

重要事項説明書

1 当社の理念

私たちは、医療・保健・福祉の分野で、地域の方々の生活を生涯に渡って支えることに最善を尽くし、そして、そこで働いていることに誇りをもちます。

2 事業の目的と運営方針

事業者（夜間対応型訪問介護）は、要介護状態である利用者に対し、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、夜間において、定期的な巡回又は通報によりその者の居宅を訪問し、排せつ等の介護、日常生活上の緊急の対応、その他の夜間において安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行います。

また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の医療・保健・福祉サービス等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3 事業所の概要

事業所名	ハートホーム新山口ヘルパーステーション24	
所在地	山口市小郡平成町1-18	
事業者指定番号	3590300152	
提供可能サービス	夜間対応型訪問介護	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先
	野村 佳世	083-976-2400
サービス提供地域	山口市南部（他の地域についてはご相談に応じます。）	
職員体制等	管理者	1名 ：事業所の全ての管理を一元的に行います。
	面接相談員	総数7名：相談・利用申込受付時間帯に必要員数配置 ：利用者との面接や利用者宅への訪問により、利用者の心身の状況等を継続的に把握します。
	オペレーター	総数7名：24時間1名配置 ：通報受付時間を通じて、利用者からの通報を受け付け、必要に応じて訪問介護員に出動を要請します。
	訪問介護員	総数6名：定期巡回・随時訪問サービス時間帯に必要員数配置 ：定期巡回サービス及び随時訪問サービスの提供を行います。
営業日・営業時間	相談・利用申込受付	月曜日～土曜日 8：30～17：30 日・祝休み (注) 年末年始(12/30～1/3)は休日の扱いとなります。
	定期巡回・随時訪問サービス	毎日 22：00～翌日6：00
	通報受付	毎日 24時間 ※6：00～22：00の間に訪問が必要となった場合は、利用者が契約している訪問介護事業所又は介護予防訪問介護事業所等に出動を要請します。

4 サービスの内容

(1) オペレーションセンターサービス

- ・ 予め、利用者の居宅に、当該利用者が援助を必要とする状態になったときに適切に通報できるケアコール端末を設置します。
- ・ 面接相談員は、利用者の事前面接および3ヶ月に1回程度その居宅を訪問し、利用者の心身状況等を継続的に把握します。
- ・ オペレーターは、利用者からの通報を受け付け、オペレーションセンターに蓄積された利用者の心身状況や対応履歴等を参照しながら、会話を通じて利用者に安心感を提供するよう努めるとともに、利用者の状況を把握し、随時訪問サービスの提供の必要性を判断します。

- (2) 随時訪問サービス
 ・オペレーターからの要請にもとづき、利用者の居宅を訪問し、適切に訪問介護サービスを提供します。
- (3) 定時巡回サービス
 ・居宅サービス計画に基づき予め決められた日時に利用者の居宅を訪問して訪問介護サービスを提供します。

5 サービス提供の責任者等

- (1) サービス提供の責任者は、次のとおりです。
 なお、サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

責任者 氏名： 野村 佳世 連絡先（電話）： 083-976-2400

- (2) 事業者の都合により訪問介護員を変更する場合は、サービス提供の責任者から事前に連絡します。

6 サービス利用料及び利用者負担

- (1) 利用者の方にお支払いいただく利用者負担金は、介護保険の法定利用料に基づく金額です。

(2) その他

ア 交通費 通常のサービス提供地域（又は送迎地域）以外の地域についてのみ、所定の交通費（実費相当）が必要となります。（別途見積もりいたします。）

イ 自己負担金は、次のいずれかの方法によりお支払いいただきますようお願いいたします。

A 自動口座引き落とし（ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とし。口座引落1件につき50円の手数料をお支払いいただきます）。

B 現金払い（毎月15日までにお支払い願います）。

ウ 上記の利用者負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。

エ 利用者負担金の滞納が3ヵ月分以上ある場合（または4ヶ月以前の滞納がある場合）には、利用者負担金の未払金に対し、年利3%の延滞料を別途請求させていただきます。

- ※ 介護保険外のサービスとなる場合（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（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります）。

7 キャンセル

- (1) 利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。

全体窓口（連絡先）（電話）： 083-976-2400

- (2) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください（ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です）。

- (3) キャンセル料は、予定されていたサービスの利用者負担の支払いに合わせてお支払いいただきます。

時 期	キャンセル料	備 考
サービス利用日の前日正午まで	無 料	
サービス利用日の前日正午以降	利用者負担金の 100 %	

8 サービス利用に当たっての留意事項

- (1) 利用者がヘルパーの交代を希望される場合には、できる限り対応しますので、前記のサービス提供の責任者までご相談ください。

- (2) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

①ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。

②ヘルパーは、介護保険制度上、居宅サービス計画および夜間対応型訪問介護計画に基づいてサービスを提供いたします。

居宅サービス計画および夜間対応型訪問介護計画で定められた以外の業務をヘルパーが行うことはできませんので、ご了承ください。

③ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

9 合鍵の預かりについての留意事項

- (1) 随時訪問サービスまたは定期巡回サービスを実施する上で、居宅への入室方法を確保するために必要に応じて合鍵をお預かりいたします。
- (2) 合鍵をお預かりする際には、合鍵借用証書を発行します。
- (3) お預かりした合鍵は当事業所で責任を持って保管・管理いたしますが、万が一紛失した際には当事業所の費用負担により速やかに錠前を交換させていただきます。
- (4) 利用者より合鍵返却の求めのある都度、および夜間対応型訪問介護サービスが終了となった時点で、合鍵借用証書と引き換えに速やかに合鍵を返却します。

10 連携訪問介護事業所

- (1) 日中において通報を受け付け、訪問の必要があると判断した場合は、次の事業所を初めとする訪問介護事業所へ出動を要請します。
- (2) 出動の要請には、あらかじめ、利用者と訪問介護事業所との契約が別途必要となります。
- (3) 連携訪問介護事業所の選定にあたっては、利用者の希望に応じます。

ハートホーム新山口ヘルパーステーション

住所：山口市小郡平成町1-18

電話：083-976-2400

11 相談窓口、苦情対応

○当事業所ではお客様からの相談や苦情に対して、次の様な体制で対応致します。

- ・何かありましたら、先ず苦情受付担当者にご一報願います。
- ・通報受付後、速やかに事実の調査と対応方法の検討を行い、苦情申出人に対してご回答いたします。

担 当	役 割	担当者名および連絡先
苦情受付 担当者	苦情の受付、 確認、記録	野村 佳世 電話番号：083-976-2400 FAX：083-976-2401 対応時間：(月)～(土)8:30～17:30
苦情解決 責任者 (事務長)	苦情の解決	宮地 正浩 電話番号：083-976-2400 FAX：083-976-2401 対応時間：(月)～(土)8:30～17:30
第三者委員 (青藍会グル ープ全体を包 括)	苦情の解決に 対する助言、 苦情の直接受 付	末宗 諭史(小原地区民生・児童委員) 山口市黒川765-6 電話番号：083-924-6503 武田 宏子(湯田地区 民生委員) 山口市神田町9-16 電話番号：083-924-3091 重富 建久(宮野地区 民生委員) 山口市宮野下311-2 電話番号：083-925-1812 梶田 ヨシコ(前 佐山地区 民生委員) 山口市佐山2294 電話番号：083-989-3287

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

山口市介護保険課	所在地：山口市亀山2-1 電話番号：083-934-2795
山口県国民健康保険団体 連合会(国保連)	所在地：山口市朝田1980-7 電話番号：083-995-1010

12 事故・問題発生時等、緊急時の対応

事故・問題が発生した場合、利用者の状態を確認し、必要な処置を行ないます。事故・問題の発生状況、利用者の状態については「事故報告書」に記録を残し、管理者より利用者のご家族に報告をします。また、必要であれば関連部署、市町村にも連絡をします。

各部署で発生した事故・問題に対して、管理者は自分の部署の職員と発生した事故・問題について「事故報告書」を基に対処方法を検討、決定し、是正処置を行います。また、管理者は発生した事故・問題の内容を確認し、その事故・問題の発生原因を職員と共に究明し、再発防止に努めます。

1.3 当社の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 青藍会
代表者名	理事長 阿武 義人
本社所在地・電話	所在地 : 山口市吉敷中東一丁目1-2 電話番号 : 083-933-6000
業務の概要	訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、夜間対応型ヘルパーステーション、デイサービスセンター、グループホーム、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、有床診療所、短期入所施設、保育園、有料老人ホーム、住宅、特別養護老人ホームの設置経営
事業所数	27

【説明確認欄】

平成 年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

(事業所) 社会福祉法人 青藍会 理事長 阿武 義人 印
 ハートホーム新山口ヘルパーステーション24 山口市小郡平成町1-18

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

(利用者) 住所 _____
 氏名 _____ 印

(連帯保証人1) 住所 _____
 氏名 _____ 印

(連帯保証人2) 住所 _____
 氏名 _____ 印

(別紙資料)

ハートホーム新山口ヘルパーステーション24 利用料金
(夜間対応型訪問介護)

【介護保険料法定利用料自己負担金】

○夜間対応型訪問介護費 (I)

基本夜間対応型訪問介護費 (1月あたり)	1,000円
定期巡回サービス費 (1回あたり)	381円
随時訪問サービス費 (I) (1回あたり)	580円
随時訪問サービス費 (II) (1回あたり) (同時に2人の訪問介護員が随 時訪問サービスを行った場合)	780円

○各種加算

24時間通報対応加算 (1月あたり)	610円
サービス提供体制強化加算 (I) (1回あたり) (訪問介護員のうち、介護福祉 士の割合が50%以上 ※該当する場合のみ算定)	12円
介護職員処遇改善加算 (I) 上記夜間対応型訪問介護費及び各種加算の4.0%に相 当する額	

【その他利用料金】

緊急通報に係る通話料 (ケアコール端末を使用した通 報：1分あたり)	40円
通常のサービス提供地域外へ の訪問に要する費用	実費

【手数料等】

口座引落手数料 (口座引落1件につき)	50円
利用料支払い延滞料 (滞納が3ヵ月分、または4 ヶ月以前の滞納がある場合)	未払金に対して年利3%