

重要事項説明書

(指定訪問介護)

当事業所はご利用者に対して訪問介護サービスを提供します。事業所の概要及び提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明します。

当サービスの利用は、原則として「要介護」と認定された方が対象となります。

1 事業者

法人名	有限会社 介護支援サービスしろもと
法人所在地	上浮穴郡久万高原町上野尻甲697-4
電話番号	0892-50-0222
代表者氏名	代表取締役 城本 恵美子
設立年月	平成12年1月24日

2 事業所の概要

事業所の名称	ヘルパーセンターしろもと
指定番号	3873400497
指定年月日	平成24年 9月 1日
事業所の所在地	上浮穴郡久万高原町上野尻甲623-2
電話番号	0892-50-0222
管理者の氏名	石丸 明美

3 事業の目的と運営方針

(事業の目的)

(有)介護支援サービスしろもとが開設するヘルパーセンターしろもとが行う指定訪問介護事業の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士または訪問介護員が要介護状態にある高齢者に対し適正な訪問介護を提供することを目的とする。

(事業所の運営方針)

- ① 事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ② 事業の実施に当たっては、関係市町、地域の保健・医療・福祉サービス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。

4 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 久万高原町

(2) 営業日及び営業時間

営業日 年中無休

(但し、天災その他やむを得ず業務を遂行できない場合を除く)

営業時間 午前8時30分から午後5時30分まで

(要望があった場合、上記以外も対応します)

5 職員の体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	介護福祉士	1名	名	1名
サービス提供責任者 管理者兼務	介護福祉士	1名	名	1名
サービス従事者	介護福祉士	2名	4名	6名
	ヘルパー2級		3名	3名

6 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約のご家庭に訪問しサービスを提供します。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

サービスの概要

- ① 身体介護・・・ご本人の入浴、排泄、食事等利用者さんの身体に係わる介護を行います。
- ② 生活援助・・・ご本人の調理、洗濯、掃除、買い物等日常生活上の支援を行います。
上記のサービスは、自立支援の観点から利用者が出来る限り自ら家事等行うことが出来るように支援することを目的としています。そのため、例えばご利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、ご利用者がその有する能力を最大限活用する事が出来るような方法によって行います。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご利用者の負担となります。

利用料金及び利用者負担

- ・ 利用料金の額は、厚生労働大臣の定める基準によるものとし、当該訪問介護が法定代理受領サービスに該当する場合はその決められた額とする。
サービスにかかる利用料金及び利用者負担金は、別紙「サービス利用料金表」のとおりです。
但し、利用者が未だ介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額いったんお支払い頂き、介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。
- ・ 利用料金は、1ヶ月ごとに計算しご請求しますので、翌月末日までにお支払い下さい。

利用の中止、変更、追加

- ・ 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービス実施日の前日までに事業者申し出て下さい。
- ・ サービス利用の変更、追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご利用者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

7 サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供を行う訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供します。一人の訪問介護員だけを固定して勤務させることは出来ません。

(2) 訪問介護員の交代

① ご利用者からの交代の申し出

訪問介護員の交代を希望される場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。

② 事業所からの訪問介護員の交代

事業者の都合により訪問介護員を交代することがあります。交代する場合は利用者及びその家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

(3) サービス実施時の留意事項

定められた業務以外の禁止

利用者は「事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することは出来ません

① 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示、命令はすべて事業者が行います。但し、事業者

は訪問介護サービスの実施に当たって利用者の事情・意向等に十分に配慮します。

② 備品等の使用

訪問介護サービスの実施の為に必要な物品等（水道・ガス電気を含む）は無償で使用させていただきます。事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただくことがあります。

（４）サービス内容の変更

サービスの利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じた利用料金を請求します。

（５）サービス提供における事業者の義務

当事業者は、ご利用者に対してサービスを提供するに当たって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、主治医と連携の上、ご利用者又はその御家族等から聴取・確認します。
- ③ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医に確認する等、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、完結の日から５年間保管すると共に、利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

（６）虐待防止及び身体拘束の禁止

当事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生またはその再発防止をするための措置を講じます。

- ① 虐待を防止するための訪問介護員に対する研修の実施
- ② 虐待防止に関する担当者の設置
- ③ その他虐待防止のために必要な措置(委員会の開催、指針整備等)

（７）守秘義務

- ① 事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するに当たって知り得たご利用者又はその御家族等に関する事項を正当な理由な、第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- ② 但し、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関にご利用者の心身等の情報を提供します。
- ③ サービス担当者会議など、ご利用者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、ご契約者又その御家族等の個人情報を用いることができるものとします。

（８）衛生管理

- ① 感染症の予防及びまん延の防止のための研修(年２回)
- ② 訪問介護員の清潔の保持及び健康状態について必要な管理を行います。
- ③ 食器その他備品等について、衛生的な管理に努めます。

（９）業務継続計画の策定

- ① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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(業務継続計画)を

策定し当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- ② 訪問介護員に対し、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実施します。
- ③ 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います。

(10) 訪問介護員の禁止行為

- ① 医療行為
- ② ご利用者若しくはそのご家族からの金銭又は物品の授受
- ③ ご利用者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ ご利用者若しくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑤ その他ご利用者若しくはご家族等に行う迷惑行為

(11) サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や訪問介護計画の作成の業務を担当します。利用に当たって疑問点やご心配な点がある時やサービス内容を変更したいときには、サービス担当責任者へお気軽におたずね下さい（担当の訪問介護員に直接お話し下さってもかまいません。）

(12) 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。但し、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、損害賠償の額を減じることができます。

(13) 契約の終了

次の各号のいずれかに該当する場合には、この契約は終了します。

- ① ご利用者が死亡したとき
 - ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立と判定された場合
 - ③ やむを得ない事由により事業所を閉鎖、もしくはサービスの提供が不可能になった場合
 - ④ ご利用者から契約解除の申し出があった場合
 - ⑤ 事業者から契約解除を申し出た場合（以下をご参照下さい）
- ・ ご利用者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - ・ ご利用者が故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しく不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - ・ 利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、催告にもかかわらずこれが支払われない場合

8 緊急時の対応

利用者の病状の急変など緊急の場合は速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。

9 事故発生時の対応について

事業者は、サービス提供時に置いて、事故が発生した場合は、市町村、ご利用者の御家族、ご利用者に関わ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ます。

事業者は、事故の状況及び事故に際してとった処置について記録します。

10 苦情の受付について

① 苦情相談窓口

当事業所における苦情やご相談は、以下の窓口で受け付けます。

- 受付電話番号 0892-50-0222
- 受付時間 午前8時30分から午後5時30分
(上記以外の時間 受付電話番号 070-3794-9908)

② 行政機関、その他苦情受付時間

- | | | |
|--------------|-------|---------------------|
| ・久万高原町役場 | 所在地 | 上浮穴郡久万高原町久万2 1 2 |
| ・保健福祉課 | 電話 | 0 8 9 2－2 1－1 1 1 1 |
| ・長寿介護班 | F A X | 0 8 9 2－2 1－2 8 6 0 |
| ・介護保険係 | 受付時間 | 午前8時30分～午後5時15分 |
| | | |
| ・国民健康保険団体連合会 | 所在地 | 松山市高岡町1 0 1－1 |
| 介護・事業課 | 電話 | 0 8 9－9 6 8－8 7 0 0 |
| | F A X | 0 8 9－9 6 8－8 7 1 7 |
| | 受付時間 | 午前8時30分～午後5時15分 |

愛媛県社会福祉協議会

- | | | |
|--------------|------|-------------------------------|
| ・愛媛県運営適正化委員会 | 所在地 | 松山市持田3丁目8-15 |
| 苦情解決部会 | 電話 | 089-998-3477 |
| (救ピット委員会) | FAX | 089-921-8938 |
| | 受付時間 | 午前9時～午後12時00分
午後3時～午後4時30分 |