

# 重要事項説明書

当該事業所はご契約者に対して訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果、要介護と認定された方が対象となります。

## 1. 事業者（法人）の概要

(1) 法人名	合同会社 Arana
(2) 代表者氏名	浅本 香織
(3) 法人所在地	山口県下松市大字西豊井6 1 7 番地 1
(4) 電話番号	0 8 3 3 - 5 7 - 0 5 3 8
(5) 設立年月日	平成 3 0 年 1 2 月 7 日

## 2. 事業所の概要

(1) 名称	指定訪問介護事業所 あらなほ一む
(2) 所在地	山口県下松市大字西豊井6 1 7 番地 1
(3) 電話番号	0 8 3 3 - 5 7 - 0 5 3 8
(4) 管理者氏名	本磯 美樹
(5) 事業の目的	合同会社 Arana が設置する指定訪問介護事業所「あらなほ一む」において実施する訪問介護事業所の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、事業所の介護職員が要介護状態の利用者に対して、適切な訪問介護を提供することを目的とします。
(6) 運営の方針	介護保険法令に従い、利用者が可能な限り住み慣れたその居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の様態や、希望に応じて訪問介護を提供します。
(7) 営業日時	月曜～金曜の8時～17時 (祝日・12月31日～1月3日は除く)
(8) サービス提供日時	365日、24時間
(9) 通常のサービス提供地域	下松市内
(10) 併設事業	小規模多機能型居宅介護、住宅型有料老人ホーム

### 3. 職員の配置状況

職	職務内容	人数
管理者	従業者及び業務の実施状況の把握、その他の業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている事業の実施に関し、事業所の従業者に対し、遵守すべき事項において指揮命令を行う。	常勤1名
サービス提供責任者	指定訪問介護の利用申し込みに係る調節、訪問介護職員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。	常勤1名
介護職員	常勤換算で2.5人以上とし、訪問介護等の提供を行う。	常勤3名以上

### 4. 提供するサービスの内容

訪問介護サービスは、訪問介護員等が利用者の自宅を訪問し、入浴、排泄や食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の援助を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	<p>利用者の身体に直接接触して行う介助、又は日常生活動作能力や意欲の向上のために共に行う自立支援のためのサービス、その他専門的知識・技術を持った援助を行います。</p> <p>○身体に直接接触して行う介助</p> <p>例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助等</p> <p>○自立支援のための見守りの援助</p> <p>例) 利用者と一緒に手助けをしながら行う調理</p> <p>入浴、更衣等の見守り</p> <p>ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ</p> <p>移動時、転倒しないように側について歩く</p> <p>車椅子での移動介助を行い店に行き、本人が自ら品物を選べるよう援助</p> <p>洗濯物をいっしょに干したりたたんだりする</p> <p>一緒に冷蔵庫の中の整理等を行う</p>
生活援助	<p>家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。</p> <p>例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など</p>

## 介護保険を利用できないサービス

### <身体介護>

- ・ リハビリテーション
- ・ マッサージ
- ・ 医療行為
- ・ 代筆、代読
- ・ 利用者の安否確認、単なる見守り、話し相手
- ・ 理美容
- ・ 趣味趣向のための外出介助、入院のための外出介助

### <生活援助>

- ・ 本人不在時のサービス
- ・ 利用者以外の家族等に係る援助
- ・ 日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為
- ・ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為
- ・ 来客の対応
- ・ 商品の販売や農作業等の援助的な行為
- ・ 預金の引き出し

## 5. サービス提供に関わるお願い

### (1) 贈答、もてなしの禁止

訪問介護員等に贈答や飲食のもてなしは、制度上、禁止されておりますので、ご遠慮させていただきます。

### (2) 訪問介護員等の個人情報

個人情報保護法上、訪問介護員等の住所、電話番号などの個人情報につきましては、ご利用者にお知らせしていませんので、あらかじめご了承ください。

### (3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又は当事業所の担当者へご連絡ください。

### (4) 地震、台風、大雪等の自然災害発生時等において、訪問介護員の交通手段及び生命に危険が及ぶ事態が予測される場合は、サービスを中止させていただきます。

### (5) 感染症の発生を予防または感染のリスクを防ぐ為、入出時の手洗い、マスク、使い捨て手袋等を使用させていただく場合があります。

### (6) 訪問途中の事故などにより訪問困難な場合、事業所より利用者宅へ連絡し、最善の処置をとります。その場合、別のヘルパーがお伺いする場合があります。

### (7) 下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性があり、サービスを中止させていただきます。ご理解・ご了承ください。

■暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

■セクシュアルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話卑猥な言動をする等

■その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為 など

## 6. 介護支援専門員（ケアマネジャー）との連携

サービスの提供にあたり、担当の介護支援専門員との緊密な連携を図り、より良いサービスを提供いたします。また、ご利用者がケアプランの変更を希望される場合は、速やかに担当の介護支援専門員に連絡し、調整いたします。

## 7. 職員研修

訪問介護員等の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体制を整備します。

- ① 採用時研修 採用後 6か月以内
- ② 継続研修 年6回

## 8. 利用料金(利用料金が介護保険から給付される場合)

サービスを利用した場合の「基本利用料」は別紙のとおりであり、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割又は2割・3割の額です。ただし、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額ご負担いただきます。

- (2) その他の加算(利用料金が介護保険から給付される場合の自己負担額)

加算は、別紙のとおりです。

### (3) キャンセル料等

ご利用者の都合でサービスを中止する場合は以下の基準でキャンセル料が発生します。

サービス提供の前日 17 時までに連絡がなかった場合	ホームヘルパーに支払うキャンセル補償給与分として 1,000 円 (税別) お支払いいただきます
サービス提供の前日 17 時までの間に連絡があった場合	キャンセル料は不要です

### (4) 訪問介護員が 2 名の場合

訪問介護員が 2 名で訪問した場合は、2 名分の料金となります。但し、訪問介護員の引き継ぎ等により 2 名以上で訪問した場合は 1 名分の料金です。

### (5) 交通費

訪問介護員が利用者宅へ伺う交通費は無料です。通常のサービス提供実施地域以外に訪問する場合は、公共交通機関を利用した実費をご負担いただきます。また、自動車を使用した場合の交通費は片道分を 1 キロメートルあたり 30 円とします。また、買い物や通院介助等の交通費は利用者のご負担となります。

### (6) その他の費用

利用者の自宅において、訪問介護員がサービスを提供するために必要な水道・ガス・電気・電話等の費用は、利用者のご負担になります。

### (7) 要介護認定前にサービスを利用した場合

要介護認定の申請日以降、要介護認定前でもサービスをご利用できます。ただし認定結果によって利用限度額を超えた場合は、その超えた分については実費 (10 割負担) となります。

## 9. 利用料金のお支払い方法

前記 (1) ~ (7) の利用料金は、1 ヶ月ごとに計算し次のいずれかの方法で翌月 20 日までにお支払いください。(口座引き落とし日は 20 日です)

① 現金支払い ② 銀行振込み ③ 口座引き落とし

東山口信用金庫 下松支店 (普) 0202756

山口銀行 下松支店 (普) 5113727

合同会社 Arana

※口座振替は、山口銀行のみです。

## 10. 苦情の受付について

### (1) 当該事業所における苦情の受付

当該事業所における苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付窓口（担当者） 〈管理者〉本磯 美樹 受付時間 8：00～17：00
---

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

山口県国民健康保険団体連合会	山口市朝田1980-7 電話番号：083-995-1010
下松市健康福祉部「高齢福祉課」 介護保険係	下松大手町3-3-3 電話番号：0833-45-1831

## 11. 緊急時及び事故発生時における対応方法

※事業の提供を行っているときに利用者の病状の急変、その他緊急事態が生じた時には、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者及び担当の居宅介護支援事業者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じるものとします。

※利用者に対する事業の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとします。

※事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をするものとします。

※利用者に対する事業の提供により、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ものとします。

※事故が生じた際にはその原因を解明し、再発防止の対策を講じます。

## 12. 虐待の防止のための措置

利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

### (1) 虐待防止に関する責任者の選定及び設置

虐待防止に関する責任者	管 理 者 本磯 美樹
-------------	-------------

### (2) 成年後見制度の利用支援

### (3) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施

### (4) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底

### 1 3. 身体拘束の適正化に関する事項

- (1) サービスの提供に当たっては、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を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）と行いません。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録するものとします。

#### 附則

この規定は令和7年5月1日から施行する。

上記内容、重要事項説明書について説明を受けました。

令和      年      月      日

署名 \_\_\_\_\_