めぐみ指定訪問介護事業所：重要事項説明書

１．サービスを提供する法人

法人名称	有限会社めぐみ
代表者氏名	鹿見　恵子
法人所在地	広島市中区西川口町４番３１号
法人理念	その人らしく生きて

２．サービスの提供を担当する事業所

事業所名称	めぐみ指定訪問介護事業所
事業所指定	広島県指定　３４７０２０３０７０
開設年月日	平成１３年５月１日
管理者氏名	柳迫　厚美
所　在　地	広島市中区西川口町４番３１号
連　絡　先	ＴＥＬ：０８２－５３２－６８００　ＦＡＸ：０８２－５３２－６８０１
事業実施地域	広島市、海田町

３．事業の目的及び運営方針

１）目的

有限会社めぐみが開設するめぐみ指定訪問介護事業所（以下、「事業所」という）が行う実費訪問介護サービス（以下、「サービス」という）の適切な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は介護福祉士実務者研修修了者又は生活援助員等（以下、「訪問介護員等」という）が、要介護・要支援状態にある者及び事業対象者（以下、「要介護者等」という）に対し、適切なサービスを提供することを目的とする。

２）運営方針

（１）事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、必要な日常生活上の介護その他生活全般にわたる援助を行う。

（２）事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

４．営業日及び営業時間

営 業 日	月・火・水・木・金・土曜日 （定休日：日曜日、８／１３～１６、１２／２９～１／３）
営業時間	９：００～１８：００（但し、特別の場合には事前に申し出てください。相談の上、可能な限りご要望に応じます。）

５．職員体制

管理者	１名
サービス提供責任者	３名以上
訪問介護員等	２.５名以上（常勤換算）
事務職員	１名

６．サービスの内容

１）事業所が、利用者に提供するサービスの内容は次のとおりです。
（１）身体介護
①乗り物を利用した通院介助
②病院、施設内での介助、見守り等
③外出介助
④家庭内での見守り介助
⑤その他
（２）生活援助
①家事全般

７．利用料、その他の費用

１）利用料

サービス利用料	介護保険または介護予防・日常生活支援総合事業訪問事業サービスと併用する場合		２,０００円／時間
	実費サービスのみの場合	有資格者の訪問介護員等	２,５００円／時間
		無資格者の訪問介護員	２,０００円／時間
	自動車を使用した場合（車両使用料）		５００円／回

２）キャンセル料
（１）利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけ前日までにご連絡ください。サービス提供の１時間前までにキャンセルの連絡がない場合は、キャンセル料として１,０００円を申し受けることに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、やむを得ない事情のある場合には、キャンセル料は不要です）。
（２）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ただきます。

８．利用料、その他の費用の請求及び支払方法

１）利用料、その他の費用の請求
（１）利用料、その他の費用はサービス提供毎に計算し、利用月毎の合計金額により請求します。
（２）請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月２０日までに利用者宛てにお届けします。
２）利用料、その他の費用の支払い
（１）請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。

①事業所指定口座への振り込み
広島銀行　　舟入支店　普通　０１２－１９３１４０７ 有限会社めぐみ　代表取締役　鹿見　恵子
②利用者指定口座からの自動引き落とし（広島県内に本店のある金融機関）
③現金払い

（２）支払いを確認しましたら、必ず領収証をお渡ししますので保管をお願いします。

９．訪問介護員等の交替

１）利用者は、担当訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上不適当と認められる事情、その他交替を希望する理由を明らかにして事業所に対して訪問介護員等の交替を申し出ることができます。

2）事業所は、訪問介護員等の交替により、利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

3）利用者の事情により、担当訪問介護員等の変更を希望される場合は、下記の相談担当者までご相談ください。

相談窓口	担当者	管　理　者　　柳迫　厚美
	連　絡　先	電　話　番　号　　０８２－５３２－６８００
		ＦＡＸ番号　　０８２－５３２－６８０１
	受　付　時　間	２４時間

4）事業所から利用者及びその家族に、下記の理由にて訪問介護員等の交替を依頼させていただくことがあります。

（理由１）訪問介護員等自身が感染症等に罹患し体調不良の場合
（理由２）訪問介護員等が冠婚葬祭の行事へ出席する場合
（理由３）その他

１０．相談窓口・苦情対応・苦情を処理するために講ずる措置

1）利用者の苦情（電話、苦情受付ボックス等）に対し、苦情受付担当者が緊急に利用者の居宅を訪問し、直接苦情内容を伺い苦情解決責任者に報告します。

2）苦情内容並びに改善策を利用者・家族をはじめ、保険者及び居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員又は地域包括支援センターの担当ケアプラン作成者に報告するとともに記録することとします。

相談窓口	苦情解決責任者	鹿見　恵子
	苦情受付担当者	柳迫　厚美
	連絡先	電　話　番　号　　０８２－５３２－６８００
		ＦＡＸ番号　　０８２－５３２－６８０１
	受付時間	２４時間

※居宅介護支援事業所の担当介護支援専門員又は地域包括支援センターの担当ケアプラン作成者も苦情の相談窓口になります。

※公的機関の相談・苦情窓口

広島市中区厚生部福祉課高齢介護係 広島市中区大手町４－１－１ ＴＥＬ：（０８２）５０４－２４７８ ＦＡＸ：（０８２）５０４－２１７５	広島市東区厚生部福祉課高齢介護係 広島市東区蟹屋９－３４ ＴＥＬ：（０８２）５６８－７７３２ ＦＡＸ：（０８２）５６８－７７８１
広島市南区厚生部福祉課高齢介護係 広島市南区皆実町１－４－４６ ＴＥＬ：（０８２）２５０－４１３８ ＦＡＸ：（０８２）２５４－９１８４	広島市西区厚生部福祉課高齢介護係 広島市西区福島町２－２４－１ ＴＥＬ：（０８２）２９４－６５８５ ＦＡＸ：（０８２）２３３－９６２１
広島県健康福祉局医療介護政策課 広島市中区基町１０－５２ ＴＥＬ：（０８２）５１３－３２０６ ＦＡＸ：（０８２）５０２－８７４４	広島市健康福祉局高齢福祉部介護保険課 広島市中区国泰寺一丁目６－３４ ＴＥＬ：（０８２）５０４－２１７３ ＦＡＸ：（０８２）５０４－２１３６
広島県国民健康保険団体連合会 介護保険課　苦情処理係 広島市中区東白島町１９－４９ ＴＥＬ：（０８２）５５４－０７８３ ＦＡＸ：（０８２）５１１－９１２６	

１１．事故発生時、緊急時における対応方法

1)利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに当該利用者に係る主治医及び家族に連絡する等の必要な措置を講じます。また、保険者、当該利用者に係る居宅介護支援事業所に連絡を行うこととします。
2)前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。事故が生じた際には事業所内で担当者会議を開催しその原因を解明するとともに再発生を防ぐための対策を講じます。

１２．利用者の人権の擁護、虐待の防止等のための措置

１）事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとします。
（１）虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
（２）利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
（３）その他虐待防止のために必要な措置
２）事業者は、サービス提供中に、当該事業所訪問介護員等又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護するもの）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します。

１３．秘密の保持

事業所が使用する個人の情報等は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

１４．衛生管理

１）訪問介護員等が利用者の居宅への訪問時、事業所への帰着時に手洗い及び手指消毒の励行等の必要な指導、管理を行います。
２）備品（使い捨て手袋、感染予防のための消毒液等の物品）について、衛生的な管理を行います。

１５．損害賠償

１）損害賠償責任
（１）事業者は、サービスの提供に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。また、守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者に置かれた心身状況を斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。
（２）事業者は、損害賠償責任を速やかに履行するものとします。
２）損害賠償がなされない場合
（１）事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
①利用者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
②利用者が、サービス提供のため必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
③利用者の急激な体調の変化等、事業者が提供したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
④利用者が、事業所及び訪問介護員等の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

3）事業者の責任によらない事由によるサービスの提供不能

（1）事業者は、契約の有効期間中、地震や噴火等の自然災害、その他自己の責に帰するべからざる事由によりサービスの提供ができなくなった場合には、利用者に対して既に提供したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求できないものとします。

１６．訪問介護員等の禁止事項

訪問介護員等は利用者に対するサービスの提供にあたって、次の各号に該当する行為を行いません。

1）医療行為

2）利用者又はその家族等からの金銭又は物品の授受

3）利用者又はその家族等に対して行う宗教・政治・営利活動

4）その他、利用者又はその家族等に行う迷惑行為

１７．利用者等によるハラスメントへの対応

利用者又はその家族等から、事業所の職員に対する暴力、脅迫、暴言、人格を否定する言動、長時間にわたる拘束、過度な要求その他、社会通念上許容される範囲を超える行為があった場合には、職員の安全及び就業環境を守るため、事業所として組織的に対応します。対応にあたっては、利用者の心身の状況、認知症、疾病、障害等による影響についても十分に考慮します。

必要に応じて、複数の職員での対応、家族等への説明、居宅介護支援事業所等の関係機関との連携、サービス提供方法の見直し等を行う場合があります。また、暴力、脅迫その他犯罪に該当する可能性のある行為については、必要に応じて警察等の関係機関に相談・通報する場合があります。

１８．第三者評価の実施状況

事業所における福祉サービス第三者評価の実施状況は次のとおりです。

第三者評価の実施状況：未実施

※福祉サービス第三者評価とは、第三者の専門機関が事業所のサービス内容や運営状況を評価し、公表する制度です。

１９．重要事項の説明・同意年月日

重要事項説明書についての説明・同意年月日	令和　　年　　月　　日

重要事項説明書についての契約開始日	令和　　年　　月　　日

めぐみ指定訪問介護事業所の人員、設備及び運営に関する基準省令（規程）に基づく重要事項についての説明を行いました。

事業者	法人代表者	有限会社めぐみ　　代表取締役　　鹿見　恵子
	事業所管理者	めぐみ指定訪問介護事業所　管　理　者　　柳迫　厚美
	契約書説明者	

上記の説明を事業所から確かに受け、同意し受領いたしました。

利用者	住　所	〒
	氏　名	

代理人	住　所	〒
	氏　名	

当事業所においても１部保管します。

附則

この規定は令和　５年　４月　１日から施行する。
この規定は令和　８年　６月　１日から施行する。
この規定は令和　８年　９月　１日から施行する。
この規定は令和　８年１０月　１日から施行する。