

訪問介護サービス 重要事項説明書

訪問介護サービスの提供開始にあたり、厚生省令第37号第8条に基づいて、当事業者が利用者に説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1. 事業者概要（当事業所の相談窓口）

介護保険法令に基づき福井県知事から指定を受けている事業所名称等概要（指定番号）

指 定 番 号	1 8 6 0 1 9 0 4 5 1
指定居宅介護サービスの種類	訪問介護
事 業 者 名 称	光陽ホームヘルパーステーション
事務所の所在地	福井市光陽3丁目10-24
通常の事業実施地域	福井市
電 話 番 号	0 7 7 6 - 2 4 - 9 9 9 7

2. 事業の目的と運営方針

事業の目的	ヘルパーサービスは、介護保険法及び契約に従い利用される方が可能な限りその居宅において、自立した日常生活がすごせるように、入浴、排泄、食事の介護、その他生活全般にわたる援助を訪問して提供する。
運営の方針	要介護者等の心身の特性を踏まえ、利用者に応じた適切な介護を提供し、居宅において自立した日常生活ができるよう援助を行う。訪問介護の実施に当たっては、地域の結びつきを重視し、関係市町村、地域の医療機関、保健・福祉等他の関連機関との連携をはかる。

3. 事業所の職員体制

従業者の職種	員数	勤務及び態勢
管理者	1人	事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行う。
サービス提供責任者	2人以上	訪問介護計画の作成、利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行うとともに、自らも指定訪問介護の提供に当たる。
訪問介護員等	2.5人以上	指定訪問介護事業の提供に当たる。

4. 営業時間

営 業 日	年中毎日サービス提供を行う
営業時間	8時30分より17時30分まで(時間外の要望については相談に応じます) 電話等により、24時間常時連絡が可能な体制をとる。

5. 利用料

- ① 指定訪問介護を利用した場合の利用額は、厚生労働大臣の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、介護保険負担割合証に記載のある割合の額とする。
- ② 中山間地域等に居住する利用者に対し、通常の訪問の実地地域を越えて訪問を行う場合には、中山間地域加算を算定します。
- ③ 支払方法は、1か月分を徴収する。翌月15日頃までに請求書を利用者に通知し、同月27日までに直接徴収又は銀行口座振替の方法をとる。

6. 苦情申立窓口

提供したサービスに苦情がある場合は、その申し出を随時受け付けます。改善に努め必要な対処を行うとともに、これを理由に、利用者にたいして不利益を与えません。

また、介護保険法令に従い、市町村及び国保連の苦情処理申し立て機関に苦情を申し立てることができます。

窓 口	方 法	申し立て時間
光陽ホームヘルプステーション 担当 サービス担当責任者	電話 24-9997 FAX 24-9978	営業日 8時30分～17時30分
福井市役所介護保険課	電話 20-5715	平 日
国民健康保険団体連合会	電話 57-1614	8時30分～17時15分

利用者から訪問介護に対する苦情の申し立てがあった場合は以下の手順で処理を行う。

- (1) サービスの内容に対する不満で何らかの処理を必要とする時は申し立て者に対し、今後の処理方法や結果報告の時期について説明し、又使用している居宅介護支援事業所へ連絡する。
- (2) 苦情処理にあたっては、居宅介護支援事業所からの事実確認に応じ必要な処理、改善に努力する。
- (3) それでも理解が得られない場合は、サービス種類の変更に同意する。
- (4) 第三者委員を設置

サービス内容およびスタッフへの意見、苦情などの直接の申し出先として第三者機関を設置する。

牧尾 映太郎

福井市東今泉町12-4

0776-54-5109

7. 緊急時（24時間連絡体制）の対応

- （1）利用者の病状が急変している場合は、速やかに主治医へ連絡します。また、家族の方に主治医への連絡を行うことを指導します。
管理者・サービス提供責任者は、携帯電話を常時携帯し、緊急時、夜間、休日等の連絡がスムーズに行えるようにします。
- （2）事業所は、利用者の病状等については、主治医と密接な連携をとります。
- （3）利用者又は家族等から電話等により介護に関する意見を求められた場合に常時（24時間）対応できる体制をつくります。

緊急連絡先

光陽ホームヘルパーステーション

電話 24－9997

FAX 24－9978

8. 秘密の保持

事業に関わる個人情報とは、心身の状況にふれるものであり個人情報保護の観点からプライバシーの保護等において特に配慮する。

- （1）個人情報の取得・利用・提供に関しては、事業と活動にふさわしい利用目的と範囲を明確にし、適切に取り扱う。
- （2）個人情報への不正なアクセス、紛失、破壊、改ざん及び漏洩などが発生しない安全確実な業務を確立する。
- （3）事業への利用者の主体的参画を育むとともに、医療や介護に関する大切な情報を、わかりやすく本人に提供し説明する。開示、訂正等の請求には、誠意を持って対応する。

法令を遵守し、個人情報を保護するためのマネジメントシステムを定め、継続的な改善を図る。すべての職員に本方針を徹底させる。

従業者は、職務上知り得た、利用者またはその家族に関しての情報など、職務期間また退職後においても、これらの秘密を保持する。

9. 事故発生時の対応

当事業所は利用者に対する訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族等に連絡をおこなうとともに、必要な措置を講じます。
当事業所はサービス提供時の事故に備えて、損害保険制度に加入しています。

10. サービス提供困難時の対応

当事業所は、訪問介護利用申込者の住所が通常時のサービスを提供する地域（通常の事業の実施地域）以外であった場合でも原則としてその訪問に掛かる交通費等の費用を利用申込者に説明し、納得の上訪問介護サービスを実施することとするが、その地域への訪問移動時間等において常識的にみて利用者に対し適切な訪問介護を提供することが困難であると認めた場合は、利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡及び適切な他の訪問介護事業者等の紹介その他の必要な対応を講じるものとする。

11. 人権の擁護および虐待防止のための措置

当事業所は利用者の人権の擁護および虐待の防止等のため、次に掲げる措置を講じます。

- ① 虐待の防止に関する責任者 管理者 森下 由起子
- ② 成年後見制度の利用支援を行います。
- ③ 従業者に対する利用者の人権擁護、虐待の防止の普及・啓発等の観点から、虐待の発生や再発を防止するための委員会の設置・開催・研修の実地等を行います。
- ④ 事業所内および利用者の居宅・その他の場所において、当事業所の従業者または擁護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者のこと）・その他の者により、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。

12. ハラスメント対策に関する事項

当事業所は、ハラスメント行為を「人の尊厳を不当に傷つける社会的に許されない行為」と位置づけ、次に掲げる措置を講じます。

- ① 職場におけるハラスメント行為の禁止。 対象者は従業者全て、また利用者やその家族、取引先の社員の方等も含む。
- ② 従業者に対するハラスメントに関する研修を行います。
- ③ 職場におけるハラスメントに関する相談窓口を設置し、従業者だけでなく利用者やその家族、取引先の社員の方等からの相談にも、必要に応じて適切な対応を行うように努めます。また、カスタマーハラスメントについても同様な対応を行います。

平成 30 年 4 月 1 日	介護保険法改正により改訂
令和 3 年 4 月 1 日	介護保険法改正により改訂
令和 5 年 2 月 10 日	整備改訂
令和 7 年 1 月 10 日	整備改訂

年 月 日

- (乙) 当事業者は、甲 1 に対する居宅介護サービスの提供開始に当たり、☐ 甲 1 に
☐ 甲 2
対して、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、サービス内容及び
重要事項を説明しました。

(乙) 居宅サービス事業者

事務所所在地 福井市光陽 3 丁目 1 0 - 2 4

名 称 光陽ホームヘルパーステーション

説 明 者 氏名

- (甲) 私は、サービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、乙からサービス
内容及び重要事項の説明を受けました。

(甲 1) 利 用 者 住所

氏名

(甲 2) 利用者の家族 住所

氏名