

ヘルパーステーション エルタの風

訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業 重要事項説明書

(令和8年9月1日 現在)

説明日　：　令和　　　年　　　月　　　日

私は、契約書及び本書面により、事業者から訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業についての重要事項の説明を受け同意致しました。

【事業者】	法人名	認定特定非営利活動法人 エルタ ヘルパーステーション エルタの風		
	住 所	福島県福島市東浜町１０番１６号		
	代表者	理事長 小林 康男	印	
	説明者		印	
【利用者】	住 所			
	氏 名		印	
【代理人】	住 所			
	氏 名		印	(本人との関係 : 続柄)

1　ヘルパーステーション エルタの風の概要

(1) 運営の目的

認定特定非営利活動法人エルタが開設するヘルパーステーション エルタの風が行う指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の適切な運営を確保する為に、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または訪問介護員研修の修了者が要介護・要支援状態にある高齢者に対し、適切な指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業を提供する事を目的とする。

(2) 運営の方針

事業所の訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業等は、要介護者又は要支援者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出来るよう、入浴、排泄、食事の介助その他の生活全般に亘る援助を行うものとする。事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとも綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(3) 事業所の概要

設置者名	認定特定非営利活動法人 エルタ
代表者	理事長　　小林　康男
事業所名	ヘルパーステーション エルタの風
管理者名	管理者　　深谷　晃伸
所在地	福島県福島市東浜町10番16号
電話番号	TEL：024-535-1665　　FAX：024-573-1689
介護保険法	指定訪問介護事業（事業者番号　第0770104156）

(4) 当事業所の職員体制

職　種	常　勤	非　常　勤	業　務　内　容	計
管理者	1名		管理業務	1名
サービス	1名以上		利用申込調整、技術指導・訪問介護計画書作成等	1名以上
提供責任者				

職　種		常　勤	非　常　勤	業　務　内　容	計
従 事 者	介護福祉士	1名以上		訪問介護の提供	1名以上
	基礎研修終了者				
	1級修了者				
	2級修了者	1名以上	1名以上		2名以上

(5) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　業　日	月～金曜日（但し、国民の祝日、年末年始12/30～1/3を除く）
営　業　時　間	8時30分～17時30分

(6) サービス提供可能な日と時間帯

サー　ビ　ス　提　供　日	365日
サー　ビ　ス　提　供　時　間	7時00分～19時00分

※ 上記以外の時間帯についてはご相談ください。

2　通常のサービス提供地域

サー　ビ　ス　提　供　地　域	福島市
----------------	-----

※ 通常のサービス提供実施地域の利用者は、交通費の自己負担はありません。

通常のサービス提供実施地域以外の利用者の方から居宅介護支援の要請があった場合は、実施地域の境界から1km当り50円（片道、消費税込）の交通費がかかります。

3　提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービスの種類	内　　　容
身体介護	食事介助・入浴介助・排泄介助・清拭・体位交換　等
生活援助	買物・調理・掃除・洗濯　等

※ 訪問介護計画書作成について

利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画書(ケアプラン)に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画書を作成します。

(2) 訪問介護の禁止行為

訪問介護員はサービス提供にあたって、次の行為は行いません。

《直接本人の援助に該当しない行為》

【利用者以外に係る洗濯、調理、買物、布団干し等】・【利用者が使用する場所以外の掃除】・【利用者宅の自家用車の洗車や掃除】・【来客の対応（お茶、食事）】。

《日常生活の援助に該当しない行為》

【草むしり】・【花、木の水やり】・【犬の散歩等ペットの世話】・【お墓参り】・【預貯金の引き出しや預け入れ、振込み】・【雪かき】等。

《日常的に行われる家事の範囲を超える行為》

【家具、電気器具等の移動】・【修繕、模様替え、家内外の大掃除、家屋の修理、ペンキ塗り、植木の剪定等の園芸】・【正月、節句等のために特別手間をかけて行う調理・窓ガラス磨き・床のワックスがけ・神仏の掃除】

(3) 利用料と加算

① 訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業サービス利用料金と加算

ご利用料金・加算・減算については、別紙料金表記載の通り。

※その他、やむを得ない介護事情、要介護や特定疾病の介護状態によって2名の訪問介護員が訪問介護を行うことが、お客様の同意を得て計画上必要となる場合は、該当サービス項目の金額2名分の料金となります。

② その他

・お客様のお住まいで、サービスを提供する為に使用する、水道、ガス、電気、消耗品等の費用は、お客様負担になります。

・買物代行における購入品に関する費用は、お客様負担になりますが、預り金と返金額に関しては、提供記録に記載し訪問時お客様にご確認頂きます。

・指定駐車場が有料駐車場の場合は駐車時間での料金を別途お支払頂く場合があります。その場合は領収書の発行を受け、お客様にお渡しします。

③ キャンセル料について

サービス提供の24時間前までに連絡があった場合	キャンセル料は不要です
サービス提供の12時間前までに連絡があった場合	利用料金の25%
サービス提供の12時間前までに連絡がなかった場合	利用料金の50%

※ 但し、利用者の体調不良や、やむを得ない事情の場合には、キャンセル料の請求は致しません。

(4) 支払方法

当月分を1か月毎に精算し、翌月の15日頃迄に請求書を発送致します。お支払いは原則として下記指定の銀行から27日に口座振替でお願いします。

東邦銀行・大東銀行・福島信用金庫・福島銀行・福島県内 J A

4 利用について

(1) サービスの利用開始

まずは、担当の介護支援専門員に相談してください。その後、当事業所職員がお伺いいたします。訪問介護計画、介護予防・日常生活支援計画と同時に本契約を結び、サービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

① 利用者はいつでも申し出ることにより、本契約を解約することができます。

② 事業所は次の理由に当てはまる場合、利用者に対して、文書で通知することにより、本契約を解約することができます。

1) 利用者のサービス利用料金の支払いが、正当な理由なく連続して3ヶ月以上遅延し、料金を支払うように催告したにもかかわらず14日以内に支払われない場合。

2) 利用者が事業所職員に本契約を継続し難い程の背信行為を行い、その状態が改善されない場合。

③ 次の事由に該当した場合はこの契約は自動的に終了します。

1) 利用者が社会福祉施設に入所した場合。

2) 利用者が死亡した場合。

3) やむを得ない事情によりステーションを閉鎖する場合。

5 秘密保持と個人情報の保護ついて

(1) 利用者、その家族に関する秘密の保持について

事業所は、サービスの提供をする上で知り得た、利用者、及びその家族に関する情報を、理由なく第三者に開示しません。この秘密保持義務は、契約終了後も継続します。

(2) 個人情報の保護について

契約者に係るサービス担当者会議等正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者から事前の同意書を文書により得た上で、利用者又はその家族の個人情報を用いることができるものとします。

6 虐待防止に関する措置

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止等の為、次の措置を講ずるものとする。

① 虐待を防止する為の従事者に対する研修を実施し、知識や技能の向上に努めます。

② 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備をしています。

③ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知します。

④ 虐待防止のための指針を整備しています。

⑤ 成年後見制度の利用を支援します。

⑥ サービス提供中に、当該事業所従業者または擁護者（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します。

⑦ 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	管理者 深谷 晃伸
-------------	-----------

7 カスタマーハラスメントへの対応

当事業所では、すべてのお客様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。その為、利用者およびご家族等からの言動において、社会通念上許容される範囲を超え、職員の就業環境を害する恐れがある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

① 身体的な攻撃（暴行・傷害等）

② 精神的な攻撃（脅迫・中傷・名誉棄損・侮辱・暴言・土下座の強要等）

③ 威圧的な言動（大声での叱責や人格の否定や差別的な言動等）

④ 継続的・執拗な言動（業務の範疇を超えた過度な要求やクレーム・性的な言動）

⑤ 拘束的な言動（クレーム等による電話や居室等での長時間にわたる時間的拘束等）

※電話やSNS等において行われるものを含む上記行為が認められた場合には、サービス提供の見直しや利用の停止および退去をお願いすることがあります。

8 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無 (有 ・ (無))

9 事故発生の対応及び賠償責任

契約者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご家族、契約者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。また当事業所が利用者に対し行った訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

10 緊急時における対応方法

サービス提供中に容態の急変等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、ご家族、担当の介護支援専門員に連絡をとるものとします。

緊急時対応窓口	事業所	ヘルパーステーション エルタの風
	TEL	024-535-1665
	担当者	サービス提供責任者 深谷 晃伸

11 サービス内容に関する相談、苦情について

(1) 当事業所の相談、苦情窓口

事業所相談・相談窓口	事業所	ヘルパーステーション エルタの風
	TEL	024-535-1665
	担当者	サービス提供責任者 深谷 晃伸

(2) その他苦情申出連絡先

苦情受付機関	福島市 介護保険課	TEL：024-525-6587
	福島県国民健康保険団体連合会	TEL：024-528-0040

12 その他運営に関する重要事項

事業所は従業者の資質向上の為に次の通り研修の機会を設けるものとし、また業務の執行体制についても検証整備するものとする。

(1) 採用時研修 採用後3か月以内

(2) 継続研修 毎月1回以上

この規定に定める事項の外、運営に関する重要事項は認定特定非営利活動法人エルタと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。