

重要事項説明書 訪問介護

1. 事業の目的及び運営の方針

- ① 株式会社みらいずきゃんばす（以下「事業者」という。）が開設する、おひさまヘルパーステーション（以下「事業所」という。）が行う訪問介護事業（以下「事業」という。）の適切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又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある者に対し、適切な訪問介護（以下「サービス」という。）を提供することを目的とします。
- ② 事業所が実施する事業は、利用者が可能な限りその居宅において、要介護状態の維持若しくは改善、要介護状態の悪化を防ぎ、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事の介助その他生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。
- ③ 事業所が実施する事業は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、公正中立、総合的かつ効率的で適切な保健医療サービス及び福祉サービスが提供されるように配慮します。

2. 事業者の概要

名 称	株式会社みらいずきゃんばす
代 表 者	代表取締役 山野本 佳祐
所在地	〒790-0036 松山市小栗六丁目1番22号 第2白石ビル2階西

3. 事業所の概要

事業所名	おひさまヘルパーステーション
所在地	〒790-0036 松山市小栗六丁目1番22号 第2白石ビル 2階西
介護保険事業所番号	第 3870113739 号
管理者・連絡先	浅岡 輝 電話：089-907-6664
通常の事業の実施地域	松山市（ただし、島嶼部除く。）伊予市（ただし、旧双海町、旧中山町を除く。）伊予郡松前町、伊予郡砥部町（ただし、旧広田村を除く。）とします。

4. 事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 職員及び業務の管理を、一元的に行います。 2 職員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 	常 勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者又はその家族への説明を行い、利用者の同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 サービスの実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 8 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 	常 勤 1名

訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要なサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常 勤 3名 非常勤 1名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	非常勤 1名

5. 営業日及び営業時間

営業日	営業時間
月曜日から金曜日まで (ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除きます。)	9:00から17:00まで

※緊急時・時間外の電話相談は担当者携帯電話への転送等24時間対応可能な体制とします。

6. 訪問介護計画の作成及びサービス内容

① 訪問介護計画の作成

訪問介護計画の作成	サービスの提供に先立ってサービスの目標や目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した訪問介護計画を作成します。計画の内容は利用者又はその家族に説明し、利用者の同意をいただきます。
-----------	--

② サービス内容

種類	内容
身体介護	食事介助、入浴介助、排せつ介助、清拭、体位交換等、利用者の身体に直接接触して行う介助や、その準備、後始末のほか、日常生活に必要な機能の向上等のための介助及び専門的な援助を行います。
生活援助	身体介護以外の調理、掃除、洗濯等、日常生活の援助を行います。

7. サービス利用料及び利用者負担 別紙参照

① その他の費用

・交通費

利用者のご希望により通常の事業の実施地域以外の地域でサービスを提供した場合に要する交通費については実費を徴収致します。通常の事業の実施地域を越えた地点から片道10kmあたり200円を徴収致します。

・キャンセル料

利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更する場合には、サービスの利用前に事業所に連絡をいただきます。連絡がない場合には、キャンセル料として2,000円を徴収致します。ただし、急な体調不良等の場合は除きます。

・複写物の交付

利用者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、記録の複写をご希望の場合には、複写料を1枚10円にて請求させていただきます。

8. 個人情報の使用及び秘密保持

① 事業者及び事業所の職員は、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 当事業所は、サービスを実施する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者または第三者の生命、身体等に危険がある場合など、正当な理由がある場合を除いて、第三者にもらすことはありません。この守秘義務は契約終了後も継続します。

- ③ 訪問介護計画に沿った円滑なサービス提供を行うために実施されるサービス担当者会議、介護支援専門員と居宅サービス事業者との連絡調整において、個人情報に関係者へ提供することが必要である場合は、あらかじめ利用者及びその家族に対して、情報提供の目的と、情報を提供する関係者に関する情報を説明し、書面にて利用者及び家族の同意を得ます。

9. 相談窓口、苦情対応

- 当事業所のサービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

電話番号	089-907-6664 (平日9:00~17:00)
FAX 番号	089-913-0131
担当者	浅岡 輝
その他	<p>当事業所のサービスに関する相談・苦情について</p> <p>① 管理者又は担当訪問介護員が対応します。</p> <p>② 相談、又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した職員の氏名、具体的な苦情・相談の内容を確認します。</p> <p>③ 相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明します。</p> <p>④ 事業所内において管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催します。</p> <p>⑤ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についての協議を行います。</p> <p>⑥ 苦情受付担当が事情説明を利用者に対して行った上で、回答します。</p> <p>⑦ 管理者は同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業所内の周知徹底を図ります。</p>

- その他、市役所及び愛媛県国民健康保険団体連合会等においても苦情申し立てができます。

愛媛県国民健康保険団体連合会 (国保連)	所在地：松山市高岡町 101-1
	電話番号：089-968-8700 (平日 8:30~17:15)
	FAX 番号：089-965-3800
松山市役所 指導監査課	所在地：松山市二番町 4 丁目 7-2 別館 2 階
	電話番号：089-948-6968 (平日 8:30~17:15)
	FAX 番号：089-934-1763
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	所在地：松山市持田町 3 丁目 8-15 愛媛県総合社会福祉会館内 社会福祉法人 愛媛県社会福祉協議会内
	電話番号：089-998-3477 (平日 9:00~12:00 13:00~16:30)
	FAX 番号：089-921-8939

10. 事故の対応

事故が発生した場合には、家族、市町村へ報告し適切な対応をするとともに、当該事故の状況、処置について記録します。

11. 賠償責任

当事業者は、サービスの提供にともなって、当事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その賠償範囲内においてその損害を賠償します。なお、損害賠償するための損害賠償保険に加入しています。

12. サービスの利用にあたっての留意事項

- ① サービスの提供にあたっては、事業所が選任した訪問介護員がサービスを行います。利用者による訪問介護員の指名はお断りしています。
- ② 訪問介護員の交代を希望される場合には、当該訪問介護員が不相当と認められる事情や交代を希望される理由を明らかにして申し出ることができます。また、事業所の都合により訪問介護員を交代することがあります。その場合、利用者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致します。
- ③ 利用者のお住まいで、訪問介護員がサービスを提供するために水道、ガス、電気等を使用させていただく事があります。その際の水道、ガス、電気料金については利用者負担となります。

13. 記録の整備

事業者は、利用者に対するサービスの提供に関する下記記録を整備し、その完結日から5年間保管します。

- ① 居宅サービス事業者等との連絡調整に関する記録
- ② 個々の利用者ごとに次に掲げる事項を記載したサービスにかかる書類
 - a. 訪問介護計画
 - b. サービス担当者会議等の記録
 - c. サービス提供記録
- ③ 市町村への通知に係る記録
- ④ 苦情の内容等の記録
- ⑤ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録

14. 緊急時の対応

- ① 事前に、利用者、家族、介護支援専門員等と緊急時の対応についての相談を行い、担当の訪問介護員に伝達します。
- ② サービス提供中に利用者の容態に変化があった場合は遅滞なく、医師、救急隊、家族、居宅介護支援事業者等への連絡をとる等の必要な措置を講じます。

主治医	病院名			
	主治医氏名			
	連絡先			
緊急時連絡先	氏名		氏名	
	連絡先		連絡先	
居宅介護支援事業所			電話	

15. 虐待の防止のための措置

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止のための次の措置を講じています。

- ① 虐待防止委員会を開催しています。
- ② 虐待の防止のための指針を整備しています。
- ③ 従虐待防止研修の実施を実施しています。
- ④ 虐待の防止における担当者を設置しています。

事業者は、サービス提供中に、職員又は養護者（利用者の家族等利用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、速やかにこれを市町村に通報するものとします。

16. 第三者評価の実施について

「第三者評価の実施・無」