

介護予防訪問介護・日常生活支援総合事業重要事項説明書

当事業所の介護予防訪問介護サービス・日常生活支援総合事業サービスを利用される方に対して、事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項について次のとおり説明します。

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 施福会
所 在 地	〒742-1503 熊毛郡田布施町大字宿井406番地
代 表 者	理事長 田縁 和明
電 話 番 号	0820(53)1293

2. 事業所

名 称	たぶせ苑指定訪問介護事業所(指定番号3577300225)
サ ー ビ ス の 種 類	第1号訪問事業(介護予防訪問介護相当)
所 在 地	〒742-1503 熊毛郡田布施町大字宿井406番地
電 話 番 号	0820(53)1293
管 理 者 氏 名	要田 俊彦
実 施 地 域	田布施町内

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 営業日時

営 業 日	月曜日から金曜日まで(12月31日から翌年1月3日除く。)
営業時間	午前8時30分から午後17時15分(必要に応じて対応します。)

5. 提供するサービスの内容

介護予防訪問介護(総合事業)は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、本人が自分で行うのが困難な入浴、排せつ、食事等の介助や、調理、洗濯や掃除等の家事について、家族や地域による支え合いや他の福祉施策等の代替サービスが利用できない場合に提供する介護サービスです。

6. 事業所の職員体制

	職務内容	人 数
管理者	職員及び業務の管理	常勤 1名(特養兼務)
サービス提供責任者	利用者の申込み係る調整 訪問介護計画作成等	常勤 3名 (介護福祉士 3名)
訪問介護員	訪問介護の提供	常勤 4名(提供責任者兼務)(介護福祉士 4名) 非常勤 1名 登録 8名 (介護福祉士 2名) (ヘルパー1級 1名) (ヘルパー2級 6名)
事務職員	訪問介護業務の事務	常勤 1名(特養兼務)

7. 利用料

利用料金は、原則として負担割合証に応じた基本利用料となります。
ただし介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担い ただきます。

(1) 介護予防訪問介護サービスの利用料

サービス名称	サービスの内容	利用料	自己負担額 (1割)	自己負担額 (2割)	自己負担額 (3割)
訪問型サービ スⅠ (1月につき)	週1回程度の利用	11,760円／ 月	1,176円	2,352円	3,528円
訪問型サービ スⅡ (1月につき)	週2回程度の利用	23,490円／ 月	2,349円	4,698円	7,047円
訪問型サービ スⅢ (1月につき)	週3回程度の利用	37,270円／ 月	3,727円	7,454円	11,181円

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

		基本利用料	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合 または2ヶ月ご利用が無く利用した場合	2,000円	200円	400円	600円
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)		負担額の24.5%			

(2) 支払い方法

利用者負担金等は、1ヶ月毎に計算し翌月の15日までに請求しますので、請求書を受理した月の25日までに次のいずれかの方法でお支払いください。

- ・集金
- ・金融機関口座からの自動引き落とし

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに下記の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

10. 事故発生時の対応

- (1)事業者は、利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生したときは、市町、主治医・利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに必要な措置を講じるものとします。
- (2)事業者は、サービスの提供にあたって事故が発生し利用者及びその家族の生命・身体・財産に損害が生じたとき損害賠償を負うものとします。ただし、事業者に故意又は過失が認められない場合はこの限りでないものとします。また、当該事故発生につき、利用者に重大な過失が認められる場合はその損害賠償額を減じるものとします。

11. 利用者からの解約・契約解除の申し出

契約は、契約期間中であっても利用者からこの契約を解約することができます。その場合は契約終了を希望する日の14日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、次の事項に該当した場合は直ちにこの契約を解約・解除することができます。

- (1)事業者もしくは訪問介護員が正当な理由なくサービスを提供しない場合
- (2)事業者もしくは訪問介護員が故意又は過失により利用者もしくはその家族等の身体・財産・信用等を傷つけ、または不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

12. 事業者からの契約解除の申し出

次の事項に該当する場合には、この契約を解除させていただくことがあります。

- (1)利用者が利用料等を2ヶ月以上滞納し、催促したにもかかわらず支払いがない場合
- (2)利用者が、故意または重大な不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

13. 契約の終了

契約は、次の各号に基づく事由により終了するものとします。

- (1)利用者が死亡した場合
- (2)要介護認定により利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- (3)事業者が解散命令を受けた場合、破産した場合または指定を取り消された場合
- (4)事業所が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- (5)利用者及び事業者が契約の解約・解除を申し出た場合

14. 秘密の保持及び個人情報保護

(1)事業者及び事業所の従業員は、利用者に訪問介護サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族等に関する事項を契約中はもとより契約終了後においても決して第三者に漏らすことには致しません。

(2)事業者は、訪問介護利用契約書第17条第3項第一号から第七号の使用目的において必要最低限な利用者及びその家族の個人情報を使用いたします。

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について

- ・事業所は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」「個人情報の保護に関する法律のガイドライン」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
- ・秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ・事業者は、従業者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるために、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持する旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

②個人情報の保護について

- ・事業者は、利用者から予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても同様です。
- ・事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものその他、電磁的記録含む)については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ・事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い利用者目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。)

③個人情報等の漏洩等の事故が発生した場合について

契約者その他の関係者との連絡、証拠保全、被害拡大の防止、復旧、再発防止等の措置を迅速かつ適切に実施するために、緊急時対応計画を作成いたします。

15.身体拘束の禁止

事業所は、「訪問介護サービス」の提供を行っている時に、利用者本人もしくは第三者等に危険が生じるような緊急やむを得ない場合を除いて、利用者の身体拘束をすることはありません。緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、その状況・時間・方法等の詳細を「サービス実施記録等」に記録し閲覧に供します。また、身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果を従業員に周知徹底を図ります。更に適正化のための指針を整備し定期的な研修を行っていきます。

16.業務継続計画

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、契約書に対する指定介護予防支援の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。

また、従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施し、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとします。

17.感染症の予防及びまん延の防止

事業所は、感染症の発生又はまん延防止のために、次の措置を講じるものとします。

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会をおおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底します。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための定期的な研修及び訓練を実施します。

18.虐待防止

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発防止するために次の措置を講ずるものとします。

- (1) 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するとともに、その結果について従業員に周知徹底します。
- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 従業員に対し、虐待防止のための定期的な研修を実施します。
- (4) 虐待防止の措置を講じるための担当者を置きます。
- (5) サービス提供中に、当該事業所の従業員又は養護者(契約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、これを町へ通報し必要な措置を講じます。

19.ハラスメント防止

事業所は、ハラスメント防止のため、次の措置を講じるものとします。

- (1) ハラスメント防止のための指針を整備します。
- (2) 従業員に対して、ハラスメント防止のための研修を実施します。
- (3) ハラスメント防止の措置を講じるための相談窓口及び担当者を置きます。
- (4) 契約者は、サービス内容に疑問や不満がある場合、又は従業員からのハラスメント、疑わしい態度や行為等を感じた場合は速やかに必要な対応をします。
- (5) 契約者やその家族等による暴言や暴力行為、脅迫行為、ハラスメント行為及びそれに類する行為を受けた場合は、介護訪問サービス利用契約書に基づき必要な措置を講じます。
ハラスメント(身体的暴力・精神的暴力・セクハラ)行為の具体例について
①身体的暴力とは、つねる、つばを吐く、手をひっかく、腕にかみつく、首を絞める、包丁を向ける、胸部をこぶしで叩く、物を投げつける、手を払いのけられる等が該当します。
②精神的暴力とは、気分にむらがあり、日によって完全無視される、「二度と来るな」「バカヤロー」と罵声を浴びせる、奇声や大声を発する、怒鳴りつける、特定のスタッフにだけ嫌がらせをする、威圧的な態度で文句を言い続ける、家族が認知機能の低下がある利用者の発言をうのみにして理不尽な苦情を事業所に訴える、クレームをつけて支払いを拒否する等が該当します。
③セクハラとは、手を握る、胸を引っ張る、触ってくる、性的な話をする、卑猥な言動を繰り返す、女性のヌード写真を見せる等が該当します。
④悪質クレームストーカーとは、家族が理不尽な苦情を事業所に申し立て、対応に時間がかかり業務に支障が出る、特定の職員に個人的な相談を長時間してくる等が該当します。

20. 苦情処理

- (1) 苦情・人権擁護・虐待の防止受付け及びサービス利用の相談

サービスに対する苦情やご意見、又利用料の支払い手続きなどサービス利用に関するご相談等下記の窓口で受付けます。

受付場所	たぶせ苑指定訪問介護事業所
受付日時	月曜日から金曜日まで 8時30分から17時15分まで
電話番号	0820(53)1294(代) 0820(53)1293(直通)
担当者	サービス提供責任者 苦情担当責任者
	管理者

(2) 苦情の処理手順

- ①苦情があった場合は、直ちに管理者が相手方に連絡を取り、詳しい事情を聞きます。
- ②管理者は必要があると判断した場合は、事業所内において検討会議を行います。
- ③検討後、翌日までには必ず具体的な対応を行います。(利用者への謝罪など)
- ④記録を台帳に保管し再発防止に役立てます。

田布施町役場 健康保険課 長寿支援係	熊毛郡田布施町下田布施3440-1 電話番号 0820(52)5809 受付時間 8時30分から17時15分
山口県国民健康保険団体連合会	山口市朝田1980番地7号 電話番号 083(995)1010 受付時間 9時00分から17時00分