

## 重要事項説明書（訪問介護サービス）

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約を締結される方に対して、厚生労働省令第37号第8条に基づき、当事業者の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたい事項を説明するものです。

### 1. 事業者

名称 社会福祉法人今治市社会福祉協議会  
所在地 今治市南宝来町一丁目9番地8  
連絡先 電話 0898-22-6018 FAX 0898-22-6022  
代表者職氏名 会長 長 野 和 幸  
設立年月日 平成17年1月16日

### 2. 事業所の概要

名称 今治市社協介護サービスセンター玉川  
所在地 今治市玉川町大野甲86番地1  
事業所番号 3870201021  
管理者名 □□ □□  
連絡先 電話 0898-36-8801 FAX 0898-36-8803  
通常のサービス提供地域 今治市（但し、来島、小島、馬島を除く、旧今治市・旧朝倉村・旧玉川町・旧波方町・旧大西町・旧菊間町・旧関前村の区域に限る。）

### 3. 事業の目的と運営方針

#### (1) 事業の目的

社会福祉法人今治市社会福祉協議会が開設する今治市社協介護サービスセンター玉川は、要介護状態にある高齢者等に対し、適切な訪問介護サービスを提供することを目的とします。

#### (2) 運営方針

事業所の従業者は、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、必要な日常生活上の援助を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ります。

また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

### 4. 事業所の職員体制等

#### (1) 管理者 1名（常勤職員 サービス提供責任者を兼務）

管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を行います。

#### (2) サービス提供責任者 7名（常勤職員 介護福祉士7名）

サービス提供責任者は、利用者の申し込みに係る調整、訪問介護員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行います。

- (3) 訪問介護員（サービス提供責任者を除く） 30名以上  
内訳 介護福祉士100分の50以上

## 5. サービスの内容

- (1) 訪問介護サービスは、利用者の居宅(自宅)において介護福祉士その他政令で定める者を派遣して、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話をを行うサービスです。
- (2) 事業者は、次のサービス内容の区分の中から指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。

### 【サービス内容区分】

#### 〈身体介護〉

- ①起床介助  
②就寝介助  
③排泄介助  
④衣服の着脱  
⑤整容介助  
⑥身体の清拭・洗髪  
⑦入浴介助
- ⑧食事介助  
⑨体位変換  
⑩服薬管理  
⑪通院等介助  
⑫自立生活支援・重度化防止のための見守りの援助  
⑬その他（ ）

#### 〈生活援助〉

- ①調理  
②洗濯  
③住居の掃除・整理整頓  
④買い物  
⑤薬の受取り  
⑥衣服の入れ替え等  
⑦その他（ ）

- (3) サービス提供にあたっては、別添の「訪問介護計画書」に添って計画的に提供します。

## 6. 営業日及び営業時間

○営業日 月～金曜日（祝日を含む） 年末年始（12月29日から1月3日）を除きます。

※但し、上記以外の日においても、訪問介護計画書に応じサービス提供を行うことができます。

○営業時間 8時30分～17時30分（事務所）

※サービス提供時間は、利用者の希望者に応じて午前6時～午前0時（24時）までとします。

(注)本会会長が必要と認めた場合には、営業日及び営業時間の変更又は臨時に休業することがあります。

○ご利用者からの要請により、緊急対応訪問（身体介護に限る）ができます。

上記営業日・時間内で対応可能ですが、担当介護支援専門員の承諾が条件です。

○電話により24時間常時連絡が可能な体制とします。

## 7. サービス提供の記録等

- (1) サービス提供をした際には、あらかじめ定めた「訪問介護計画書」に必要事項を記入し、利用者の確認を受けます。
- (2) 事業者は、一定期間ごとに「訪問介護計画」の内容に添って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問介護記録簿」その他の記録を作成し、利用者に説明のうえ交付するとともに、居宅介護支援事業者に提出します。
- (3) 事業者は、前2号の記録を作成完了後5年間は適正に保管し、契約者もしくは契約時の代理人の求めに応じて閲覧に供し、または実費によりその写しを交付します。

## 8. サービス利用料及び利用者負担

- (1) サービスにかかる利用料及び利用者負担金は、別紙「サービス利用料金表」のとおりです。
- (2) 居宅サービス計画を作成しない場合など、「償還払い」となる場合には、いったん利用者が利用料（10割）を支払い、その後お住まいの市町村に対して保険給付分（7割から9割）を請求する事になります。
- (3) 介護保険外のサービスとなる場合は（サービスの利用料が制度上の支給限度額を超える場合を含む。）には、全額自己負担となります。（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅介護サービス計画を作成する際に、居宅介護支援専門員から説明の上、同意を得ることになります。）
- (4) 自己負担金は、原則として自動口座引落とし（ご指定の金融機関の口座から、当月請求分を翌月27日に引き落とします。）としますが、次のいずれかの方法によるお支払いも可能です。
  - ① 現金払い（サービス提供時に毎回、または当月請求分を翌月20日までにお支払い願います。）
  - ② 銀行振込（当月請求分を翌月の20日までに、利用者の方がお振込み願います。振込み手数料は利用者負担となります。）
- (5) 交通費の実費負担について
  - ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合はホームヘルパーが訪問するための交通費をいただきます。その他、入場料、利用料などが必要な場合は実費をいただきます。
  - ② 事業者の自動車を使用した場合の交通費は、実施地域を越えた地点から路程1kmあたり、20円、やむを得ず有料道路・有料橋梁・船舶を使用する場合には、あらかじめ説明してご了承を得た上で実費をいただきます。

## 9. サービス提供責任者等

サービス提供の責任者は、次のとおりです。サービスについてご相談や不満がある場合には、どんなことでもお寄せください。

氏名 \_\_\_\_\_ 連絡先（電話）0898-36-8801

## 10. キャンセル

- (1) 利用者がサービスの利用の中止をする際には、速やかに前記のサービス提供責任者連絡先までご連絡ください。
- (2) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください（ただし、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は、キャンセル料は不要です）。
  - ① サービス利用日の前日まで・・・無料
  - ② サービス利用日の当日・・・利用料負担額の50%
- (3) キャンセル料は、利用者負担のお支払いに合わせてお支払いいただきます。

## 11. 相談窓口、苦情対応、虐待対応のための措置

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。また、本事業者が選任している「第三者委員」に相談することができます。

電話番号 0898-36-8801 FAX番号 0898-36-8803

(担当者) □□ □□ (苦情解決責任者) △△ △△

対応時間 第6頁の営業日の営業時間 8時30分～17時30分

○第三者委員

近藤健太郎	今治市松本町4-2-11	0898-31-4476
越智 光憲	今治市上浦町井口6322	0897-87-2079
矢野 和馬	今治市玉川町小鴨部甲363-4	090-2826-9898

○次の公的機関においても、苦情申出等ができます。

- |                  |                             |
|------------------|-----------------------------|
| ① 今治市役所介護保険課     | 月曜日から金曜日（祝祭日及び12/29～1/3を除く） |
| 8時30分から17時15分    | 電話番号 0898-36-1526           |
| ② 愛媛県国民健康保険団体連合会 | 月曜日から金曜日（祝祭日及び12/29～1/3を除く） |
| 8時30分から17時15分    | 電話番号 089-968-8700           |

○虐待の防止のための措置

(1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じるものとします。

- ① 事業所における虐待の防止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。）を定期的で開催するとともに、その結果について、担当職員に周知徹底を図ります。
  - ② 事業所における虐待防止のための指針整備を行い、指針に沿った対応を実施します。
  - ③ 事業所において、担当職員に対し、虐待防止のための研修を定期的実施します。
- (2) ①から③の措置を適切に実施するための担当者を設置します。担当者は事業所長及び管理者とします。

12. 事故発生時の対応

- (1) 事業所は、事業の提供により事故が発生した場合には速やかに市町、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 会長は、利用者に対する事業の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

13. 緊急時の対応方法

- (1) 容態に変化があった場合には、かかりつけ医に連絡するなど必要な措置を講じる他、緊急連絡先や居宅支援事業所へ速やかに連絡します。
- (2) 事業実施中に、天災その他の災害が発生した場合、利用者の避難等の措置を講ずるほか、管理者に連絡の上その指示に従うものとします。

14. 衛生管理について

- (1) 事業所は、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るものとします。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止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、従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 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ます。

- (4) 事業所において、従業員に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的  
に実施します。

#### 15. 秘密保持

- (1) 従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (2) 事業所は、従業員であった者に、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、従業員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。
- (3) 事業所が得た利用者及びその家族の個人情報については、介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合には当該利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合には当該家族の同意をあらかじめ文書により得るものとします。
- (4) 事業所は、利用者及びその家族の個人情報について個人情報保護に関する方針及び社会福祉法人今治市社会福祉協議会個人情報保護規定また、厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

#### 16. 業務継続計画について

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとします。
- (2) 事業所は、従業員に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的  
に実施します。
- (3) 事業所は、定期的  
に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うものと  
します。

#### 17. ハラスメント防止対策について

- (1) 事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組んでいきます。
- (2) 事業所内外において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
- 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
  - 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
  - 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者、利用者及びその家族等を対象とします。

- (3) ハラスメント事案が発生した場合、ハラスメントの無い職場づくり（指針）及び介護現場におけるハラスメント対策マニュアルなどを基に対応し、同様の案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (4) 職員に対し、ハラスメントに対する考え方について研修を実施し、また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (5) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必

要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

#### 18. 身体拘束禁止のための措置

- (1) 事業所は原則として、利用者又は他の利用者等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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- (2) 事業者は、やむを得ず身体拘束を行う場合には、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します。

#### 19. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

第三者評価による評価は、実施していません。

#### 20. 当事業者の業務の概要

##### (1) 介護保険関連業務

①居宅介護支援事業 ②訪問介護事業 ③通所介護事業 ④(介護予防)訪問入浴介護事業 ⑤(介護予防)福祉用具貸与、販売事業 ⑥認知症対応型共同生活介護事業 ⑦ 介護予防・生活支援サービス事業(総合事業) ⑧要介護認定訪問調査

##### (2) その他の主な業務

①ボランティア活動の振興 ②福祉相談事業 ③高齢者生活福祉センターの経営 ④地域子育て支援拠点事業 ⑤地域包括支援センター事業 ⑥福祉サービス利用援助事業 ⑦障害福祉サービス事業 ⑧基幹相談支援センター事業 ⑨生活困窮者自立相談支援事業 ⑩生活支援体制整備事業 ⑪その他、地域福祉活動推進のための事業

#### 21. その他運営についての留意事項

- (1) 事業所は、従業者の質的向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務体勢を整備します。
  - ① 採用時研修 採用後1か月以内
  - ② 継続研修 年2回
- (2) 事業所は、この事業を行うため、利用者台帳、ケース記録、利用決定調書、利用者負担金収納簿、その他必要な帳簿を整備します。
- (3) 前項の書類は、その完結の日から5年間保存します。

令和 年 月 日

サービス契約の締結にあたり、上記により重要事項を説明しました。

事業所 所在地 今治市玉川町大野甲 8 6 番地 1  
事業所名 今治市社協介護サービスセンター玉川  
説明者

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

ご利用者 住所

氏名

代筆者氏名

(続柄 )

ご利用者の家族の代表

住所

氏名

(続柄 )

上記代理人 (代理人を選任した場合)

住所

氏名

(続柄 )