

## 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持ちます。

### 2 事業の目的と運営方針

- (1) 事業者（訪問介護）は、要介護状態である利用者に対し、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、居宅（自宅）において介護福祉士その他政令で定める者を派遣して、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の援助を行います。

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。

- (2) 事業者は、次のサービス内容区分の中から指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。

### 3 事業所の概要

|          |                                                                                                                  |                                                       |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 事業所名     | 青藍会 在宅医療支援センターハートハウス成城                                                                                           |                                                       |
| 所在地      | 世田谷区成城二丁目35-3 101号室                                                                                              |                                                       |
| 事業者指定番号  | 1371216563                                                                                                       |                                                       |
| 提供可能サービス | 訪問介護                                                                                                             |                                                       |
| 管理者及び連絡先 | 氏名                                                                                                               | 連絡先                                                   |
|          | 山本 亮平                                                                                                            | 03-3416-4160                                          |
| サービス提供地域 | 東京都世田谷区成城1～9丁目、砧1～8丁目、喜多見1～9丁目、祖師谷1～6丁目                                                                          |                                                       |
| 職員体制等    | 管理者                                                                                                              | 1名（訪問介護員と兼務）                                          |
|          | サービス提供責任者                                                                                                        | 1名以上（訪問介護員と兼務）                                        |
|          | 訪問介護員等                                                                                                           | 常勤換算2.5名以上（サービス提供責任者を含む。うち1名は管理者と兼務、必要数はサービス提供責任者と兼務） |
| 営業日      | 月曜日から日曜日まで（祝日を含む）                                                                                                |                                                       |
| 営業時間     | 午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。<br>サービスの提供は、365日、9時間行う。ただし、利用者の実情に応じ、上記の営業日及び営業時間を変更することがある。 |                                                       |

### 4 従業者の職務の内容

#### (1) 管理者

従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に運営に関する基準を遵守させるため必要な指揮命令を行います。

#### (2) サービス提供責任者

訪問介護計画の作成の業務のほか、事業所に対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導等のサービス内容の管理等を行います。

#### (3) 訪問介護員

指定訪問介護の提供を行います。

### 5 サービス提供責任者等

#### (1) サービス提供責任者は、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：山崎 慶太、荻須 直美、森本 雅子  
連絡先（電話）：03-3416-4160

#### (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。

また、食材料費、おむつ代、衛生材料費、利用者の希望による時間延長料金、および日常生活においても常に必要となるもので、利用者が負担することが適当と認められる費用については、利用者の実費負担となります。

#### (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。口座引落手数料は当法人が負担します。）。

B 現金払い（毎月末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（介護保険負担割合証の記載に基づく額）を請求することになります。

エ 引き落とし不能となった翌月1日よりお支払いまでの期日の日数に応じて、年10%（一日当たり約0.03%）延滞利息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）：03-3416-4160

(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、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（家事援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です）。

②ヘルパーは、介護保険制度上、利用者（要介護者）の介護や家事の準備等を行うこととされています。家族の方の食事の準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、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 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。

| 担 当                             | 役 割                             | 担当者名および連絡先                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 苦情受付<br>担当者                     | 苦情の受付、<br>確認、記録                 | 山本 亮平<br>電話番号： 03-3416-4160<br>FAX： 03-6411-8533<br>対応時間：（月）～（土）8：30～17：30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 苦情解決<br>責任者                     | 苦情の解決                           | 北條 輝久<br>電話番号： 03-3416-4160<br>FAX： 03-6411-8533<br>対応時間：（月）～（土）8：30～17：30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 第三者委員<br>（青藍会グル<br>ープ全体を包<br>括） | 苦情の解決に<br>対する助言、<br>苦情の直接受<br>付 | 今川 喜美子（世田谷区成城地区 民生委員）<br>東京都世田谷区成城1-21-5<br>電話番号： 03-3416-3938<br>石井 優子（世田谷区成城地区 民生委員）<br>東京都世田谷区祖師谷5-30-4 A-102<br>電話番号： 03-3483-5275<br>福田 晴喜（湯田地区・児童民生委員）<br>山口県山口市神田町7-1<br>電話番号： 083-923-1360<br>末宗 諭史（山口市小原地区民生・児童委員）<br>山口県山口市黒川765-6<br>電話番号： 083-924-6503<br>氏永 東光（嘉川地区 民生委員）<br>山口県山口市嘉川2271番地<br>電話番号： 083-989-2033<br>藤田 達夫（宮野地区自治会連合会 副会長）<br>山口県山口市桜島4丁目6-26<br>電話番号： 090-2315-0499 |

- 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。

|                     |                                            |
|---------------------|--------------------------------------------|
| 世田谷区砧総合支所保健福祉課      | 所在地： 東京都世田谷区成城6-2-1<br>電話番号： 03-3482-1321  |
| 東京都国民健康保険団体連合会（国保連） | 所在地： 東京都千代田区飯田橋3-5-1<br>電話番号： 03-6238-0177 |

## 10 緊急時の対応方法

- 緊急時等には、次の窓口までご連絡ください。速やかに必要な措置を講じ、対応いたします。

| 責任者名および連絡先                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------|
| 責任者名： 山本 亮平<br>電話番号： 03-3416-4160<br>FAX： 03-6411-8533<br>対応時間： 8：30～17：30 |

## 11 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。

## 12 虐待の防止のための措置に関する事項

- （1）事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じる。

①虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する

- ②虐待の防止のための指針を整備する。  
 ③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。  
 ④前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

【虐待防止責任者】管理者 山本 亮平

- (2) 前項第一号に規定する委員会は、テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。  
 (3) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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するものとする。

### 1 3 第三者評価の実施状況

当事業所では、第三者評価を実施していません。

### 1 4 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<br>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、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、看護小規模多機能型居宅介護、デイサービスセンター、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、有床診療所、無床診療所、短期入所施設、認可保育所、障がい福祉サービス、サービス付き高齢者向け住宅、有料老人ホーム、特別養護老人ホームの設置経営 |
| 事業所数     | 49                                                                                                                                                                           |

### 【説明確認欄】

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

青藍会在宅医療支援センターハートハウス成城

東京都世田谷区成城二丁目35-3-101

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け、同意し、交付を受けました。

(利用者) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

(署名代行者) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

利用者との関係 \_\_\_\_\_

署名代行の理由  
 (視覚障害、身体障害、手指震顫等) \_\_\_\_\_

(連帯保証人1) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

(連帯保証人2) 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印