

「指定訪問介護」
さわやかヘルパーステーション野方
重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(福岡市指定 第 4071208102 号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	3
6. サービスの利用に関する留意事項	13
7. 苦情の受付について	15
8. 事故発生時の対応について	16
9. 緊急時等における対応方法	16
10. 提供するサービスの第三者評価の実施状況	16
11. 秘密保持について	16
12. 虐待の防止のための措置に関する事項	17
13. サービス契約の終了	17
14. 身分証携行義務	17
15. 心身の状況の把握	17
16. 居宅介護支援事業者等との連携	17
17. サービス提供の記録	18
18. 衛生管理等	18
19. 身体拘束の対応	18
20. 事業継続計画の策定等について	18

1. 事業者

- (1) 法人名 株式会社 さわやか倶楽部
(2) 法人所在地 福岡県北九州市小倉北区熊本2丁目10番10号
(3) 電話番号 093-551-5555
(4) 代表者氏名 山本 武博
(5) 設立年月 2004年12月1日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所
(2) 事業所の名称 さわやかヘルパーステーション野方
2007年11月1日指定 福岡市 第4071208102号
2019年11月1日指定更新 福岡市
(3) 事業所の所在地 福岡県福岡市西区野方4丁目34番1号
(4) 電話番号 092-892-5552
(5) 事業所長(管理者)氏名 坂本 敏子
(6) 開設年月 2007年11月1日
(7) 事業所が行っている他の業務
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
[介護予防型訪問介護サービス] 2007年11月1日指定 福岡市 第4071208102号
2019年11月1日指定更新 福岡市

3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 福岡市内(事業所より片道20km以内)
(2) 営業日及び営業時間

営業日	月～日曜日
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
サービス提供時間帯	24時間

※営業日については、年中無休。サービス提供時間以外について電話等により、
相談に応ずる旨や連絡が24時間常時可能な体制としています。

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	指定基準	兼務の内容
----	----	-----	------	------	-------

	専	兼	専	兼			
1. 事業所長（管理者）		1			0.5	1名	サービス提供責任者
2. サービス提供責任者	2	1			3.0	2.5名	管理者
3. 訪問介護員		7	12	6	12.5	2.5名	住宅型介護職員 13名
(1) 介護福祉士		3	3	1	4.0		
(2) 介護職員基礎研修							
(3) 訪問介護養成研修 1 級 （ヘルパー1 級）課程修了者		1			0.5		
(4) 訪問介護養成研修 2 級 （ヘルパー2 級）課程修了者		3	9	5	8.0		通所介護職員 1 名

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。
（例）週 8 時間勤務の訪問介護員が 5 名いる場合、常勤換算では、
1 名（8 時間×5 名÷40 時間＝1 名）となります。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- （1）利用料金が介護保険から給付される場合
 - （2）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

契約期間の中途において消費税率の改定もしくは介護保険利用者負担金に関わる基本単位の変更が行なわれた場合には、事業者からの通知の有無にかかわらず、消費税率改定後の税率および変更後の基本単位により計算することとします。

（1）介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、介護保険負担割合証に記載された自己負担割合に応じて、利用料金の 7～9 割（通常 9 割）が介護保険から給付されます。

＜サービスの概要と利用料金＞

○身体介護

入浴・排せつ・食事等の介護を行います。

○生活援助

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をします。

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

① 身体介護

○入浴介助

…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。

○排せつ介助

…排せつの介助、おむつ交換を行います。

○食事介助

…食事の介助を行います。

○体位変換

…体位の変換を行います。

○通院介助

…通院の介助を行います。

② 生活援助

○調理

…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）

○洗濯

…ご契約者の衣類等の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）

○掃除

…ご契約者の居室の掃除を行います。（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）

○買い物

…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をを行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

<サービス利用料金>

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）での料金は、次の通りです。

【1 割負担の場合】

	サービスに 要する時間	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 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,786 円	2,675 円	4,237 円	6,195 円	898 円
	2. うち、介護保険から 給付される金額	1,607 円	2,407 円	3,813 円	5,575 円	808 円
	3. サービス利用に係 る自己負担額 (1-2)	179 円	268 円	424 円	620 円	90 円

	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上
生活援助	4. 利用料金	1,958 円	2,407 円
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,762 円	2,166 円
	6. サービス利用に係る自己負担額（4－5）	196 円	241 円

【2割負担の場合】

	サービスに 要する時間	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時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,786 円	2,675 円	4,237 円	6,195 円	898 円
	2. うち、介護保険から給付される金額	1,428 円	2,140 円	3,389 円	4,956 円	718 円
	3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	364 円	535 円	848 円	1,239 円	180 円

	サービスに要する時間	20分以上 45分未満	45分以上
生活援助	4. 利用料金	1,958 円	2,407 円
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,566 円	1,925 円
	6. サービス利用に係る自己負担額（4－5）	392 円	482 円

【3割負担の場合】

	サービスに 要する時間	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時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,786 円	2,675 円	4,237 円	6,195 円	898 円
	2. うち、介護保険から給付される金額	1,250 円	1,872 円	2,965 円	4,336 円	628 円
	3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	536 円	803 円	1,272 円	1,859 円	270 円

	サービスに要する時間	20分以上45分未満	45分以上
生活援助	4. 利用料金	1,958 円	2,407 円
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,370 円	1,684 円
	6. サービス利用に係る自己負担額（4－5）	588 円	773 円

- ☆ 特定事業所加算（Ⅰ） 自己負担額 所定の単位数に 20%加算
専門性の高い人員を配置し、介護度が高い利用者等にも積極的に介護サービスを提供しているなど、国の定める一定の条件を満たす事業所が算定できる加算です。
- ☆ 初回加算 自己負担額 【1 割負担】 214 円 【2 割負担】 428 円 【3 割負担】 642 円
新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に発生致します。また、2 ヶ月間指定訪問介護の提供を受けていない場合にも発生致します。
- ☆ 緊急時訪問介護加算 自己負担額 （1 回あたりの料金）
【1 割負担】 102 円 【2 割負担】 204 円 【3 割負担】 306 円
利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に発生致します。
- ☆ 生活機能向上連携加算（Ⅰ） 自己負担額 （一月あたりの料金）
【1 割負担】 一円 【2 割負担】 一円 【3 割負担】 一円
訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画書を作成することについての評価を行う場合に発生致します。
- ☆ 生活機能向上連携加算（Ⅱ） 自己負担額 （一月あたりの料金）
【1 割負担】 一円 【2 割負担】 一円 【3 割負担】 一円
訪問リハや通所リハのリハビリテーション専門職が自宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している施設の医療提供施設の理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、医師が訪問して行う場合に発生致します。
- ☆ 認知症専門ケア加算（Ⅰ） 自己負担額 （1 日あたりの料金）

【1割負担】 一円 【2割負担】 一円 【3割負担】 一円

認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の利用者の割合が全体の100分の50以上かつ、認知症介護実践リーダー研修修了者を配置するなどし、専門的な認知症ケアを実施する場合に発生致します。

☆ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）

2017年度4月以降は利用料金に別途13.7%を加算し徴収するようになります。

☆ 介護職員等ベースアップ等支援加算

2022年10月以降は利用料金に別途2.4%を加算し徴収するようになります。

☆身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所要時間20分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は、以下のとおりです。

【1割負担の場合】

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間	20分以上	45分以上	70分以上
1. 利用料金	716円	1,433円	2,150円
2. うち、介護保険から給付される金額	644円	1,289円	1,935円
3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	72円	144円	215円

【2割負担の場合】

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間	20分以上	45分以上	70分以上
1. 利用料金	716円	1,433円	2,150円
2. うち、介護保険から給付される金額	572円	1,146円	1,720円
3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	144円	287円	430円

【3割負担の場合】

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間	20分以上	45分以上	70分以上

1. 利用料金	716 円	1,433 円	2,150 円
2. うち、介護保険から給付される金額	501 円	1,003 円	1,505 円
3. サービス利用に係る自己負担額 (1 - 2)	215 円	430 円	645 円

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。

☆平常の時間帯（午前 8 時から午後 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、早朝・夜間帯では、平常の時間帯の利用料金の 25% 及び 50% 増加になります。料金が增加しても、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護保険給付の対象となります。

- ・ 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）：25%
- ・ 早朝（午前 6 時から 8 時まで）：25%
- ・ 深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）：50%

☆2 人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、利用者の同意の上で、通常の利用料金の 2 倍の料金を徴収するようになります。

※2 人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・ 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
- ・ 暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

☆集合住宅に居住する利用者に対して訪問する場合は、当該集合住宅に居住する利用者が 1 月あたり 20 人以上の場合、その利用者に対する報酬が 10% 減算となります。

【1 割負担の場合】

	サービスに 要する時間	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 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
	1. 利用料金	1,594 円	2,407 円	3,809 円	5,574 円	813 円

	2. うち、介護保険から給付される金額	1,434 円	2,166 円	3,428 円	5,016 円	731 円
	3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	160 円	241 円	381 円	558 円	82 円

	サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活援助	4. 利用料金	1,765 円	2,161 円
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,588 円	1,944 円
	6. サービス利用に係る自己負担額（4－5）	177 円	217 円

【2割負担の場合】

	サービスに要する時間	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 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,594 円	2,407 円	3,809 円	5,574 円	813 円
	2. うち、介護保険から給付される金額	1,275 円	1,925 円	3,047 円	4,459 円	650 円
	3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	319 円	482 円	762 円	1,115 円	163 円

	サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活援助	4. 利用料金	1,765 円	2,161 円
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,412 円	1,728 円
	6. サービス利用に係る自己負担額（4－5）	353 円	433 円

【3割負担の場合】

	サービスに要する時間	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 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
--	------------	--------	------------------	------------------	-------------------	-----------------------

身体介護	1. 利用料金	1,594 円	2,407 円	3,809 円	5,574 円	813 円
	2. うち、介護保険から給付される金額	1,115 円	1,684 円	2,666 円	3,901 円	569 円
	3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	479 円	723 円	1,143 円	1,673 円	244 円

	サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活援助	4. 利用料金	1,765 円	2,161 円
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,235 円	1,512 円
	6. サービス利用に係る自己負担額（4－5）	530 円	649 円

☆集合住宅に居住する利用者に対して訪問する場合は、当該集合住宅に居住する利用者が
1 月あたり 50 人以上の場合、その利用者に対する報酬が 15%減算となります。

【1 割負担の場合】

	サービスに要する時間	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 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,519 円	2,268 円	3,605 円	5,264 円	759 円
	2. うち、介護保険から給付される金額	1,367 円	2,041 円	3,244 円	4,737 円	683 円
	3. サービス利用に係る自己負担額（1－2）	152 円	227 円	361 円	527 円	76 円

	サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活援助	4. 利用料金	1,669 円	2,043 円
	5. うち、介護保険から給付される金額	1,502 円	1,838 円
	6. サービス利用に係る自己負担額（4－5）	167 円	205 円

【2 割負担の場合】

	サービスに 要する時間	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 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,519 円	2,268 円	3,605 円	5,264 円	759 円
	2. うち、介護保険 から給付される金額	1,215 円	1,814 円	2,884 円	4,211 円	607 円
	3. サービス利用 に係る自己負担 額（1－2）	304 円	454 円	721 円	1,053 円	152 円

	サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活援助	4. 利用料金	1,669 円	2,043 円
	5. うち、介護保険から給付さ れる金額	1,335 円	1,634 円
	6. サービス利用に係る自己負 担額（4－5）	334 円	409 円

【3割負担の場合】

	サービスに 要する時間	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 時間半未満	1 時間半以上 (30 分増す毎に)
身体介護	1. 利用料金	1,519 円	2,268 円	3,605 円	5,264 円	759 円
	2. うち、介護保険 から給付される金額	1,063 円	1,587 円	2,523 円	3,684 円	531 円
	3. サービス利用 に係る自己負担 額（1－2）	456 円	681 円	1,082 円	1,580 円	228 円

	サービスに要する時間	20 分以上 45 分未満	45 分以上
生活援助	4. 利用料金	1,669 円	2,043 円
	5. うち、介護保険から給付さ れる金額	1,168 円	1,430 円
	6. サービス利用に係る自己負 担額（4－5）	501 円	613 円

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

【1割・2割・3割負担の場合】

身体介護	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時間半未満	1時間半以上 (30分増す毎に)
	1,786 円	2,675 円	4,237 円	6,195 円	898 円

生活援助	20分以上 45分未満	45分以上
	1,958 円	2,407 円

☆平常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、早朝・夜間帯では、平常の時間帯の利用料金の25%及び50%増加になります。

- ・ 夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・ 早朝（午前6時から8時まで）：25%
- ・ 深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

（3）交通費

通常の事業実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は、その実費を徴収致します。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額です。

- ① 事業所から片道おおむね 20キロメートル未満 0 円
- ② 事業所から片道おおむね 20キロメートル以上は10キロメートルごとに
100 円

（4）利用料金のお支払い方法

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、毎月15日までに請求しますので、利用者はこれを同月25日までに支払うものとします。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

支払い方法

- ☐ 下記指定口座への振り込み

西日本シティ銀行 野芥 支店 普通 1603720

名義：株式会社 さわやか倶楽部 代表取締役 山本 武博

- ☐ 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関： 西日本シティ銀行

☐ 現金による支払い

(5) 利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、ご契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更、又は新たなサービスの利用を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までに事業者申し出て下さい。

○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	生活援助中心 45 分未満の 利用料金の 10 割

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約者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契約者に提示して協議します。

6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は契約者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を

事業者には依頼することはできません。

②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとしします。

③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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用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、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

（５）訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約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。

①医療行為

②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ご契約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

⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）サービス提供責任者

サービス提供責任者は利用者からのサービス利用申込みに関する調整や介護予防訪問介護計画の作成などはじめ、次のような業務を担当します。利用にあたって疑問点やご心配な点があったりサービス内容を変更したい時には、サービス提供責任者にお気軽にお尋ねください。訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません。

＜サービス提供責任者の業務＞

①サービスの利用の申込みに関する調整

②利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握

③介護予防支援事業者等との連携（サービス担当者会議への出席など）

④訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示

- ⑤訪問介護員の業務の実施状況の把握
- ⑥訪問介護員の業務管理
- ⑦訪問介護員の研修、技術指導
- ⑧その他サービスの内容の管理に関する必要な業務

7. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者） 坂本 敏子

〔職名〕 管理者・サービス提供責任者

TEL 092-892-5552 FAX 092-892-5301

○受付時間 毎週月曜日～日曜日 8:30～17:30

○所在地 〒819-0043

福岡市西区野方4丁目34番1号

(2) 行政機関その他苦情受付窓口

福岡市西区保健福祉 センター 福祉・介護保険課	〒819-8501 所在地 福岡市西区内浜1-4-1 電話番号 092-895-7063 FAX 092-881-5874 受付時間 8:45～17:15
福岡市南区保健福祉 センター 福祉・介護保険課	〒812-0032 所在地 福岡市南区塩原3-25-3 電話番号 092-559-5125 FAX 092-512-8811 受付時間 9:00～17:00
福岡市城南区保健福祉 センター 福祉・介護保険課	〒814-0192 所在地 福岡市城南区鳥飼6-1-1 電話番号 092-833-4170 FAX 092-822-2133 受付時間 8:45～17:15
福岡市中央区保健福祉 センター 福祉・介護保険課	〒810-8622 所在地 福岡市中央区大名2-5-31 電話番号 092-718-1099 FAX 092-771-4955 受付時間 8:45～17:15
福岡市早良区保健福祉 センター	〒814-8501 所在地 福岡市早良区百道2-1-1

福祉・介護保険課	電話番号 092-833-4352 FAX 092-831-5723 受付時間 8:45～17:15
福岡市博多区保健福祉 センター 福祉・介護保険課	〒812-0011 所在地 福岡市博多区博多駅前 2-19-24 電話番号 092-419-1078 FAX 092-441-1455 受付時間 9:00～17:00
福岡市東区保健福祉 センター 福祉・介護保険課	〒812-8653 所在地 福岡市東区箱崎 2-54-1 電話番号 092-645-1071 FAX 092-631-2191 受付時間 9:00～17:00
国民健康保険団体連合会	〒812-8521 所在地 福岡県博多区吉塚本町 13-47 電話番号 092-642-7859 FAX 092-642-7857 受付時間 9:00～17:00

8. 事故発生時の対応について

事故発生時	事故が発生した場合、速やかに協力医療機関等と連携を図り応急対応を行います。また、家族・身元引受人・関係機関に連絡します。必要な場合、市町村に報告します。
賠償責任	サービスの提供にともなって当事業所の責任により、利用者の生命、身体、財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償致します。但し、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、事業者の損害賠償責任が生じない場合があります。

9. 緊急時等における対応方法

訪問介護員等は指定訪問介護サービスの提供中に、ご契約者の病状に急変、その他の緊急事態が生じた時は、速やかに応急の処置を行い、主治医あるいは協力医療機関に連絡し、適切な処置を講じます。

10. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

当事業所では提供するサービスの第三者評価は実施しておりません。

11. 秘密保持について

- (1) 事業所及びその従業者は、業務上知り得た利用者又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旨に従業者との雇用契約の内容とする。
- (3) サービス担当者会議等において、利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、利用者又はその家族の同意をあらかじめ文書で得ておくものとする。

12. 虐待の防止のための措置に関する事項

入所者・利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じる。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備すること
- (3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を年2回実施する。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を配置する。

13. サービス契約の終了

契約者及び事業者は、利用契約書第13条に則り、または利用者やその家族が本重要事項説明書6.サービスの利用に関する留意事項に著しく反したときサービス契約を解除することができる。

14. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

15. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

16. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又は福

社サービスの提供者と密接な連携に努めます。

- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

17. サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から5年間保存します。
- (3) 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

18. 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等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。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (3) 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、次に掲げる措置を講じます。
 - 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、従業者に周知徹底しています。
 - 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ています
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的を実施します。

19. 身体拘束の対応

- (1) 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に緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束は行わない。
- (2) 緊急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かった理由を記録し、家族、管理者、担当居宅介護支援事業所に報告するものとする。尚、実施後は速やかな解除に努めるものとする。

20. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継

続計画)を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い必要に応じて業務継続計画の変更を行います

年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

〈事業者〉 株式会社 さわやか倶楽部

所在地 北九州市小倉北区熊本2丁目10番10号

代表者 山本 武博

事業所名 さわやかヘルパーステーション野方

所在地 福岡市西区野方4丁目34番1号

説明者職名

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者

住所

氏名

印

利用者代理人

住所

氏名

印

※この重要事項説明書は、厚生省令第35号（平成18年3月14日）第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。