

指定訪問介護事業 重要事項説明書

指定訪問介護サービスの提供にあたり、当事業所の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項について次のとおり説明します。

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 新見市社会福祉協議会
主たる事務所の所在地	〒718-0016 岡山県新見市金谷640番地の1
代表者（職名・氏名）	会 長 矢田貝 誠
電 話 番 号	0867-72-7306
設 立 年 月 日	平成17年4月1日

2. 事業所の概要

事業所の名称	新見市社協中央ヘルプセンター 神郷サテライト
所在地	新見市金谷640番地の1 新見市神郷下神代3946番地
事業の実施地域	新見市全域（サテライト事業所の実施地域を除く） 旧神郷町、旧哲西町、旧哲多町（大野、田淵、蚊家）、上市、馬塚、足立、坂本、菅生（旧福本小学校区）、千屋、千屋井原、千屋実、千屋花見、西方（段、小南、布原）
電話番号	0867-72-0440
緊急時連絡先	080-4079-0858
サービスの種類 （指定年月日）	指定訪問介護（平成12年4月1日）
事業所番号	3371000088
管理者の氏名	田中 智美

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護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ことを目的とする。
運営の方針	要介護者の心身の状況、環境、本人や家族の希望を踏まえて、その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います。サービスの実施にあたっては、利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立って行います。

4. 提供するサービスの内容

本人の状態に応じて身体介護及び生活援助を実施します。

サービス区分と種類		サ ー ビ ス の 内 容
身体介護	食事介助	食事の介助を行います
	入浴介助	入浴(全身浴・部分浴)の介助や清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います
	専門的配慮をも って行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食(腎臓病食、糖尿病食等)の調理を行います
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います
	身体整容	爪切り・整髪・ひげの手入れ等を行います
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います
	移動・移乗介助	室内の移動、車椅子等へ移乗の介助を行います
	服薬介助	服薬のお手伝い、服薬の確認を行います
	通院・外出介助	通院・外出時の介助を行います
生活援助	買い物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います
	調理	利用者の食事の用意を行います
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います

5. 営業日時

営 業 日	月曜日～金曜日 ただし、国民の祝日（振り替え休日を含む）及び年末年始（12月29日～1月3日）を除きます
営業時間	8時30分～17時15分

☆ただし、営業日及び営業時間帯以外であっても必要に応じ対応します。

6. 事業所の職員体制

従 業 者 の 職 種	職員数	職 務 内 容
事業所管理者 (サービス提供責任者と兼務)	1名	事業全体の管理
サービス提供責任者	1名以上	訪問介護計画の作成、利用の調整等
訪問介護員(常 勤)	1名以上	計画に沿ってサービスを提供します
訪問介護員(非 常 勤)	常勤換算 1.5名以上	

7. 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」は別表1の「利用料金表」を参照ください。お支払いいただく「利用者負担金」は、介護報酬告示上の額に「介護保険負担割合証」に記載された負担割合を乗じて得た額となります。

8. 交通費

① 通常の事業実施地域以外へのサービスを利用される場合(買い物や薬の受取など)は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

- ・公共交通手段を使用した場合・・・実費
- ・自動車を使用した場合・・・・・・・・通常の実施地域を越えた地点から1キロメートルにつき50円

② 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、通常の実施地域を越えた地点から自動車を使用した場合片道1キロメートルにつき50円をいただきます。

9. キャンセル料

利用予定日時の直前にサービス提供をキャンセルした場合は、以下のとおりキャンセル料をいただきます。ただし、利用者の体調や容態の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要とします。

利用予定日時の1時間前までに申し出があった場合	不 要
利用予定日時の1時間前までに申し出がなかった場合	200円

10. 支払い方法

別表1の「利用料金表」の利用料(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごと計算し、ご請求しますので、サービスを利用した月の翌月20日までに以下の方法でお支払い下さい。なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた月の翌月に請求書(サービスを利用した月の翌月)と一緒にお渡しします。

支払い方法	利 用 で き る 金 融 機 関
口座引き落とし	ゆうちょ銀行(郵便局)
	晴れの国岡山農業協同組合

11. 緊急時における対応方法

サービス提供中に利用者の体調や容態の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、家族、事前に申し出のあった連絡先等に連絡を行う等の必要な措置を講じます。

主 治 医	名 称		
	電 話 番 号		
緊急連絡先	①		
	②		
	③		

12. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、新見市又は担当の居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

13. 苦情の受付と苦情処理の体制について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は下記のとおり受け付けています。

☆苦情解決責任者

【新見市社会福祉協議会 事務局長】 高瀬 広視 TEL (0867) 72-7306

☆苦情受付担当者

【新見市社会福祉協議会 総務課長】 福本寿美子 TEL (0867) 72-7306

☆苦情受付窓口

【新見市社協中央ヘルプセンター 管理者】 田中 智美 TEL (0867) 72-0440

☆受付時間

月曜日～金曜日 8時30分～17時15分

(2) 行政機関その他苦情受付機関

新見市役所 高齢者支援課	所在地	岡山県新見市新見310番地3
	電話番号	0867-72-3148
	受付時間	月曜日～金曜日 8時30分～17時15分
岡山県国民 健康保険 団体連合会	所在地	岡山市北区桑田町17番5号
	電話番号	086-223-8811
	受付時間	月曜日～金曜日 8時30分～17時00分
岡山県運営 適正化委員会	所在地	岡山市北区南方2丁目13-1
	電話番号	086-226-9400
	受付時間	月曜日～金曜日 8時30分～17時00分

(3) 苦情処理の体制

当事業所に関する苦情を受け付けた場合は、実施したサービス内容を確認し、問題に対して速やかに対処方法を検討、問題の解決及び今後のサービスの改善に対処いたします。必要に応じて第三者委員会を招集し、対処方法や損害賠償責任について協議いたします。問題の解決にあたっては、相談者及び利用者へ改善結果を報告し、その記録を5年間保管いたします。

14. 第三者評価の実施状況について

当事業所においては、第三者評価は実施しておりません。

15. サービスの利用にあたっての留意事項

サービスの利用にあたって留意いただきたいことは、以下のとおりです。

① 定められた業務以外の禁止

利用者は「4. 提供するサービスの内容」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

② 備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は、無償で使用させていただきます。

③ 交通費

通院・外出介助において、公共交通機関を使用した場合の費用は、利用者負担とさせていただきます。

④ サービス内容の変更

サービス利用当日に、利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、居宅サービス計画書等と整合の上内容の変更を行います。

⑤ 訪問介護員は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・医療行為
- ・利用者もしくはその家族等からの金品の授受
- ・利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ・利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ・その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

16. 損害賠償

当事業所において、事業所の責任により利用者に生じた損害については、事業所は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、その損害の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、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. ハラスメントについて

当事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、現場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害される事を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に

基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- ① 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- ② 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- ③ 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- ④ 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等の、その他行為