

重要事項説明書（訪問介護）（介護予防訪問介護）

訪問介護のサービス提供開始にあたり、厚生労働省令第38号第4条に基づいて、当事業所がご契約者に対して説明すべき事項は次のとおりです。

1. 事業者

事業者の名称	社会福祉法人 しおかぜ
事業者の所在地	倉敷市下津井 1482-18
法人種別	社会福祉法人
代表者	理事長 矢野 旬一
電話番号	(086) 470-4848

2. ご利用の事業所

事業所の名称	訪問ヘルパーセンター しおかぜ琴浦
事業所の所在地	倉敷市児島唐琴3丁目14-5
管理者の氏名	杉原 弘茂
電話番号	(086) 477-7454
ファクシミリ番号	(086) 477-7455
指定年月日及び指定番号	平成17年5月1日 倉敷市指定 第3370203915

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な訪問介護サービスを提供する事を目的とする。
運営方針	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、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なう。

4. 職員の職種、員数、職務体制

従業者の職種	員数	勤務体制	保有資格の内容	職務内容
管理者	1	常勤	施設長資格	事業所の職員及び業務の管理
サービス提供責任者	1	常勤	介福士	指定居宅介護の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導、居宅介護計画の作成等
訪問介護員		常勤又は非常勤	介・2級	指定訪問介護及び倉敷市総合事業の提供

※保有資格の内容 介福士＝介護福祉士、1・2級＝ホームヘルパー養成研修1・2級課程修了者

5. 職員の勤務体制

管理者	正規の勤務シフト表にて常勤（8H/日）で勤務
サービス提供責任者	正規の勤務シフト表にて常勤（8H/日）で勤務
訪問介護員	登録月毎にシフト表にて管理

6. 営業日

事業所営業日	月曜～日曜
事業所営業時間	8：30～17：30（サービス提供時間は、5：30～21：15）

7. 訪問介護サービスの概要

種類	内容
身体介護	身体介護を中心に行なう場合 食事、排泄、衣類着脱、入浴、身体の清拭、洗髪の介助など（身体に直接触れる行為）
生活援助	家事援助を中心に行なう場合 調理、洗濯、掃除、買い物など（身体に直接触れない行為）

8. 料金表 ※下記は1割負担の場合（要介護の方）

	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 (30分毎)

身体介護中心 型	¥163	¥244	¥387	¥567	¥82 例 ¥567+¥83
生活援助中心 型		20分以上 45分未満	45分以上		
		¥179	¥220		
		早朝 (6:00 ~ 8:00)	25% 加算		
		夜間 (18:00 ~ 22:00)	25% 加算		
		深夜 (22:00 ~ 6:00)	50% 加算		

(要支援の方)

週1回の利用(要支援1・2)	1,032円/月
週2回の利用(要支援1・2)	2,066円/月
週2回を超える利用(要支援2)	3,277円/月

9. 通常の事業実施地域：倉敷市児島地区

10. 苦情申立先

当施設相談室	窓口担当者 伊藤 久美子(訪問介護員) 解決責任者 杉原 弘茂(管理者) ご利用時間 毎日午前8時30分～午後5時30分 但し不在時及び夜間については、倉敷市 琴浦園にて対応 倉敷市 琴浦園 (086) 477-7454 苦情受付箱の設置(倉敷市 琴浦園 王子コーナーに設置)
--------	--

11. その他の苦情申立機関

倉敷市介護保険課	〒710-8565 住所 倉敷市西中新田640番地 電話 (086) 426-3343 月曜日～金曜日 8時30分～17時15分 土・日・祝日及び年末年始は除く
岡山県国民健康保険団体連合会	〒700-8568 住所 岡山市北区桑田町17-5 電話 (086) 223-8811 月曜日～金曜日 8時30分～17時 土・日・祝日及び年末年始は除く
岡山県運営適正化委員会	〒700-0807 住所 岡山市北区南方2-13-1 岡山県社会福祉協議会内 電話 (086) 226-9400 月曜日～金曜日 8時30分～17時15分 土・日・祝日及び年末年始は除く

サービス提供中における事故発生時の対応

1. 事業所は、利用者に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者にかかる居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を取る。
2. 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録するとともに、サービスの提供に賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を行う。
3. 事業所は、事故が生じた際には、その原因を解明し、職員に会議等で周知徹底する等再発防止策を講じる。

【当事業所の責務により発生した事故の場合】

◎損害賠償について

当事業所が利用者に対して賠償すべきことが起こった場合は、契約書本文第13条に基づき、その賠償をいたします。

当事業所は別紙の内容で損害賠償保険に加入しています。

12. サービス利用にあたっての禁止事項

- (1) 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
 - (2) 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
 - (3) 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）
 - (4) サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音等を無断でSNS等に掲載すること
- これらハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

訪問介護利用契約における個人情報使用同意書

私及びその家族の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

- 1 使用する目的
事業者が、介護保険法に関する法令に従い、私の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合。
- 2 使用にあたっての条件
 - ① 個人情報の提供は、1に記載する目的の範囲内で必要最小限に留め、情報提供の際には関係者以外には決して漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
 - ② 事業者は、個人情報を使用した会議、相手方、内容等について記録しておくこと。
- 3 個人情報の内容（例示）
 - ・ 氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が訪問介護サービスを行うために最低限必要な利用者や家族個人に関する情報。
 - ・ 認定調査票（85項目及び特記事項）、主治医意見書、介護認定審査会における判定結果の意見（認定結果通知書）。
 - ・ その他の情報
 - ※「個人情報」とは、利用者個人及び家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得るものをいいます。

私は、本書面に基づいて乙の職員（職名 サービス提供責任者 氏名 _____ 印）から、上記、重要事項及び訪問介護利用契約における個人情報使用同意書の説明を受けた事を確認します。

平成 _____ 年 _____ 月 _____ 日

利用者 _____ 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

署名代行者 _____ 住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

続 柄 _____

利用者の家族等

住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

続 柄 _____

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は事業所名	訪問ヘルパーセンター しおかぜ琴浦
申請するサービスの種類	指定訪問介護及び指定総合事業訪問介護

措置の概要

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（連絡先）、担当者の措置
相談、苦情に対する常設の窓口として窓口職員を置き、その連絡先を利用者・家族等に明示する。
相談・苦情に対応する窓口職員が不在の場合でも、基本的な事項については誰でも対応できるようにする。利用者からの相談・苦情等の内容については専用の用紙に聴取事項を記載し、その内容を速やかに苦情解決責任者に連絡する。
（対応時間） 8：30～17：30
（電話番号） 086-477-7454 （FAX） 086-477-7455
（解決責任者） 杉原 弘茂 （管理者）
（窓口職員） 伊藤 久美子 （訪問介護員）
（夜間及び不在時の対応）
夜間→ 倉敷市 琴浦園
（電話番号） 086-477-7454 （FAX） 086-477-7455
昼間不在時→ 倉敷市 琴浦園
（電話番号） 086-477-7454 （FAX） 086-477-7455
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順
 - ・ 苦情があった場合は、速やかに窓口職員が苦情申し出者に連絡をとり、直接訪問するなどの方法をとって詳しい事情を聞くと共に、苦情解決責任者に報告し、苦情解決責任者は、窓口職員に対しその指示を行う。
 - ・ 利用者に対する対応は、迅速かつ適切に行う。
 - ・ 苦情、事故処理簿、顧客管理カードに記入保管し再発の防止、今後の対応、サービスの向上の基盤とするために、反省を含めた「苦情処理委員会」を開き、その議事内容を書き留める。
3. その他参考事項
 - ・ 苦情、事故等の対応にあたっては、苦情解決責任者、窓口担当者が速やかにこれに対応し解決すべく全員一致協力してこれにあたる。
 - ・ 必要書類に関しては完結後5年保存する
4. その他の苦情申立機関
 - ・ 倉敷市介護保険課
〒710-8565 住所 倉敷市西中新田640番地
電話（086）426-3343
月曜日～金曜日 8：30～17：15 土・日曜・祝日及び年末年始は除く
 - ・ 岡山県国民健康保険団体連合会
〒700-8568 住所 岡山市北区桑田町17-5
電話（086）223-8811
月曜日～金曜日 8：30～17：00 土・日曜・祝日及び年末年始は除く
 - ・ 岡山県運営適正化委員会
〒700-0807 住所 岡山市北区南方2-13-1
岡山県社会福祉協議会内
電話（086）226-9400
月曜日～金曜日 8：30～17：15 土・日曜・祝日及び年末年始は除く