

# 重要事項説明書

(令和2年1月15日作成)

社福若訪発第 号  
令和 年 月 日

当事業所はご契約者に対して介護保険適用外の自費による生きがい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、契約上ご注意いただきたいことを次のとおりご説明申し上げます。

## ◆ 目 次 ◆

1. 事業所経営法人	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の配置状況	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. サービスの利用にあたっての留意事項	3
7. 秘密の保持について	4
8. 個人情報保護に対する基本方針	4
9. 個人情報の利用目的	4
10. 事故発生時の対応について	5
11. 緊急時等における対処方法について	5
12. 虐待防止の為の措置について	5
13. 身体拘束の禁止について	5
14. 非常災害対策について	5
15. 苦情の受付について	5

## 1. 事業所経営法人

- |           |                            |
|-----------|----------------------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人若菜会                  |
| (2) 法人所在地 | 青森県五所川原市大字前田野目字長峰1 1 2番地 2 |
| (3) 電話番号  | 0 1 7 3 - 2 9 - 3 5 3 3    |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 飛嶋 献                   |
| (5) 設立年月日 | 昭和52年7月2日                  |

## 2. 事業所の概要

- |              |   |
|--------------|---|
| (1) 事業所の目的   | 高齢者や障害者が可能な限り自宅において、その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、介護保険適用外自費契約の生きがい訪問介護をご利用いただき生活全般にわたる援助を行うことを目的とします。   |
| (2) 事業所の名称   | あかねホームヘルパー派遣センター  |
| (3) 事業所の所在地  | 青森県五所川原市大字原子字山元3番地2   |
| (4) 電話番号     | 0 1 7 3 - 2 6 - 6 0 6 5   |
| (5) 管理者氏名    | 小 山 内 英 子   |
| (6) 事業所の運営方針 | サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、適切なサービスの提供を行う。また、常に利用者の心身の状況を的確に把握しつつ相談援助等の支援、その他必要なサービスを利用者の希望にそって適切に提供する。 |
| (7) 開設年月日    | 平成7年1月4日  |

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- |                |   |
|----------------|---|
| (1) 通常の事業の実施地域 | 五所川原市、その他の地域についてはご相談に応じます。  |
| (2) 営業日及び営業時間  | ・営業日 年中無休です。<br>・営業時間 午前8時30分～午後5時30分まで<br>(サービス提供の時間については、ご相談に応じます。) |

## 4. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対してサービスを提供する職員として以下の職種の職員を配置しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算
1. 訪問介護員	3名	2名	1.0名(介護保険訪問介護員と兼務)
2. 作業員	1名	2名	0.1名(内2名は登録)

## 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

介護保険適用外自費契約の生きがい訪問介護サービス

### ◆サービスの概要

- ①身体的支援 入浴、排泄、食事等の介護をします。
- ②介護者への介護技術相談・助言等
- ②家事支援 調理、洗濯、掃除、買い物等のお世話をします。環境整備・大掃除等も対応します。
- ③病院内の付き添い介助サービス(介護保険に付随して行うサービスを含む)をします。  
介護保険で算定できない‘待ち時間’やタクシー内の移動時間、診察に関係ない場所への移動介助・滞在付き添い等
- ④通院以外の外出支援 冠婚葬祭・お見舞い・面会・墓参り・遠方外出等、幅広く対応します。
- ⑤介護タクシー 通院及び通院以外の外出に必要な移動支援をします。
- ⑥その他 生活に必要な支援サービスについてお手伝いいたします。

### ◆サービス利用料金

- (1) ●生きがい訪問介護サービスのうち、家事支援・身体的支援は一律下記の利用料金となります。(税込み)

時間帯	平常の勤務
	8時30分から17時30分まで
サービスに要する時間（30分から）	基本料金(税込)
	1,080円
開始から30分まで	60分まで2,160円それ以降30分毎に648円追加
60分までとそれ以降	

例外として、15分未満の軽度作業（安否確認・声掛け・誘導・日常のゴミ出し等）については、合算算定扱いになる場合もあります。

いずれも、訪問介護員1人の派遣料金となっております。

●入院中の付き添い

ご家族様に代わって、入院中の利用者様の付き添いをします。

時間帯	平常の勤務
	8時30分から17時30分まで
サービスに要する時間（60分から）	基本料金(税込)
	1,080円
開始から60分まで	30分毎に540円追加
60分以降	

(サービス提供の時間については、ご相談に応じます。)

●介護タクシーの利用料金は下記の通りとなり、お一人の場合でも同乗者がいる場合でも同料金となります。

時間帯	平常の勤務
	8時30分から17時30分まで
サービスに要する時間（10分から）	基本料金(税込)
	740円
開始から10分まで	10分毎に740円追加
それ以降	

(2) 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、等事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際して要した交通費として通常の事業の実施地域を越えた地点から37円/kmの費用をご負担していただきます。

(3) 利用料金のお支払い等

前記(1)～(3)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので翌月の末日までに次の方法によりお支払いください。

ア. 金融機関からの引き落とし

ご利用できる金融機関：郵便局、ごしょがわら市農協、みちのく銀行、青森銀行、青森県信用組合  
あおもり信用金庫

イ. 指定口座への振込み

郵便局の指定された口座へ振り込んでください。手数料無料の振替用紙を差し上げますのでお申し付けください。

(4) 利用の開始、中止、変更、追加等

ご利用は、直接電話でご相談ください。基本予約制となっておりますので、当日の対応は困難な場合もあります。利用予定期間の前に、利用者の都合によりサービスの利用を中止又は変更若しくは新たなサービスを追加することができます。この場合にはできるだけサービスの実施日前日までに事業所に申し出てください。

## 6. サービス利用に当たっての留意事項

- (1) サービス実施のために必要な備品（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。
- (2) サービス内容の変更・キャンセル  
サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービスの内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス料金を請求します。また、サービスキャンセルの場合は、前日までに必ずご連絡下さい。当日のキャンセルにつきましては、予定していたサービス内容と時間に応じたサービス料金を請求します。
- (3) 訪問介護員の禁止行為  
訪問介護員は、利用者に対するサービスの提供にあたっては、次に該当する行為は行いません。

1. 医療行為
2. 利用者若しくはその家族等からの高価な物品の授受
3. 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
4. 飲酒及利用者若しくはその家族等の同意なしに行う喫煙
5. 利用者若しくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
6. 利用者若しくはその家族等に対して行う迷惑行為

- (4) サービスの終了  
ご利用者及びご家族による当事業所サービス従業者に対して、不適切行為やハラスメント行為について利用継続し難い背信行為等については、サービスを終了させていただく場合があります。

## 7. 秘密の保持について

- (1) 当事業所の従事者は、正当な理由がなくその業務上知りえた利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当事業所の従事者であった者は、正当な理由がなくその業務上知りえた利用者及びご家族の秘密を漏らしません。
- (3) 事業者は、利用者の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、必要な範囲内で利用者又はご家族の個人情報を用います。

## 8. 個人情報保護に対する基本方針

1. 社会福祉法人若菜会は、当法人が扱う個人情報の重要性を認識し、その適正な保護のために、自主的なルール及び体制を確保し、個人情報保護に関する法令その他の関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、利用者の個人情報の保護を図ることを宣言いたします。
2. 個人情報の適切な収集、利用、提供の実施
  - (1) 個人情報の取得に際して、利用目的を特定して通知又は公表し、利用目的に従って、適切に個人情報の収集、利用、提供を行います。
  - (2) 個人情報の収集、利用、提供にあたっては、本人の同意を得るようにします。
  - (3) 個人情報の紛失、漏洩、改ざん及び不正なアクセス等のリスクに対して、必要な安全対策、予防措置等を講じて適切な管理を行います。
3. 安全性確保の実践
  - (1) 当法人は、個人情報保護の取り組みを全職員等に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規程類を明確にし、必要な教育を行います。
  - (2) 個人情報保護の取り組みが適切に実施されるよう、必要に応じ評価・見直しを行い、継続的な改善に努めます。
4. 個人情報保護に関するお問い合わせ窓口  
当法人が保有する個人情報についてのご質問やお問い合わせ、あるいは、開示、訂正、削除、利用停止などの依頼について、以下の窓口でお受付いたします。

お問い合わせ窓口 住所 五所川原市大字原子字山元3番地2  
場所 あかねホームヘルパー派遣センター  
電話 0173-26-6065  
担当者 小山内 英子

## 9. 個人情報の利用目的

あかねホームヘルパー派遣センターでは、利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護の方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な事項】

1. あかねホームヘルパー派遣センター内部での利用目的
  - ①当事業所が利用者等に提供する介護サービス
  - ②事務関係
  - ③サービスの利用にかかる当事業所の管理運営業務のうち次のもの
    - ・入退所等の管理
    - ・会計、経理
    - ・事故等の報告
    - ・当該利用者の介護・医療サービスの向上
2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的
  - ①当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
    - ・利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
    - ・利用者の診療等に当たり外部の医師の意見・助言を求める場合
    - ・家族等への心身の状況説明
  - ②損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出

### 【上記以外の利用目的】

1. あかねホームヘルパー派遣センター内部での利用に係る利用目的
  - ①当事業所の管理運営業務のうち次のもの
    - ・サービスや業務の維持・改善の基礎資料
    - ・当事業所において行われる学生等の実習への協力
    - ・当事業所において行われる事例研究
2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的
  - ①当事業所の管理運営業務のうち
    - ・外部監査機関への情報提供

## 10. 事故発生時の対応について

サービス提供中に病状の変化や事故が発生した場合は、直ちに応急処置を行うと同時に医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご家族、保険者、居宅介護支援事業所等に連絡を行います。又、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防止するための対策を講じます。

なお、当事業所の介護サービスにより、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償いたします。（当事業所は富士火災海上保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでいます。）

### 11. 緊急時等における対応方法について

職員は、現に訪問介護及び介護予防訪問介護の提供を行っているときに利用者には病状の急変が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行なう等の必要な措置を講ずると共に、管理者・家族等に報告します。

**お問い合わせ窓口      あかねホームヘルパー派遣センター**

**電話（24時間対応）0173-26-6065**

### 12. 虐待防止のための措置について

- (1) 虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、その早期発見に努めます。
- (2) 国及び地方公共団体が講ずる虐待防止のための啓発活動並びに虐待を受けた方の保護・支援の為の諸施策に積極的に協力します。
- (3) 虐待についての理解を深めるために、従事者に対する研修を行います。

### 13. 身体拘束の禁止について

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わない事を約束いたします。  
ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には事前に利用者又は家族への十分な説明をし、同意を得ると共に、その様態及び、その際の利用者の心身の状況に並びに緊急やむを得ない理由について記録する。

### 14. 非常災害対策について

管理者は、非常災害対策に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害に備えるため定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

### 15. 相談・苦情について

#### (1) 当事業所の相談・苦情受付窓口

相談・苦情受付担当者 小山内 英子  
電 話 0173-26-6065  
F A X 0173-26-6065  
Eメール [qqxg6fr9k@wing.ocn.ne.jp](mailto:qqxg6fr9k@wing.ocn.ne.jp)  
受付日 毎週月曜日から土曜日  
受付時間 午前8時30分から午後5時30分まで

#### (2) 第三者委員会（西北五ふくしオンブズマンネットワーク）

当事業所では西北五地方の他の事業所と共同で西北五ふくしオンブズマンネットワークに加入しております。福祉オンブズマンは第三者の立場から利用者やご家族の方々の福祉サービスに対する苦情や意見、要望を受付して、それに対する調査を行ったうえで、よりよい方向に改善するよう事業所に働きかける第三者機関です。定期的に事業所を訪問するほか、電話によるご相談も受付しておりますのでお気軽にご相談ください。

氏 名	住 所	電 話 番 号
対 馬 庸 子	西津軽郡鰺ヶ沢町大字中村町字上清水崎74-2	0173-72-5658
岩 根 環	西津軽郡深浦町大字追良瀬字塩見崎32-39	0173-74-3920
葛 西 貢 造	つがる市柏桑野野木田鶴野62-3	0173-25-2833
佐 藤 ナ ナ 子	西津軽郡鰺ヶ沢町大字赤石町字家岸55-4	0173-72-4926
木 村 武 三 郎	西津軽郡鰺ヶ沢町大字建石町字雲雀野1	0173-72-1380
鈴 木 き や う 子	北津軽郡鶴田町大字鶴田字前田131-16	0173-22-7197
三 橋 良 臣	つがる市森田町下相野野田144-1	0173-42-2513
岩 川 正 美	つがる市柏稲盛岡本23-20	0173-25-2857
高 木 し げ 子	五所川原市大字長富字鎧石216-2	0173-36-3615
成 田 平 内 吉	五所川原市大字太刀内字早蕨123-4	0173-34-4304
小 林 う め 子	つがる市木造字浮巢15-11	0173-42-2227
円 山 純 子	五所川原市大字神山字境山26-15	0173-29-3345
中 嶋 真 優 美	西津軽郡鰺ヶ沢町大字南金沢町字晴間157-1	0173-79-2316
花 田 勝 彦	五所川原市東町17-5 五所川原商工会議所4F さくら総合法律事務所	0173-38-1511

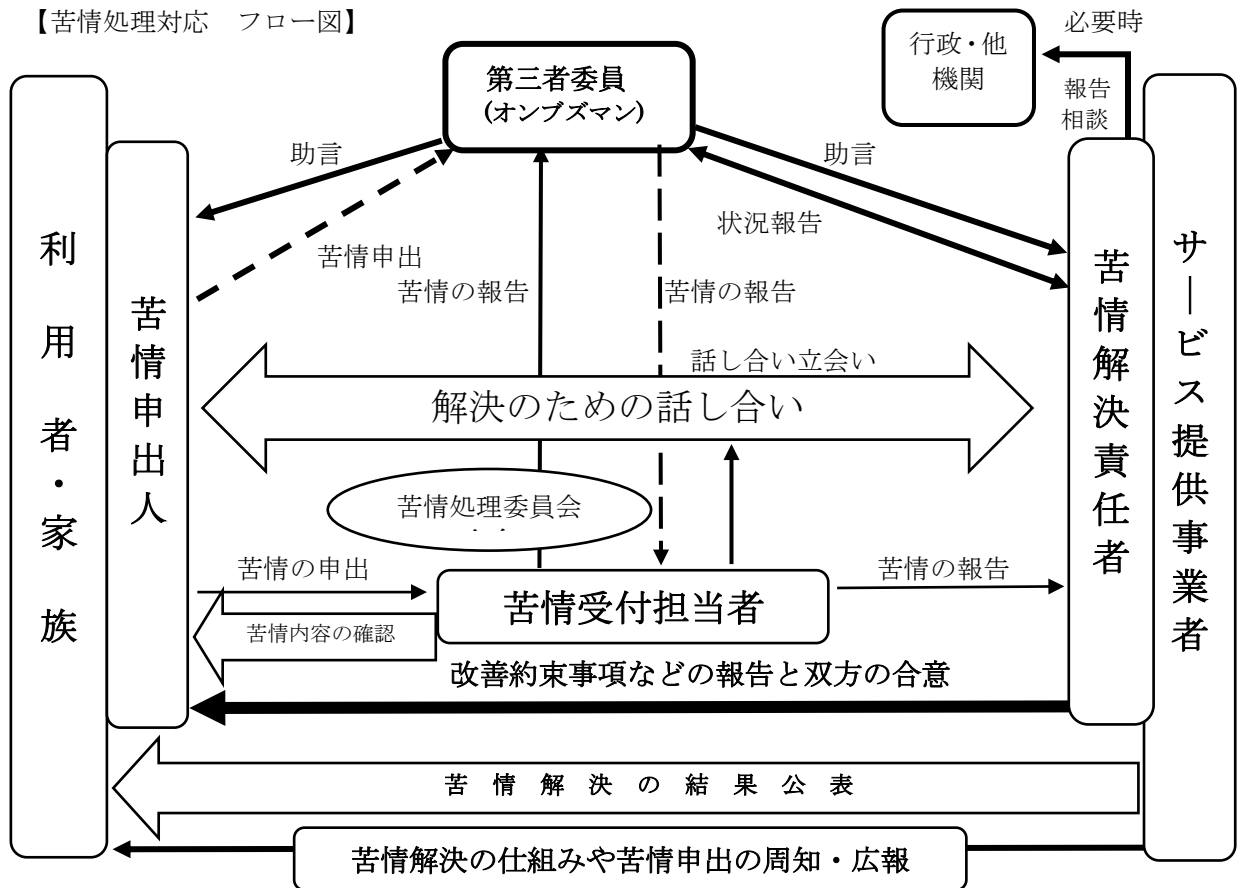
#### (3) 苦情処理委員会

相談・苦情解決に向けての体制として苦情処理委員会を設置しております。全職員のスキルアップを図るために職員の苦情対応への教育・研修を委員会が計画・実施しサービスの質の向上に取り組みます。

#### (4) 苦情解決責任者

所長 横山 尚登 0173-29-3532

【苦情処理対応 フロー図】



生きがい訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

生きがい訪問介護事業所  
あかねホームヘルパー派遣センター  
説明者 職・氏名 管理者 小山内英子 ⑩  
(代理説明者職・氏名 ⑩)

私は、事業者から重要事項の説明を受け、生きがい訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

利用者氏名.....⑩

ご家族氏名.....⑩