

城北介護センター東和 ホームヘルプサービス重要事項説明書

1. 組織の概要

事業社名 (本社)	株式会社 ダイユウケアシステム	代表者名	代表取締役 米山 明
所在地	東京都足立区千住宮元町30-4	電話番号	03-3870-4888
事業所名	城北介護センター東和		
事業所所在地	東京都足立区東和4-8-21	電話番号	03-5697-8673 緊急連絡対応可
介護保険 指定事業所 番号	訪問介護、介護予防・日常生活支援 :東京都指定番号1372103729 その他のサービス 居宅介護支援		
事業所 営業時間	月曜～金曜 9:00～18:00 休日:土曜・日曜・祝日、12月31日から1月3日まで 勤務時間外のお電話は事業所の携帯電話に転送になります		
サービス 提供時間	月曜～日曜 8:00～20:00		
サービスを 提供する地域	足立区、葛飾区内:ただし病院への通院介助や薬とりの場合は区 外の対応も行います。ご相談下さい。		
第三者評価の 実施状況	実施の有無 (無)		

2. ホームヘルプサービス職員の体制

令和7年4月1日現在

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者		1名		業務総括	1名
サービス提供責任者	介護福祉士 1級修了者 2級修了者	2名	名	サービス管理	2名
従業者	介護福祉士	名	8名	サービス提供 従事者	8名
	実務者(1級)研修修了者	名	1名		1名
	初任者(2級)研修修了者	名	11名		11名
	生活支援サポーター	名	名		名
事務員		名	1名		1名

3. サービス提供の基本事項

- ① 城北介護センター東和は、ホームヘルプサービスの提供方法について、わかり易く説明し、保険制度、および地域支援事業の精神に則り、利用者本意を第一に考えたサービス提供を行います。
- ② 城北介護センター東和は、サービスの提供を始めるにあたり、利用者または家族に担当のサービス提供責任者及びホームヘルパー・生活支援サポーターの氏名をお知らせします。介護に関する要望・相談につきましては、担当者に遠慮なくお申し出ください。
- ③ 利用者が不在のため、サービスを提供できないときは、30分を目処に現地にて待機いたします。この時間を過ぎても、利用者が不在の場合は、サービスの中止とみなし、キャンセル料をいただきます。
- ④ ホームヘルパー・生活支援サポーターが、利用者の同居家族等の洗濯や掃除、買い物等、契約外のサービスを提供することはできません。
(重要事項説明書別紙参照)
- ⑤ ホームヘルパー・生活支援サポーターが、利用者の有価証券、貴重品、その他私物を預かることは原則できません。
- ⑥ 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の料金は、利用者の負担となります。また、介護用品についても、利用者に用意いただきます。
- ⑦ サービスを提供する上で、サービス提供責任者との連絡が必要な場合、利用者の電話をお借りすることがあります。その際、通話料は利用者の負担となります。
- ⑧ 感染症等の疑いがある場合は、他への感染予防のため、診断書提出などの協力をいただく場合があります。
- ⑨ ホームヘルパーが入浴介助をする場合には、事前の個別相談をさせていただきます。医師の診断や家族の立会いを求めることがあります。
- ⑩ 下記の事情により担当のホームヘルパー・生活支援サポーターを変更する場合があります。
 - ・ホームヘルパー・生活支援サポーターが退職・傷病等で、サービス提供ができない場合
 - ・サービス内容または訪問時間に変更になった場合
 - ・ホームヘルパー・生活支援サポーターのスケジュールが変更になった場合
 - ・同一のホームヘルパー・生活支援サポーターが1年を超えて訪問している場合

- ⑪ 利用者の要請によるサービス記録票のコピーの作成及び送付に要する費用は利用者の負担となります。
- ⑫ 城北介護センター東和は所定の損害保険に加入しています。万が一の事故または器物破損等については、誠意対応いたします。
サービス提供責任者【担当: _____
電話 5697-8673】まで、ご連絡ください。
- ⑬ 虐待防止のための措置に関する事項
城北介護センター東和は利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針の整備をし、虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し研修を実施する等の措置を講ずるよう努め、虐待が疑われる場合においては関係機関と連携し、必要な通報措置を取らせていただきます。
虐待の防止に関する責任者
- | | |
|---------|--------|
| 虐待防止責任者 | 河井 ジュン |
|---------|--------|
- ⑭ 訪問介護のご利用にあたっては、従業者に対し、次に掲げる行為は行わないでください。
- ・ヘルパー、職員に対する暴力又は暴言その他の迷惑行為
 - ・ヘルパー、職員に対して不快感を与える性的な言動
- ⑮ 業務継続計画の策定等
感染症及び災害に係る業務継続計画を作成し、従業者に対し定期的に研修及び訓練を実施する等対策を講じていきます。また、必要に応じて業務継続計画の見直しを行います。
- ⑯ 衛生管理等
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定期的に開催し、指針を整備し、研修及び訓練を定期的実施し、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。
- ⑰ 身体的拘束等の原則禁止
利用者又は他の利用者等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、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、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を記録します。

4. 利用料金

(1) 利用料

- ① このサービスは介護保険および、地域支援事業の給付サービスです。利用者は別紙『料金表』に定める利用料の自己負担分を支払います。
- ② 介護保険および、地域支援事業の給付以外のサービス利用については別途契約(有料)を結ぶ必要があります。
- ③ 利用料の請求及び支払いについて
毎月、1ヶ月分の利用料を明記した請求書をサービス提供月の翌月15日から20日までに送付します。利用者は翌月20日または27日までに口座振替にて支払います。支払いの確認後、領収証を発行します。
請求書の金額及び明細に不明な点は城北介護センター東和まで連絡ください。

(2) 利用料以外の必要実費

通院介助、薬とりなどサービス提供にともなうホームヘルパー・生活支援サポーターの交通費や買い物代金は、利用者がその場で支払ください。

5. 契約の更新

- ① 利用者から契約終了の申し出がない場合は、契約は自動更新されるものとします。
- ② ケアプランに変更があった場合には、訪問介護計画等に定めるホームヘルプサービスの内容を変更します。

6. 緊急時の対応方法

サービスの提供中、利用者に緊急事態が生じたときは、主治医、救急隊、緊急連絡先、介護支援専門員等へ連絡をします。
緊急時の連絡先一覧表を作成し、利用者に交付します。

7. 苦情 相談の窓口

- ① 業者のサービスに関する苦情は下記の窓口で受け付けます。

城北介護センター東和 苦情 相談受付 担当: 河井 ジュン

電話 03(5697)8673

受付時間: 月曜～金曜(土曜・日曜、祝日、年末年始は除く)
9:00～18:00

- ② その他、介護保険サービスおよび、地域支援事業に関する苦情、相談の窓口は次の通りです。

足立区 介護保険課 事業者指導係
電 話 03-3880-5111(代表)

足立区社会福祉協議会 基幹地域包括支援センター
電 話 03-6807-2460

葛飾区 介護保険課
電 話 03-3695-1111(代表)

東京都国民保険団体連合会
電 話 03-6238-0177

《重要事項説明書別紙》

一般的に介護保険および、地域支援事業の家事援助の範囲に含まれないと考えられる事例

1. 「直接本人の援助」に該当しない行為

(1) 主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ① 利用者以外のものに係わる洗濯、調理、買い物、布団干し
- ② 主として利用者が使用する居室以外の掃除
- ③ 来客の応接(お茶、食事の手配等)
- ④ 自家用車の洗車・清掃 等

2. 「日常生活の援助」に該当しない行為

(1) 訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ① 草むしり
- ② 花木の水やり
- ③ 犬の散歩等ペットの世話 等

(2) 日常的に行なわれる家事の範囲を超える行為

- ① 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ② 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ③ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ④ 植木の剪定等の園芸
- ⑤ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行なう調理 等