じょいふる訪問介護ステーション

訪問介護サービス重要事項説明書

事業所の概要

1　基本情報

<table>
<tr><td>事業所の名称
指定番号
所在地
電話番号 FAX 番号</td><td colspan="2">じょいふる訪問介護ステーション 2371303278
名古屋市守山区四軒家 1 丁目 331 番
TEL 052-739-5793 FAX 052-308-3872</td></tr>
<tr><td>事業所の管理者</td><td colspan="2">野田　美紀</td></tr>
<tr><td>開設年月日</td><td colspan="2">平成 27 年 8 月 1 日</td></tr>
<tr><td>通常の事業の
実施地域</td><td colspan="2">名古屋市名東区、守山区、千種区、東区</td></tr>
<tr><td>営業日、営業時間帯</td><td colspan="2">月曜日～日曜日 9:00～18:00</td></tr>
<tr><td rowspan="2">職員体制</td><td>サービス
提供責任者</td><td>【1 名以上】
①ご利用者の状態や意向等を十分に把握した上で、居宅サービス計画に基づいた「訪問介護計画」を作成します。なお、作成にあたっては、サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。
②作成した訪問介護計画について、ご利用者等へ説明し、同意を得た上で交付します。ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。居宅介護支援事業者と調整した上で必要に応じ訪問介護計画の変更を行います。
③訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容などのサービスに関する指示・指導を行います。また、ご利用者の状況についての情報を伝えます。
④介護員等の能力や希望に応じた研修、技術指導等を行います。
⑤ご利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気付きを居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有します。</td></tr>
<tr><td>訪問
介護員</td><td>【常勤換算 2.5 人以上】
①訪問介護計画に基づいて訪問介護サービスを提供します。
②事業者やサービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで、適切な介護技術をもって訪問介護サービスの提供を行います。
③サービス提供後、ご利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。
④サービス提供責任者から、ご利用者の状況についての情報を受け、適切に対応します。</td></tr>
<tr><td>研修について</td><td colspan="2">訪問介護員等の実質的向上を図るための研修機会を次のとおり設けるものとし、また全従業員が参加出来るよう、業務体制を整備します。
①採用時研修:採用後1ヶ月以内　②継続研修:年 6 回</td></tr>
<tr><td>身分証携行義務</td><td colspan="2">問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者又はご利用者のご家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します</td></tr>
<tr><td>利用料</td><td colspan="2">介護保険法関係法令に基づく金額</td></tr>
</table>

2　じょいふる訪問介護ステーションの趣旨

ご利用者様に気持ちよくサービスをご利用いただくために、また、サービスを円滑に提供させていただくために、じょいふる訪問介護ステーションの趣旨をご理解の上、ご利用いただきますようお願い致します。

■じょいふる訪問介護ステーションは・・・

（1）在宅福祉を進めます

ご利用者様が住み慣れた地域で安心してお暮らしいただけるようサービスを提供するものです。

（2）ご利用者様の生活を支援します

家事や介護の援助を行うものです。入院中は、サービス提供を行うことはできません。

（3）ご利用者様の自立をお手伝いします　　（契　第1条の1）

訪問介護の目的は、ご利用者様の「自立の支援」です。健康維持やリハビリのために、日常において出来ることはご利用者様ご自身で行って頂くようお願いしております。

（4）ご家族の皆様もご協力ください

上記の目的のために、ご家族の皆様も出来る範囲でご協力いただきますようお願いいたします。

（5）他事業者などとの連携を図ります　　（契　第13条の1及び2）

より良いサービスを提供させていただくためには、介護支援専門員（ケアマネジャー）などとの連携が必要です。じょいふる訪問介護ステーションではご家庭の日常生活上の秘密を守ることを大切に考えておりますので、ご利用者やご家族の皆様のご了解を得た上で、担当の介護支援専門員や他にご利用いただいているサービス事業者、民生委員や保健所・医療機関などと情報交換をさせていただくことがあります。

居宅介護支援事業者等との連携

①指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

②サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

③サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

3　サービスについて

（1）ご利用いただくサービス

訪問介護サービス（身体介護及び生活援助）

（2）サービスの日時及び内容などについて

■介護保険の訪問サービスをご利用の場合（契　第４条）

提供時間帯	月曜日　～　日曜日　6：00～21：00
サービス内容	居宅サービス計画に基づき作成された訪問介護計画に記載されたサービス

【サービス内容】

訪問介護計画書の作成

①事業所は、ご利用者の心身及び生活の状況を調査し、ご利用者及びそのご家族と協議して訪問介護計画書を作成します。 但し、居宅介護サービス計画が作成されている場合は、当該居宅介護サービス計画に基づきます。

②事業所は、訪問介護計画書の作成につき、その内容についてご利用者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介護計画書をご利用者に交付します。

③事業所は、訪問介護計画書に沿って計画的にサービスを提供していきます。

④事業所は、訪問介護計画書に基づくサービスの提供の開始時から、当該訪問介護計画の実施状況の把握（以下、「モニタリング」とします。）を行います。

⑤事業所は、モニタリングの結果及びご利用者の要望等により、訪問介護計画書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、医師又は居宅介護事業所の助言及び指導等に基づいて、訪問介護計画を変更又は中止します。

身体の介護に関すること	家事の援助（生活援助）に関すること
• 食事の介助 • 排泄の介助 • 入浴の介助 • 衣服着脱の介助 • 身体清潔のための行為 • 洗髪 • 通院などの介助 • 自立生活支援・重度化防止のための見守り的援助 • その他必要な身体介助	• 食事の準備 • 衣服の洗濯、補修 • 住居などの掃除、整理整頓 • 生活必需品の買い物 • その他必要な家事

（３） 家事援助（生活援助）について

■制度上、家事援助（生活援助）をご利用できるのは、次のような場合によります。

○　ご利用者様が、一人暮らしの場合

○　ご利用者様のご家族が障害や疾病などをお持ちで、家事を行うことが困難な場合

○　ご利用者様のご家族が障害や疾病などをお持ちではないが、同様のやむを得ない事情により家事を行うことが困難な場合

■制度上、ご利用いただくことができないサービスについて（契　第７条-1）

○ご利用者様以外の方（ご家族など）への家事

・ご利用者様以外の方のための洗濯、調理、買い物

・ご利用者様以外の方のお部屋掃除

・来客の方に対するお茶出し
・自家用車の洗車や清掃　　など

〇ヘルパーが行わなくても、ご利用者様の普段の暮らしに差し支えがないこと
・お庭の草むしりや花木への水やり
・犬の散歩などペットのお世話　　など

〇日常的に行う必要はない、普段はやらないようなこと
・庭木のせん定や家屋の修理
・障子の張り替え
・特別に行う大掃除や行事の特別調理
・家具や電気類などの移動や修繕　　など

〇ご利用者様の生業に関わること
・ご所有のアパートの掃除や店番
・自動販売機への商品の補充　　など

４．その他の事項

①　ご契約頂いた内容以外のサービス（契　第５条）

サービス内容は、事前にご相談の上決めさせて頂いたものです。原則として別に作成いたします「訪問介護計画」で定められた日時・内容以外のサービスをご利用頂く事はできません。

②　ご利用者様以外の方（ご利用者様のご家族など）に対するサービス

介護保険では、ご利用者様（要支援・要介護認定を受けている方）のみがサービス提供の対象となります。

③　ご利用者様がご不在の場合のサービス

ご利用者様自身がご不在の場合にはサービスをご利用頂く事は出来ません。

【例】
・ご利用者様が通院中の家事援助など

④　医療行為または医療補助に該当するサービス　（契　第１４条）

法律上、訪問介護員は医療行為などに該当するサービスを提供することはできないため、以下のようなサービスをご利用頂く事は出来ません。

【例】
・褥瘡の手当て
・リハビリテーション（マッサージ）
・医療機器の操作　　など

※上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

(1) 交通費について　（契　第８条の３および４）

ヘルパーがご利用者様宅にお伺いするのに必要な交通費実費（往復分）を、次の表に従い頂きます。

なお、交通費をいただく場合は、ヘルパーが立て替え払いをし、「交通費精算表」を作成します。月末でまとめ、ご利用者様またはそのご家族にお示しします。よくご確認の上、お支払いをお願いいたします。

ご利用のサービス	ご利用者様宅にお伺いする際の交通費		サービス提供中の交通費
	名古屋市名東区、守山区、千種区、東区	左記以外およびご自宅以外の場所	
介護保険の訪問介護サービス	いただきません	交通費：実費 自動車を使用した場合１ｋｍ当たり 30 円を頂きます。	買物や通院介助などで移動に要した交通費をいただきます

※ 生活保護世帯の方は、いずれの交通費もいただきません。

(2) サービス提供における金銭の取り扱いなどについて

① お買物などの代金

お買物などをご依頼いただく際には、必要となる代金を事前にヘルパーにお渡し頂くか又はヘルパーがお立替させて頂きます。

※ 購入した品物をヘルパーが買い取ることはできません。

※ 目的の品物がお店に無かった場合のこともヘルパーと相談してお決めください。

② 現金の金融機関などからの引き出し

ヘルパーは原則として金融機関から現金の引き出しはできません。

(3) サービス提供に必要な備品などの使用について （契 第７条の３）

サービス提供に必要な場合は、ご利用者様宅の水道・ガス・電気などを使用させて頂きます。また、ヘルパーが、サービス提供に関することでじょいふる訪問介護ステーションなどに連絡する必要がある場合は、ご利用者様またはそのご家族にご了解を得た上で、電話を無償で使用させて頂きます。

なお、やむを得ず、ヘルパーがトイレを使用させて頂く場合があることもご了承ください。

(4) 介護用手袋の使用について （契 第７条の３）

サービス提供させて頂くにあたり、身体介護の内容によっては、ヘルパーが「介護用手袋」を使用することがありますので、ご了承ください。

(5) ヘルパーについて

①担当するヘルパーについて （契 第６条）

サービス提供に際し、担当させて頂くヘルパーを決定いたします。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外のヘルパーがサービスを提供する場合もあります。

②ヘルパーの指名について

当事業所では、ヘルパーの調整の都合上、担当させて頂くヘルパーの指名は出来ません。ご了承ください。しかしながら、ご希望を伝えていただければ可能な限り検討いたします。

③ヘルパーの交替のお申し出について　　（契　第６条の２）

担当させて頂くヘルパーの交替を希望される場合は、そのヘルパーがサービス提供上不適当と認められる事情など、交替を希望される理由を明らかにして、じょいふる訪問介護ステーションまでご連絡ください。

④じょいふる訪問介護ステーションからのヘルパーの交替について　　（契　第６条の４）

じょいふる訪問介護ステーションの都合により、ヘルパーを交替させて頂くことがあります。その場合は、ご利用者様またはそのご家族に対して、サービス利用上の不利益が起きないよう十分配慮いたします。

(6)「情報伝達」について

ご相談のうえ、必要であれば「連絡ノート」をご利用者様のお宅に置かせていただきます。ノートが必要ない場合も、電話、メール、ショートメッセージ、LINE 等で適時情報伝達いたします。※施設等入居中の場合は、設置いたしません。

(7) 台風などによるサービス提供の中止について　　（契　第１７条）

台風・地震などの天災や交通途絶などにより、予定どおりサービス提供を行うことができない場合がありますのでご了承下さい。(施設外訪問に限る)

(8)「業務記録」について

訪問介護活動後にはヘルパーは、「業務記録」にその活動内容などを専用ソフトに入力しネット上のクラウドで管理します。(FTCare-i ソフト使用)

５　ヘルパーの禁止行為　　（契　第１４条）

ヘルパー、ご利用者様に対するサービスの提供にあたって、以下の行為はいたしません。

（１）　ご利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類、クレジットカードなどの預かり
（２）　サービス提供中の飲酒、喫煙、飲食
（３）　ご利用者様またはその家族などに対する物品の斡旋や販売、宗教の勧誘、政治活動など
（４）　その他、ご利用者様またはそのご家族などに対する迷惑行為
（５）　ご利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
（６）　ご利用者の同居家族に対するサービス提供
（７）　身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
（８）　利用者又は家族とのサービス提供時間及びサービス提供に関わるために必要とみなされない時間帯の連絡、訪問
（９）　医療行為（喀痰吸引など資格があるものは別）

6　サービスのご利用にあたって

■サービス提供について

（1）訪問介護計画について（契　第１条の２及び第３条）

サービスは、別に作成する「訪問介護計画」沿って提供いたします。(介護保険では、介護支援専門員の作成する「居宅サービス計画」に基づいて作成されます。)訪問介護計画は、訪問介護サービスの目的であるご利用者様の「自立の支援」を計画的に行うために作成されるものです。内容についてご理解いただきますようお願いします。サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

（2）サービスの提供時間について

サービスの提供時間は、原則として、ヘルパーがご利用者様宅に到着した時間から退出するまでの時間です。

ただし、やむを得ない事情により、ご利用者様宅にお伺いする前に買い物などを行う場合には、その分の時間も含まれます。

また、下記の「サービス提供記録票」などへの記入や片付けをする時間も含まれます。

（3）サービス提供の確認について　（契　第 12 条の 4）

訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

サービスの提供後、ヘルパーが「サービス提供記録」をデータ入力します。ご利用時間記録として、専用クラウド上に保管されます。必要に応じご利用者様またはその家族にお示します。

（4）ご利用者様へのサービス提供記録について

基本的にサービスをご利用頂いた月の「サービス提供記録」はデータとして保管しています。集計表をご請求書発送とともに郵送いたします。必要に応じご利用者様またはその家族にプリントアウトしお渡しできます。

■サービスのご利用にあたってのお願い

・じょいふる訪問介護ステーションをご利用頂く上で、必ずお守り頂きたい事柄です。
・お守り頂けない場合は、サービス提供ができなくなることもありますのでご注意ください。

（1）　サービス中止時などの連絡について　（契　第９条）

以下のことについては、直接ヘルパーに依頼せず、じょいふる訪問介護ステーションにご連絡ください。なお、サービスの管理上、ヘルパーの住所や電話番号はお知らせできませんのでご了承ください。

①　サービス内容の変更

サービス内容の変更を希望される場合は、必ずじょいふる訪問介護ステーションにご連絡ください。

② サービスのご利用の中止

サービスご利用予定日の２日前までにじょいふる訪問介護ステーションまでご連絡ください。

介護保険の訪問介護サービスのご利用者様で、**当日キャンセルの場合には、キャンセル料として１回につき 2,000 円を戴く場合もあります。**（施設外訪問に限る）

ただし、ご利用者様の容態の急変など、緊急のご事情がお有りの場合には、キャンセル料は不要です。

（２）ヘルパーへの謝礼などについて

ヘルパーは、ご契約に基づき、サービス提供させて頂いております。お茶、お菓子などのお小遣いは必要ありません。また、ヘルパーへ、謝礼などの金品をお渡し頂く必要も一切ありません。ヘルパーに対しても、金品の授受は固く禁じております。

（３）ヘルパーに対する暴力行為などについて

サービス提供中、ヘルパーに対しての暴力、暴言、性的嫌がらせ、サービス提供に支障が生じるような過度な飲酒はおやめください。

７　秘密の保持と個人情報の保護について　（契　第１３条）

（１）事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。

（２）事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。第三者に漏らしません。

（３）事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

８　個人情報の保護について　（契　第１３条および第２５条）

（１）事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。

（２）事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

（３）事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

９　拘束廃止・虐待の防止について

事業者は、基本的に身体拘束は行いません。ただし入居者（利用者）の状態が下記の１～３を全て満

たした場合には、緊急やむを得ず最小限度の身体拘束を行うことがあります。ただし、解除することを目的に検討を行うことを約束いたします。

① 切迫性： 入居者（利用者）本人又は他の入居者（利用者）等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。

② 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替えする看護・介護方法がない場合。

③ 一時性： 身体拘束その他の行動制限が一時的である場合。

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

事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講ずるよう努めるものとします。

① 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

②当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

③虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

拘束廃止・虐待防止責任者：野田　美紀

１０　衛生管理等

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

（１）訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

（２）事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

（３）事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

（４）事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

（５）従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

１１　緊急時における対応について

万が一サービス提供時に利用者の体調が急変された場合は、利用者御家族（身元保証人）及び主治医に連絡を致します。一刻を争う場合は救急車を手配させて頂きます。

１２　事故発生時の対応　　（契　第１２条及び１５条）

ご利用者様の生命、身体、財産の安全に努めますが、事故が発生し、事業所の責任により契約者様に生じた損害については、速やかにその損害を賠償します。事故に備えて、賠償責任保険にも加入しています。

保険会社：損害保険ジャパン日本興亜株式会社

１３　ハラスメントの防止対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメ

ントの防止に向け取り組みます。

（１）事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為

②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。

（２）ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。

（３）職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、定期的に個別面談を実施し、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

（４）ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

（５）カスタマーハラスメントへの対応

利用者およびご家族等からのご意見・ご要望に誠実に対応いたします。一方、暴言、暴力、威圧的な言動、過度な要求等、社会通念上許容される範囲を超える行為（カスタマーハラスメント）に対しては、職員を守るため、組織として毅然と対応いたします。悪質な場合には、関係機関への相談や、契約に基づくサービス提供の見直し等を行う場合があります。

１４　業務継続計画の策定等について

（１）感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

（２）従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

（３）定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

１５　ご利用料金について　　（契　第８条の１及び２）

■介護保険の訪問介護サービスをご利用の場合

（１）ご利用料金について

指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、その決められた不安割合の額とする。

①　身体介護

②　生活援助

料金については別途料金表参照

（２）全額自己負担について　　（契　第５条）

介護保険における介護区分別利用限度点数を超えてサービスをご利用される場合には、限度額の超過点分が全額自己負担となります。

（３）償還払いについて　　（契　第８条の１）

①ご利用者様が、まだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料の全額を一旦お支払い頂きます。

②要介護認定などを受けたあと、自己負担額を除く全額が、介護保険から払い戻されます。（「償還払い」といいます。）ただし、要介護認定の結果、「非該当」または「要支援」になった場合は、それまでにお使い頂いたサービスのご利用料金は、全額自己負担になります。

③また、居宅サービス計画が作成されていない場合も、償還払いとなります。

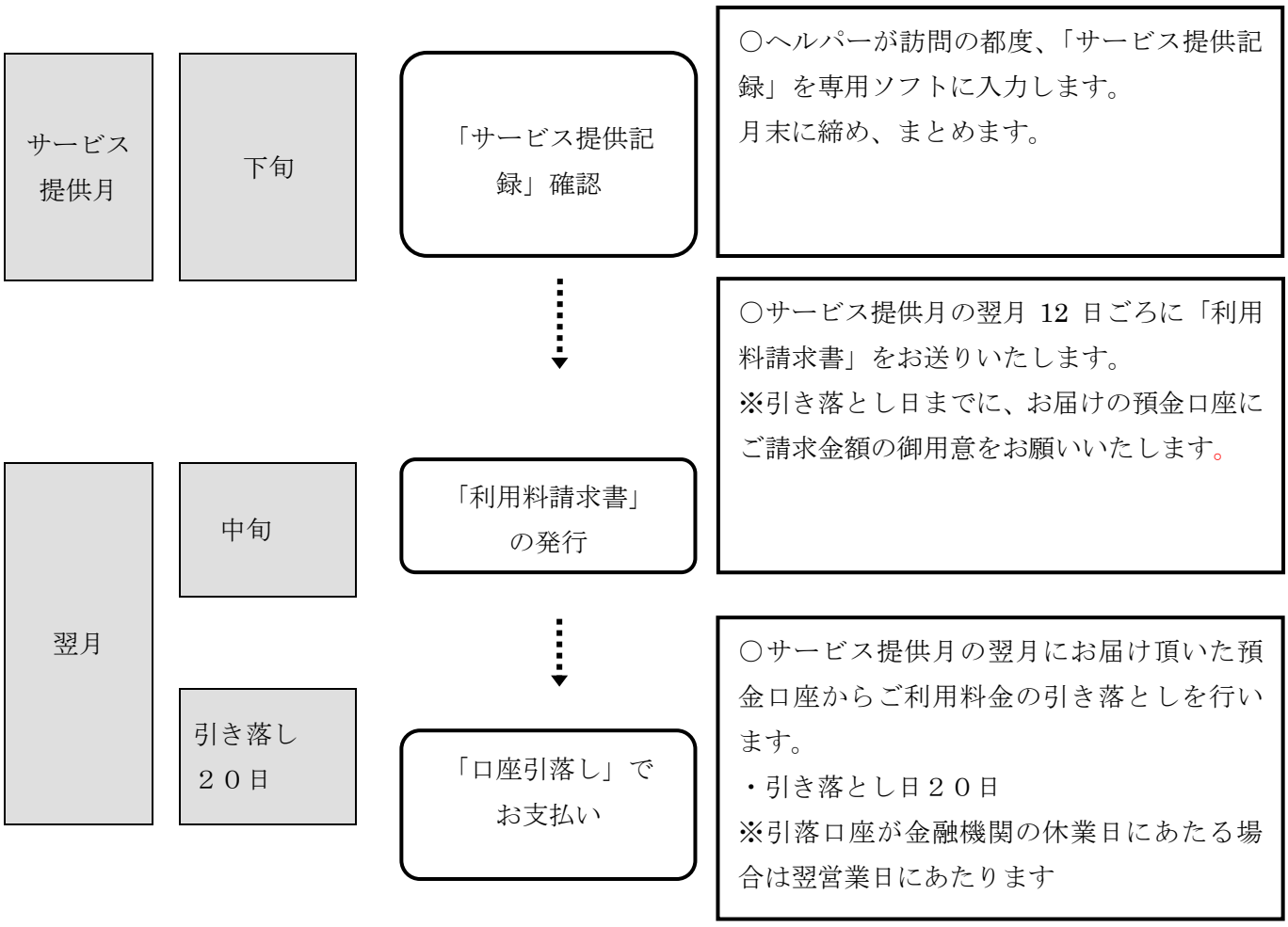
④償還払いとなる場合には、ご利用者様が保険給付の申請を行うために、必要となる事項を記載した証明書類を交付いたします。

１６　ご利用料金のお支払い方法　　（契　第８条の５）

ご利用料金は、お届け頂いた郵便局または民間金融機関の預金口座から、自動引落しでお支払い頂きます。（引き落とし手数料は、当事業所が負担いたします。）

口座引き落としの手続きにつきましては、郵便局または民間金融機関のいずれかをご選択いただき、じょいふる訪問介護ステーションに「預金口座振替依頼書」・「自動払込利用申込書」をご提出願います。

【ご利用料金お支払いまでの流れ】



１７　こんなときは、すぐにご連絡ください

■ サービスのご利用予定日の 7 日前までにご連絡ください。

○ サービスの内容やご利用回数、時間数、時間帯、曜日を変更したい時。
（契　第９条）

○ 予定日のご都合が悪くなって、曜日の変更やご利用の中止をしたい時。
（契　第９条）

○ ご利用を一時中断したり、契約を解約（または解除）したい時。
（契　第２条）

■ 随時、ご連絡ください

○ 病状やご家庭の事情に変化があった時。

○ わからないことや相談したいことがあった時。

○ 苦情などを申し立てたい時　（契　第２３条）

○ ご利用料金に関してご不明な点がある時。

■苦情受付窓口　（契　第２３条）

苦情の窓口を設置し、相談担当を置いています。

１．外部苦情窓口
名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課　052-972-3087
愛知県国民健康保険団体連合会　052-971-4165

２．　じょいふる訪問介護ステーション
・名古屋市守山区四軒家１丁目 331 番
・電話　052-739-5793　（担当）野田美紀
【受付時間】　月曜日　～　日曜日　午前９：００～午後６：００

附　則

この説明書は、令和６年 3 月 30 日更新し施行する。

じょいふる訪問介護ステーション

同　意　書

私（利用者及び家族）は、下記内容確認し、じょいふる訪問介護ステーションにより、取り扱われることに同意します。

個人情報提供

ご利用者様及びそのご家族の個人情報を、次に掲げる目的のために必要な範囲において、使用、提供又は収集させて頂きます。尚、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。

記

1．利用目的

①サービス担当者会議等において他のサービス事業者等と情報を共有・連携し、法令等に基づき行うサービス・利用者支援を、適切かつ効果的に実施、提供するため。

②利用者に病状の急変が生じた場合の主治医等への連絡の場合や、緊急時等において、利用者の生命やその他有する権利・利益を保護するため。

③法定研修等における実習生受入事業所となるなど人材育成への協力体制整備のため。

④介護保険事務、障害福祉事務遂行のため。宅介護支援事業所や地域包括支援センター等の介護支援専門員等との連携が必要な為。

⑤サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等のため。

⑥利用者の心身の状況などを家族に説明するため。

⑦介護保険事務及び事業運営・サービス企画に関する情報共有のため。

⑧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ため。

⑨行政機関等の指導又は調査を受けるため。

２．使用期間

本同意は、サービス契約期間中に限り有効とする。

３．利用条件

個人情報の提供は必要最小限とし、サービス提供にかかわる目的以外には利用しません。
また、契約期間外においても第三者に漏らしません。

４.提供する職員の範囲

利用者に対して、サービス提供又は相談義務を担当又は管理する職員

５.使用にあたっての条件

(1)　個人情報の提供は、１に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。

(2)　じょいふる訪問介護ステーションは、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。

身体拘束に関しての同意

利用者の状態が下記の１～３を全て満たした場合には、緊急やむを得ず最小限度の身体拘束を行うことがあることに同意します。
ただし、解除することを目的に検討を行う。

記

１　切迫性：　入居者（利用者）本人又は他の入居者（利用者）等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。
２　非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替えする看護・介護方法がない場合。
３　一時性：　身体拘束その他の行動制限が一時的である場合。

家庭医療行為

じょいふる訪問介護ステーション利用の際、吸たん処置、その他家庭医療行為等を家族が行えない場合に代わって貴社の管理者及び従業員が行う事に同意し上記の行為を委任します。（常時吸引が必要な場合の医療行為には別途費用がかかります。）

サービス提供時間の調整について

サービスの提供時間について、行事や外出、受診対応、緊急時対応等により、ご本人様の予定だけでなく、他のご利用者の状況によっても訪問介護サービスの提供時間を調整させていただく場合があります。できる限りご利用者様の生活リズムに配慮しながら調整いたします。

重要事項について、および個人情報提供に関しての同意、身体拘束に関しての同意、家庭医療行為、サービス提供時間の調整について等、同意します。

本書各作成し、契約者、事業者署名捺印の上、各１通を保有するものとします。

令和　　年　　月　　日

事　業　者

＜住　所＞　名古屋市名東区高社一丁目 89 番地

＜企業名＞　　株式会社　恕　菴

＜代表者名＞　代表取締役　　福田　雅彦　　㊞

＜事業所名＞　じょいふる訪問介護ステーション

＜管理者＞　　野田　美紀　　㊞

＜説明者＞　　㊞

利　用　者　　**代理人の場合☐**

〈住　　所〉

〈氏　　名〉　　㊞

※代理人に方が署名捺印する場合は、「代理人」に☑を記入ください。

家族または代理人

〈住　　所〉

〈氏　　名〉　　㊞

続柄　（　　）