

# 重要事項説明書

令和6年6月1日現在

## 1 事業者（法人）概要

事業者名称	特定非営利活動法人わっく室蘭
事業者の所在地	室蘭市高砂町1丁目10番17号
法人種別	特定非営利活動法人
代表者名	会長 鈴木健生
設立年月日	2000年4月1日
電話番号	0143-45-2034

## 2 利用事業所

利用事業所の名称	わっく室蘭ホームヘルプサービス部
サービスの種類	訪問介護・第1号訪問事業（訪問型サービス）
所在地	室蘭市高砂町1丁目10番17号
電話番号	0143-45-2034
指定番号	北海道 0173500208
指定年月日	2000年4月1日
管理者氏名	成澤 友見
サービス提供地域	室蘭市、登別市

## 3 事業の目的と運営方針

事業の目的	地域社会を豊かで住みやすくするために、介護サービスを提供することによって福祉の増進を目的とする。
運営の方針	ご利用者様の人格を尊重し、自立した日常生活を営むことができるように配慮し、常にご利用者様の立場に立ったサービスを提供する。

## 4 利用事業所の職員体制

従業者の職種	資格	職務の内容
管理者（兼務）	介護福祉士	業務全般の管理
サービス提供責任者（兼務）	介護福祉士	サービス管理全般
事務職員		事務全般
従業者	介護福祉士	介護・援助・相談等・自立支援
	ホームヘルパー2級修了者	介護・援助・相談等・自立支援

## 5 営業時間

営業日	通常 月曜日～土曜日
営業時間	平日 8時30分～17時30分
・日曜日、12月30日～1月3日は休業日ですが、ご利用者様の意向により対応します。 ・事務所営業日は、通常 月曜日～金曜日（祝祭日も営業）です。土曜日、日曜日は、緊急の電話対応のみとなります。	

## 6 苦情申立窓口

ご利用者様 相談 窓口	利用時間 電話番号 場 所 担 当 者	平日 8時30分～17時30分 0143-45-2034 わっく室蘭 成澤 友見
室 蘭 市 介護保険課 介護保険係	利用時間 電話番号 場 所	平日 9時00分～17時00分 0143-25-3029（直通） 室蘭市役所

## 7 提供するサービス（訪問介護・第1号訪問事業【訪問型サービス】）

- ① 食事介助                      ② 入浴介助                      ③ 清 拭                      ④ 排泄介助  
⑤ 通院介助                      ⑥ 外出介助                      ⑦ 調 理                      ⑧ 洗 濯  
⑨ 掃 除                      ⑩ 買 物                      ⑪ 薬の受取  
⑫ その他（                      ）

- (1) 「ケアプラン」ならびに別紙の「訪問介護計画書」に従って提供します。  
このサービスの提供にあたっては、あなたの要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、要介護状態となることの予防になるよう、適切にサービスを提供します。
- (2) サービスの提供は、懇切丁寧に行ない、分かりやすいように説明します。もしもわからないことがありましたら、いつでも担当職員に遠慮なく質問して下さい。

## 8 利用料

- ① 訪問介護サービスが介護保険の適用を受ける場合、「訪問介護計画」の内容に基づき、原則として利用料の1割、2割または3割をお支払いいただきます。
- ② 第1号訪問事業（訪問型サービス）サービスが介護保険の適用を受ける場合、「第1号訪問事業・訪問介護計画」の内容に基づき、原則として利用料の1割、2割または3割をお支払いいただきます。
- ③ 加算の対象になるサービスの提供を受けたときは、所定の費用のほかに加算分をお支払いいただきます（契約書【別紙】参照）。
- ④ 提供を受ける訪問介護サービスが介護保険の適用を受けない部分については、利用料の全額をお支払いいただきます。

- ⑤ 交通費は、前記2のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。  
サービスを提供する地域以外にお住まいの方は、サービス従業者がお尋ねするための交通費の実費をいただきます。
- ⑥ 当事業者はご利用者様に対し毎月15日までに前1ヶ月の利用料を記載した利用料請求書を送付します。毎月の利用料は、翌月末までにお支払いください。
  - ゆうちょ銀行 自動振替（毎月20日引き落とし。休業日の場合は翌営業日）
  - ゆうちょ銀行以外 自動振替（毎月26日引き落とし。休業日の場合は翌営業日）
  - 振込用紙にて郵便局窓口支払い
- ※ 入金確認後、領収書を発行します。
- ⑦ 「通院介助等」においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合はサービスご利用時にその都度ご負担いただきます。

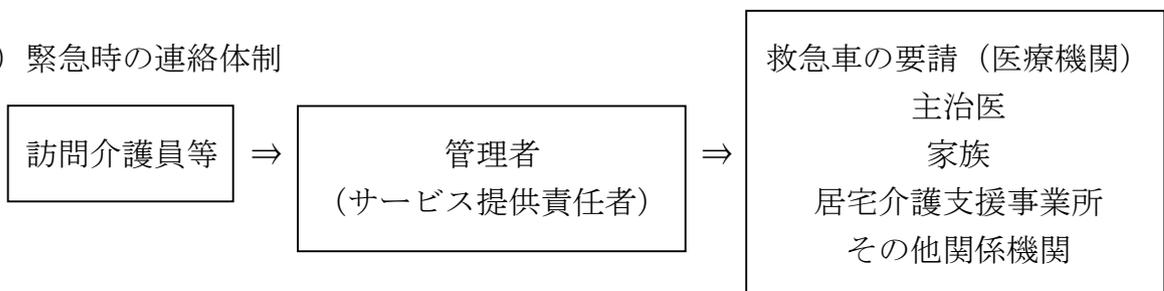
## 9 キャンセル料

事前の申し出なく訪問介護・第1号訪問事業（訪問型サービス）をキャンセルした場合には、取消料としてヘルパーの移動および時間拘束に要した費用（交通費・休業手当相当額）をお支払いしていただく場合があります。但し、ご利用者様の体調不良ややむをえない事情の場合、取消料はいただきません。

## 10 緊急時の対応

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

### (1) 緊急時の連絡体制



### (2) 緊急時の連絡先及び対応可能時間

070-1468-2244（土曜日・日曜日専用 9:00～17:00）

## 11 事故発生時の対応

ご利用者様に対する指定訪問介護・指定第1号訪問事業【訪問型サービス】のサービス提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

## 12 サービスの利用に関する留意事項

### (1) ホームヘルパーについて

- ☆ サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のホームヘルパーや訪問するホームヘルパーが交替する場合は予め説明するとともに、ご利用者様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に十分に配慮します。
- ☆ ご利用者様から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、ご利用者様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

### (2) サービス提供について

- ☆ サービスは、「訪問介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、ご利用者様の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ☆ 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。（ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます）

### (3) サービス内容の変更

- ☆ 訪問時にご利用者様の体調等の理由で「訪問介護計画」で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者様の同意を得てサービス内容の変更をします。その場合、事業者は変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。
- ☆ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況によりご利用者様が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時をご利用者様に提示するほか、他のホームヘルパーを紹介するなど必要な調整をいたします。
- ☆ 気象庁による警報発令時、または大雨、強風、積雪等の悪天候、地震、津波、噴火等の自然災害によりサービスの実施が著しく危険であると事業者が判断したときには、事業所からの申し出により、曜日の変更及び時間変更をお願いする場合があります。

### (4) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、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。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 医療行為</li><li>② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり</li><li>③ 預金の引き出し</li><li>④ 利用者もしくはご家族等からの金銭又は物品、飲食の授受</li><li>⑤ 利用者もしくはご家族等をホームヘルパーの車に同乗する行為</li><li>⑥ 利用者もしくはご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為</li></ul> |
|---|

- ⑦ 利用者の同居家族等に対するサービスの提供（利用者以外の洗濯、調理、買物、利用者が使用する居宅以外の掃除）
- ⑧ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ⑨ 身体拘束その他利用者の行為を制限する行為（利用者又は第三者等の生命又は身体を保護するため、緊急にやむを得ない場合を除きます）
- ⑩ たばこ、お酒等の嗜好品の買物
- ⑪ 飲酒・喫煙及び飲食（通院介助等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食のみ行う場合は除きます）

### 13 サービス実施の記録について

#### (1) サービス実施記録の確認

当事業所ではサービス提供ごとに実施日時及び実施したサービス内容などを記録します。

なお、「訪問介護計画」及びサービス提供ごとの記録はサービス提供日より2年間保存します。

#### (2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所では、関係法令（個人情報保護法）に基づいてご利用者様の記録や情報を適切に管理し、ご利用者様の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、ご利用者様の負担となります。）

### 14 契約を解除する場合の具体例

サービス利用契約書 第12条に定める事業所からの契約の解除には、具体的に以下の行為等が該当します。

#### ◆暴力または乱暴な言動

- ・物を投げつける、刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する など

#### ◆セクシュアルハラスメント

- ・訪問介護従業者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる、女性のヌード写真を見せる など

#### ◆その他

- ・訪問介護従業者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
- ・ストーカー行為 など
- ・職員へのハラスメント等により、性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害される場合は、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

## 15 虐待の防止の措置に関する事項

- (1) 虐待の発生または再発を防止するために、以下の措置を講じます。
  - ① 虐待防止検討委員会を設置して、定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
  - ② 虐待の防止のための指針を整備します。
  - ③ 従業者に対して、虐待の防止のための研修を定期的を開催するために研修計画を定めます。
  - ④ 虐待の防止のための措置を適切に実施するための担当者を置きます。
- (2) 虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合には、市町村へ報告するとともに、再発防止策を講じます。

## 16 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

## 17 衛生管理等

- (1) 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設置します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 訪問介護員等の清潔保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (5) 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。

## 18 秘密保持等

- (1) 従業者は、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を漏洩しません。
- (2) 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る場合は、あらかじめ利用者や家族に対して説明し、文書により同意を得ます。

当事業者は、重要事項説明書に基づいて、訪問介護・第1号訪問事業（訪問型サービス）サービスの内容及び重要事項の説明をしました。

令和 年 月 日

事業者	住 所	室蘭市高砂町1丁目10番17号
	事業者(法人)名	特定非営利活動法人わっく室蘭
	事業所名	わっく室蘭ホームヘルプサービス部 (事業所番号)0173500208
	代表者名	会長 鈴木 健生

説明者 職 名 サービス提供責任者 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_

私は、重要事項説明書に基づいて、訪問介護・第1号訪問事業（訪問型サービス）の内容及び重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

ご利用者様

氏 名 \_\_\_\_\_

代理人  
(選任した場合)

氏 名 \_\_\_\_\_