

## 重要事項説明書

### 1. 事業目的及び運営方針

要介護状態となった場合においても、可能な限りその居宅において、その能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護その他生活全般にわたる援助を行います。  
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. 事業所の概要

事業所の名称	東松山訪問介護事業所
サービスの種類	訪問介護
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	38701000942
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6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25名
事務職員	必要な事務を行います。	常勤1名

### 4. 営業日時

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. 事業所体制

事業所は、特定事業所として以下の体制を整え、質の高い充実した介護支援の提供を行います

- (1) 全ての訪問介護員に対して個別の研修計画を作成し、年間を通じて計画的に研修を実施します。
- (2) 訪問介護員等の技術指導を目的とした会議を定期的開催します。
- (3) サービス提供責任者が、訪問介護員等に利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けます。
- (4) 原則として、全てのサービス提供責任者は法令に定められた有資格者・有経験者を配置します。

## 6. 訪問介護の内容

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、水分補給を行います。
	保清介助	入浴、洗髪、清拭などを行います。
	排泄介助	おむつ交換、トイレ誘導を行います。
	移動介助	体位変換、車いす等へ移乗の介助を行います。
	外出介助	通院、買い物介助を行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除・整理整頓	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。
生活や介護に関する相談・助言を行います。 関係機関などの連絡を行います。		

## 7. サービス利用料及び支払い方法

### (1) サービス利用料

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、その利用者負担割合に応じた額になります。(当事業所では、下記の利用額に特定事業所加算Ⅱにあたる10%、介護職員等処遇改善加算(Ⅰ口)にあたる28.7%を上乗せした利用料となります。)

身体介護が中心の場合	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
日 中	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円
夜間 早朝	2,040円	3,050円	4,840円	7,090円
深夜	2,450円	3,660円	5,810円	8,510円

※1時間30分以上の指定訪問介護を行ったときは、30分を増すごと820円を加算

生活援助が中心の場合	20分以上 45分未満	45分以上
日 中	1,790円	2,250円
夜間 早朝	2,240円	2,750円
深夜	2,690円	3,300円

※「身体介護が中心」及び「生活援助が中心」において、利用者の同意を得て、同時に2人の訪問介護員等がサービス提供した場合は、上記基本利用料の2倍の額となります。

#### 加算料金

加算の種類	単位数	利用料	算定要件
夜間・早朝加算	所定単位数の25%		早朝（6：00～8：00）又は夜間（18：00～22：00）にサービスを提供する場合
深夜加算	所定単位数の50%		深夜（22：00～翌6：00）にサービスを提供する場合
特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の10%		体制要件（計画的に研修、会議を開催すること等）と人材要件（サービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士を30%、または訪問介護員のうち介護福祉士を30%以上配置している。）を満たしている場合。（1月につき）
緊急時訪問介護加算	100	1,000円	利用者、家族等から要請を受けて、ケアマネージャーが必要と認めたときに居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を緊急に行った場合。（1回につき）
初回加算	200	2,000円	新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が、初回もしくは初回訪問の属する月に、自ら訪問介護を行った場合、又は他の訪問介護員に同行訪問を行った場合。（1月につき）
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ	所定単位数の28.7%		介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算。

#### （2）その他の費用

交通費	通常の実施地域を越える場合のサービスに要した交通費（車で1kmごとに50円）を徴収させていただきます。
キャンセル料	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の1時間前までに事業所に申し出てください。それ以降に申し出た場合は、キャンセル料700円をお支払いいただきます。ただし、利用者の体調不良など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料はいただきません。

#### （3）利用料お支払い方法

支払い方法	支払い要件
口座引き落とし	指定いただいた金融機関の口座から、利用された月の翌月末に引き落とし致します。手数料は、事業所負担です。
現金払い	愛媛県外に本店のある金融機関をお持ちの方、郵便局をご利用の方は、常勤スタッフが集金にうかがいます。

### 8. 緊急時・事故発生等の対応

- （1）訪問介護員等は、指定訪問介護を実施中に、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、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に連絡するとともに、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. 苦情の対応

(1) サービスの内容に関する苦情、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	指導監査課 松山市二番町四丁目 7-2	電話：089-948-6968 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	長寿介護課 高齢福祉係 東温市見奈良 530 番地 1	電話：089-964-4408 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	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	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)
愛媛県国民健康 保険団体連合会	介護保険係 松山市高岡町 101-1	電話：089-968-8700 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)

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、従業員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

機関名	担当・所在地	電話番号等
松山市	介護保険課 松山市二番町四丁目7番地2	電話：089-948-6949 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	長寿介護課 高齢福祉係 東温市見奈良530番地1	電話：089-964-4408 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	福祉課 地域包括支援センター係 松前町大字筒井631番地	電話：089-985-4205 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	介護福祉課 伊予郡砥部町宮内1392番地	電話：089-962-6118 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 総合福祉センター	総合福祉支援センター 松山市本町7-2	電話：089-922-5040 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	愛媛県権利擁護センター 松山市持田三丁目8番15号	電話：089-921-8912 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. 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員であった者が、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に、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。

## 13. 業務継続計画の策定について

- (1) 感染症に係る業務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。

## 14. 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。

## 15. サービスのご利用にあたってのお願い

- (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は、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、飲酒はご遠慮下さい。
- (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。