

あおぞらホームヘルプサービス重要事項説明書

〈令和7年4月1日現在〉

事業の目的

きらり健康生活協同組合が開設するあおぞらホームヘルプサービスが行う指定訪問介護の事業の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業者の介護福祉士または、訪問介護員研修の修了者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

運営の方針

- 1) 当事業者は、要介護者の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事の介助、その他生活全般にわたる援助を行う。
- 2) 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健、医療、福祉のサービスとの綿密な連携を図り、総合的サービスの提供に務めるものとする。

1、当事業者が提供するサービスについての相談

電話 024-555-2626 (午前9時から午後5時まで)

担当 加藤悦子 ※ご不明な点はなんでもおたずねください。

2、あおぞらホームヘルプサービスの概要

1) 事業者の所在地およびサービス提供できる地域

事業者名	あおぞらホームヘルプサービス
所在地	福島市南沢又字上並松 8-6
介護保険指定番号	0770100717
サービス提供地域	福島市

※上記以外の方でもご希望の方は、ご相談ください。

2) 事業者の職員体制

	資格	業務内容	計
管理者	介護福祉士	事業所の管理	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	サービス管理、運営等	2名以上
訪問介護員	介護福祉士 ヘルパー2級 実務者研修修了者	サービス提供	5名以上

3) サービスの提供時間

	通常時間帯 8:00～18:00	早朝 6:00～8:00	夜間 18:00～22:00	深夜 22:00～6:00
平日	○	○	○	○
土・日・祭日	○	○	○	○

4) 年末年始の休業

12月31日～1月3日迄は休業とさせていただきます。

なお、上記期間内にサービスを希望される場合は事前にご相談ください。

3、サービス内容

当事業者が、利用者様に提供するサービスは以下の通りです。

1) 提供するサービス内容

訪問介護サービス

< 身体介護 >

- | | | |
|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| ☐ ①起床介助 | ☐ ⑤食事介助 | ☐ ⑨体位変換 |
| ☐ ②就寝介助 | ☐ ⑥衣服の脱着 | ☐ ⑩通院介助 |
| ☐ ③排泄介助 | ☐ ⑦清拭 | ☐ ⑪その他() |
| ☐ ④整容介助 | ☐ ⑧入浴介助 | |

< 生活援助 >

- | | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| ☐ ⑫服薬管理 | ☐ ⑯調理 |
| ☐ ⑬洗濯 | ☐ ⑰薬の受取 |
| ☐ ⑭掃除 | ☐ ⑱衣服の入替 |
| ☐ ⑮買い物 | ☐ ⑲その他() |

* サービスの提供は、訪問介護計画書により行ないます。

- ① このサービスの提供にあたっては、利用者様の要介護状態の軽減もしくは、悪化の予防になるよう、適切にサービスを提供します。
- ② サービスの提供は、懇切丁寧に行い、わかりやすく説明します。もしわからないことがあったら、いつでも担当職員に遠慮なく質問してください。
- ③ サービス提供に用いる設備、器具等については、常に安全、衛生に注意します。

2) 提供できないサービス内容

- ◎医療行為を行なうことが出来ません。
- ◎各種支払や年金等の管理、金銭の貸借など、金銭を取り扱うことは出来ません。
- ◎利用者の為の家事、介護を行なう業務なので、庭の草刈や他の家族の食事の用意などを行うことは出来ません。
- ◎利用者本人が不在の場合はサービスの提供はできません。

- 3) 訪問介護員は6ヶ月を目途に換わります、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでも提示をお求めください。

4、利用料金

- 1) 介護保険法等関連法に定められた料金となります。
料金表は別紙

5、サービスの利用方法

1) サービスの利用開始

当事業者の職員がお伺いいたします。
重要事項の説明を行ない契約を結び、サービス提供を開始します。
また、訪問介護計画書を作成し利用者様の同意を得ます。

2) サービスの終了

- ① 利用者様のご都合でサービスの終了を希望する場合
サービスの終了を希望される場合は、早めに当事業者またはケアマネジャーにお申し出ください。
- ② 当事業者の都合でサービスを終了する場合
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1か月前までに文書で通知します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

◎利用者様が介護保険施設に入所された場合

◎介護保険給付でサービスを受けていた利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合

◎利用者様がお亡くなりになった場合

④ その他

◎当事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業者が破産した場合、利用者様は、文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

◎利用者様がサービス利用料金のお支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず14日以内に支払わない場合

◎利用者様またはご家族が事業者職員に対してハラスメント行為①身体的暴力（叩く等）精神的暴力（怒鳴る 誹謗中傷 過剰な要求等）③セクシャルハラスメント（必要もなく手や胸を触る等）があり注意を促しても改善しない場合、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただきます。

◎自然災害、有事等の状況化において通常の訪問が提供できない、もしくは訪問を中断する場合があります。

6、緊急時および事故発生時の対処方法

- 1) サービスの提供中に利用者様の容態に変化等があった場合、事前の打ち合わせにより、主治医に連絡をします。主治医の連絡が困難な場合、救急車等の必要な処置を講ずるものとします。（状況に応じた御家族の協力もお願いします）
- 2) 事故発生時については、1)による対応の後、速やかに管理者に報告するものとし、管理者は、事故の状況に応じて保険者、担当居宅介護支援事業所等、関係部署に報告し指示を仰ぐものとします。管理者は、事故報告書等を整備し再発防止に努めます。
- 3) 損害賠償について、事業者は、サービスの提供にともなって利用者様の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合は、利用者様に対し損害を賠償します。
- 4) 万が一、職員に利用者様の血液・体液の暴露や針刺し事故が発生した場合に、利用者様の感染情報（C型肝炎など）がない場合、感染症の血液検査を実施させていただくことに承諾をお願いいたします。尚、検査費用についてこちらで負担させていただきます。

7、虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- 2) サービス提供中に、当該事業者従業者又は養護者（利用者様の家族等高齢者を現に養護する者）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。

8、個人情報の取り扱いについて

利用者等の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めます。

9、実習生受け入れに関する承諾事項

当該事業者において専門職育成と社会貢献の一環として各種の専門職の実習受け入れを行っています。その際利用者家族に対して職員の指導の下、援助活動の実践を行います。尚、実習生の援助活動に関する苦情及び要望などの問い合わせに関しては苦情受付担当者にご相談して下さい。

10、ご利用にあたってのお願い

- ・当事業者では、I C Tを導入し、情報通信端末での入力、記録をしています。写真や動画での記録をさせていただくこともありますのでご協力をお願いします。
- ・予め計画された訪問予定時間に、交通事情や利用者の緊急時の対応により遅れる場合があります。
- ・感染予防のため、手洗い等を実施しております。訪問介護サービス提供の前後に手洗いの場の提供にご協力をお願いします。
- ・災害等により、通常の訪問が継続出来ない場合、変更や中止する場合があります。
- ・訪問中にペットがサービス提供に影響を及ぼす場合、別室に隔離をお願いする場合があります。
- ・利用者およびご家族からのお心遣い、訪問時の飲食などのおもてなしはご遠慮します。

11、第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

12、サービス内容に関する苦情

①当事業者ご利用者様相談苦情担当

苦情受付担当 加 藤 悦 子 電話番号 5 5 5－2 6 2 6

苦情受付日時 毎月曜日～土曜日（8：45～17：00）年末年始休業中は除く

② その他

当事業者以外に、市町村等の相談・苦情窓口で苦情を伝えることができます。

市相談苦情窓口 福島市介護保険課

電話番号 0 2 4－5 2 5－6 5 8 7

福島県国民健康保険連合会 介護福祉課 苦情相談窓口

電話番号 0 2 4－5 2 8－0 0 4 0

<https://www.fukushima-kokuho.jp/ippan/ka-kujyo.html>

..... 契約を交わす場合は以下の確認をすること

年 月 日

訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者 きらり健康生活協同組合
所在地 福島市南沢又字上並松 8-6
名 称 あおぞらホームヘルプサービス

管理者 加 藤 悦 子

説明者 氏 名

私は、本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。

利用者
住所

氏名

(代理人)
住所

氏名