

重要事項説明書

(訪問介護サービス・訪問型サービス)

あなたに対する訪問介護サービスの提供開始にあたり、厚労省令第37号第8条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 事業者概要

| | |
|------------|-------------------|
| 事業者名称 | 矢板市在宅介護支援センターアゼリア |
| 主たる事務所の所在地 | 栃木県矢板市中2011番地4 |
| 法人種別 | 医療法人社団 為王会 |
| 代表者名 | 尾形 享一 |
| 電話番号 | 0287-44-2108 |

介護保険法令に基づき栃木県知事から指定を受けている指定番号（栃木県 0971100011）

サービスの種類：訪問介護

介護保険法令に基づき矢板市長から指定を受けている指定番号（栃木県 0971100011）

サービスの種類：訪問型サービス

介護保険法令に基づきさくら市長から指定を受けている指定番号（栃木県 0971100011）

サービスの種類：訪問型サービス

介護保険法令に基づき塩谷町長から指定を受けている指定番号（栃木県 0971100011）

サービスの種類：訪問型サービス

2 事業の目的と運営方針

事業の目的…指定訪問介護事業所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の関する事項を定め、訪問介護事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の終了者が要介護状態または要支援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。

運営の方針…訪問介護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、食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行う。事業実施に当たっては、関係機関との連携を図るものとする。

3 職員の種類、員数、及び職務内容

- ① 管理者… 1 名
- ② サービス提供責任者… 1 名以上
介護福祉士または介護職員基礎研修課程及び 1 級課程修了の者
- ③ 訪問介護員等… 2. 5 名以上
員数は厚生省令で定める基準を下回らないものとするとともに、指定訪問介護事業が適正に運営できる員数を増員する。
- ④ 事務員… 1 名以上
事務員は、事業の実施に当たって必要な事務を行う。

4 営業日及び営業時間

営業日… 月曜日～土曜日

営業時間… 午前 8 時 0 0 分～午後 5 時 3 0 分

5 サービスの概要

- ・ 身体介護… 食事、排泄、衣類着脱、入浴、身体に清拭、洗髪の介護、通院の介助、その他の必要な身体の介護。(移動介護)
- ・ 生活援助… 調理衣類の洗濯、補修、住居等の清掃、整理、整頓、生活必需品の買い物等、その他必要な家事
- ・ 通院等のための乗車及び降車の介助
- ・ 助言及び相談指導… 生活、身上、介護の関する相談助言、その他必要な相談助言。

6 利用料金

- ・ 訪問介護
介護保険給付対象のサービスを実施した場合、厚生労働大臣の定める基準に従いサービス料金がかかります。
 - ・ 第 1 号訪問型サービス事業
介護保険給付対象のサービスを実施した場合、各市町の定める基準に従いサービス料金がかかります。
- ※金額については別紙「利用料一覧」をご参照ください。

7 交通費実費

利用者の居宅が、当該事業所の通常の事業実施地域以外にある時は、交通費の実費をいただきます。

支援実施区域以外からの片道距離

- ・ 5 k m 未満… 5 0 0 円
- ・ 5 k m～1 0 k m 未満… 1, 0 0 0 円
- ・ 1 0 k m 以上 1 k m 毎… 1 0 0 円加算

8 通常の事業の実施地域

矢板市、塩谷町、さくら市、大田原市(旧大田原市内)、那須塩原市(旧西那須野町)

9 緊急時の対応方法

| | | |
|---|-----------|--------------|
| 利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います 緊急連絡先に連絡いたします。 | | |
| 利用者の主治医 | 氏名 | |
| | 所属医療機関の名称 | |
| | 所在地 | |
| | 電話番号 | |
| 協力医療機関 | 医療機関の名称 | 尾形クリニック |
| | 院長名 | 尾形享一 |
| | 所在地 | 矢板市末広町45番地3 |
| | 電話番号 | 0287-43-2230 |
| | 入院設備 | 有り |
| 緊急連絡先 | 氏名 | |
| | 住所 | |
| | 電話番号 | |
| | 昼間の連絡先 | |
| | 夜間の連絡先 | |

10 秘密保持と情報提供

秘密保持…従業者は、業務上知り得た利用者または家族の秘密を保持します。
従業者でなくなった後においてもこれを保持すべき旨を雇用契約の内容とします。

情報提供…利用者及び利用者の家族の個人情報を用いる場合、予め文書により利用者及び利用者の家族の同意を得た上で情報を提供いたします。

11 情報開示規程

利用者が自己のサービス提供記録の開示を求めた場合は「保有個人情報開示請求書」の提出をいただきこれに応じます。

12 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

(1)利用者からの相談又は苦情に対応する窓口(連絡先)、担当者の設置

電話番号…0287-44-2108

FAX…0287-44-2109

(2)相談、苦情などの窓口として、サービス提供責任者が直接担当する

- ①サービス提供責任者 森 真由美 (管理者)
高塩 奈津子
手塚 美幸
- ②矢板市高齢対策課 矢板市本町5-4
電話 0287-43-3896
- ③塩谷町高齢者支援課 塩谷町大字玉生955番地3
電話 0287-47-5173
- ④さくら市高齢課 さくら市氏家2771番地
電話 028-681-1155
- ⑤大田原市高齢者幸福課 大田原市本町1-4-1
電話 0287-23-8740
- ⑥那須塩原市高齢福祉課 那須塩原市共墾社108番地2
電話 0287-62-7137
- ⑦栃木県国民健康保険団体連合会
宇都宮市本町3-9
栃木県本町合同ビル6階
電話 028-643-2220

円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- (1) 苦情を受け付けた担当者は、苦情処理台帳に記載。
- (2) 苦情についての事実確認を行う。
- (3) 苦情処理方法を記載し、管理者の決済を得る。
- (4) 苦情処理について関係者との連携を行う。
- (5) 苦情処理の改善については利用者に確認を行う。
- (6) 苦情処理は1日以内で行うことを原則とする。
- (7) 苦情処理についての成果等を台帳に記入し、再発を防止する。

1.3 緊急時等における対応について

訪問介護員等は、介護サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治の医師に連絡するとともに、管理者に報告します。また、利用者に対する指定訪問介護、指定訪問型サービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して取った処置について記録をします。

事業所は、利用者に対する指定訪問介護〔指定予防訪問事業〕の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

1 4 地域との連携について

地域との協力関係を築き、住み慣れた地域で安心した介護を提供できるよう、地域住民や自治組織との連携及び交流を図り、地域に開かれた運営を行います。

1 5 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・虐待防止に関する責任者を選定しています。

【責任者：森 真由美（管理者）】

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができる。）を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ・虐待防止のための指針の整備をしています。
- ・虐待を防止するための定期的な研修の実施をしています。
- ・事業所は、サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（利用者の家族等高齢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、これを市町に通報します。

1 6 身体拘束について

事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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を記録します。

1 7 非常災害対策について

事業所は、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から火災・風水害・地震等の自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画（BCP）の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を年2回実施します。

1 8 衛生管理等について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

- （1）事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護支援専門員に周知徹底を図ります。

- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 事業所において、介護支援専門員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

1.9 サービス利用にあたっての禁止事項について

利用者及びその家族、関係者等において、次の掲げるいずれかの事由が発生した場合には、やむを得ずサービスを終了する場合があります。

- ・従業員に対して行う暴言、暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
- ・パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為
- ・サービス利用中に従業員の写真や動画撮影、録音などを無断で行うこと。
また、SNSなどに掲載すること。

(乙) 当事業者は、甲1に対する居宅介護サービスの提供開始に当たり、甲1甲2
に対して本書面に基づいて上記重要事項を説明しました。

令和 年 月 日

(乙) 居宅サービス事業者

主たる事務所所在地 栃木県矢板市中2011番地4
名称 矢板市在宅介護支援センターアゼリア

説明者 氏名 印

(甲) 私は、本書面に基づいて甲から上記重要な事項の説明を受けました。
私は、居宅介護サービスの提供開始に同意します。

(甲1) 利用者 住所
氏名 印

(甲2) 利用者代理人 住所
氏名 印