【居宅介護重要事項説明書】

1　当生協が提供するサービスについての相談窓口

サービス提供責任者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　　電話　03（5902）7800

（平日　午前８時４５分～午後５時１５分まで）

＊ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2　東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーションの概要

(1)　提供できるサービスの内容

① 身体介護　　食事介助、入浴介助、清拭、洗髪、口腔清拭、手浴、足浴、排泄介助、おむつ交換、体位変換、移動の援助、外出援助、衣類着脱、整容、通院介助　等

② 家事援助　　買物、調理、掃除、洗濯、衣類の整理、ごみの処理　等

③ 介護相談

＊　以上の事以外でもなんでもご相談ください。

＊ 基本的に緊急の救命処置以外の医療処置は法律で禁止されています。

3　通常のサービス提供地域

北　区	滝野川１ー７丁目、西ヶ原１ー４丁目、上中里１ー３丁目、中里１ー３丁目、昭和町１ー３丁目、東田端１ー２丁目、田端１ー６丁目、田端新町１ー３丁目、堀船１ー４丁目、栄町、王子１ー６丁目、豊島１ー８丁目
荒川区	西尾久１ー８丁目、東尾久１丁目ー８丁目
足立区	宮城１丁目、小台１ー２丁目

4　同事業所の職員体制

	職　種	形態	人数	業務内容
管　理　者	介護福祉士	常勤	１名	管理業務
サービス提供責任者	介護福祉士	常勤	１名以上	管理業務、訪問介護
居　宅　介　護　員		非常勤	2.5 名以上	訪問介護業務

居宅介護員の変更は可能です。居宅介護員への初期研修、継続研修を行っています。

5　事務所の営業日及び営業時間

① 営業日　　月～土

② 営業時間　　月～土　午前８時 45 分～午後 5 時 15 分

③ 休日　　祝祭日　年末年始（12 月 30 日～1 月 3 日）

6　第三者評価の実施状況：無し

7 利用料金

(1) 障害者総合支援法の対象となるサービスを利用する場合、立支援基準額表参照

(2) 交通費

前記２の(2)の地域へのサービスの提供は無料です。それ以外の地域へのサービス提供の方は、当事業所の従業者がお伺いするための交通費の実費を頂戴します。

＊ 前項の費用の支払を受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けます。

８　キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。（違絡先：電話　03（5902）7800）

① ご利用 24 時間前までに事務所の営業時間内にご連絡いただいた場合	無料
② ①以外の場合で訪問介護の開始時間までにご連絡をいただいた場合	１,４００円
③ 連絡がなく訪問介護員が所定の時間にご家庭に訪問した場合	１,４００円

９　自費サービスについての規定

居宅介護サービスの支給量等の範囲を超えたサービス利用、あるいは居宅介護サービス以外でのホームヘルプサービスの利用は全額お客様の負担となります。この場合の自費負担額は支援費額表に準じます。

１０　その他

① 利用者の住居で、サービスを提供するために必要な、水道、ガス、電気等の費用は利用者の負担になります。

② 料金のお支払い方法は銀行口座からの引き落としとします。サービス開始時に引き落としの手続きをおとりください。基本的には当月分の利用料等の請求書を翌月 20 日までに発行し、当月分の合計額を翌月中に引き落としを行います。引き落としを確認した後、領収書を発行します。

③ 介護サービスに伴い発生する下記の費用は基本的には利用者の自己負担とさせていただきます。これらの費用が発生する可能性のある場合は、あらかじめサービス提供責任者にご相談の上、一定の取り決めを行ってください。尚、これら介護に要する費用は担当の訪問介護員に毎回直接お支払い下さい。

＊ 通院介助や遠距離の買い物等の介護サービスにかかる訪問介護員の交通費

＊ 公共施設等の利用時に介護を行う訪問介護員の施設利用料

＊ その他利用者の求めるサービスを提供する時に発生する費用。ただし、この場合は利用者と事業者の双方の合意を必要とします。

１１　サービスの利用方法

(1)　サービスの利用開始

①　お電話あるいは来所されて直接お申し込みください。

②　サービスの提供の依頼を受けた後、当事業所の職員がお伺いいたします。

③　契約を結びます。

④　サービスへの要望をお聞きし、生活の様子をお伺いし、利用者の同意のもとで、居宅介護計画を作成します。

⑤　担当の訪問介護員を決定し、サービスの提供を開始します。

(2)　サービスの終了

①　お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の 1 週間前までに文書でお申し出下さい。なお、文書は当方で用意してありますので、必要なときはお申しつけください。

②　当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合があります。その場合は、終了１ケ月前までに文書で通知いたします。

③　自動終了

以下の場合は、双方の文書がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

・　お客様が施設等に入所した場合

・　お客様が亡くなられた場合および受給者証資格を喪失した場合

④　その他

・　当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者やその家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによってすぐにサービスを終了することができます。

(ア) 利用者が、サービス利用料金の支払を 3 ケ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず７日以内に支払わない場合、または利用者やその家族等が故意又は重大な過失により事業者もしくはサービス従業者の生命・身体・財物・信用を傷つけることなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合は、文書で通知することにより、すぐにサービスを終了ざせていただく場合があります。

１２　　当社の居宅介護サービスの特徴等

運営の方針

①　私たちは利用者の生活や内面を深く理解するように努め、それぞれを利用者の個性として受け止め、あるがままを認めながらサービスを行います。私たちは専門的援助関係の中で利用者と日々接する中で多くの事を学び、自ら成長するようこころがけます。

②　私たちは、ゆたかなコミュニケーションを心がけ、利用者の体や心の変化を感じとる

感覚を養い、常に適正な判断ができるよう介護職としての専門性の向上に努めます。

③　私たちは利用者の維持能力を生かし、最大限の自立をはかることはもちろん、自立した生活が困難な場合も今までのように利用者「自らの人生を自ら決めていく」という当然のこと（自律）が損なわれないように精一杯援助し、利用者が人としての尊厳を保つことができるような援助を心がけます。

④　居宅は本来、その人がその人らしくいられる場所であり、こころのやすらぎが最も得られやすい場です。私たちは、医学的判断あるいは社会的判断によって、在宅生活が困難と判断され、利用者自ら在宅生活を断念する時まで、在宅生活を精一杯支えていきます。

⑤　私たちは利用者の介護を行う上で、チームアプローチを重視します。チームアプローチとは、医療と介護の各専門職が、多面的にアセスメントし、積極的に意見交換をし、ケアの共通の目標を設定し、よい介護プランをつくり、これをチームで実践していくことです。

東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーションは医療機関に併設されたヘルパーステーションという特徴（長所）をもっています。医療・看護との連携を充分にとりながら質の高い介護サービスの提供を目指します。

また、東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーションは、利用者本位の立場で地域の他の施設、他の事業所と密接に連携をとりつつ、サービスを提供します。

⑥　私たちは利用者のご要望を謙虚に聞きながら、利用者の要求に誠実に応え、修正を積み重ねていく努力を惜しみません。このような繰り返しの結果として、利用者の「くらし」、「生活」、「人格」、「性格」、「人生」等をより深く理解し、それに応じたケアのあり方を細かく組み立てていく援助ができれば、結果的に私たちの目標とする「質の高いサービス」が実現できるものと考えます。

⑦　私たちの仕事は基本的にサービス業であり、利用者に対して自らの専門的な介護労働を提供することによって、満足という商品を継続的に買っていただくと考えます。

医療生協の「一人が皆のために皆が一人のために」という協同の理念を追求し、お互いを支えあう地域づくりを目指します。

１３ 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊等へ連絡します。

１４ 事故発生時の対応方法

関係機関・区・市町村に必ず連絡を入れ、速やかな対応・処置を講じます。

１５　ご利用にあたってのお願い

ご家庭で飼育されている動物等により、スタッフがかまれたり、引っかかれたり等の事故が起きた場合、東京ふれあい医療生活協同組合では業務中の災害として労災保険を申請すると同時に「第三者行為災害届」を提出します。飼育されている動物による加害行為は飼い主の責任であるとの考えから、後日、治療費等が政府より請求されることがあります。

１６　カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全に働ける環境を確保することを大切にしています。

（１）利用者様又はご家族等からの言動が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害すると判断される場合（大声での叱責、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束など）は、組織として対応させていただきます。

（２）これらの行為が認められた場合には、複数名での訪問への切り替えや、サービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。また、悪質な場合は警察等の関係機関へ通報し、毅然とした対応をとる場合があります。

（３）なお、サービスに関する正当なご意見や苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

１７ サービス内容に関する苦情

訪問介護に関する相談、要望、苦情等はサービス管理者か下記の窓口までお申出下さい。

①　管理者　鈴木　道子　電話　03（5902）7800

②　当生協お客様相談　担当　生協本部　百瀬文也　電話　03（3911）3630

受付時間；月～土　午前8時45分～午後5時15分

祝祭日、正月休暇は休み

当生協以外に、区市町村の相談、苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

福祉サービス運営適正化委員会　電話　03（5283）7020

北区障害福祉課障害福祉係　電話　03（3908）9085

北区社会福祉協議会～権利擁護センター「あんしん北」　電話　03（3908）7280

北区障害者虐待防止センター　電話　03（3908）9081

荒川区役所福祉部障害者福祉課庶務係　電話　03(3802)3111　(内線2681)

荒川区障がい者虐待防止・差別解消センター　電話　03（3802）3111（内線2687）

足立区福祉部福祉管理課　電話　03(3880)5614

１８　虐待の防止のための措置

① 指定居宅介護等事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ったサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合はただちに防止策を講じ区市町村へ報告する。

② 虐待の防止に関する責任者を選定する　虐待防止責任者名：園田浩代

③ 成年後見制度を周知するとともに、制度の利用に当たって必要となる支援を行う。
④ 苦情解決体制を整備する。
⑤ 従業者に対し、虐待防止のための普及・啓発の研修を定期的に（年１回以上）開催するとともに、新規採用時には必ず実施する。
⑥ 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会を設置し、定期的に（年１回以上）開催するとともに、委員会での検討結果を従業者に周知徹底する。

１９　身体拘束等の禁止

① 指定居宅介護事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。
② 指定居宅介護事業所はやむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。
③ 指定居宅介護事業所は身体拘束等の適正化を図る為、次に掲げる措置を講ずる。
(1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（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）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
(2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
(3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的に開催する

２０　東京ふれあい医療生活協同組合の概要

１）東京ふれあい医療生活協同組合の概要

名　　称　東京ふれあい医療生活協同組合
代 表 者　代表理事　　百瀬　文也
設　　立　1970 年
出 資 金　440,513 千円（2024 年 3 月現在）
組合員数　15,435 名　　（2024 年 3 月現在）

事 業 所	梶原診療所	北区堀船 3-29-9	・03（3911）5171
	地域医療連携室（訪問診療室）	北区堀船 3-29-9	・03（3911）5175
	梶原診療所介護相談センター	北区堀船 3-31-15	・03（3911）7408
	ほほえみヘルパーステーション	北区堀船 3-31-15	・03（5902）7800
	宮の前診療所	荒川区西尾久 2-3-2	・03（3800）7111
	ふれあい訪問看護ステーション	北区堀船 3-31-15	・03（3911）3000
	ふれあいファミリークリニック	足立区宮城 1-33-20	・03（4455）7900
	オレンジほっとクリニック	北区堀船 3-31-15	・03（3911）2661

スタッフ　　常勤医師 7 名を含む総勢 140 余名（平成 27 年 3 月末現在）

医療生活協同組合とは、よりよい医療をもとめる住民の方とよりよい医療を実践したいという医療専門家が手をむすんで設立した非営利団体の医療機関です。「ひとりがみんなのために、みんながひとりのために」をモットーに地域に根ざした医療福祉をつくりあげようとしています。利用者は出資金（一口千円から）を出し、組合員になることによって、様々なサービスの特典を得られる他、医療生協に対して組合員として医療生協の活動に意見を出し、参画することができます。医療生協は組合員の皆様からの出資金により、必要な医療器機を購入したり、非営利的な活動でも住民に必要なサービスであればそれを提供することができるのです。

２）梶原診療所の概要

(1)　診療設備

胃大腸消化管電子スコープ、気管支ファイバースコープ、カラードプッラー超音波断層装置、ヘリカルＣＴ、カウンターショック等の救急設備、血液オートアナライザー、血液ガス分析器、在宅で撮影可能なポータブルレントゲン、ポータブル超音波装置、パルスオキシメーター等

(2)　診療機能

外来、往診機能、検診センター、通所リハビリ（デイケア）、高齢者ケア外来（高齢者ケアの専門外来）

(3)　その他の特徴

「患者の権利章典の採択と実践」「私のカルテによるインフォームド・コンセント」「カルテ開示」等の取り組みを通じて患者さん、組合員さん中心の医療を実践。

令和　　年　　月　　日

訪問介護の提供開始にあたり、契約書および本書面に基づいて重要な事項の説明を行いました。

〔事業者名〕　東京ふれあい・ほほえみヘルパーステーション
（東京都指定：事業者番号　1311700478 ）
〔住所〕　　東京都北区堀船 3-31-15　ふれあいセンタービル 2 階

〔説明者名〕　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印

私は、契約書および本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受けました。
利用者
〔住所〕　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〔氏名〕　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印

（法定代理人）
〔住所〕　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〔氏名〕　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印

（法定代理人）
〔住所〕　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

〔氏名〕　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿　印