

1.ほほえみの木々の概要

事業所名 「ほほえみの木々」

・事業者名 株式会社 生・活・計・画
・代表者 代表取締役 丸山 幸

所在地 東京都世田谷区代沢4-28-12 1F TEL 03-5432-6115(代表) FAX 03-5432-6196

営業日及び営業時間

平日(月～金):午前 9:00～午後 6:00

(土・日・祝祭日は定休 営業時間以外は留守番電話対応になっております。)

サービスの提供時間帯:平日・土・日・祭日 午前9:00～午後6:00

12月29日～1月3日の年末年始の期間は休業します。

同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	介護福祉士	1名		従事者及び業務の管理	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	3名		介護計画の作成など	3名
事務職員			1名	保険請求事務など	1名
介護職員	介護福祉士	2名	8名	訪問介護の業務	20名
	初任者研修(2級)等修了者	1名	9名		

2.運営方針

高齢になっても安心して地域に住み続けられるよう、お客様の安全性、快適性を考えより質の高いサービス提供を目指します。良質な介護はヘルパーの質の向上からと考え、定期的な研修やサポート体制を整えております。またお客様の声を大切に考えることを基本理念とし専任担当者(サービス提供責任者)を設置してきめ細かい対応を心がけております。

3.サービス内容

訪問介護員(ヘルパー)が訪問し、下記のサービスを行います。

身体介護	(例)排泄・食事介助・清拭・入浴、身体整容・体位変換、移動、移乗介助・外出介助・起床及び就寝介助・服薬介助・自立支援のための見守りの援助
生活援助	(例)掃除・洗濯・ベッドメイク・衣類の整理・一般的な調理、配下膳・買物・薬の受取り
総合事業訪問介護サービス	ADL(日常生活動作)の維持、向上を目標に訪問介護員と家事をご一緒に行い、自立支援のためのサービス。入浴介助、買物に伴う移動介助等のサービス。

4.利用料金

1)利用料(基本料金)

契約書別表料金表の内容になります。

2)交通費

通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、当事業所職員がお訪ねするための交通費(1キロ毎50円)が必要です。又、サービス提供に伴い発生する交通費はお客様のご負担となります。

3)キャンセル料

当日のキャンセルの場合は、キャンセル料金(契約書別表料金表参照)が発生しますので、前日の午後5時までに**事業所へご連絡ください**。「連絡先 電話 03-5432-6115」

4)料金のお支払方法

毎月、15日前後に前月分の請求書またはご利用明細を発送いたしますので、請求月末迄にお支払いください。

預金口座引落の場合は毎月26日前後に事業者名である(株)生・活・計・画の名義で引落しさせていただきます。

介護保険料の滞納などにより、法定代理受領が出来なくなった場合、基本料金の全額をいただくことがあります。その場合、当社はサービス提供証明書を発行します。後日、市区町村の窓口にてこの証明書を提出しますと、原則全額払い戻しを受けることができます。

郵便振替でお支払いの場合の振込み手数料はお客様のご負担となります。

お支払い期限から1か月が過ぎた場合は、延滞料金(法定利率の年6%)が加算されます。

ただし、預金口座引落しの手続きの都合上、翌月の利用料と合算を希望してお支払される場合は延滞料金は加算されません。

5.サービスの利用方法

1)サービスの開始

お客様(利用者代理人)と当社が訪問介護サービス(総合事業訪問介護・生活援助サービス)契約を結び、訪問介護計画書(総合事業訪問介護・生活援助サービス計画書)を作成してサービスを開始します。但し、急を要する場合等、お客様の事情によって、サービスの提供と計画書の作成が前後する場合があります。

2) サービスの中止 及び 休止

災害、悪天候等の事由でサービスの提供を一時的に中止することがあります。(契約約款第7条参照)
お客様のご都合でサービスを中止又は休止する場合は、事前の連絡が必要です。

3) サービスの終了(契約の終了)

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2週間前までに文書でお申し出下さい。

当社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ございます。その場合は、終了2週間前までに文書でご通知致します。

自動終了: 以下の場合には自動的にサービスを終了いたします。

お客様が施設・グループホーム等に入所した場合。

お客様が小規模多機能型居宅介護利用を開始した場合。

お客様の要介護認定区分が、非該当と認定された場合。

この場合、条件を変更して「ほほえみプライベートケアサービス(自費サービス)」をご利用いただけます。

お客様が要介護状態に変わった場合(給付区分が変わった場合)。

お客様がお亡くなりになった場合。

その他 契約約款第9条(契約の終了)の内容にあたる場合。

4) その他のお願い

ペットを飼われている場合、サービス提供に支障がないようご協力をお願いいたします。

6.賠償責任 お客様に対する訪問介護の提供により、当事業所又は介護員の責めに帰すべき原因によって事故等の賠償すべき事態が発生した場合は、契約約款第11条に照らして、賠償責任を速やかに行います。

7.個人情報の保護と利用について

当事業所は、「個人情報の保護に関する法律」に基づき、個人情報を適切に保護すると同時に、居宅介護支援の提供上必要な場合に限り利用を致します。従業員より秘密を守る誓約書を徴集し、その内容は退職後も同様です。

8.虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。

1. 虐待防止委員会を設置し責任者を選定
2. 従業員に対して虐待防止を啓発・普及するための研修の実施
3. その他虐待防止のために必要な措置

事業者は、サービス提供中に、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、市区町村に通報します。

9.緊急時の対応方法

サービス提供中の緊急事態に備えて、対応方法を事前に取り決めます。

上記の取り決めをもとに必要な連絡等の対応を行います。

対応時間帯 平日:営業時間 午前 9:00～午後 6:00

10.当社が提供するサービスについての相談・苦情等の窓口

お客様及びそのご家族からの苦情や相談を、迅速かつ適切に対応させて頂くために下記の窓口を設置しております。

お客さまサービス課 電話 03-5432-6115 (平日:営業時間 午前9時～午後5時まで)

責任者:伊藤 みずほ

サービスに関する苦情は当事業所のほか、居宅介護支援事業者、お住まいの区町村や国民健康保険団体連合会でも受け付けています。

・世田谷総合支所保健福祉課

電話 03-5432-2850

・北沢総合支所保健福祉課

電話 03-6804-8701

・東京都国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 電話 03-6238-0177

○書面の交付を受け、上記の内容の説明を受けました。

年 月 日

利用者名:

印

(代筆者)

(代理人名:)

印

(ご関係)