ケアステーション　オスピタリテ
指定訪問介護サービス（ホームヘルプサービス）
重要事項説明書

利用者名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　様

◇◆目次◆◇

1.　事業者の概要
2.　事業所の概要
3.　事業の目的と運営方針
4.　事業所の営業日及び営業時間
5.　事業所の事業の実施地域
6.　事業所の職員の体制
7.　事業所が提供するサービスの内容
8.　サービス利用料金
9.　サービス利用料金のお支払い方法
10.　サービスを提供するにあたっての留意事項
11.　守秘義務
12.　事故発生時の対応
13.　緊急時の対応
14.　相談及び苦情の受付

※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１以上」と判定された方が対象となります。

エーエイチツーワイ　株式会社

本重要事項説明書は、エーエイチツーワイ株式会社（以下「事業者」という）との訪問介護サービス利用契約を締結される方（以下「利用者」という）に対して、厚生省令第３７号第８条に基づき、事業者や事業者の設置する事業所（以下「事業所」という）の概要や事業所が提供するサービスの内容、また、サービスを利用するうえでの留意事項を説明するものです。

1．事業者の概要

名　称	エーエイチツーワイ　株式会社
所在地	北海道旭川市旭川市７条西２丁目１番 10 号
法人種別	株式会社
代表者職氏名	代表取締役　　松本　真吾
電話番号	０１６６－５６－１２８４
設立年月	令和２年１１月

2．事業所の概要

事業所の名称	ケアステーション　オスピタリテ
事業の種類	指定訪問介護事業　　令和３年４月１日指定 指定第１号訪問事業　　令和３年４月１日指定
指定事業所番号	北海道　０１７２９０８０１４　号
事業所の所在地	北海道旭川市１０条通２１丁目１番地の１３
管理者氏名	祖父江　一仁
電話番号	０１６６－７４－７３０６
ＦＡＸ番号	０１６６－７４－７３０７

3．事業の目的と運営方針

事業の目的	事業所が行う指定訪問介護の事業の適正な運営を確保する為に人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又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。
運営方針	（１）事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性をふまえて、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・食事の介護・その他の生活全般にわたる援助を行います。 （２）事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービスの提供に努めます。

4．事業所の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、土曜・日曜・祝日及び１２月３１日から１月３日までを除く
営業時間	月曜日から金曜日　　午前８時３０分から午後５時３０分まで
備　考	上記の営業日及び営業時間以外でも、必要に応じ利用者へのサービスの提供を行う場合があります。また、電話等により２４時間常時連絡が可能な体制をとっています。

5．事業所の事業の実施地域

通常の事業の実施地域	旭川市の全域

6. 事業所の職員の体制

職　種	区　分		業務内容
	常　勤	非常勤	
事業所長（管理者）	１名		事業所の従業員及び業務の管理等
サービス提供責任者	１名以上		訪問介護計画の作成・変更・説明等
訪問介護員		６名以上	指定訪問介護サービスの提供

※　職員の体制については、指定基準を遵守しています。

7. 事業所が提供するサービスの内容

（１）事業所のサービス提供責任者は、居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、以下に示すサービス内容の中から訪問介護計画を作成します。訪問介護計画には、サービス内容の他にもサービスの利用日、利用時間、契約期間、費用等の事項などが記載されています。

（２）サービス提供責任者は、サービスの提供を開始する前には、必ず訪問介護計画を利用者及びその家族に説明し、同意をいただくとともに写しを利用者に交付します。また、いつでも利用者の申し出による訪問介護計画の見直しを行います。

（３）事業所の訪問介護員は、訪問介護計画に基づき、以下のサービス内容の中の必要なサービスを提供します。

＜サービス内容＞

○　身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします。）

- 入浴介助、清拭、洗髪…入浴の介助や清拭（体を拭く）や洗髪などを行います。
- 排せつ介助　　…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助　　…食事の介助を行います。
- 体位変換　　…体位の変換を行います。
- 通院介助　　…通院の介助を行います。

※　通院介助に当たっては、訪問介護員が自動車を運転して利用者を搭乗させることはできません。

○　家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。）

- 調理　　…利用者の食事の用意を行います。
- 洗濯　　…利用者の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除　　…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- 買い物　　…利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。

※　利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭や玄関等の掃除は原則として行いません。

8. サービス利用料金

（１）利用者負担金

事業所が提供するサービスの利用に対し、厚生労働省の介護報酬告示の額による利用料金がかかります。詳細は［重要事項説明書 別紙］の通りです。

○　介護保険給付の対象となるサービス

事業者が介護給付費を代理受領する場合は、各利用者の負担割合に応じた額が利用者負担金となり、それ以外が介護給付対象となります。ただし、利用者に公費や、市町村助成等の個別減免が適用される場合には、利用者の負担は減免後の金額になります。

○　介護保険給付の対象外となるサービス
事業所が提供するサービスが、介護保険給付の支給限度額を超えて行われる場合は介護保険給付の対象外となります。この場合、利用料の全額が利用者負担金となります。

（２）実費負担金
サービス提供の際に要する以下の費用は、利用者またはその家族の実費での負担となります。
○　交通費
通常の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。
通常の事業の実施地域以外にお住まいの方は、訪問介護員が訪問するための交通費がかかります。訪問介護員が公共交通機関を利用する場合はその費用の額、自動車を使用する場合は以下の通りの額とします。
・　通常の事業の実施地域１０キロメートル未満２００円
・　通常の事業の実施地域１０キロメートルを更に越えて４キロメートルますごとに５０円
○　材料費
食材や清掃用具、その他サービスを提供するにあたって必要な材料は、原則利用者またはその家族が用意することになります。やむを得ず訪問介護員が用意する場合は、かかった費用をいただきます。（この費用については、１ヶ月毎の清算ではなくその都度のご負担となります。）
（３）キャンセル料
利用者が、利用予定のサービスの中止、もしくは利用日の変更を申し出て、これを行った場合は、以下の通りのキャンセル料がかかります。
○　利用日前日までに申し出た場合　…キャンセル料は無し
○　利用日当日に申し出た場合　…当該サービス利用料の利用者負担割合の応じた額
○　申し出がなく中止となった場合　…当該サービス利用料の利用者負担割合の応じた額
＋２００円（訪問介護員の移動費として）

9．サービス利用料金のお支払い方法
前項のサービス利用料金は、１ヶ月毎に計算し、サービス提供月の翌月１０日前後に請求書をお渡しします。お支払いは、原則、利用者の指定する金融機関口座からの自動引落しとなりますが、やむを得ない事情の場合は、現金でのお支払いも可能です。
○　金融機関口座からの自動引落しの場合
・　ご利用できる金融機関　…本店が道内の金融機関・ゆうちょ銀行
・　引落し日　…サービス提供月の翌月２７日（金融機関等の非営業日の場合は、翌営業日）
○　現金でのお支払いの場合
・　サービス提供月の翌月末までに集金します。

10．サービスを提供するにあたっての留意事項
（１）サービス提供責任者及び訪問介護員について
事業所は、サービス提供開始前に、担当のサービス提供責任者を１名決定します。サービス担当者会議への参加、訪問介護計画の作成や変更、利用者への説明等は、主にその担当のサービス提供責任者が行います。また、実際のサービスの提供にあたっても、担当の訪問介護員を決定しますが、１名ではなく、複数の訪問介護員で交替してサービスの提供を行います。もし、担当のサービス提供責任者や訪問介護員を変更する場合は、予め利用者に説明したうえで、利

用者に不利益が生じないよう充分に配慮して行います。

（２）訪問介護員の交替

利用者は、担当のサービス提供責任者もしくは訪問介護員が業務上不適当であると判断した場合は、事業者にその理由を明らかにしたうえで担当のサービス提供責任者もしくは訪問介護員の交替を求めることができます。ただし、利用者から特定のサービス提供責任者もしくは訪問介護員を指名することはできません。

（３）備品等の使用

訪問介護員が、サービスを実施するために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が緊急時に事業者へ連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

（４）訪問介護員の禁止行為

事業所の訪問介護員は、サービスの提供にあたって、以下の行為は致しません。

＜訪問介護員の禁止行為＞

- 医療行為（認定特定行為業務従事者等による喀痰吸引及び経管栄養を除く）
- 利用者以外の方へのサービス
- 訪問介護のサービス内容に含まれないサービス
- 利用者またはその家族等からの金銭、預貯金通帳、証書等の預かり（家事援助の買い物のときを除く）
- 利用者またはその家族等からの金銭、物品の授受
- サービス中の飲酒・喫煙及び飲食
- 利用者またはその家族等に対しての宗教活動、政治活動、営利活動
- その他、利用者もしくはその家族等の生命、身体、財産に損害を与えたり、その人格を著しく傷つけたりする行為

11．守秘義務

（１）事業所の職員は、業務上知り得た利用者やその家族等に関する情報を正当な理由がない限り第三者には漏らしません。この守秘義務はサービス利用契約の終了後も継続します。

（２）事業所は、個人情報保護法に基づく個人情報保護方針を掲げ、正当な理由をもって前項の情報を第三者に開示する場合であっても、利用者に対し予めその利用目的を利用者及びその家族等に説明し、同意の署名・捺印をいただいてから行います。また、その情報を開示する際にも、個人情報保護方針及び内部規則に基づき、必要以上に情報が漏れないように行います。

（３）事業者は、かつて職員であった者にもこの義務を遵守することを文書にて誓約させ、情報の漏洩を防止します。

12．事故発生時の対応

（１）事業所の訪問介護員は、サービスの提供中に事故が生じた場合には、速やかに事業所の管理者及び利用者の家族に連絡して状況を説明します。

（２）事業所の管理者は、事故発生時対応マニュアル及び内部規則に基づき、当該訪問介護員に応急処置、医療機関への搬送等の必要な措置をとらせます。

（３）事業所は、事故の状況及びその事故に対してとった措置を記録に残し、事業者に報告します。重篤な事故の場合には、市町村等の行政機関へも報告します。

（４）事業所は、事故の原因を解明し再発の防止に努めます。

（５）事業所の責に帰すべき事由により利用者やその家族等に損害が生じた場合には、事業者はその損害を賠償します。

13．緊急時の対応

事業所の訪問介護員は、サービスの提供中に、利用者の心身の状態の急変またはその他緊急事態が生じた場合は、事業所の管理者及び主治医または協力医療機関と連絡をとり、適切な措置

を講じます。またご家族へのご連絡を同時に行います。

14．相談及び苦情の受付

（１）事業所の相談苦情受付窓口

サービスについてのご相談や苦情、ご意見、利用料のお支払や各種手続きに関するご相談は以下の窓口にて受け付けします。

相談苦情担当者	管理者　　祖父江　一仁
受付時間	毎週月曜日から金曜日（土曜・日曜・祝日及び１２月３１日から１月３日までを除く） 午前８時３０分から午後５時３０分まで
電話番号	０１６６－７４－７３０６
ＦＡＸ番号	０１６６－７４－７３０７

（２）行政機関その他苦情受付機関

前項の他にも、以下の機関に直接苦情を申し立てることが出来ます。

旭川市福祉保険部 長寿社会課	所在地　　旭川市６条通９丁目　旭川市総合庁舎２階 電話番号　０１６６－２５－９１１９ 受付時間　午前８時４５分から午後５時１５分まで
北海道国民健康保険 団体連合会	所在地　　札幌市中央区南２条西１４丁目　国保会館 電話番号　０１１－２３１－５１６１ 受付時間　午前９時００分から午後５時００分まで

本書２通を作成し、利用者、事業者が記名捺印の上、両者が１通ずつ保有するものとします。

訪問介護サービスの提供の開始にあたり、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者　事業者名　　エーエイチツーワイ　株式会社
事業者所在地　旭川市７条西２丁目１番10号
事業所名　　ケアステーション　オスピタリテ
事業所所在地　旭川市１０条通２１丁目１番地の１３
管理者名　　祖父江　一仁

説明者名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

私は、本書面に基づいた、事業者からの重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供の開始に同意しました。

利用者　住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

家　族　住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
（代理人）

氏　　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿印

続　　柄　＿＿＿＿＿＿＿＿