総合事業の代１号訪問事業のサービス（以下、「訪問型サービス」とします。）の提供につき、そよかぜ釧路ケアセンター（以下、「そよかぜ」とします。）は、「地域に根ざし、明るく、安心・安全なサービスを継続して提供する」という企業理念のもと、いかなる場合においても、「お客様第一主義」を徹底するものとします。

第2条（運営の方針）

そよかぜは、地域との結びつきを重視し、地域包括支援センター、介護予防支援事業者、他の介護予防サービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市区町村との密接な連携を図りつつ、お客様の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、お客様が可能な限りその居宅において、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、排せつ、食事等の介護その他日常生活上の支援を行うことにより、お客様の心身機能の維持回復を図り、もってお客様の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。

第3条（事業者の概要）

① 法人名　　：株式会社そよかぜ
② 法人所在地：北海道釧路郡釧路町中央４丁目１番地１
③ 代表者氏名：宮﨑結華
④ 設立　　：2007 年
⑤ 資本金　　：500 万円
⑥ 実施事業　：在宅介護事業

第4条（営業日及び営業時間）

（１） サービス提供
　① 営業日　：３６５日
　② 営業時間：２４時間
　　注１）サービス提供時間は、事前に介護予防支援事業者等により計画された介護予防サービス計画に基づくものとし、原則として緊急のサービス依頼をお受けすることはできません。
（２） サービス受付
　① 営業日　：月曜日～金曜日（祝祭日、年末年始を除く）
　② 営業時間：午前９時～午後６時
　　注２）電話等により、２４時間連絡が可能な体制を取るものとします。

第5条（サービス提供事業所の概要）

事業所名	そよかぜ釧路ケアセンター
所在地	北海道釧路郡釧路町中央4丁目1番地1
電話番号等	0154-65-1339
指定事業所番号	0174101394
サービス実施地域	釧路市・釧路町・白糠町 （旧音別町は除く）

第6条（当事業所の職員体制）

	常勤	非常勤	計	備考（兼任の有無等）
管理者	1人	―	1人	サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	2人	人	3人	1名管理者と兼務
サービス従事者 （訪問介護員等）	人	9人	9人	
事務職員	人	人	人	

第7条（サービス利用料金）

１．サービス利用料金は、市町村長が定める基準により算定した額となります。

	サービス利用料金 （１ヶ月につき）	利用者負担額 （１ヶ月につき）
訪問　Ⅰ（週１回）	（11,760） 円	（1,176） 円
訪問　Ⅱ（週２回）	（23,490） 円	（2,349） 円
訪問　Ⅲ（週３回）	（37,270） 円	（3,727） 円

注1）　当事業所が新規に訪問型サービス計画を作成したお客様に対して、初回に実施した訪問型サービスと同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問型サービスを行う場合又は他の訪問介護員等が訪問型サービスを行う際に同行訪問した場合に以下の割合でサービス利用料金に割増料金を加算するものとします。

　　加算初回：２，０００円（利用者負担額　２００円）

注2）　サービス利用料金は、本条第１項に定めるとおり、介護保険法令に定める地域区分ごとの１単位の単価が異なることから、地域によって異なる場合がございます。

注3）　当事業所が厚生労働大臣が定める基準に適合し都道府県知事に届出をした場合には、その基準で規定されている区分に従い、訪問型サービス処遇改善加算（Ⅰ）として、以下の割合でサービス利用料金に割増料金を加算するものとします。

・訪問型サービス処遇改善加算（Ⅰ）の適用がある場合：24.5%

２．公的介護保険の適用がある場合には、お客様はそよかぜに対して、上記サービス利用料金から保険給付額を控除した金額（以下、「利用者負担額」とします。）を支払うものとします。

第8条（交通費その他の費用）

１．従業者がサービスを提供するため、お客様宅を訪問する際にかかる交通費は、第５条に記載するサービス実施地域内にお住まいのお客様につきましては、無料となります。

２．買い物、通院及び外出介助などのサービスを利用する際にかかる交通費は、原則としてお客様にご負担頂きます。交通費は、通院及び外出介助の場合、同乗するそよかぜのサービス従事者分を含む公共交通機関利用実費とし、片道のみのサービス提供であっても、往復におけるサービス従事者分の交通費をお客様にご負担頂きます。

３．従業者がサービスを提供するため、お客様宅に自動車で訪問する場合において、その自動車をやむを得ず有料駐車場に駐車する場合には、その駐車場代は、お客様にご負担頂くものとします。

第9条（キャンセル）

１．　お客様がサービス利用の中止（以下、「キャンセル」とします。）をする際には、速やかにそよかぜまで連絡しなければならないものとします。

２．　お客様の都合により本サービスをキャンセルする場合は、本サービス利用の２４時間前までに連絡しなければならないものとします。何ら申し出なくサービスがキャンセルされた場合又は２４時間以内のキャンセルについては、お客様にキャンセル料金をお支払い頂きます。但し、お客様の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合にはキャンセル料金は頂きません。

３．キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

第10条（お支払い方法）

１．そよかぜは、利用実績に基づいて１ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、お客様は原則としてそよかぜの指定する期日に口座引き落しの方法により支払うものとします。１ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。

２．前項の規定にかかわらず、そよかぜ所定の方法によるお支払いも可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はお客様のご負担とさせて頂きます。

第11条（管理者）

管理者は、当事業所の従業者の管理及び業務管理を一元的に行うものとします。また、法令等に規定されている訪問型サービス事業の実施に関して遵守すべき事項についての指揮命令を行うものとします。

第12条（サービス提供責任者）

サービス提供責任者は、当事業者に対する利用申し込みに係る調整、お客様の状態及び意向の把握、訪問介護員等に対する利用者情報の伝達及び技術指導、サービス内容の管理、訪問型サービス計画の作成及び介護予防支援事業者との連携を行うものとします。

第13条（サービス従事者）

サービス従事者とは、そよかぜがお客様にサービスを提供するために使用する介護福祉士、訪問介護員研修課程修了者等の資格を有する者とします。

第14条（従業員証明書）

サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、お客様又はそのご家族から求められた時はいつでも提示するものとします。

第15条（訪問型サービス計画）

１．そよかぜは、お客様の心身及び生活の状況を調査し、お客様及びそのご家族と協議して訪問型サービス計画を作成します。但し、訪問型サービス計画が作成されている場合には、当該訪問型サービス計画に沿って作成するものとします。

２．そよかぜは、訪問型サービス計画の作成につき、その内容についてお客様又はそのご家族に対して説明し、その同意を頂くとともに、作成した訪問型サービス計画をお客様に交付するものとします。

３．そよかぜは、訪問型サービス計画に基づいて計画的にサービスを提供するものとします。

４．そよかぜは、訪問型サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該訪問型サービス計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は、当該訪問型サービス計画の実施状況の把握（以下、「モニタリング」とします。）を行うものとします。

５．そよかぜは、モニタリングの結果及びお客様の要望等により、訪問型サービス計画の変更又は中止の必要がある場合には、状況調査等を踏まえ協議し、医師又は介護予防支援事業者の助言及び指導等に基づいて、訪問型サービス計画を変更又は中止するものとします。

第16条（サービス内容）

１．そよかぜは、介護保険法令に定める下記のサービス行為の中から、介護予防サービス計画に基づき、指定された時間帯に、選択されたサービスを提供するものとします。

①排せつ介助：トイレ及びポータブルトイレへの移動、オムツ交換、後始末、失禁及び失敗への対応等。

②食事介助：配膳、食事姿勢の確保、摂食介助、水分補給等。

③専門的調理：流動食及び糖尿病食などの特別食（医療食及び治療食）の調理。

④清拭：清潔保持のための身体拭き、陰部洗浄等。

⑤入浴介助：手浴及び足浴等の部分浴、全身浴の介助。浴室への移動、洗髪、洗体、使用物品の片付等。

⑥整容介助：日常的な身繕いの整え（洗面、口腔ケア、爪きり、耳そうじ、髪の手入れ、簡単な化粧等。）

⑦着衣介助：着替えの準備、手伝い。

⑧体位変換：体位の変換、安楽な姿勢の確保等。

⑨移乗・移動介助：車いすへの移動の介助、補装具等の確認。

⑩通院・外出介助：病院等の目的地への移動の介助。

⑪起床・就寝介助：ベッドからの移動及びベッドへの移動の介助、布団の片付け等。

⑫服薬確認：配剤された薬の確認、服薬の手伝い、後片付け等。

⑬自立支援のための見守り的援助：安全を確保しつつ、常時介助できる状態で行う見守り。

注１）お客様の状況によっては、上記サービスを実施できない場合がございますので、予めご了承ください。

⑭掃除：居室内やトイレ、卓上等の清掃、ゴミ出し、後片付け。

⑮洗濯：洗濯機又は手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥、取り入れ、収納等。

⑯ベッドメイク：お客様のいないベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。
⑰衣類の整理・被服の補修：衣類の入れ替え、ボタン付け、破れの補修等。
⑱一般的な調理・配下膳：一般的な食事の調理、配膳、後片付け。
⑲買い物：日常品の買い物、品物及び釣り銭の確認。
⑳薬の受け取り。
２．そよかぜは、サービスの提供にあたって、介護予防訪問介護計画において把握された課題、サービスの提供による当該課題に係る改善状況等を踏まえつつ、効率的かつ柔軟なサービスの提供に努めるものとします。
３．次のようなサービスは、公的介護保険適用のサービスとして提供することはできませんので、予めご了承ください。
（１）「本人の支援」に該当しないもの
ご家族等のための洗濯、調理、買い物、布団干し。主としてお客様が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配等）、自家用車の洗車等。
（２）「日常生活の支援」に該当しないもの
庭の草むしり、花木の水遣り、犬の散歩等ペットの世話、家具等の移動、大掃除、窓のガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等の特別な調理等。

第17条（そよかぜ及びサービス従事者の義務）

１．そよかぜ及びサービス従事者は、サービスの提供にあたってお客様の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。
２．そよかぜは、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
３．そよかぜは、サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師及び医療機関等への連絡体制の確保に努めるものとします。
４．そよかぜは、お客様に対するサービスの提供内容について記録を作成し、サービス実施日の終了時ごとにお客様又はそのご家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び訪問型サービス計画は、５年間これを保存し、お客様又はその連帯保証人の請求に応じてこれを開示するものとします。

第18条（緊急時及び事故発生時の対応）

１．そよかぜは、サービス提供中又はサービスの提供により、お客様の容態に急変が生じ又は事故が発生した場合その他必要な場合には、速やかに救急隊、主治医、協力医療機関、市区町村、お客様にかかる介護予防支援事業所、ご家族等へ連絡する等の必要な措置を講じるものとします。
２．そよかぜは、サービスの提供に際して、お客様のけがや体調の急変があった場合その他必要な場合は、主治の医師、家族等への連絡等の適切な措置を迅速に講じるものとします。
３．そよかぜはサービスの提供に当たって、当事業所の責に帰すべき事由により、お客様又はその家族等の生命、身体、財産又は名誉に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償する責任を負うものとします。ただし、当該損害の発生が当事業所の責にあると言い難い場合は、この限りではありません。
４．そよかぜは、事故が発生した場合、事故の状況及び講じた処置についての記録を作成し５年間保管するものとします。
５．そよかぜは、事故が発生した場合は、事故の原因を解明し再発防止のための適切な対策を講じるものとします。

第19条（虐待防止のための措置）

1. **虐待防止の責任者**を管理者とし、サービス提供責任者とともに虐待防止委員会を設置しています。
2. 委員会では次の事項を検討しています。

① 虐待防止に関する事業所内の体制づくりをしています。
② 職員研修の実施（年１回以上・新規採用時研修）
③ 職員が虐待やその疑いを相談・報告できる仕組みを行います。
④ 虐待を把握した場合の迅速・適切な市町村への通報体制を整えています。
⑤ 発生原因を分析し、再発を防止するための対策をします。

万が一、虐待が発生した場合には、速やかに市町村へ通報するとともに、再発防止に向けて体制を強化します。

第20条（その他留意事項）

１．お客様及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従事者に依頼することはできません。
２．サービス従事者は、医療行為を行うことはできません。
３．お客様の担当となるサービス従事者の選任及び変更は、お客様に適正かつ円滑にサービスを提供するため､そよかぜが行うものとし､お客様がサービス従事者を指名することはできませんので、予めご了承ください。
４．お客様が、担当のサービス従事者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従事者の変更を致しかねる場合がございます。
５．訪問予定時間は、交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
６．サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。
①サービス従事者は、現金、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
②現金や貴重品は、室内に放置せず、目に見えない場所や金庫等に保管してください。
③サービス従事者に対する贈り物や飲食等のご配慮は、遠慮させて頂きます。
④お客様及びそのご家族は、お客様の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従事者に無償で許可するものとします。

第21条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応いたします。苦情等については真摯に受け止め、誠意を持って問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に居宅サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

（１）サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等受付担当者	当事業所の従事者
苦情等解決責任者	当事業所の管理者
受付時間	午前９時～午後６時(休業日を除く)
電話番号	第５条に記載の電話番号

注）苦情対応の基本手順

①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止及び改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告。

（2）そよかぜ以外の苦情等窓口

市区町村	釧路市	受付窓口	釧路市役所
		電話番号	０１５４－２３－５１５１
	釧路町	受付窓口	あいぱーる
		電話番号	０１５４－４０－５２１０
	白糠町	受付窓口	白糠町役場
		電話番号	０１５４７－２－２１７１
北海道国民健康保険団体連合会		受付窓口	介護保険課
		電話番号	０１１-２３１-５１６１

第22条（個人情報の使用等及び秘密の保持）

１．そよかぜ及びその従業者は、お客様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げるサービス提供のために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させて頂くとともに、お客様及びそのご家族は、予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。

① お客様にサービスを提供するために必要な場合。
② お客様にかかわる訪問型サービス計画及び介護計画の立案、作成及び変更に必要な場合。
③ サービス担当者会議その他介護支援専門員及び関係サービス事業所との情報共有及び連絡調整等のため必要な場合。
④ お客様が医療に関連するサービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合（予め担当のサービス従事者により連絡先を確認させて頂きます）。
⑤ お客様の容態の変化等に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関等に緊急連絡を要する場合。
⑥ 行政機関の指導又は調査を受ける場合。
⑦ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合。
⑧ お客様が自立した日常生活を営むことに資するよう、そよかぜがお客様に対して、介護関連事業に関するアフターサービスを提供する場合。
⑨ お客様が自立した日常生活を営むことに資するよう、そよかぜがお客様に対して、介護関連事業に関する新商品情報のお知らせ、宣伝物及び印刷物を送付する場合。

２．そよかぜは、お客様及びそのご家族の個人情報に関して、お客様から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正するものとします。

３．そよかぜ及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は、従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

そよかぜは、お客様又はそのご家族に対し、本サービス重要事項説明書により重要事項、
第２２条に定める個人情報の使用等について説明し、お客様及びそのご家族はサービスの提供開始、重要事項及び個人情報の使用等について同意しました。

説　明　日　　令和　　年　　月　　日

〈お客様〉　　住所

氏名　　印

〈署名代行人〉　　住所

氏名

〈代理人〉　　住所

氏名　　印

〈立会人〉　　住所

氏名　　印　（お客様との関係：　　）

〈ご家族〉　　住所

氏名　　印

（お客様との続柄　　）

〈そよかぜ〉　　サービス提供事業所

住所　　**北海道釧路郡釧路町中央４丁目１番地１**

名称　　**そよかぜ釧路ケアセンター**

説明者　　**深澤　　円**