

重要事項説明書

1. 事業の目的及び運営の方針

(一) 事業の目的

要介護状態又は要支援状態にある利用者及び事業対象者に対し、適正な訪問介護サービス及び介護予防型訪問サービス（以下、「サービス」といいます。）を提供することを目的とします。

(二) 運営方針

事業所の訪問介護員等は、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、サービスを提供します。

2. 職員の職種、人数及び職務内容

(一) 管理者（1名）……従業者及び業務の管理を一元的に行います。

(二) サービス提供責任者（介護福祉士）（3名）

……サービスの利用申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画及び介護予防型訪問サービス計画の作成等を行います。

(三) 訪問介護員等（10名）：介護福祉士、1級課程修了者、2級課程修了者……サービスを提供します。

(四) 事務職員（1名以上）……必要な事務を行います。

3. 営業日及び営業時間等

(一) 営業日…月曜日～金曜日

(二) 営業時間…午前8時30分～午後5時30分

(三) 休日…土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、8月15日、年末年始（12月29日～1月3日）

(四) サービス提供時間…24時間、年中無休

※電話等により、24時間常時連絡が可能な体制をとっています。
連絡先：(089) 926-5993（当事業所）

4. サービスの内容

サービスの内容は次のとおりです。

- ① 入浴、排泄、食事等の介助 ② 調理、洗濯、掃除等の家事 ③ 生活等に関する相談及び助言 ④ その他利用者に必要な日常生活上の世話

5. 利用料等及び支払方法

(一) 利用料等

① サービスに対する利用料

訪問介護サービス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、介護予防型訪問サービスを提供した場合の利用料の額は松山市が定めた基準によるものとします。それらのサービスが法定代理受領サービスであるときは、その自己負担割合に応じた額とします。

② 介護保険適用外の利用料

ケアプラン及び訪問介護計画又は介護予防型訪問サービス計画に位置付けられたサービスが訪問通所（通院）サービスの区分支給限度基準額を超える場合は、利用者は、事業所に対し、利用料の全額をお支払いいただきます。

③ キャンセル料

訪問のキャンセルを前もってご連絡いただけない場合には、以下のようにキャンセル料をいただきます。

前日まで（訪問予定前日の24時まで）	無料
当日（訪問予定当日の0時以降）	訪問予定1回毎に1,000円

※但し、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合や、介護予防型訪問サービスにおいて月額包括報酬に至った場合、キャンセル料は不要です。

(二) 支払方法

毎月、原則として「郵便局の自動払込み」又は「銀行等の口座振替」にてお支払いいただきます。

(三) 連帯保証人

連帯保証人は、利用者本人と連帯してサービス利用料の支払い義務を負います。

利用料は期日までにお支払いいただき、万一滞納した場合は、連帯保証人が金50万円を限度として責任を持って利用者と一緒に支払いいただきます。

6. 内容及び利用料その他の費用の額の変更

介護報酬の改定の際は、それに伴い内容及び利用料その他の費用の額を変更させていただきます。

7. 通常の事業の実施地域

松山市全域（旧北条市、島嶼部を除く）

8. 苦情処理

- (一) 利用者又は利用者の家族からの相談又は苦情等に対応する担当者及び窓口を常設しています。
電話 (089) 926-5993 (当事業所)
担当 管理者及び訪問介護員等
- (二) 当事業所に関する内容については速やかに対処し改善に努めます。

流れ

苦情受付→苦情受付の報告・確認→苦情解決への話し合い→解決結果の報告・記録

必要に応じて解決策について申出人に一定時期での報告を行います。
当事業所で解決困難の場合は関連機関等に助言を求めます。

- (三) 利用者又は利用者の家族のサービス提供事業者に対する苦情及び相談はいつでも以下の苦情申立機関及び相談窓口に行うことができます。
- 愛媛県国民健康保険団体連合会
受付日時 月曜日～金曜日 (土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く)
午前8時30分～午後5時15分
電話 (089) 968-8700
松山市 指導監査課
受付日時 月曜日～金曜日 (土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く)
午前8時30分～午後5時15分
電話 (089) 948-6968
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
受付日時 月曜日～金曜日 (土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日を除く)
午前9時00分～午後0時00分
午後1時00分～午後4時30分
電話 (089) 998-3477

9. 事故発生時の対応

事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る介護支援専門員に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録し、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

<損害賠償について>

事業所は、万が一の事故発生に備えて損害賠償責任保険に加入しています。

10. 虐待について

虐待の発生及び再発を防止するため、下記に掲げる措置を講じています。

- (一) 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会(テレビ電話装置等を活用して行うことができるものも含む)を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に十分に周知します。
- (二) 従業者は虐待の防止のための指針を遵守します。
- (三) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施します。
- (四) 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置いています。

当事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者(利用者の家族等利用者を現に養護する者)による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。

11. その他

<医療との連携について>

利用者の身体状況の変化には特に注意を払い、必要に応じた医療との連携を密に取る等、利用者や利用者の家族等の安心が得られるよう配慮致します。

<緊急時の対応・緊急時加算について>

サービスの提供中に利用者の病状の急変が生じた場合は、速やかに主治医又は医療機関と連絡を取り、救急治療あるいは救急入院など必要な措置を講じます。

利用者又は利用者の家族からの要請を受け、介護支援専門員と連携を図り居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を24時間以内に行った際、緊急時加算を算定する場合があります。

<初回加算について>

当事業所において、新規に訪問介護計画及び介護予防型訪問サービス計画を作成しサービスを実施させていただいた場合、初回加算を算定します。区分変更した場合や入院等で過去二月、当事業所のご利用がない場合も算定の対象となることがあります。

<第三者評価の実施状況について>

実施について、現状はありません。

但し、社会福祉法人 聖隷福祉事業団の内部監査を隔年で実施しています。