

訪問介護重要事項説明書

当事業所はご利用者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容について、ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業の目的と運営の方針	2
4. 営業日および営業時間	3
5. 職員体制	3
6. サービス提供の責任者	3
7. サービス内容	3
8. 利用料金	4
9. 緊急時における対応方法	4
10. 事故発生時の対応	4
11. 苦情相談窓口	5
12. サービスの利用にあたっての留意事項	5
13. 個人情報の保護について	6
14. 感染症の予防およびまん延防止の為の措置	7
15. 業務継続計画の策定等	7
16. 虐待の防止について	7
17. 身体拘束について	7
18. 非常災害対策について	7
19. 第三者評価の実施状況	7
20. 緊急時の訪問について	8
21. その他の連絡先について	8
22. 自費介護サービスについて	8

1. 当事業者の概要

名 称	社会福祉法人彦根市社会福祉協議会
住 所	彦根市平田町670番地 福祉センター別館内
連 絡 先	TEL (0749)22-2821 FAX (0749)22-2841
代表者名	会 長 磯 谷 直 一
その他の事業	居宅介護支援事業 ・居宅介護支援事業所 2570200044 (平成11年9月10日指定)
	通所介護 ・北デイサービスセンター 2570200051(平成12年3月24日指定)

2. 事業所の概要

事業所名	社会福祉法人彦根市社会福祉協議会 ホームヘルパーステーション
所在地	彦根市平田町670番地 福祉センター別館1階
サービスの種類	指定訪問介護
連絡先	TEL (0749)21-4117 FAX (0749)21-5022
介護保険指定番号	2570200044(平成12年3月24日指定)
管理者	角野 夕香
通常の事業実施地域	彦根市(厚生労働大臣が定める中山間地域を除く)

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護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、訪問介護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、利用者の要介護状態の軽減や悪化防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 営業日および営業時間

営業日	月曜日～金曜日（12月29日～1月3日までを除く。）
営業時間	午前8時30分～午後5時15分
サービス提供日	12月31日および1月1日1～1月3日を除く毎日
サービス提供時間	午前7時～午後9時

5. 職員体制

	資格	常勤	非常勤
管理者	介護福祉士	1名	—
サービス提供責任者	介護福祉士	3名	—
従事者	介護福祉士	—	7名
	介護職員初任者研修修了者 ヘルパー2級修了者	—	7名

6. サービス提供の責任者

サービス提供の責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	
--------------	--

7. サービス内容

訪問介護は、訪問介護員等がご利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など日常生活上の支援を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

① 身体介護	ご利用者の身体に直接接触して行う介助や、日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助などの専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
② 生活援助	家事を行うことが困難なご利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など
③ その他	相談、助言 日常生活において、お困りになっていることに相談、助言を行います。

※ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、訪問介護計画により定められます。

8. 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスをご利用される場合は、「介護保険負担割合証」に記載の割合の額をいただきます。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は、全額自己負担となります。

※利用料金の目安については別表のとおりです。

(2) キャンセル料

利用予定日の直前にサービス提供をキャンセルされた場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。キャンセルが必要となった場合にはご連絡下さい。

キャンセルの時期	キャンセル料
利用予定日の前日17時15分までに お申し出があった場合	無料
利用予定日の当日（前日17時15分以降）	予定時間30分につき 420円

* 2人のホームヘルパーによるサービスをキャンセルされた場合、キャンセル料は2倍となります。

(3) 支払い方法

上記(1)から(2)までの利用料（利用者負担分の金額）は、1ヶ月ごとにまとめて請求します。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用された月の翌月の指定日に、ご利用者が指定する口座より引き落としさせていただきます。
口座引落日と ご利用可能 金融機関	[25日引き落とし（土曜、日曜、祝日の場合は翌営業日）] ゆうちょ銀行・滋賀中央信用金庫 [27日引き落とし（土曜、日曜、祝日の場合は翌営業日）] 滋賀銀行・関西みらい銀行・大垣共立銀行・近畿労働金庫 滋賀県信用組合・滋賀県内農業協同組合・滋賀県民信用組合 滋賀県信用農業協同連合会

9. 緊急時における対応方法

サービス提供中にご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、速やかに主治医及びご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

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご利用者のご家族等、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

1 1. 苦情相談窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

苦情受付窓口	TEL : (0749) 21-4117 受付時間: 平日 午前8時30分~午後5時15分
苦情受付担当者	角野 夕香 (すみの ゆか)
苦情解決責任者	高橋 嘉子 (たかはし よしこ)

上記の苦情解決体制を整備するとともに、寄せられた苦情に適切に対応し、より質の高いサービスを提供するため第三者委員を設置しています。

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	彦根市福祉保健部 高齢福祉推進課	TEL : 0749-23-9660 FAX : 0749-26-1768
	滋賀県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情処理委員会	TEL : 077-510-6605 FAX : 077-510-6606

1 2. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) サービス提供の際、訪問介護員等は以下の業務を行うことができませんので、あらかじめご了解ください。

- ① 医療行為及び医療補助行為
- ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③ 他のご家族等の方に対する食事の準備等のサービス提供
- ④ ご利用者又はご家族等からの金銭、物品、飲食等の授受
- ⑤ ご利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、水やり、家具の移動等）
- ⑥ 身体拘束やその他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(2) サービス実施時の留意事項

- ① 定められた業務以外の禁止

ご利用者は「7. サービス内容」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼いただくことはできません。

- ② 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あたって、ご利用者の事情・意向等に十分に配慮させていただきます。

③備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

④訪問時間等について

交通事情、諸事情等によりサービス時間が多少前後する場合がございますがご了承ください。

⑤その他

誠に恐縮ではございますが、お茶・お菓子などの心遣いはお断り申し上げます。

（3）サービス内容の変更

サービス利用当日に、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できない場合には、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サービス利用料金を請求させていただきます。

（4）サービス提供責任者

サービス提供責任者は、ご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などはじめ、次のような業務を担当します。ご利用にあたって疑問点やご心配な点、サービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいませんが、サービス内容変更の決定等はサービス提供責任者が判断及び決定し、改めてご連絡させていただきます。）

＜サービス提供責任者の業務＞

- ①訪問介護サービスの利用の申込みに関する調整
- ②ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理について必要な業務

13. 個人情報の保護について

当事業所では、ご利用者の個人情報の保護の重要性を認識し、サービスを提供するうえで知り得たご利用者、およびそのご家族の個人情報の取り扱いについて、細心の注意を払っています。（*別記「個人情報の取り扱いについて」のとおりです。）

14. 感染症の予防およびまん延防止の為の措置

感染症の予防およびまん延防止のため、委員会の開催や研修、訓練等を実施します。

15. 業務継続計画の策定等

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提供を継続的に実施するための計画、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。

16. 虐待防止について

利用者等の人権擁護・虐待の発生またはその再発を防止するために、委員会の開催、指針の整備、研修の実施など、必要な措置を講じます。

17. 身体拘束について

自傷他害のおそれがある場合などやむを得ない場合をのぞき、身体拘束、その他の利用者の行動を制限する行為を実施しません。なお、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、利用者又は家族に説明し、同意を得て、身体拘束を行った日時、理由及び対応等についての記録を行います。

18. 非常災害対策

当事業所の所在する地域の環境及びご利用者の特性に応じて、災害時対応マニュアル・事業継続計画を策定しており、事業が継続できるよう他の社会福祉施設との連携および協力を行う体制を構築するよう努めています。

19. 第三者評価の実施状況

第三者による 評価の実施状況	あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	あり なし
	なし		

20. 緊急時の訪問について

緊急に訪問が必要になった場合は、下記にご連絡ください。

営業日・営業時間内（午前7時から午後9時まで）において対応いたします。

緊急時 連絡先	平日 (午前8時30分から午後5時15分)	TEL (0749) 21-4117
	上記以外	TEL 090-7361-0801

21. その他の連絡先について

土、日、祝日は、留守番電話で対応いたします。

22. 自費介護サービスについて

介護保険の対象にならない家事や介護にも細やかに対応しております。

お気軽にご相談ください。サービスの詳細や利用料金については、別紙自費介護サービス契約書のとおりです。

令和 年 月 日

本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人彦根市社会福祉協議会 ホームヘルパーステーション

説明者 職名
氏名 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

ご本人 住所
氏名 印

(代理人) 住所
氏名 印