

## 重 要 事 項 説 明 書

## 1. 事業目的及び運営方針

利用者が地域における自立生活及び社会参加ができるよう、その利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じ、外出時における移動の介護の援助、また、利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。

## 2. 事業所の名称・指定番号及びサービス提供地域

事業所の名称	東松山訪問介護事業所
サービスの種類	移動支援
事業所の所在地	〒791-1116 愛媛県松山市南土居町70番地4
電話番号	089-970-1238
FAX番号	089-975-7445
介護保険事業所番号	3860100041
通常の事業の実施地域	松山市(旧北条市・旧中島町・島嶼部を除く)・東温市・砥部町(旧広田村を除く)・伊予郡松前町の区域

## 3. 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	従業者及び業務の管理を、一元的に行います。	常勤兼務 1名
サービス提供責任者	訪問介護の利用の申込みに係る調整、訪問介護計画の作成、訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。	常勤兼務 5名 (管理者含む)
訪問介護員	訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問介護のサービスを提供します。	非常勤 26名
事務職員	必要な事務を行います。	常勤 1名

## 4. 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日 ただし、国民の祝日及び年末年始(12月30日から1月3日まで)を除きます。
営業時間	月曜日から金曜日 午前8時45分から午後5時15分
サービス提供日	365日毎日
サービス提供時間	午前7時から午後10時 電話等により、24時間常時連絡可能です。

## 5. 移動支援の内容

外出する際、介護者が同伴できない時に、徒歩や公共交通機関（バス・鉄道・タクシー等）を使ってヘルパーが一对一で付き添い、外出の支援を行います。

## 6. サービス利用料及び支払い方法

### （１）利用者負担額（契約書第５条参照）

①上記サービスの利用に対しては、通常９割が介護給付の給付対象となります。事業者が介護給付を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の１割（定率負担）を事業所にお支払いいただきます。

### ②２人のホームヘルパーにより訪問を行なった場合

＊ １人のヘルパーによる介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと２人のヘルパーでサービス提供した場合は、２倍の利用者負担額をいただきます。

### ③利用者負担額の上限等について

- ＊ 介護給付費対象のサービス利用者負担額は上限が定められています。
- ＊ 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨お申し出ください。
- ＊ 当事業所において利用者負担の上限管理を担当し、具体的に上限を超える際の調整を行った場合には、別途上限管理にかかる費用（月額１５０円）をお支払いいただきます。

### ④サービス提供地域を越える場合

＊ 通常の実施地域（前記サービス提供地域）を超える場合の居宅介護等に要した交通費（車で１kmごとに５０円）を徴収させていただきます。

### ⑤利用者負担の減免について

#### 【利用者負担に関する月額上限】

＊ １ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて４区分の月額負担が設定され、それ以上の負担の必要はありません。

所得区分		世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護		生活保護受給世帯	０円
低所得１		市町村民税非課税世帯であって利用者本人の収入が年収８０万円（障がい基礎年金２級相当額）以下の方	０円
低所得２		低所得１以外の市町村民税非課税世帯の方	０円
一般	所得割１６万円未満	市町村民税課税世帯	９，３００円
	所得割１６万円以上		３７，２００円

①児童の場合、一般の所得割が２８万円未満の場合４，６００円となり、生活保護、低所得１、２世帯の方は０円となります。

### ②利用者負担額の上限について

負担上限月額に達する見込みがあり、かつ複数の事業者によるサービスを利用する場合は上限管理事務を行う事業所を算定する場合があります。

### （２）利用料支払い方法

料金は、サービスを利用した月の翌月の末日までにお支払いください。常勤スタッフが集金に伺います。

## 7. 利用の中止、変更、追加

- (1) ご利用者の都合により、訪問介護サービスの利用の中止又は利用開始時間の変更ができます。この場合にはサービス利用開始時間の1時間前までは事業者申し出て下さい。それ以降に申し出た場合は、取消料700円をお支払いいただきます。但し、利用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。

## 8. 緊急時・事故発生時等の対応

- (1) 事業所は、サービスの提供を行っているときに、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とともに管理者に報告します。
- (2) 事故等が起こった場合は、家族及び市町村（保険者）、並びにサービス事業者と連絡するとともにその状況及び対応について記録します。
- (3) 賠償すべき事故が発生した場合は、速やかにその損害を賠償いたします。

## 9. 苦情対応

- (1) サービス内容に関する苦情、ご相談を承ります。

事業所窓口	東松山訪問介護事業所
担 当	管理者及びサービス提供責任者
電 話 番 号	089-970-1238
ファックス番号	089-975-7445
E メ ー ル	higashi.m-kaigo@jikyokai.or.jp

- (2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情処理要領を定め、迅速かつ適切に対応します。
- ② 相談・苦情処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録し、整備・保管します。
- ③ サービス利用者より、苦情や事故の報告があった場合は速やかに訪問し、実状の確認を行います。又、サービス担当者からも事情を聴取します。
- ④ 相談担当者は、把握した状況をもとに検討を行い、管理者が対応を決定します。
- ⑤ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ対応方法を含めた結果報告を行います。
- ⑥ 当事業所において、処理し得ない内容についても、行政窓口など関係機関との協力により、適切な対応方法を検討し、対処します。

- (3) 行政の窓口

機関名	担当課・所在地	電話番号等
松山市	障がい福祉課 松山市二番町四丁目7-2	電話：089-948-6353 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日・年末年始を除く)
東温市	社会福祉課 東温市見奈良530番地1	電話：089-964-4406 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日・年末年始を除く)
砥部町	障がい福祉係 伊予郡砥部町宮内1392番地	電話：089-962-7255 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日・年末年始を除く)
松前町	障がい福祉課 伊予郡松前町大字筒井631番地	電話：089-985-4232 受付時間 平日午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日・年末年始を除く)
愛媛県社会福祉協議会	愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 松山市持田三丁目8番15号	電話：089-998-3477 受付時間 平日午前9時00分～午後12時分 平日午後1時00分～午後4時30分 (土日・祝日・年末年始を除く)

## 10. 第三者評価の状況     なし

## 11. 虐待の防止について

(1) 事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待防止等のために次のとおり必要な措置を講じます。

- ① 虐待防止に関する責任者を管理者とします。
- ② 成年後見人制度の利用を支援します。
- ③ 苦情解決対策を整備しています。
- ④ 従業者に対する虐待防止の啓発・普及するための研修を実施しています。
- ⑤ 虐待の発生または、再発を防止するための委員会を開催し、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- ⑥ 事業所は、サービス提供中に、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村に通報します。

(2) 行政の窓口

名称	担当課・所在地	電話番号等
松山市障がい者 虐待防止センター	松山市障がい福祉課 松山市二番町四丁目 7-2	電話：089-948-6849 受付時間：24 時間対応
東温市障がい者 虐待防止センター	東温市社会福祉協議会 東温市見奈良 530 番地 1	電話：089-955-0150 受付時間：平日午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 (土日・祝日・年末年始を除く)
砥部町障害者 虐待防止センター	砥部町介護福祉課 伊予郡砥部町宮内 1392 番地	電話：089-962-7255 受付時間：平日午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 (土日・祝日・年末年始を除く)
松前町障がい者 相談支援センター	松前町福祉課 伊予郡松前町大字 筒井 631 番地	電話：089-985-4112 受付時間：平日午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 (土日・祝日・年末年始を除く)
愛媛県障がい者 権利擁護センター	福祉総合支援センター	電話：089-911-2177 受付時間：平日午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 (土日・祝日・年末年始を除く)

## 12. 身体拘束等の禁止について

事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、以下の措置を講じます。

- (1) 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。
- (2) 事業所は、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その他必要な事項を記録する。
- (3) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
  - ① 身体拘束等の適正化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。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
  - ② 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
  - ③ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

## 13. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業所は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当場合を除いて、契約中及び契約終了後、第三者に漏らすことはありません。
- (2) 事業所は、訪問介護員その他の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、必要な措置を講じます。

- (3) 書類等は、サービスを完結した日から5年間適正に保管します。

#### 14. BCP（業務継続計画）策定について

- (1) 感染症に係る事業継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 感染症の予防及びまん延の防止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ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を行います。
- (5) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

#### 15. ハラスメント対策について

- (1) 事業者は、職場におけるハラスメント防止対策に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- (2) 利用者が事業者の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、ハラスメント等の行為を禁止します。
- (3) 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等に掲載する行為を禁止します。

#### 16. サービス利用に際してのお願い

- (1) 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の配慮をお願いします。
- (2) 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けて下さい。
- (3) 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出来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。
- (4) 訪問中の喫煙、飲酒はご遠慮ください。
- (5) 気象庁による警報発令時、または大雨、強風、積雪等の悪天候、自然災害などによりサービスの実施が著しく危険であると事業所が判断したときには、事業所からの申し出により予定の変更をお願いする場合があります。