介護保険外訪問介護サービス
利用契約書別紙（重要事項説明書）

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、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（法人）の概要

事業者名（法人）	社会福祉法人 紫雲寺加治川福祉会	法人の所在地	新発田市真野原外3331番地2
代 表 者	理 事 長　　桐 澤 芳 典	設立年月日	平成６年４月22日

2　事業所の概要

事業所名	ホームヘルプサービスしうんじ	事業所の所在地	新発田市真野原外3331番地2
		電話番号	０２５４－４１－４７００
営業日	年中無休	ＦＡＸ番号	０２５４－４１－２５８８
営業時間	７時30分～18時30分 ただし、上記以外の時間についても可能な限り対応します。	通常の実施区域	新発田市のうち紫雲寺中学校区 ＊通常の実施地域外でも一部地域のサービス提供も可能です

3　事業の目的と運営方針

利用者が可能な限り住み慣れた地域で安心して暮らし続けられるよう、社会福祉法人紫雲寺加治川福祉会が運営するホームヘルプサービスしうんじにおいて、介護保険及び総合事業サービスの対象とならない保険外サービスを提供します。

4　サービス内容

(1)　利用者に対して行うサービスの提供

ア　話し相手、外出の準備や身の回りの世話

イ　通院や外出支援の後に立ち寄る場所への同行

（散歩や趣味の為の外出の付き添いやお世話、通院時の受付の支援や院内介助）

(2)　同居家族に対するサービスの提供

ア　同居家族の部屋の掃除、同居家族のための買い物、同居家族の洗濯

イ　同居する認知症の方の見守り

5　従業員の体制

職　種	職務の内容	備　考
管理者	業務の一元的な管理	１名
介護職員	日常生活上の支援など	2.5名 以上

6　利用料

①　利用料金

提供時間	30分未満	30分以上1時間未満	1時間以上	1時間を超える場合は15分毎に500円を加算
利用料金	2,000円	2,500円	3,000円	

※　要支援または要介護認定を受けている場合は、介護保険サービスまたは介護予防・日常生活支援総合事業のサービスを提供します。

②　通常のサービス実施地域以外への交通費

・　通常のサービス実施地域を超える地域のご利用者にサービスを提供する場合、片道（１回）につき200円を加算します。

7　キャンセル

体調不良などでサービスの利用を休む場合は、お手数ですが前日の12時00分までに事業所担当者（電話番号　４１－４７００）まで連絡ください。

8　緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは速やかに主治医及びご家族等へ連絡を行う等、必要な処置を講じます。

【主治医】

病院又は医院名	
医 師 の 氏 名	
連　　絡　　先	

【緊急連絡先】

氏　　名		
連　　絡　　先	自宅電話番号	
	携帯電話	
	勤務先	勤務先名称 電話番号

9　事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には　速やかに対応します。

10　非常災害対策と対応

サービス提供時において、非常災害その他緊急の事態が発生した場合、関係機関と連携し必要な措置を講じます。

震度６以上の地震、特別警報の発令、利用者の居住する地域や送迎ルートに避難指示の発令がなされた場合は原則としてサービスを休止します。

11　相談・苦情対応

皆様からの相談・苦情は以下のとおり対応しますので、遠慮なくお申し出ください。

(1)　相談・苦情の窓口

ア　サービスに関する相談や苦情については、次の苦情受付担当者が応対いたします。

窓口設置場所	ホームヘルプサービスしうんじ
苦情解決責任者	施 設 長　　髙 橋　定 男
苦情受付担当者	サービス提供責任者　安 達 由美子
連　絡　先	０２５４－４１－４７００
受 付 時 間	８時３０分～１７時３０分（土日・祝日等を除く）

イ　第三者委員として２名の方を委嘱しておりますので、次の方にご相談いただいても結構です。

氏　名	連　　絡　　先	備　考
寺　野　　徹	０９０－５４１８－３０１４	受付時間：随時
新 井 田　慎	０８０－６５４７－３３６４	

エ　その他、サービス利用時、直接お申し付けいただくこともできます。

(2)　相談・苦情の処理手順

ア　サービスを受けた利用者（利用者や家族）から具体的な相談・苦情の内容をお聞きします。

なお、相談・苦情をお受けする際、分かる範囲でサービスの種類、提供年月日及び時間、担当した職員の氏名等をお聞きしたうえで対応します。

イ　事業所内において、苦情受付担当者を中心とした相談・苦情処理のための会議（問題点の整理・洗

い出し及び今後の改善策）を開催します。

ウ　苦情受付担当者が直接利用者に対して口頭で事情説明を行います。なお、文書による回答を求められたときは、口頭説明に合わせて文書をお渡しします。また、ア～ウの一連の概要は苦情・相談等記録票に記載します。

エ　苦情処理の場合、その概要についてまとめ苦情解決委員会（第三者委員、苦情解決責任者及び苦情受付担当者で構成する委員会）に報告し、さらなる改善点について助言を受けます。

オ　事業実施マニュアルの改善・見直しを行い、再発防止に努めます。

12　虐待防止

虐待の発生またはその再発を防止するため、次の各号に揚げる措置を講じます。

(1)　虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。

(2)　虐待防止のための指針を整備します。

(3)　職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に行います。

(4)　前３項に定める措置を適切に実施するための担当者を置きます。

(5)　虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力します。

13　サービス利用上の留意事項

(1)　訪問介護員の指定はできませんのでご了解ください。

(2)　訪問介護員は次の業務は実施できませんのでご了解ください。

①　医療行為及び医療補助行為

②　年金などの金銭の取扱い

(3)　職員に対する贈り物、飲食物の提供はお断りします。

(4)　体調変化などによりサービスを利用できなくなったときは、事業所まで連絡をください。

令和　　年　　月　　日

利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

（事業所）　所在地　新潟県新発田市真野原外3331番地2

事業所名　社会福祉法人紫雲寺加治川福祉会

ホームヘルプサービスしうんじ

管理者

説明者