

「訪問介護サービス」 ヘルパーステーション・エマオ 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(長野県知事指定第2070100314)

当事業所はご契約者に対して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通り説明致します。

目次

1、事業者	1
2、事業所の概要	1
3、事業実施地域及び営業時間	2
4、職員の体制	2
5、当事業所が提供するサービスと利用料金	3～4、(別紙)
6、サービスの利用に関する留意事項	5
7、虐待の防止について	6
8、事業継続計画について	7
9、衛生管理等について	7
10、事故発生時の対応について	7
11、個人情報の取り扱いについて	7
12、情報開示について	8
13、サービスに関するご相談や苦情の窓口	8

(令和8年4月訂正)

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 エマオ会
- (2) 法人所在地 長野県長野市篠ノ井小森751番地の1
(ケアハウス・エマオ)
- (3) 電話番号 026-293-3306
- (4) 代表者 理事長 小山順子
- (5) 設立年月 平成4年1月9日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 訪問介護 平成11年9月16日～
介護予防訪問介護相当サービス平成30年4月 1日～
介護保険指定番号 2070100314
- (2) 事業の目的 介護保険法令に従い、ご契約者が居宅においてその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、サービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 ヘルパーステーション・エマオ
指定訪問介護事業所
指定介護予防訪問介護事業所
- (4) 事業所の所在地 長野県長野市篠ノ井小森751番地の1
- (5) 電話番号 026-293-3306
- (6) 事業所長(管理者)氏名 小山順子
- (7) 当事業所の運営方針
 - ①公平であることを心がけます。
 - ②ご契約者の希望を取り入れ、ご契約者の利益を優先いたします。
 - ③まごころと確かな技術をもってお伺いします。
 - ④研修、上位資格取得に力をいれています。
- (8) 開設年月 平成12年4月1日
- (9) 事業者が行っている他の業務
当事業者は、次の事業も実施しています。
軽費老人ホーム ケアハウス・エマオ(定員30名) 平成4年10月～
指定居宅介護支援事業所 ケアステーション・エマオ 平成12年4月～
地域密着型通所介護 リハビリデイサービスエマオ篠ノ井店
平成25年4月～

3. 事業の実施地域及び営業の時間

- (1) 通常の事業の実施地域 長野市（篠ノ井、川中島、松代、更北）
*上記地域以外の方でもご相談ください。

(2) サービスの提供時間

	時間帯	平日	土日祝祭日
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	○	○

時間帯により料金が異なります。

4. 職員の体制

管理者	介護支援専門員	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	1名
常勤・非常勤訪問介護員	介護職員初任者研修／ヘルパー 2級修了者以上	2.5名以上

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。
当事業所が提供するサービスについて、

- (1) 利用料が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料の全額をご契約者にご負担いただく場合があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

①身体介護

- 入浴介助・・・入浴の介助または入浴が困難な方は身体を拭く（清拭）等を行います。
- 排泄介助・・・排泄の介助、オムツ交換を行います。
- 食事介助・・・食事の介助を行います。
- 体位交換・・・体位の交換を行います。
- 通院介助・・・通院の介助を行います。
- 更衣介助・・・更衣の介助を行います。

②生活援助

自立支援の観点から、ご契約者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。そのため、下記のサービスは、例えばご契約者が行う調理を訪問介護員が見守りながらいっしょに行うなど、ご契約者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

- 調理・・・ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族の調理は行いません）
- 洗濯・・・ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません）
- 掃除・・・ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買物・・・ご契約者の日常生活に必要となる物品の買物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）
- 投薬受領代行・・・ご契約者の投薬を代わりに受け取ります。

ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえ訪問介護計画に定められます。ただし、契約者の状態の変化、目標の達成度を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

ご契約者の状態の変化等により、サービス提供量が、居宅サービス計画に定められた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、居宅サービス計画の変更又は要支援認定の変更申請の援助等必要な支援を行います。

<利用料>（契約書第8条参照）

① 訪問介護サービス利用料（要介護1～5）

それぞれの訪問介護サービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での、1回毎の料金は次の通りです。（別紙）

※1 訪問介護サービスに関する注意事項

○「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

○上記の金額(利用者負担額)は大まかな金額であり、加算、減算、利用頻度等により金額に変動が生じる場合があります。

②その他のサービス

要望毎に検討の上、対応することになります。

経済状況の著しい変化、その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更をする事由について、変更を行う1ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法 (契約書第8条参照)

○前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、10日頃迄に前月分の請求をいたしますので16日迄にお支払い下さい。(1ヶ月に満たない期間のサービスに関する料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

○お支払いいただきますと、領収書を発行します。

○お支払い方法は、お振り込み、現金集金、口座自動引き落としの3通りの中からご契約の際に選べます。

(4) 利用の中止、変更、追加 (契約書第9条参照)

○利用予定の24時間前迄に、ご契約者の都合により介護予防訪問介護相当サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施の24時間前までに事業者に申し出て下さい。

○利用予定の24時間前までに申し出がなく、当日になって利用の申し出をされた場合、取り消し料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し、ご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定の24時間前までに申し出があった場合	無料
利用予定の24時間前までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の1割/2割 (利用者負担相当額)

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を契約者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

①ご契約者からの交替の申し出

訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者からの特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施上の留意点（契約書第7条参照）

①定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令は全て事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問介護サービス実施の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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

④緊急時の対応

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護事業者等へ連絡を致します。

主治医（主治医氏名） （連絡先）
ご家族（氏名） （連絡先）

（４）サービス内容の変更（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、ご契約者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、サービス内容の変更を行います。その場合、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（５）訪問介護員の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

①医療行為

②ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受

③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの提供

④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ご契約者も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その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）第三者による評価の実施 なし

7. 虐待の防止について

当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の発生または、その再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

①虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催すると共に、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ります。

②虐待防止のための指針を整備します。

③訪問介護員等に対し、虐待の防止のための定期的な研修を実施します。

④虐待防止に関する責任者（管理者）を設置します。

⑤サービス提供中に、当該事業所従事者または養護者（利用者の家族等）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。

8. 事業継続計画について

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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業務再開を図るために次に掲げる必要な措置を講じます。

- ①事業継続計画（BCP）を策定し、従業者に対し周知します。
- ②従業者に対し、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③当事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

9. 衛生管理等について

感染症の予防及びまん延防止に努め、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ①当事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- ②当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、整備します。
- ③当事業所において、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実施します。
- ④感染症対策に関する責任者（管理者）を設置します。

10. 事故発生時の対応

当事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに関係行政、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行うと共に必要な措置を行います。また事故の原因を解明し、再発防止の対策を講じます。

当事業所は、サービスの提供に伴って事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

11. 個人情報の取り扱いについて

当事業所は「個人情報の利用目的」に定めた範囲においてのみ、個人情報を利用いたします。とりわけプライバシー情報に関しましては、職員の研修につとめ漏洩に注意を払います。また、情報を第三者に提供する場合を別紙

にてご提示し、事前にご契約者のご承諾をいただいております。あらかじめお示しした用途以外には決して利用しません。

1 2. 情報開示について

当事業所は、ご契約者の求めに従って、ご契約者ご自身に関する情報（利用者記録、サービス提供記録、その他）を開示しております。遠慮無くお尋ねください。ただし、ご本人あるいは身元引受人でない方（他のご家族様等）からのご請求につきましては、当事業所所定の書面によりご本人様のご了解を得てからの情報提供になります。あらかじめご了承ください。

1 3. サービスに関するご相談や苦情の窓口（契約書23条参照）

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご意見、ご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

管理者 小山順子

電話 026-293-3306（午前9時～午後5時）

(2) 行政機関その他苦情受付機関

長野市介護保険課給付担当 電話 026-224-7871（直通）

長野県国民健康保険団体連合会

電話 026-238-1580（代表）

訪問介護サービスの提供開始にあたり、契約者に対して本書面にに基づき、重要な事項を説明致しました。

令和 年 月 日

事業者 〒388-8003
長野県長野市篠ノ井小森751番地の1
社会福祉法人エマオ会 ヘルパーステーション・エマオ

説明者 サービス提供責任者 玉井美穂 印

私は、本書面により事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者 〒
住所

氏名 印

利用者自身が判断を下せない状況になった場合は、私が身元引受人として判断・対応します。（契約時において判断が下せない場合は、下記の方をご契約当事者とさせていただきます。）

代理人 〒
住所

氏名 印

家族 〒
住所

氏名 印

ご利用者との関係 (○印)
・親族(続柄) ・成年後見人 ・代理人
*確認資料をお見せいただく場合がございます。あらかじめご了承ください。