

# 障害福祉サービス（居宅介護）重要事項説明書

## 1. 事業の目的と運営方針

社会福祉法人新生福祉会が設置運営する楽生苑訪問介護事業所において実施する障害福祉サービスの指定居宅介護の適正な運営を確保するために、必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者の立場に立った適切な居宅介護の提供を確保することを目的とします。事業所は、指定居宅介護の提供にあたっては、利用者が日常生活又は社会生活を営むことができるよう、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て適切かつ効果的な援助を行うものとしします。

## 2. 事業者の内容

### (1) 訪問介護サービスを提供する事業者について

運営事業者の名称	社会福祉法人 新生福祉会
法人代表者の氏名	理事長 山中康平
法人所在地	広島県尾道市瀬戸田町林1288番地6 電話番号(0845)27-2943 FAX 番号(0845)27-2927
法人設立年月日	平成10年7月13日

### (2) 利用者に対してサービス提供を実施する事業所について

事業所名	楽生苑訪問介護事業所
指定番号	3471101604
管理者名	片岡眞由美
事業所の所在地	広島県尾道市瀬戸田町林1269番地8 電話番号(0845)26-4575 FAX 番号(0845)26-4576
サービスを提供する地域	尾道市瀬戸田町・尾道市因島洲江町・尾道市因島原町

### (3) 職員の職種、員数および職務の内容

事業所に勤務する職員の職種、員数および職務内容は次のとおりとする。

#### ①管理者 1名（サービス提供責任者及び訪問介護員兼務）

管理者は、事業所の従事者の管理及び勤務の管理を一元的に行う。

#### ②サービス提供責任者 1名以上（内1名 管理者兼務）

事業所に対する指定訪問介護等の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等、居宅介護計画の作成、相談支援専門員に対する必要な情報の提供等を行う。

#### ③訪問介護員等 常勤換算2.5名以上 指定居宅介護の提供に当たる。

### 3. 営業日及び営業時間

- 月曜日から金曜日（但し、12月30日～1月3日を除く）
- 午前8時30分から午後5時30分（但し、訪問介護の需要により24時間提供可能な体制とする。）
- 日曜日及び12月30日から1月3日までの期間において利用申し込みがあった場合は指定訪問介護の提供にあたる。
- 電話等により、24時間営業連絡が可能な体制をとる。

### 4. サービス提供責任者

利用者のサービス提供責任者は下記のとおりです。

サービス利用にあたって、ご不明な点やご要望などありましたら、お申し出ください。

サービス提供の責任者	片岡 眞由美
------------	--------

### 5. サービス利用に当たっての留意事項

#### (1) 訪問介護員について

サービスの提供に当たり訪問介護員は以下の業務が行えませんので、ご注意ください。

- ①医療行為
- ②利用者もしくはそのご家族等の金銭、預金通帳、証書、書類等の預かり
- ③利用者もしくはそのご家族からの金銭、または物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービスの提供
- ⑤利用者の居室以外の居室、庭等の敷地内の掃除、草刈り、植物の水やり等
- ⑥利用者宅での飲酒・喫煙・飲食
- ⑦利用者の日常生活を超えたサービス（大掃除・庭掃除等）
- ⑧利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治家活動、営利活動、その他の迷惑行為

#### (2) 受給者証の確認

「受給者証」の記載内容の変更があった場合は、できるだけ速やかに当事業所従業員にお知らせください。また、当事業所従業員より「受給者証」の確認をさせていただく場合はご提示お願いします。

### 6. 訪問介護員の研修

管理者は、訪問介護員に対し、次の研修を行うものとする。

- (1) 採用時研修 採用後1ヵ月以内
- (2) 継続研修 年1回以上

### 6. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

## 7. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

## 8. 個人情報の守秘義務

- (1) 職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密をほしゆします。
- (2) 事業者は、職員であった者に、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、職員でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
- (3) 事業者は、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いる場合は、利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は、当該家族の同意をあらかじめ文書により得ておくものとする。

## 9. 利用者の尊厳

利用者の人権・プライバシー保護のため業務マニュアルに基づき、従業者教育を行います。

## 10. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、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について記録します。

- (1) 身体的拘束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。）を年に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従事者に周知徹底を図るものとする。
- (2) 身体的拘束の適正化のための指針を整備すること。
- (3) 介護職員その他の従事者に対し、身体的拘束等の適正化の研修を定期的実施すること。

## 11. 重要事項の掲示

- (1) 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、勤務体制、その他重要事項を掲示するものとする。

利用者その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を掲示する。

- (2) 原則として重要事項をウェブサイトに掲載するものとする。

## 12. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その職員に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- (1) 事業所は利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (2) 当該事業所職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (4) 事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。 役職 管理者 氏名 片岡眞由美

## 13. 感染症対策について

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、職員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) 職員に対し、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実施します。

## 14. 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、利用者に対する障害福祉サービス（居宅介護）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、業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、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実施します。
- (3) 定期的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。

## 15. ハラスメント対策について

- (1) 事業所は、適切な障害福祉サービス（居宅介護）の提供を確保する観点から、職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こと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。
- (2) 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。下記のよう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

## 16. サービス提供の記録

- (1) 指定居宅介護の実施ごとに、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) 指定居宅介護の実施ごとに、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。

## 17. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご利用様に生じた損害については、事業者は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、ご利用様に故意又は過失が認められた場合には、ご利用様の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、事業者の損害賠償責任を減じさせていただきます。

## 18. 提供するサービスの内容

### (1) 居宅介護

身体介護	食事介助・排泄介助・入浴介助・清拭・体位変換・衣類の着脱介助・整容介助など
家事援助	調理・洗濯・掃除・買い物など

## 19. 利用料金と利用者負担額について

介護給付によるサービス利用に関しては、法令に従い受給者証の記載内容に基づく利用者負担額もしくは市町村の決定する利用者負担額『利用者本人及び扶養義務者の能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）』をお支払いいただきます。

※利用者負担額及びサービス利用料金については、別表料金表をご覧ください。

## 20. 居宅介護サービスの中止、変更、追加

訪問予定日の17時30分までに連絡がないキャンセルについては、キャンセル料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。

※居宅介護サービス利用時

利用予定日の前日の17時30分までにキャンセルの申し出があった場合	無料
利用予定日（当日）キャンセルの場合	当日利用料の全額の50パーセント（その時の全サービス基本料金の50%）

◆緊急時の連絡先

(1) ご本人、家族からの緊急の連絡を24時間体制で受けられるようにしています。

(2) 緊急連絡先

①月曜日～金曜日（祝祭日を含む） 8：30～17：30	楽生苑訪問介護事業所 0845-26-4575
②・日曜日 8：30～17：30 ・月曜日～日曜日 17：30～翌8：30 ・年末年始（12月30日～1月3日）終日	サービス提供責任者 080-8230-0628

※サービス提供責任者が対応いたします。

①の時間帯は、サービス提供責任者が、相談支援専門員と連絡を取り必要なサービス提供を行います。

②の時間帯は、サービス提供責任者が当番制で対応します。

なお、サービス提供中に緊急事態が生じた場合には、「緊急連絡表」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

21. 苦情相談窓口

※サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

(所在地) 広島県尾道市瀬戸田町林1269番地8

(事業者) 楽生苑訪問介護事業所

(連絡先) 0845-26-4575

(FAX) 0845-26-4576

(責任者) 管理者 片岡 眞由美 (担当) サービス提供責任者 片岡 眞由美

ご利用時間：月曜日～金曜日 8時30分～17時30分

※公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

尾道市役所

高齢者福祉課 介護保険係

電話番号：0848-38-9440

広島県国民健康保険団体連合会 電話番号：082-554-0783

苦情処理第三者委員 氏名 松村 晃次 電話番号：0845-27-1601

氏名 村上 登貴子 電話番号：090-5375-1207

公平中立な立場で、苦情を受け付け相談にのっていただける委員です。

## 22. 秘密保持について

- (1) 事業所は、業務上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な理由を除いて、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) あらかじめ文書により利用者の同意を得た場合には、前項の規定に関わらず、一定の条件の下で個人情報を利用できるものとします。

## 23. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

※第三書評価の実施状況 実施の有無 【 無  有】

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

事業所	所在地	広島県尾道市瀬戸田町林1269番地8
	事業所名	楽生苑訪問介護事業所
	管理者	片岡 眞由美 印
	説明者氏名	印

私は、事業者から上記内容の説明を受け内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

ご利用者	住所	
	氏名	印

ご利用者 代理人	住 所	
	氏 名	印
	(続柄)	