

# 訪 問 介 護 重 要 事 項 説 明 書

## 1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

担当 サービス提供責任者として、別に定めます。(以下【契約書別紙】といいます。)

電話 042—397—1092 (午前8時30分～午後5時15分まで)

## 2. 寿ヘルパーステーションの概要

### (1) サービス提供する地域

東村山市、小平市、東大和市

※上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

### (2) 事業所の職員 (令和3年3月末現在)

① 管理者 ② サービス提供責任者 ③ 訪問介護員 を配置します。

※職員配置体制については、介護保険法に定める、指定居宅サービス等の事業の人員・設備及び運営に関する基準を遵守いたします。

### (3) サービスの提供時間帯

サービス提供時間 午前7時 ～ 午後7時 年中無休

ステーションの営業時間 午前8時30分 ～ 午後5時15分

## 3. サービス内容

### (1) 身体介護

食事介助、入浴介助、排泄介助、清拭、体位変換 等

### (2) 生活援助

買物、調理、掃除、洗濯 等

### (3) その他のサービス

介護相談

## 4. 利用料金

### (1) 利用料

事業者が提供する訪問介護に対する料金は、厚生労働大臣が定めた額の料金をもとに計算された月ごとの合計となります。

※当事業所の料金については【契約書別紙】に示します。

介護保険サービスを利用する場合は、原則として基本料金の1割～3割が自己負担となります。(負担割合は介護保険負担割合証に記載されています)ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービスは全額自己負担となります。

(2) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。  
それ以外の地域の方は、交通費の実費をいただきます。

(3) 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。(17時15分から翌8時30分までは留守番電話でご用件を承ります。)

- ご利用の前日までにご連絡いただいた場合 … 無料
- ご利用当日にご連絡いただいた場合 … 利用料金の自己負担分

(4) その他

- ① サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はお客様のご負担になります。
- ② 料金のお支払方法  
毎月、支払い方法は、口座引落で、引落は毎月28日となります。  
28日が金融機関休業日の場合は翌営業日に引落となります。  
前月分の請求書をお渡しし、翌月領収書を発行します。
- ③ サービス提供時間の確認のため、開始前と終了時にお客様の電話をお借りして、事業所に電話連絡をさせていただきます。

5. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話でお申込下さい。当事業所職員がお伺いいたします。  
契約を結び、訪問介護計画書を作成して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  
1週間前までにお申し出ください。
- ② 事業所の都合でサービスを終了する場合  
1ヵ月前までに文書で通知いたします。
- ③ 自動終了  
次の場合は、自動的にサービスを終了いたします。
  - ・ お客様が介護保険施設に入所した場合
  - ・ お客様の要介護認定区分で、非該当(自立)となった場合
  - ・ お客様がお亡くなりになった場合

#### ④ その他

- 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、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は  
事業所が破産した場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座  
・ お客様が、サービス利用料金の支払いを1ヵ月以上遅延し、料金を支払う  
よう  
催告したにもかかわらず、10日以内に支払わない場合、又はお客様やご家  
族など  
が当事業所や当事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほど  
の背信

#### 6. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等に連絡を致します。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	
	氏名	
	連絡先	

#### 7. 介護サービス情報の公表

介護サービス情報の公表とは、「サービスの質の向上」を目的に、全国の介護事業所情報が客観的な確認事項にそって一律の基準のもとに開示されるものです。

この「介護サービス情報の公表」は、ほぼすべての指定介護事業者に義務づけられるもので、公表内容は「基本情報」と「調査情報」で構成されます。

当事業所の公表内容については、事業所内で閲覧できる他、ホームページ「とうきょう福祉ナビゲーション・介護サービス情報の公表について」において公表されています。

#### 8. サービス内容に関する苦情

##### ① 当事業所お客様相談・苦情担当

担当 【契約書別紙】に示します。

電話 042-397-1092 FAX 042-392-7707

※ 当事業所において解決が困難な場合は、当法人が設置する第三者委員会に委ねることができます。

##### ② その他

- ・市の相談・窓口に苦情を伝えることができます。

東村山市役所 高齢介護課 高齢福祉係 電話  
電話 042-393-5111 (市役所代表)  
・国保連合会の相談・窓口で苦情を伝える事が出来ます。  
東京都国民健康保険団体連合会 「苦情相談窓口」  
電話 03-6238-0177 (直通)

## 9. 法人の概要

【契約書別紙】に示します。