

訪問介護重要事項説明書

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 秩父会
- (2) 法人所在地 長崎県島原市秩父が浦町丁 3552 番地
- (3) 電話番号 0957-63-6266
- (4) 代表者氏名 理事長 河野 智子
- (5) 設立年月日 昭和 53 年 8 月

2. 事業所の概要

- (1) 事業の種類 指定訪問介護事業所 平成 12 年 2 月 1 日指定
長崎県 4270300181 号
- (2) 事業所の目的 訪問介護は、介護保険法の趣旨にしたがい、ご利用者がその居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、利用者に訪問介護サービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 社会福祉法人秩父会 ホームヘルパー派遣事業所
- (4) 事業所の所在地 長崎県島原市秩父が浦町丁 3552 番地
- (5) 電話番号 0957-64-6388
- (6) 事業所管理者氏名 下岸 智子
- (7) 通常の事業の実施地域 島原市内
- (8) 営業日 月曜日～土曜日（日曜日休日）
- (9) 営業時間 午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時 30 分

3. 職員の体制

職 種	常 勤	非常勤	計	資格名
1.管理者	1名(兼務)		1名	介護福祉士 介護支援専門員
2.サービス提供責任者	1名(兼務)		1名	介護福祉士
3.訪問介護員	1名(兼務)		4名	介護福祉士
	2名			介護福祉士
	1名			実務者研修終了

職員の勤務体制（勤務時間） 午前 8 時 30 分 ～ 午後 5 時 30 分

4. 職員の職務内容

- (1) 管理者 常勤兼務 1名

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所従業者に事業の運営に必要な指揮命令を行う。

- (2) サービス提供責任者 介護福祉士 1名（常勤兼務職員1名）

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。

- (3) 訪問介護員等 介護福祉士 1名（常勤兼務職員1名）
介護福祉士 2名（常勤職員2名）
実務者研修終了者 1名（常勤職員1名）

訪問介護員は、指定訪問介護の提供にあたる。

5. サービスの内容は、身体介護、生活援助、介護予防とします。

- (1) 身体介護とは、入浴介護、身体清拭、散髪、食事の介助等を行います。
(2) 生活援助とは、調理、衣類の洗濯・補修、住居等の掃除、整理整頓等を行います。
(3) 介護予防とは、要介護状態を予防し、自立支援を目的とした業務を行います。

6. サービス利用料金及び支払方法

- (1) 別表の料金表によって、サービスの内容、サービスに要した時間に応じたサービス料金(介護保険給付費を除いた額＝自己負担額)をお支払いください。
(2) 料金の支払は、毎月末締め翌月10日支払とします。
(3) 利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援、要介護の認定を受けた後、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)。償還払いとなる場合、契約者又は利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

7. サービス利用の中止・変更・追加

- (1) 利用予定日の前に契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしく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の実施日の前日までに事業者申し出て下さい。
(2) サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により、契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日を契約者に提示して協議します。

8.事故発生時の対応及び賠償責任について

- (1) 当事業所は、サービス提供時に事故が発生した場合は、速やかに適切な処置を行うとともに、市町村、利用者の家族等へ連絡し、必要な措置を講じるものとします。
- (2) 当事業所は、サービス提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由により利用者に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。
- (4) 当事業所は、前項の損害賠償のため損害賠償保険に加入するものとします。

9.緊急時の対応について

訪問介護員等は、指定訪問介護中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに管理者へ報告しなければならない。

- (1) 管理者氏名 下岸 智子
- (2) サービス提供責任者 岩永 純子
- (3) 緊急連絡先 0957-64-6388 (対応時間：午前8時30分～午後5時30分)
※ 上記以外は 0957-63-6266 秩父が浦荘にて電話対応いたします

10.利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシーの保護のため業務マニュアルを作成し、従業者教育を行います。

11.身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行なわないことを約束します。ただし、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、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

12.虐待防止に関する対策

虐待の発生又はその再発を防止するため、虐待防止に関するマニュアルを作成し、従業者教育を行います。

13.感染症の予防及びまん延防止のための対策

事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、感染症の予防に努めます。発生時の対応についてはマニュアルを作成し、研修および訓練を行います。

1 4. 業務継続計画の策定等について

業務継続計画（BCP）の策定等にあたって、感染症や災害が発生した場合でも、利用者が継続して訪問介護の提供を受けられるよう、業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い必要な研修及び訓練を実施するものとする。

1 5. 守秘義務等について

- (1) 従事者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (2) 従業者であった者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密に従業員でなくなった後においても、保持するものとしします。

1 6. 個人情報の提供について

サービス担当者会議等において、個人情報の提供が必要な場合について、書面により同意を得るものとしします。

1 7. 提供するサービスの第三者評価の実施状況・・・未実施

1 8. 苦情の受付について

- (1) 当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- ・ 苦情受付窓口（担当者） サービス提供責任者 岩永 純子
- ・ 受付時間 毎日 TEL 0957-64-6388
午前 8 : 30 ~ 午後 5 : 30

(2) 政機関その他苦情受付機関

島原市保険健康課 後期高齢・介護班	所在地	長崎県島原市上の町 537
	電話番号	0957-63-1111
	F A X	0957-65-0879
	受付時間	午前 8 : 30 ~ 午後 5 : 15
国民健康保険団体連合会	所在地	長崎県長崎市今博多町 8-2
	電話番号	095-826-1599
	F A X	095-826-1779
	受付時間	月・水・金 午前 9 : 00 ~ 午後 5 : 00
島原地域広域市町村圏 組合介護保険課	所在地	長崎県島原市有明町大三東戊 1327
	電話番号	0957-61-9101
	F A X	0957-61-9104
	受付時間	月～金 午前 8 : 30 ~ 午後 5 : 15

(3) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

サービス利用者からの苦情・相談の申し立てがあった場合、次の手順で処理します。

- ① 始めに、苦情・相談窓口担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受付、その内容を十分聞き、内容を確認したうえで、その段階で解決できると判断されるものは、その場で解決します。
- ② 窓口担当者で解決が困難な場合には、処理を保留し、管理者及び苦情・相談の対象となっている部署の責任者と協議し解決します。
- ③ 当該事業所内での解決が困難な場合は、あらかじめ事業者が選任した第三者（調停員等）の立会いのもと、当該利用者との話し合いを行い解決します。
- ④ ③での解決が困難な場合は、当該利用者及びその家族に県苦情・相談委員へ申し立てができる旨を伝え、速やかに当該事案の概要を県当局に伝え、その指示を仰ぐものとします。

(4) 苦情があったサービスに対する対応方針等

サービス事業者が居宅サービス計画に沿って提案した指定居宅サービスの内容等に対して、利用者からの苦情があった場合は

- ① 苦情処理の手順としては、上記（3）の処理体制・手順により実施します。
- ② サービス事業者からサービス計画に沿ったサービスの提供がなされているかどうかサービス提供状況について聴取し、サービス事業者と利用者の相互の意見、内容を十分に把握・検討し、利用者が納得のいく総合的サービスが受けることができるよう、サービス事業者と協議し、その解決にあたります。