

重要事項説明書

(訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業)

(2025年4月1日現在)

1. 事業者の概要

| | | | |
|-------------|---|------|------|
| 事業者(法人)名 | 公益社団法人 石川勤労者医療協会 | 法人種別 | 公益社団 |
| 代表者 | 役職名 理事長 | 氏名 | 島 隆雄 |
| 所在地 電話番号 | 住所 〒920-0848 石川県金沢市京町20-3 TEL 076-252-0590 FAX 076-252-8791 | | |

2. 事業所の概要

| | | | |
|-------------|---|-------|-----------|
| 事業所の名称 | ヘルパーステーションたんぽぽ | | |
| 所在地 電話番号 | 住所 〒921-8105 石川県金沢市平和町3丁目5-2 TEL 076-241-8358 FAX 076-241-8480 | | |
| 事業所番号 | 1710118223 | 指定取得日 | 2000年4月1日 |
| 管理者名 | 森 真紀 | | |
| 利用の対象者 | 要介護者・要支援者・事業対象者 | | |
| 事業の目的 | 公益社団法人石川勤労者医療協会 ヘルパーステーションたんぽぽは、介護保険法による訪問介護事業として、老人および障害者の自立度を高め、社会生活が送れるよう、心身の機能回復をはかることを目的とする。 | | |
| 運営の方針 | 公益社団法人石川勤労者医療協会 ヘルパーステーションたんぽぽは、介護保険法の基本理念と規定にもとづく訪問介護が行なわれるよう配慮するとともに、市町村及び地域との結びつきを重視し、他の保険、医療又は福祉サービスとの密接な連携をとりながら、利用者の健康が増進されるよう努めるものとする。 | | |
| 第三者評価の実施状況 | なし | | |
| 自己評価の実施状況 | あり | | |

3. 営業日時とサービス実施地域

| | |
|------|--|
| 営業日 | 月曜～金曜 (土・日・祝日相談応需) (注) 年末年始(12/30～1/3)、5/1、8/15はお休みになります。 |
| 営業時間 | 8:30～17:00 |
| 実施地域 | 金沢市 |

※上記以外でもサービスの実施をする場合があります。

4. 事業所の職員体制

| 職種 | 員数 | 資格 | 業務内容 |
|-----------|------------|--------------------|--|
| 管理者 | 1人 | — | 管理業務 サービス提供責任者 訪問事業責任者（基準緩和型の場合） 兼務 |
| サービス提供責任者 | 2人以上 | 介護福祉士 | 業務監督調整 |
| 訪問介護員 | 2.5人（常勤換算） | 介護福祉士 介護職員初任者研修 | 訪問介護 |

5. サービスの内容

- (1) サービス提供責任者、訪問事業責任者はご利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、訪問介護の目標、当該目標を達成するために具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護計画」「介護予防型訪問サービス計画」「基準緩和型訪問サービス計画」を作成します。
- (2) 訪問介護計画は既に「居宅サービス計画」「介護予防サービス計画」「支援計画」が作成されている場合は当該計画の内容に沿って作成します。
- (3) サービス提供責任者・訪問事業責任者は「訪問介護計画」「介護予防型訪問サービス計画」「基準緩和型訪問サービス計画」の作成にあたってはその内容について利用者またはその家族に対して説明しご利用者の同意を得ます。
- (4) サービス提供責任者・訪問事業責任者は「訪問介護計画」「介護予防型訪問サービス計画」「基準緩和型訪問サービス計画」を作成した際には当該訪問介護計画をご利用者に交付します。
- (5) サービス提供責任者・訪問事業責任者は「訪問介護計画」「介護予防型訪問サービス計画」「基準緩和型訪問サービス計画」の作成後、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて当該訪問介護計画の変更を行います。
- (6) 利用者が居宅サービス計画（ケアプラン）等の変更を希望する場合は速やかに介護支援専門員に連絡するなどの援助を行います。
- (7) このサービスの提供に当たっては、ご利用者の要介護・要支援状態等の軽減、もしくは悪化の防止となるよう適切にサービスを行います。
- (8) サービスの提供は懇切丁寧に行い、分かり易いように説明します。
もし、わからない事があればいつでも職員にご質問ください。

6. サービス利用料金について

別紙の料金表で説明します。

7. 利用料金、その他の費用のお支払方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求いたします。

請求書は毎回のサービス提供の明細書を添えてお渡し致します。毎回のサービス実施記録の利用者控えと照合の上、以下のいずれかの方法でお支払ください。*入金確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。

ア. 契約者指定口座からの自動引き落とし

イ. 現金支払い

※お支払いが 2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも係わらず 30日以内にお支払いいただけない場合には、契約を解約させていただいたうえで未払い分をお支払いいただきます。

8. サービス利用に関する留意事項

- (1) 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、サービス利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合は、サービス実施日の前日までに事業所に申し出てください。
- (2) 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いただく場合があります。ただし、ご利用者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りでは

ありません。

| | |
|-----------------------|-----------|
| 利用予定日の前日までに申し出があった場合 | 無料 |
| 利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 | 一回につき500円 |

(3) サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況によりご利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

(4) 当事業所の職員や他の利用者に対して、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動等を行う事はできません。

9. 契約の解約・終了

契約は有効期間であっても、ご契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の30日前までにお申し出ください。解約料は徴収いたしません。

当該事業者からの解約はやむを得ない場合のみとし30日以上予告期間をもって、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者に文書により理由を通知します。

10. 事故発生及び緊急時の対応

サービスの提供中に容体の急変等の緊急事態や事故が発生した場合は、下記の方法で対応します。事前の打ち合わせにより、利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先（ご家族等）、介護支援専門員（ケアマネージャー）等に連絡致します。

- (1) サービスの提供中に事故が発生、または容態の急変等の緊急事態が発生した場合は、事前の打ち合わせにそって連絡いたします。（利用者の主治医、救急隊、緊急連絡先、介護支援専門員、お住まいの行政機関、その他等）
- (2) 急を要する場合は、事業所の判断により救急車を要請し、事後報告となる場合もあります。
- (3) 必要に応じて、警察、消防、市町村、その他関連機関への連絡を致します。
- (4) 事故発生防止策として、事故報告書に基づき調査・検討をして防止策の作成をします。
- (5) 施設内の会議に事故事例は提出し、再発の防止に努めます。

11. 個人情報の保護について

| | |
|--------------------------|--|
| ① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について | <p>ア 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」、及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</p> <p>ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>エ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p> |
| ② 個人情報の保護について | <p>ア 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>ウ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p> |
| ③ 個人情報の利用目的 | <p>ア 介護保険関係法令に従い、通所介護サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議の為</p> |

| | |
|-----------|---|
| | イ 保険者（各地方自治体）の実施するケア会議の為 ウ 緊急時の医師（又は主治医）への状況報告の為 エ 介護保険請求の事務手続きの為 オ ご利用料金自己負担分の自動振替手続きの為 カ 事業所の事業 PR、ホームページ、行事、イベント、作品等の発表の為 キ 医療・介護サービス等の改善のための基礎資料としての職員内部の事例研究、学生の実習への協力の為 |
| ④ご利用にあたって | ア個人情報の提示又は提供は、(1)に記載する利用目的の範囲内で必要最小限に留め、関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払います。 イ画像情報においては、個人の尊厳に配慮し、掲載、発表方法を考えます。また、ご本人又はその家族様より掲載、発表の中止の申し出があった場合は、掲載、発表は致しません。 ＊ただし以下の場合、法等の規定に基づき、本人の同意を得ずに情報の提供を行う場合があります。 ① 法人が利用目的の達成に必要な範囲内において個人データの取扱いの全部又は一部を外部委託する場合（例：監査法人、ISO 審査機関等の外部監査機関への情報提供など） ② 合併・閉鎖等その他の事由による事業の移行に伴って個人データが提供される場合③ 個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、あらかじめ本人に通知等をしている場合 ③ 個人データを特定の者との間で共同して利用するとして、あらかじめ本人に通知等をしている場合 |

12. 苦情・相談について

(1) 当事業所に対する苦情・相談は、以下の窓口にご連絡下さい。

| 職種 | 氏名 | 電話 |
|-----|------|--------------|
| 管理者 | 森 真紀 | 076-241-8358 |

※ 受付時間 月曜日～金曜日 9時～17時

(2) 行政機関その他苦情受付機関（時間はいずれも月曜から金曜の9時から17時）

| | |
|------------------------------------|---|
| 金沢市介護保険課 | 所在地 金沢市広坂1-1-1 電話番号 076-220-2264 FAX 076-220-2559 |
| 石川県国民健康保険団体連合会 (介護サービス苦情110番) | 所在地 金沢市幸町12-1 電話番号 076-231-1110 FAX 076-261-5190 |
| 石川県福祉サービス運営適正化委員会 (石川県社会福祉協議会内) | 所在地 金沢市本多町3-1-10 電話番号 076-234-2556 FAX 076-234-2558 |

13. 記録の保管について

(1) 用紙で保管する場合

- ・鍵のかかる保管場所に保管します。外部に持ち出す場合は、持ち出し記録簿に記入し、管理します。
- ・保管期間はサービス提供終了から5年間、請求にかかる資料とその請求の根拠となる記録は5年間保管をします。
- ・記録の閲覧及び実費を支払っての写しの交付が本人及び家族に限り可能です。

(2) 電子媒体で保管する場合

- ・利用者のデータを保存するパソコンは、ログイン時にパスワードを求める等セキュリティを設定し、利用者のデータに対してアクセスの権限のない第三者が不正にパソコン操作を行えないようにします。
- ・データの閲覧、利用に関して、データアクセス時にパスワードを要求する等のセキュリティを設定し、許可された者のみがアクセスできるようにします。
- ・外部へのデータの持ち出しは禁止します。

14. 損害賠償

事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者はその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合に限り、事業者の損害賠償を減じる場合があります。

15. 身体的拘束廃止の取り組みについて

事業者は原則として利用者に対して身体的拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることに留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体的拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行います。また事業者として、身体的拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

16. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

| | |
|-------------|------------|
| 虐待防止に関する担当者 | 職場責任者；森 真紀 |
|-------------|------------|

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業員に対して、虐待防止を啓発・普及するための定期的な研修を実施しています。
- (5) 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員に周知します。
- (6) 虐待の防止のための指針の整備をしています。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

17. ハラスメントに関する事項

- (1) 利用者及び利用者の家族等の禁止行為

(ア) 身体的暴力：身体的な力を使って危害を及ぼす行為。

例：物を投げつける/蹴る/唾を吐く

(イ) 精神的暴力：言葉や態度によって、個人の尊厳や人格を傷つける行為。

例：怒鳴る/特定の職員にいやがらせをする/理不尽な要求を繰り返す

(ウ) セクシュアルハラスメント：性的な言動や身体的接触によって、職員に不快感を与える行為。

例：不要な身体接触/性的な話題を持ち出す

(エ) カスタマーハラスメント：利用者や家族からの理不尽なクレームや要求に基づく威圧的な言動。

例：威圧的な言動/介護サービスの範囲を超える過剰な要求

- (2) サービス契約の終了

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、文書により2週間以上の予告期間をもってサービス契約を解除することが出来ます。

・支援事業者は、利用者が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為をなし、支援事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、このサービス利用契約の目的を達することが困難な場合。

・利用者又は利用者の家族等からの禁止行為に対し、または生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は発生を防止することが著しく困難であるなどにより、利用者に対して介護サービスを提供することが著

しく困難な場合。

18. 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概ね6月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (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定期的に行います。
- (4) 従事する職員等の清潔の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。

19. 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。
- (4) 定期的な業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

20. その他

事業所に対する質問・要望等については事業所として適切に対応いたします。