

重要事項説明書

(訪問介護サービス・予防専門型訪問サービス)

あなたに提供する訪問介護サービスの開始にあたり、厚生省令第37号第8条に基づいて事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 事業者概要

事業者名称	公益社団法人 名古屋市シルバー人材センター
主たる事業所の所在地	名古屋市昭和区御器所通3-12-1
法人種別	公益社団法人
代表者名	理事長 竹内 道夫
電話番号	052-842-4688

2 ご利用事業所

事業所の名称	名古屋市シルバー人材センター訪問介護事業所
サービスの種類	訪問介護・予防専門型訪問サービス
事業所番号	2370700276
所在地	〒466-0015 名古屋市昭和区御器所通3-12-1
電話番号	052-842-4688
管理者の氏名	瀬音 秀幸
出張所の名称	名古屋市シルバー人材センター 北部支部
所在地	〒462-0026 名古屋市北区萩野通1丁目34番地
電話番号	052-938-3628
通常の事業の実施地域	名古屋市内（千種区・東区・守山区・名東区担当）

3 事業の目的と運営の方針

事業の目的	サービスの適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関し必要な事項を定め、センターの訪問介護員が要介護状態又は要支援状態にある方もしくは事業対象者に対し、適正な事業を提供することができるようにすることを目的とする。
運営の方針	訪問介護の提供にあたっては、要介護者状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたるサービスの提供に努めます。 予防専門型訪問サービスの提供にあたっては、要支援状態又は事業対象者となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の心身の機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。

4 サービスの内容

- (1) 「訪問介護」(ホームヘルプ)サービスおよび「予防専門型訪問サービス」は、あなたのご自宅に訪問介護員(ホームヘルパー)がお伺いして、生活援助、身体介護などあなたが日常生活をする上で必要な手助けを行うものです。
- (2) 次のサービス内容の中からあなたが必要とされ、別に定められる「居宅サービス計画」で選択されたサービスを提供します。

《生活援助》	《身体介護》
①調理	⑥食事介助
②衣類の洗濯	⑦衣類着脱介助
③掃除	⑧身体の清潔、洗髪
④買い物	⑨通院などの介助
⑤その他必要な家事	⑩その他必要な身体の介助

- (3) サービス提供に当っては、別に作成します「訪問介護計画書」に沿って計画的に行います。ただし、原則として計画、契約にないサービスは行いません。
- (4) サービスを提供した際には、訪問介護員が持参する「履行確認書」等の書面に必要事項を記入してあなたの確認を受けます。

5 サービス提供時間帯

12月31日～1月3日を除く毎日 月曜日から日曜日まで 午前8時～午後8時

6 利用料金

- (1) 「訪問介護」サービスの利用料金は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。
(※または、介護保険の法定利用料の範囲内で当事業所が設定した金額です。)
- 「予防専門型訪問サービス」の基本利用料は、名古屋市の介護予防・生活支援サービス事業の報酬に基づく金額です。
- ①あなたからお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合証に応じた基本利用料の1割、2割又は3割の額です。
- ②当事業所で初めてサービスをご利用される場合、また2ヵ月ご利用がなくサービスを再開される場合は、初回加算料金をご負担いただきます。
- ③決められた訪問介護計画以外のサービス(身体介護サービスに限る)を緊急におこなった場合は、緊急時訪問加算料金をご負担いただきます。
- (2) 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合(サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む)には、全額自己負担となります。
- 保険外のサービスとなる場合は、居宅サービス計画を作成する際、居宅介護支援事業者が説明の上、同意を得ていただきます。

(3) 交通費実費

原則としていたしません。

(4) キャンセル料金

原則としていたしません。ただし、ご利用されないときは、前々日午後5時までにはできるかぎりご連絡ください。

(5) 利用料金のお支払い方法

1ヵ月ごとに計算し翌月25日までにご請求します。

翌々月6日に、ご指定の金融機関の口座から自動引き落としさせていただきます。なお、1ヵ月に満たない場合は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

7 サービス利用にあたってお守りいただきたいこと

(1) 訪問介護員(ホームヘルパー)

- ①サービスを担当させていただくのは、当事業所に登録している訪問介護員(ホームヘルパー、法令で定める者)で、「シルバースタッフ」と呼んでいます。
最初に担当の訪問介護員を決定しますが、担当以外の訪問介護員がサービス提供する場合もございます。
- ②あなたが担当の訪問介護員を、正当な事由で交替を希望される場合は、当事業所へご相談ください。

(2) お守りいただきたいこと

サービス提供時の事故、トラブルを防ぐため、次のことにご留意ください。

①備品等の使用について

サービス提供に必要な備品(消耗品、材料、電気・ガス・水道等の器具)等は、利用者の所有する物を無償で使用させていただきます。

訪問介護員が当事業所や関係機関に連絡する場合の電話や、トイレ等(訪問時間帯に限る)も無償で使用させていただきます。

②計画、契約外のサービスについて

原則として別に定められる「居宅サービス計画」と「訪問介護計画」にないサービスは行いません。また訪問介護員個人に依頼することはできません。

③訪問介護員に対して

訪問介護員および当事業所に、次のようなことはしないでください。

- ・当事業所を通さず訪問介護員個人と契約すること
- ・訪問介護員、当事業所に対する利用料金以外の謝礼、金品の贈与
- ・訪問介護員、当事業所に対する宗教・政治活動の勧誘、営業行為
- ・定められた以外のサービス提供の強要
- ・訪問介護員等に対するハラスメント行為(身体的暴力・精神的暴力・セクシャルハラスメント)

上記のような行為があったと確認できた場合、当事業所はサービス提供を一時中止または契約の解除を行うことがあります。

(3) 訪問介護員の禁止行為

当事業所の訪問介護員に対しても、次の行為を禁止しています。

- ①医療行為または医療補助行為等のサービスで行うもの
- ②ご利用者本人以外の家族に対するサービス提供
- ③来客接待、営業など身の回りの世話に属さないこと
- ④ご利用者もしくはその家族等に対する宗教・政治活動の勧誘、営業行為
- ⑤ご利用者本人もしくはその家族等への金品供与、借用
- ⑥ご利用者本人もしくはその家族等からの金品等の授受、貸与
- ⑦サービス提供時の飲酒、喫煙
- ⑧ご利用者本人もしくはその家族等へのハラスメント行為（身体的暴力・精神的暴力・セクシャルハラスメント）
- ⑨その他ご利用者もしくはその家族等に対する迷惑行為

上記のような行為があったと確認できた場合、当事業所は担当訪問介護員を交替させる等必要な処置を講じます。

8 虐待の防止について

虐待の発生またはその再発を防止するため、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し、その結果について従業者周知徹底を図っています。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施しています。
- (4) 上記(1)から(3)までを適切に実施するための担当者を置いています。

9 苦情・相談窓口

- (1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

シルバー人材センター業務部

電話	842-4688	月～金曜	午前9時～午後5時
	090-8549-6935	時間外（月～金	午前8時～午前9時及び午後5時～午後8時）
責任者	業務部長	土・日・祝日	午前8時～午後8時
または担当支部(出張所)		月～金曜	午前9時～午後5時

- (2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

名古屋市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 栄分室

電話	959-3087	}	月～金曜	午前8時45分～午後5時15分
FAX	959-4155		(休日・祝日・年末年始を除く)	
〒460-0008 名古屋市中区栄三丁目7番12号 サカエ東栄ビル3階				

愛知県国保連合会 介護福祉室 介護サービス苦情相談窓口

電話 971-4165	}	月～金曜	午前9時～午後5時
FAX 962-8870			
〒461-8532 東区泉一丁目6番5号 愛知県国民健康保険団体連合会 介護福祉室 苦情調査係			

10 緊急時の対応

急病等の場合は、主治医等へ連絡を行い、医師の指示に従います。また緊急連絡先に連絡いたします。

11 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員またはいきいき支援センターおよび名古屋市等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

12 第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施した評価機関の名称	—
評価結果の開示状況	—

令和 年 月 日

当事業者は、訪問介護サービスの提供開始に当り、ご利用様本人に対して
ご家族様
本書面に基づいて上記重要事項を説明しました。

名古屋市シルバー人材センター 訪問介護事業所

説 明 者 _____