

訪問介護サービス利用書（重要事項説明書）

訪問介護利用契約書第1条第2項に定めるサービス利用書等は次のとおりとします。

1. 事業の目的及び運営方針

常に介護が必要な方に対し、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、「訪問介護計画」に基づき、入浴、排泄、食事の介護その他必要な援助を行います。

なお、利用者の意志及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。

2. 訪問介護サービスの提供内容

①身体介護

入浴介助、排泄介助、食事介助、通院・更衣介助、身体整容、その他

②生活援助

調理、洗濯、掃除、買物、衣類補修、その他

※以下のサービスは、訪問介護サービスとしては提供できません。

医療行為、金銭・物品・預貯金通帳・証書・書類等の預かり、金銭・物品・飲食等の授受、利用者の家族等に対するサービス提供、日常生活に該当しない行為（草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話）、日常的に行われる家事の範囲を超える行為（家具及び電気器具等の移動・修繕、大掃除、窓ガラスふき、床のワックス掛け、室内外・家屋の修繕、植木の剪定などの園芸）、日常以外の特別な手間をかけて行う調理（盆・正月などの調理）、宗教・営利・政治活動等

3. 利用日

介護支援専門員が作成した計画日とします。

4. 営業時間、実施地域

営 業 日	月曜日～金曜日まで (ただし、12月29日から1月3日まで及び祝祭日を除きます。)
営 業 時 間	午前8時30分～午後5時15分まで
サ ー ビ ス 提 供 日	年中無休
サ ー ビ ス 提 供 時 間	午前6時00分から午後10時00分まで
実 施 地 域	通常東根市内
連 絡 体 制	24時間電話連絡が可能な体制をとります。

5. 事業所の勤務体制

事業所に勤務する職員の職種、員数、及び職務内容は次のとおりとします。

(1) 管理者 1名

管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行います。

(2) サービス提供責任者（介護福祉士）2名以上

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います。

(3) 訪問介護員等

介護福祉士 5名以上

ヘルパー2級課程修了者 4名以上 ※訪問介護員等は、指定訪問介護の提供にあたります。

(4) 事務職員 1名

必要な事務を行います。

6. サービス利用料金

別表参照

7. 介護保険料滞納等時の対応について

介護保険適用の場合にあっても、保険料の滞納等により、保険給付が事業所に支払われない場合があります。その場合は一旦介護サービス料金の全額を頂きます。その際事業所はサービス提供証明書を発行致します。

その後介護保険料が完納となり、このサービス提供証明書を後日東根市の窓口提出すると、差額の払い戻しを受けることができます。

8. 虐待防止について

事業所は、利用者等の人権擁護・虐待防止のため、次のとおりの処置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定（事務局長）
- (2) 成年後見制度の利用支援
- (3) 苦情解決対策の整備
- (4) 職員に対する虐待の防止と啓発・普及するための研修の実施
- (5) 虐待防止委員会を設置し、定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。

9. 身体拘束の適正化について

事業所は、利用者の自由を制限するような身体拘束を制限する行為は行いません。

ただし、やむを得ず身体拘束を行う場合は、事前に利用者及びその家族への十分な説明をし、同意を得るとともに、その対応及び時間、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。

10. ハラスメントの防止について

事業所は、職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようにハラスメントの防止に取り組みます。ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

11. 衛生管理等について

事業所は、職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。また、感染症が発生又はまん延しないように措置を講じます。

12. 事業継続計画の策定等について

事業所は、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れるよう業務継続計画を策定し、計画に従い必要な措置を講じます。

13. 個人情報の保護について

(1) 事業所及びその職員は、業務上知り得た利用者等に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密の保持義務は、契約が終了した後も継続します。

(2) 事業所及びその職員は、サービス担当者会議等において利用者等の個人情報を用いる場合は、あらかじめ

文書により利用者等の同意を得るものとします。

14. 緊急時における対応方法

訪問介護員等は訪問介護を実施中に利用者の病状に急変、その他の緊急事態が生じたときには、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告するものとします。

15. 事故発生時の対応

事業所は、訪問介護の提供により事故が発生した場合は、県、関係市町村、利用者の家族及び居宅介護支援事業所に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事業所は事故が生じた際にはその原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。

16. 損害賠償について

提供したサービスにおいて、事業所の責任に帰すべき事由により利用者に生じた損害については、賠償する責任を負います。

ただし、利用者にも故意若しくは重大な過失が認められる場合は、事業所の損害賠償責任を減じることができるものとします。

17. サービス提供記録について

提供したサービスについては、その都度「サービス提供記録」に記録し、その控えを利用者に交付するとともに5年間保存することとします。

18. サービスの第三者評価はまだ実施しておりません。

19. 苦情受付窓口

●ご利用者相談窓口

・苦情処理対応時間

平日 午前8時30分～午後5時15分
(土日、休日は携帯電話へご連絡下さい。)

・苦情処理対応方法

電話 0237-53-8211 (平日) / 090-3647-9642 (土日、休日)

FAX 0237-42-1350

場所 〒999-3711

東根市中央一丁目3番5号

東根市ふれあいセンター内(東根市職業訓練センター東隣)

東根市社会福祉協議会指定訪問介護事業所

・苦情処理担当者

事務局長 石垣 有一

※担当者が不在で対応できない場合においては、管理者または以下のサービス提供責任者がこれにあたります。

管理者 黒沼 好和

サービス提供責任者

武田 映子 (介護福祉士)

加藤 路子 (介護福祉士)

瀬野 映子 (介護福祉士)

●苦情処理の手順

サービスをご利用される方や事業所等から事情をお聞きし、苦情にかかわる問題点を把握の上対応策を検討し、必要に応じて利用者の方に説明を致します。

●行政機関その他の苦情処理受付機関

◎東根市福祉課 0237-42-1111

◎山形県国民健康保険団体連合会
寒河江市大字寒河江字久保6 0237-87-8006

◎山形県社会福祉協議会
山形市小白川町2-3-31 023-626-1755

令和 年 月 日

当事業所は、契約者に対する指定訪問介護サービスの提供開始に当り、契約者・契約者の家族に対して本書面に基づき上記の事項について説明致しました。

指定訪問介護事業所

事業所所在地 東根市中央一丁目3番5号

名称 東根市社会福祉協議会指定訪問介護事業所

東根市社会福祉協議会

会長 土田 正剛 印

説明者

印

私は、本書面に基ついて事業者から上記事項について説明を受けました。

私は、指定訪問介護サービスの提供開始に同意します。

契約者 住所

氏名

印

契約者の家族

住所

氏名

印