

重要事項説明書

令和6年4月1日現在

1. 当社が提供するサービスについての相談窓口

電話 03-3821-8135

営業時間 9:30~17:30 (月~土)

※ご不明な点は、お問合せください。

(但し、上記以外でも電話連絡は可能です。)

2. 有限会社あゆみ介護文京の概要

① 提供できる訪問介護(ホームヘルプ)サービスの地域

事業者	有限会社 あゆみ介護文京
所在地	東京都文京区千駄木5-28-5
提供地域	文京区 台東区 北区

② 事業所の職員体制

管理責任者	森岡加奈絵
事務員	1名以上
サービス提供責任者	1名以上
サービス従事者 (訪問介護員任用資格有資格者)	2名以上

③ サービスの提供時間

時間区分	通常時間帯 8:00~18:00	早朝 7:00~8:00	夜間 18:00~20:00
平日	○	○	○
土・日・祭日	○	○	○

時間帯により料金が異なります。

3. サービス内容

生活援助	・掃除(居室・寝室・台所・トイレ・浴室等) ・調理 ・その他	・洗濯 ・買い物
身体介護	・排泄介助 ・食事介助 ・清拭 ・買い物等の外出介助	・入浴介助 ・体位交換 ・その他
※個別のご利用になるサービスの種類(公的サービス適用又は自費等)・サービス内容・訪問時間等については、別途作成した訪問介護計画書等の通りとし、それをもって訪問介護サービスの内容と致します。 ※訪問介護サービスの内容の変更については、訪問介護計画書等を必要に応じて随時変更をすることとし、その内容を書面にて交付しご確認を頂くことによりご契約内容の変更とさせていただきます。 ※訪問時間は移動の都合等により多少前後する場合がございますのでご了承願います。		
祝日のサービス利用	有 ・ 無	

4. 利用料金

○ あゆみ介護文京ホームヘルプサービス料金表をご参照ください。

(料金体系に変更がある場合は、事前に料金表をもって通知致します。)

○ 公的サービスをご利用になる場合でも給付の範囲を超えたサービス利用は全額お客様のご負担となります。

○ やむを得ない事情で、かつお客様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。

○ キャンセル規定

ご利用の前日営業時間内までにご連絡頂いた場合	無料
ご利用当日ご連絡頂いた場合	当該料金の50%
ご連絡頂けなかった場合	当該料金の80%

ただし、入院等やむを得ない場合は、この限りではありません。

○ お支払いについては、毎月15日頃までに前月分の請求書をお送りします。口座自動振替にて毎月27日(土日・祭日の場合は翌日)にお支払ください。お支払い確認後、領収証を発行致します。

5. サービス利用について

○ サービスの利用開始

まず、お電話等でお申込みください。当社職員がお伺い致します。

サービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、訪問介護計画を作成して、サービスを開始いたします。

○ 注意事項

- ・ヘルパーは、ご本人不在時はサービスは出来ません。訪問時には、必ずご在宅される様お願いします。
- ・ヘルパーは、医療行為を行うことはできません。
- ・当社では、お客様から、ご自宅等の鍵をお預かり致しませんので、入退室に施錠の必要がある場合は、別途ご相談させていただきます。
- ・お客様からの茶菓子等の接待、贈り物等は一切お断りしておりますので、ご理解の程お願い致します。
- ・日常生活の範囲を超えたサービス(大掃除、庭掃除、来客の接待等)やお客様以外にかかわるサービスについては、介護保険ではご利用できませんので別途ご相談下さい。

○ サービスの終了

サービスの終了を希望される場合は、1週間前までに文書でお申し出下さい。なお、文書は当方で用意しますので、必要なときはお申し付け下さい。

以下の場合、自動的にサービス終了となります。

- ・お客様が施設に入所又は病院に長期入院等でご自宅に戻らないと決定した場合
- ・お客様が亡くなられた場合
- ・お客様がサービス利用料の支払いを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10日以内に支払いがない場合、文書で通知することにより、サービスを終了する場合があります。
- ・お客様及びご家族が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をし、当社の申し入れにもかかわらず改善の見込みが無く、サービス提供が困難と判断した場合、文書で通知することにより、サービスを終了する場合があります。

6. 当社の訪問介護サービスの特徴等

○ 運営の方針

1. 当社のサービス従事者は、事業対象の方の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じた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、その他生活全般にわたる援助を行います。
2. 事業実施に当たっては、関係区市町村、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を行います。

○ より良いサービスのために

- ・当社ではサービスに際し、チーム運営方式を取り入れておりますので、ヘルパーは固定しておりません。一人のお客様に、複数のヘルパーによる十分なケアを心掛けております。尚、ヘルパーについてご要望がございましたら、お気軽にご相談ください。
- ・当社では、サービスの技術・資質の向上のため、サービスマニュアルの作成、研修会等の実施をしております。
- ・万々に備えて保険システムを完備しております。

7. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、ご家族、居宅介護支援事業者等関係各所へ連絡いたします。

医療機関	病院名・主治医氏名		
	連絡先		
緊急時の ご連絡先	氏名	続柄	
	連絡先		

8. 事故発生時の対応

- ・サービスの提供中にお客様に対する事故が発生した場合は、ご家族、居宅介護支援事業所等関係各所へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ・当社の提供サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を行います。

9. 虐待防止・身体拘束適正化について

- ・虐待防止及び身体拘束適正化のための指針の整備を行い必要な措置を講じています。
- ・サービスの提供中に虐待と思われる事案を発見した場合は、関係各所への連絡を行います。

10. 秘密保持について

- ・当社は、正当な理由なく業務上知り得たお客様及びご家族の秘密を他には漏らしません。これは、契約を終了した場合及び従業員が退職後も厳守致します。
- ・お客様及びご家族の個人情報について、関係各所との連絡調整等において使用する場合がございます。その場合は、上記内容を厳守して使用致しますのでご了承願います。

11. 衛生管理等について

- ・当社は、ヘルパーの清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行っています。
- ・当社は、感染症の予防及びまん延防止のため指針の整備を行い対策を協議し、事業所内で内容を共有しています。又研修等で感染症の予防及びまん延防止について資質の向上に努めています。

12. 業務継続計画の策定等について

- ・当社は、感染症や災害発生時において、継続的又は早期再開にてサービス提供ができるようBCPを策定し、計画に従って必要な措置が講じられるよう研修及び訓練を実施しています。
- ・業務継続計画については、定期的に見直し、変更を行っています。

13. サービス内容に関する苦情

- ・当社のサービスについてのご相談・苦情については下記の窓口へご連絡下さい。

① 当社お客様相談・苦情窓口 **03-3821-8135**

○ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ・苦情又は相談があった場合は、管理者又はサービス提供責任者が電話又はご訪問してくわしくお話を伺います。
- ・把握した内容を分析、検討し対応を協議致します。
- ・協議した内容をあらためてご説明し、ご理解をいただけるよう努力致します。
- ・必要に応じて居宅介護支援事業所、保険者等へ報告、相談等を致します。

② その他、居宅介護支援事業者や区の相談・苦情窓口(文京区03-5803-1383・03-5803-1821) 東京都国民保険団体連合会の苦情相談窓口(03-6238-0177)等に伝えることができます。

訪問介護(ホームヘルプ)サービス開始にあたり、契約書、本書面に基づいて重要な説明を行ないました。尚、適切なサービスを行なうにあたり、‘調査・認定情報’の開示請求による情報の入手、訪問介護計画作成、並びにサービス担当者会議等においてお客様及びその家族の個人情報の提供等を実施する場合がございます。

事業者 有限会社 あゆみ介護文京
所在地 東京都文京区千駄木5-28-5

私は、事業者から訪問介護(ホームヘルプ)サービスについての重要事項の説明を受け、契約書、本書面の各事項を了承し、並びに情報の入手法、提供等についても同意いたしました。

年 月 日

利用者氏名 _____ 印

代理人氏名 _____ 印

