

**ヘルパーステーションささゆり**

指定訪問介護事業所

介護予防・日常生活支援総合事業における  
 第一号訪問事業 訪問介護相当 事業所  
 住所 岐阜市北山1丁目15番25号  
 電話 058-244-1220  
 FAX 058-244-1223

1 訪問介護（ヘルパー）の業務

介護保険認定要支援1・2、要介護1～5の利用者及び事業対象者の入浴・排泄・食事等の介護その他、日常生活上の世話（生活支援）により日常生活の質の向上を図る。

2 サービス内容

生活援助 独居または夫婦の一方が病気がちななど家事ができないことが条件

室内掃除・炊事・洗濯・買い物など

身体介護 動作介護・身の回り介護・生活介護

3 営業日 午前8時30分から午後5時30分まで

（利用者のご希望にそえるようご相談に応じます）

4 休業日 土・日・祭日・12月30日から1月3日

（利用者のご希望にそえるようご相談に応じます）

5 利用者料 負担割合証の額

要支援者及び事業対象者 （市町村長が定める単位及び額）

例えば、岐阜市では1単位：10.42円で以下のとおり（関市 1単位：10円）

- ① 訪問型独自サービス11 1176単位 週1回程度
- ② 訪問型独自サービス12 2349単位 週2回程度
- ③ 訪問型独自サービス13 3727単位 週3回程度（要支援2の方のみ）
- ④ 訪問型独自サービス21 287単位 回数制（1回あたり）

要介護1～5 （1単位：10.42円）

\* 特定事業所加算Ⅱ（2名以上のサービス提供責任者が常勤であること）

生活援助	単位	身体介護	単位
20分以上 45分未満	197	20分未満	179
		30分未満	268
45分以上 60分未満	242	60分未満	426
		60分以上	624+82

上記以外の加算料金

\* 初回時 200単位

\* 緊急時 100単位（緊急に要請を受けて実施した場合）

身体介護＋生活援助の場合身体介護に加えて

生活援助 45分未満 72単位 70分未満 144単位 70分以上 215単位

\* ケアハウスささゆり居住者の方は上記の単位の9割（同一敷地内建物減算）

\* 介護職員処遇改善加算(I) (1ヶ月あたりの総単位数) × 24.5%

□介護保険以外の実費料金について

\* 自費サービス 30分 800円 (自費契約が必要)

\* 通常の地域を越えて訪問した場合の交通費 (片道につき)

- ・片道 10km 以上 15km 未満 300円
- ・片道 15km 以上 20km 以下 400円
- ・片道 20km 以上 500円

買い物 6km 以上は、1km につき 20円

\* 当日キャンセル及び当日不在でサービスが提供できなかった場合はキャンセル料として 1,000円頂きます。但し、急な体調悪化等や止むを得ない場合はいただきません。

6 ご請求とお支払い方法 請求書は翌月 15日頃までにお届けします。

お支払いは、銀行自動振り替え (引き落とし) もしくは、現金にてお願いします。

## 7 職員体制

管理者 1名 常勤介護職員 3名、非常勤介護職員 0名、月契約非常勤介護職員 8名

勤務時間 常勤 8時 30分～17時 30分

管理者 小川美穂 サービス提供責任者 小川美穂、福田春美、水野早織

8 設備 ケアハウスささゆり 1階に事務所を設置、専用車・専用電話・携帯電話設置

9 ご利用にあたってのご注意

① ヘルパー訪問をなんらかの理由でお断りになる場合は必ず前日までにご連絡ください。当日の場合はキャンセル料を頂きます。

② 急な入院なども、なるべく早めにご連絡ください。

③ ペットの世話・大掃除・車の掃除などはできません。またヘルパーの車に同乗し、通院や買い物などはできません。

④ 利用者宅の物品損傷などの事故は損害賠償保険で対応いたします。

⑤ ご利用時間がなんらかの理由で超過した場合、実費でいただくことがあります。

⑥ 入院中・ショートステイ中のヘルパー派遣はできません。

⑦ ヘルパーへのお心付けは、お断り致します。

⑧ サービス開始時間は厳守します。ただし、緊急事態や天候や交通事情で遅れることもありますのでその場合は、ヘルパーよりお断りの連絡を致します。

⑨ ヘルパーは自家用車で伺います。駐車位置などお教えてください。

⑩ ヘルパー業務終了時、確認のため印鑑の押印をお願いいたします。また「介護連絡手帳」などに次のヘルパーへの申し送りや業務内容の記録を行います。

⑪ 利用者様不在時のサービス提供はできません。

⑫ ハラスメント行為 (①たたくなど身体的暴力、②怒鳴るなど精神的暴力、③身体をさわるなどセクシュアルハラスメント) は、固くお断りします。場合によっては、サービスの中止をお願いする場合があります。信頼関係を築くためにも、ご協力をお願いします。

⑬ 「ホームヘルパーにお願いできないこと」は、別紙に定めます。

## 10 苦情申し立て窓口について

ヘルパーに対する要望や改善点がございましたら、遠慮なくお申し出ください。

別紙の利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要をご参照ください。

## 11 守秘義務

ヘルパーの仕事上、利用者様、ご家族様の個人情報等、知りえた事は決して他言はいたしませんのでご安心ください。

## 個人情報保護に関する当院の基本方針

サービスをご利用になる方々の人格とプライバシーを尊重し、下記の基本方針に基づき個人情報を適切に取り扱います。

- ① 個人情報保護に関する法律その他の規範を遵守します。
- ② サービスの提供にあたり必要な範囲において個人情報を収集し、次に示した利用目的の範囲で情報を利用します。医療・介護サービスの提供・請求事務・業務改善、サービス維持のための基礎資料・サービス担当者会議・他事業所との連絡調整など。
- ③ 個人情報を適切に取り扱うために、個人情報の管理責任者を置き、個人情報保護のために従事者を対象に教育・啓発活動を行います。
- ④ 個人情報への不正アクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏えい防止のための安全対策・安全管理に努めます。
- ⑤ 個人情報の第三者への譲渡・提供を本人の同意なく行うことは原則として致しません。ただし、法令により定められた報告・届出については除きます。
- ⑥ ご本人の申し出により情報の開示を行います。

### 12 虐待防止

虐待行為（①身体的虐待、②介護の放棄・放任、③心理的虐待、④性的虐待、⑤経済的虐待）は行いません。

### 13 緊急時の対応

緊急時の場合は、ご家族やケアマネージャー、かかりつけの医療機関に連絡をとり対応させていただきます。

### 14 サービス担当者会議への情報提供の同意について

サービス担当者会議を開催する場合は、本人家族の同意を得てから個人情報提供を行います。

### 15 介護サービス提供記録の開示について

利用者様や必要と認めるご家族から希望があった場合は、サービス記録を個人情報保護法にのっとり開示いたします。

### 16 サービス提供地域

#### 通常の実業地域一覧

岐阜市	芥見・芥見東・岩・藍川・三輪北・三輪南・日野・早田・長良・華陽・白山・梅林・厚見・加納・加納西・木之本・徹明・岐阜・茜部・長森北・長森東・長森西・長森南の各小学校区
関市	金竜・瀬尻・旭ヶ丘・安桜・倉知・下有知・南ヶ丘の各小学校区
各務原市	那加第1・那加第2・那加第3・尾崎・各務・蘇原第1・蘇原第2の各小学校区

# 居宅サービス契約書

契約者 \_\_\_\_\_ 様と社会福祉法人みどり福祉会ヘルパーステーション  
ささゆりの重要事項説明書の説明を受け、これに同意し契約を結びます。

なお、この契約を証するため本書2通を作成し、契約者・事業所が署名押印のうえ、各  
1通保有するものとします。

契約締結日                      年                      月                      日

事業所                      ヘルパーステーションささゆり

住所                      岐阜市北山1丁目15番地25号

代表者                      社会福祉法人みどり福祉会

理事長                      大須賀 志津香                      ⑩

契約者                      住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ ⑩

(代理人)                      住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (続柄                      ) ⑩

# 個人情報提供同意書

利用者 氏名 \_\_\_\_\_ ⑩

代理人 氏名 \_\_\_\_\_ (続柄                      ) ⑩

家族 氏名 \_\_\_\_\_ (続柄                      ) ⑩

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所・施設名	ヘルパーステーションささゆり
申請するサービス種類	訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業における第一号訪問事業 訪問介護相当

措置の概要

**1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の配置**

相談・苦情に対する常設の窓口を、事業所の管理者が担当する。

尚、担当者が不在でも、基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。

苦情解決責任者 小川 美穂（管理者） 苦情受付担当者 福田春美、水野早織

\*連絡先 電話 (058) 244-1220 F A X (058) 244-1223

対応時間 事業所の営業時間内（平日午前8時30分より午後5時30分）

**2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順**

苦情があった場合、担当の介護支援専門員が利用者（家族）に直ちに連絡をとり、事実を確認する。必要があれば利用者宅を訪問する。その内容を管理者に報告する。

必要があると判断される場合は、「担当居宅介護支援事業者」や「主治医など関係医療機関」と協議し、その結果に基づいた対応を行う。

苦情がサービス提供に関するものである場合、担当のサービス事業者に連絡し事情を確認する。

苦情が居宅サービス計画に関するものである場合、必要に応じてサービス担当者会議を招集し、その結果に基づいた対応を行う。

いずれの場合も、苦情を受けたら早急に対応の具体的な方針を定め、利用者（家族）に説明する。

苦情の記録は台帳に保管し、再発の防止に役立てる。

**3 その他、参考事項**

上記以外についての対応措置についてはその都度協議し、利用者の立場にたって処理する。各市町村及び、県の苦情相談窓口受付時間(土日祝日、12月29日～1月3日除く)について

\*岐阜市役所・介護保険課 岐阜市今沢町18

電話 058-265-4141 平日 8:45～17:30

\*関市役所・高齢福祉課介護保健係 関市若草通り3-1

電話 0575-23-8993 平日 8:30～17:15

\*各務原市役所・健康福祉部高齢福祉課 各務原市那加桜町1-69

電話 0583-83-1111 平日 8:30～17:15

\*岐阜県国民健康保険団体連合会 介護保険苦情相談係 岐阜市下奈良2-2-1 県福祉会館

電話 058-275-9826 平日 9:00～17:00