

重 要 事 項 説 明 書

郵便番号 〒 047-0014
所在地 小樽市住之江1丁8番11号
事業所名 ヘルパーステーション若葉
電話番号 0134-21-0488

1 運営規定の概要

(1) 指定訪問介護の内容

- ① 事業所の訪問介護員等は、要介護者等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、通院等乗降介助、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。
- ② 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(2) 営業日及び営業時間

営業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- ① 営業日 月曜日から土曜日までとする。ただし、祭日及び12月30日から1月4日までを除く
- ② 営業時間 午前8時から午後6時までとする。ただし通院業務は5時までとする。
- ③ 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

(3) 利用料その他費用の額

- ① 指定訪問介護の内容は次のとおりとし、指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険法による介護報酬の告示上の額として設定します。
- ② (4)の通常の事業の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収いたします。
 - 1) バス、タクシー、公共交通機関等の運賃実費
 - 2) 自動車を使用した場合の交通費は1キロメートル当たり片道50円を徴収する。
- ③ 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)をうけることとする。

(4) 通常の事業の実施地域

- ① 通常の事業の実施地域は、小樽市全域とする。
- ② 訪問介護の提供を正当な理由なく拒んではならない。ただし、通常の事業の実施地域などを勘案し、利用申込者に対して適切な訪問介護の提供が困難と認めた場合は、他の指定訪問介護事業者の紹介など、必要な措置を講ずる。

(5) 利用の中止、変更、追加、取消し料金

- ① 利用者は、利用期日前において、訪問介護サービスの利用を中止または変更もしくは新たなサービスの利用を契約支給量の範囲内で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午前12時までに事業者申し出るものとします。
- ② 利用者が第1項の時間を過ぎ利用中止を申し出た場合、予定されていたサービスの介護報酬に相当する金額を取り消し料として請求いたします。ただし、利用者の体調不良等やむを得ない事由がある場合は、取消料の徴収はいたしません。
- ③ 事業者は、第1項に基づく甲からのサービス利用の変更・追加の申し出に対して、その利用希望日の利用状況等により甲の希望する期間にサービスの提供ができない場合

他の利用可能日時を甲に提示して協議するほか、サービス提供可能な事業所の紹介などを行います。

2 訪問介護員の勤務体制

利用者に対して、適切な指定訪問介護を提供できるよう、訪問介護員等の勤務体制を定め、事業所に勤務する職種、員数、及び職務内容は次のとおりとする。

- (1) 管理者 1級課程修了者 1名
管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、自らも指定訪問介護の提供にあたるものとする。

- (2) サービス提供責任者 介護福祉士 6名
1級課程修了者 1名(管理者と兼務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し込みに係わる調整、訪問介護員等に対する指定訪問介護の利用の申し込みに係わる調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成などを行う。

- (3) 訪問介護員等 介護福祉士 11名 (非常勤 9名)
1級課程修了者 1名 (非常勤 1名)
2級課程・初任者研修修了者 16名 (非常勤 16名)

訪問介護員等は、指定訪問介護の提供にあたる。

- (4) 事務職員及び介護タクシー運転手 4名
必要な事務を行う。 2名 (2級課程修了者)
介護タクシー運転手 2名 (2級課程修了者 1名 基礎研 1名)

3 事故発生時の対応

- ① 事故発生時の対応方法
連絡を取り、指示を得る。
(2) 事故の状況によって、あるいは事務所の指示により医療期間への搬送等の措置を講じる。
(3) 速やかに、お客様がお住まいの市町村、御家族、居宅支援事業者等に連絡を行い(管理者)必要な措置を講じる
- ② 損害賠償の方法
- | | | |
|-------------------|---|------------|
| 1 通院中での車輛事故 | : | 東京海上日動火災保険 |
| 2 生活援助サービス内における事故 | : | 東京海上日動火災保険 |
| 3 その他 | | |
- 物品の破損、損傷について協議の上、賠償額、及び代品等を検討し対応いたします。
- ③ 事故原因の解明と再発防止
向けての対応策を提示し同意を得るものといたします。
- ④ 事故の状況及び事故に際して採った具体的処置について記録し、再発防止の取組をいたします。

4 緊急時における対応方法

- (1) 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、その他緊急事態が生じたときは速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずる。

- (2) 訪問介護が行う具体的措置

- ① お客様の病状が急変

……… 速やかに主治医に連絡し指示を得るとともに管理者に報告し、指示を得る。

- ② その他緊急事態(病状以外) 速やかに管理者に報告し、指示を得る。
- ③ 速やかに、お客様がお住まいの市町村、御家族、居宅支援事業者等に連絡を行う。

5 苦情処理の体制

(1) 常設の窓口

- ① 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口をヘルパーステーション若葉に置く。
- ② 担当者はサービス提供責任者とする。
- ③ 担当者は常に携帯電話を携帯し、常に連絡を取れる状態とする。
- ④ 営業時間終了後、営業日以外については、転送電話を活用し相談・苦情を常に受け付けできる体制とする。

(2) 担当者は相談または苦情を受け円滑、迅速に処理を行う

- ① あらかじめ想定される苦情に対する対応方法を検討しマニュアルを作成しておく。
- ② 苦情処理に対する従業員の研修を行う。
- ③ 常に苦情受付体制を整備し、苦情が出たときは迅速に対応する。
(転送電話等の活用)
- ④ 相談窓口を設置し利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力し、市町村から指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。
- ⑤ 前項の改善の内容を市町村、国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、報告する。
- ⑥ 苦情を受け付けた内容、及び講じた措置について台帳に記録し2年間保存する。

(3) 苦情解決

- ① 甲は、本契約に基づくサービスに関して、いつでも苦情受け付け窓口に苦情を申し立てることができます。
- ② 甲は、本契約に基づくサービスに関して、第三者委員に苦情を申し立てることができますし、都道府県社会福祉協議会に設置されている運営適正化委員会に苦情を申し立てることもできます。

A 当社お客様相談

苦情担当 林 義 昭 酒井 貴子
電 話 0134-21-0488

B その他

小樽市役所 介護保険課	所在地	小樽市花園2丁目22番7号
	電話番号	0134-32-4111 (内線455)
	FAX	0134-27-6711
後志総合振興局 保健福祉室社会福祉課	所在地	虻田郡倶知安町北1条2丁目
	電話番号	0136-23-1936
	FAX	0136-22-5846
北海道国民健康保険 団体連合会(国保連)	所在地	札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館
	電話番号	011-231-5161
	FAX	011-233-2178

6 秘密保持

- (1) 従業者は業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
- (2) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とする。

7 個人情報の取り扱い

- (1) 個人情報の取り扱いについて、お客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で必要な範囲でお客様又はご家族の個人情報を用います。
- (2) 事業所に保管、管理している個人情報を含む書類は書籍棚に鍵を掛け、第三者の目に触れない様に保管し、厳重に管理するとともに、その持ち出し、引渡しを厳禁とする。
- (3) 個人情報が第三者に提供する必要性が発生した場合は、必ずご本人の同意を得た上で提供いたします。
- (4) 保有個人データに関する事項の開示・訂正・利用停止などを本人から求められた場合その要求にきちんと対応する。

8 衛生管理等

訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態、または感染症防止について必要な管理を行い、下記の項目を実施する。

- (1) 訪問介護員等の清潔および感染症対策をするためお客様宅に訪問の際、及び帰社、帰宅の際には必ず手洗い・うがいを実施すること。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、定期的に清掃を行い衛生的な管理に努める。
- (3) 感染予防のため、洗浄剤や使い捨ての手袋等を絶やすことのないように、年1回以上の定期健康診断を行い健康状態の管理に努める。
当番担当者は必ずチェックを行う。

9 身体拘束の禁止

- (1) 利用者の生命・身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行ってはならない。
- (2) 身体拘束を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記録しなければならない。

10 虐待防止

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

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に対する責任者	代表取締役	林 義明
-------------	-------	------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待等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します。

11 事業継続計画

事業計画(BCP)の策定にあたって、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、訓練を実施しています。

12 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無し
実施した直近の年月日	
実施した直近の年月日評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

13 介護保険の生活援助の範囲に含まれない事例

(1) 直接本人の援助に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為、又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- * 利用者以外のものに係わる洗濯、調理、買い物、布団干し
- * 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- * 来客の対応(お茶、食事の手配等)
- * 自家用車の洗車、清掃、等

(2) 「日常生活の援助」に該当しない行為

① 訪問介護員が行わなくとも日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- * 草むしり
- * 花木の水やり
- * 犬の散歩等ペットの世話 等

② 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- * 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- * 大掃除、窓のガラス拭き、床のワックスがけ
- * 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- * 植木の剪定等の園芸
- * 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

重 要 事 項 同 意 書

以上の重要事項の内容確認について、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名捺印のうえ各1通保有するものとします。

令和 年 月 日
御利用者（甲）

私は、以上の重要事項について説明を受け、内容を確認し同意致しました。

利用者 住 所 〒 _____
氏 名 _____ 印
電話番号 _____

署名代行者 住 所 〒 _____
氏 名 _____ 印
電話番号 _____

事業者（乙）

当事業者は、訪問介護サービス事業者として重要事項に定めるサービスを責任もって行います。

所在地 〒047-0014
小樽市住ノ江1丁目8番11号

事業社名 ヘルパーステーション 若葉

代表者 代表取締役 林 義 昭 印

電話 0134-21-0488