

重要事項説明書

1 当社のサービスの方針等

私たちは、医療・保健・福祉の分野で、地域の方々の生活を生涯に渡って支えることに最善を尽くし、そして、そこで働いていることに誇りを持ちます。

2 事業の目的と運営方針

事業者（自費ヘルパー）は、利用者に対し、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、居宅（自宅）において訪問介護員等を派遣して、日常生活上の援助および介護保険適用外のサービスを行います。

また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の医療・保健・福祉サービス等との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3 事業所の概要

事業所名	青藍会在宅医療支援センターハートハウス成城	
所在地	東京都世田谷区成城二丁目35-3 101号室	
提供可能サービス	自費ヘルパー	
管理者及び連絡先	氏名	連絡先
	山本 亮平	03-3416-4160
サービス提供地域	東京都世田谷区成城1～9丁目、砧1～8丁目、喜多見1～9丁目、祖師谷1～6丁目	
営業日	月曜日～日曜日（祝日を含む）	
営業時間	午前8時30分から午後5時30分までとする。ただし、電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。 サービスの提供は、365日、9時間行う。ただし、利用者の実情に応じ、上記の営業日及び営業時間を変更することがある。	

4 サービス提供の責任者等

(1) サービス提供の責任者は、次のとおりです。

なお、サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

責任者 氏名：山本 亮平

連絡先（電話）：03-3416-4160

(2) サービスを提供する主な自費ヘルパー等を事業者側の都合により変更する場合は、管理者から事前に連絡します。

5 サービス利用料及び利用者負担

(1) 利用者の方にお支払いいただく利用料は、別紙料金表に定める金額です。また、サービスを提供するに当たって必要となるもので、利用者が負担することが適当と認められる費用については、利用者の実費負担となります。

(2) その他

ア 交通費通常のサービス提供地域（又は送迎地域）以外の地域についてのみ、所定の交通費（実費相当）が必要となります。（別途見積もりいたします。）

※スタッフは基本、車、自転車で訪問しますので、駐車場がなく有料駐車場を利用しなければならない場合には、別途駐車（輪）代を請求させていただきます。また、有料駐車（輪）場がない等の理由により、やむを得なく交通機関を利用する場合には、かかった費用をご負担いただきます。

イ 利用料の支払いは、次のいずれかの方法によりお支払いいただきますようお願いいたします。

A 自動口座引き落とし（ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とし。口座引落手数料は当法人が負担します。）。

B 現金払い（毎月末日までにお支払い願います）。

ウ 引き落とし不能となった翌月1日よりお支払いまでの期日の日数に応じて、年10%（一日当たり約0.03%）延滞利息を別途請求させていただきます。

6 キャンセル

キャンセルの場合は、速やかに所定の連絡先までご連絡ください。サービス利用日の前日の17時までは無料ですが、サービス利用日当日の場合はキャンセル料1,000円を申し受けます。

全体窓口（連絡先）（電話）：03-3416-4160

7 サービス利用に当たっての留意事項

- (1) 訪問介護員等は、医療行為や、年金の管理、金銭の貸借などの金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください。（家事援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です）
- (2) 訪問介護員等に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

8 相談窓口、苦情対応

○当事業所ではお客様からの相談や苦情に対して、次の様な体制で対応致します。
何かありましたら、先ず苦情受付担当者にご一報願います。

担 当	役 割	担当者名および連絡先
苦情受付 担当者	苦情の受付、 確認、記録	山本 亮平 電話番号： 03-3416-4160 FAX： 03-6411-8533 対応時間：（月）～（土）8：30～17：30
苦情解決 責任者	苦情の解決	北條 輝久 電話番号： 03-3416-4160 FAX： 03-6411-8533 対応時間：（月）～（土）8：30～17：30
第三者委員 （青藍会グル ープ全体を包 括）	苦情の解決に 対する助言、 苦情の直接受 付	今川 喜美子（世田谷区成城地区 民生委員） 東京都世田谷区成城1-21-5 電話番号： 03-3416-3938 石井 優子（世田谷区成城地区 民生委員） 東京都世田谷区祖師谷5-30-4 A-102 電話番号： 03-3483-5275 福田 晴喜（湯田地区・児童民生委員） 山口県山口市神田町7-1 電話番号： 083-923-1360 末宗 諭史（山口市小原地区民生・児童委員） 山口県山口市黒川765-6 電話番号： 083-924-6503 氏永 東光（嘉川地区 民生委員） 山口県山口市嘉川2271番地 電話番号： 083-989-2033 藤田 達夫（宮野地区自治会連合会 副会長） 山口県山口市桜島4丁目6-26 電話番号： 090-2315-0499

9 事故・問題発生時の対応

事故・問題が発生した場合、利用者の状態を確認し、必要な処置を行ないます。事故・問題の発生状況、利用者の状態については「事故報告書」に記録を残し、管理者より利用者のご家族に報告をします。また、必要であれば関連部署、区市町村にも連絡をします。

各部署で発生した事故・問題に対して、管理者は自分の部署の職員と発生した事故・問題について「事故報告書」を基に対処方法を検討、決定し、是正処置を行います。また、管理者は発生した事故・問題の内容を確認し、その事故・問題の発生原因を職員と共に究明し、再発防止に努めます。

10 当社の概要

名称・法人種別	社会福祉法人青藍会
代表者名	理事長 阿武 義人
本社所在地・電話	所在地：山口市吉敷中東一丁目1-2 電話番号：083-933-6000
業務の概要	訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、夜間対応型ヘルパーステーション、定期巡回・随時対応型訪問介護看護、デイサービスセンター、グループホーム、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、有床診療所、無床診療所、短期入所施設、認可保育所、障がい福祉サービス、有料老人ホーム、特別養護老人ホームの設置経営
事業所数	43

1 1 虐待の防止のための措置に関する事項

(1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下の措置を講じる。

①虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知する

②虐待の防止のための指針を整備する。

③従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。

④前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

【虐待防止責任者】管理者 山本 亮平

(2) 前項第一号に規定する委員会は、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。

(3) 事業所は、サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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する。

【説明確認欄】

年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

(事業所) 社会福祉法人青藍会 理事長 阿武 義人 印
青藍会在宅医療支援センターハートハウス成城
東京都世田谷区成城二丁目35-3-101

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受け、同意し、交付を受けました。

(利用者) 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

(署名代行者) 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

利用者との関係 _____

署名代行の理由

(視覚障害、身体障害、手指震顫等) _____

(連帯保証人1) 住所 _____

氏名 _____ 印 _____

(連帯保証人2) 住所 _____

氏名 _____ 印 _____