

# 重要事項説明書

様

**事業目的** 当事業所の訪問介護要員が、要支援状態に有るご利用者様に対して可能な限り居宅において、その有する能力に応じた自立した日常生活がおこなえるよう、適切な訪問型サービスAを提供することを目的とします。

**運営方針** ○当事業所の訪問介護要員は、利用者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出来るよう、入浴等の介護、訪問型サービスAの生活全般にわたり援助を行います。

○事業の運営にあたっては、関係区市町村、地域保険・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。

## 1 事業所の概要

- ①名称 指定訪問介護事業所 城山介護サービス
- ②所在地 東京都八王子市川町843-4  
TEL 042-665-2722 FAX 042-652-1788
- ③介護保険指定番号 訪問介護・介護予防訪問介護・訪問型サービスA事業 1372900132
- ④サービス提供地域 八王子市内 ※市外の方もご相談下さい。

### ⑤当事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	業務内容	計
管理者	介護福祉士	1名 ※サービス提供責任者・訪問介護員兼務		事業所の管理	1名
サービス提供責任者	介護福祉士	1名以上 ※訪問介護員を兼務		サービスに関する事項	1名以上
事務職員	法人兼務		3名	総務 経理業務	3名
サービス提供者	市生活支援ヘルパー研修修了者・旧1～2級ホームヘルパー・介護福祉士・介護職員初任者研修・実務者研修		適切にサービス提供する為に必要な数以上	訪問介護	必要数以上

### ⑥サービス提供時間帯 ※事業所営業時間 9:00～17:00 日曜・年末年始(12/29～1/3)を除く

営業日	早朝	昼間	夜間	深夜
365日	6:00～8:00	8:00～18:00	18:00～22:00	22:00～6:00

## 2 サービスの内容

基本サービス	身体介護					生活援助		
健康援助	食事援助	排泄援助	保清援助	移動援助	自立支援	調理	掃除	洗濯
服薬確認 身体観察 相談援助	食事介助 水分補給 経管栄養の準備	トイレ誘導 便器介助 オムツ交換 後始末	入浴援助 清拭 洗髪足浴 口耳清潔 爪髭清潔 陰部清潔 更衣介助	移乗介助 移動介助 体位交換 外出介助 通院介助	ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助出来る状態で行う見守り等	買物	布団干し	衣類補修
						介護予防訪問介護 予防訪問介護相当		
						訪問型サービスA		

### 3 料金

①利用料 訪問介護を提供した場合の利用料は、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時は、その1割、2割、または3割の額とします。

※基本料金及び加算の料金については別紙料金表に定めております。

・初回加算：新規利用の場合

・同一建物減算：事業所と同一建物の利用者の場合

②交通費 ヘルパーが、ご自宅もしくはサービスを提供する場所から係る交通費。

八王子市内 無料 八王子市外 利用した交通機関の実費(往復)

※事業所車両の場合(往復)

事業所から、10km未満は300円

事業所から、10km以上20km未満は600円

事業所から、20kmを超える場合は、1km増すごとに35円増し。

③キャンセル料金 キャンセル料金は発生しません。  
支援をキャンセルされる場合は、早めのご連絡をお願い致します。

④その他として下記についてご負担・ご理解頂きます。

- サービスを提供する上で使用するご利用者宅での水光熱費。
- 緊急時連絡等に使用する、ご利用者宅での電話料金。
- サービスを提供する上で使用するご利用者ならび介護者の乗る交通費。
- ヘルパーの所有する車に、ご利用者様が同乗頂くことは、お断りさせて頂いてます。

⑤料金の支払い方法

請求書 月末締めで翌月15日前後に送付致します。

お支払い 請求月末までに、口座振替、振り込みとなります。  
振替、振り込み料は、当事業所が負担します。

領収書 口座振替、振り込みの場合は、後日郵送いたします。

### 4 緊急時の対応

サービス提供時間内で様態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡します。  
連絡先は、別紙「緊急連絡票」に示します。

5 秘密保持 事業者及びその従業者はサービス提供をするうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。  
事業所は利用目的に沿って個人情報保護することとします。

### 6 情報の公表

事業所は、利用者自ら介護サービス事業者を適切に選択できるよう「介護サービス情報の公表」制度に基づき、提供する介護サービスの内容や運営状況等を公表します。

### 7 サービスの質の向上に対する取り組み

1. 事業所は、自らが提供するサービスの質の評価を行い、改善を図ります。
2. 事業所はISO9001認証事業所です。ISO要求事項に基づき、一般内部監査、法令遵守専門内部監査を実施します。また外部機関により、定期的に運営状況が審査されます。このため東京都福祉サービス第三者評価を受審していません。
3. 事業所は、利用者・家族に対し、定期的に利用者満足度調査を実施します。

## 8 サービスの内容に対する苦情対応

- ①当事業所のサービス提供についての相談・苦情等の窓口  
当事業所お客様相談・苦情担当 そうだん係  
※日曜・年末年始(12/29～1/3)除く 9:00～17:00  
※苦情対応手順
- 担当者 菱山 健司  
042-665-2722

利用者に問題点について状況を詳細に聞く→訪問介護員に利用者の苦情を伝え意見を聞く→介護員が問題点を認めた場合は速やかに改善指導し再発防止に努める。利用者の誤解に基づくことであれば誤解である旨を理解していただくよう努める→利用者に内容報告し了解を得る。利用者からの申し入れや重大な問題がある場合は担当介護員を交代する。

## ②その他苦情対応機関

- 八王子市高齢者福祉課相談担当窓口 042-620-7420  
東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口専用 03-6238-0177

## 9 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、ご家族・市町村・ケアマネジャー等関係機関へ連絡します。また、事故状況や処置等の記録いたします。利用者様に賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を致します。

## 10 サービスについての要望

ヘルパーの対応、技術についてのご要望がございましたらお申し出下さい。

## 11 医療行為及び不適切サービスの禁止

### ○ 医療行為

医師法に定められている医療行為に該当するものについては、ヘルパーは原則禁止しています。但し一定の整備により実施できるサービスもございますので、必ず事業所にご相談下さい。

### ○ 不適切サービス

介護保険法で定めた不適切サービスについては、介護保険での実施できません。ヘルパーにも直接、指示することがないようお願いいたします。

## 12 ハラスメント対策の強化

事業者は適切な訪問介護サービスの提供を確保する観点から、利用者やその家族等から受けるものや職場内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、サービス提供責任者・訪問介護員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行います。

## 13 高齢者虐待防止の推進

事業者は利用者の人権の擁護、虐待防止の観点から、虐待の発生またはその再発を防止するため、適切に実施するための担当者を置き、次に掲げる措置を講じます。

- ① 事業者における虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、サービス提供責任者・訪問介護員に周知徹底を図ります。
- ② 事業者における虐待の防止のための指針を整備します。
- ③ 事業者において、サービス提供責任者・訪問介護員に対して、虐待の防止を図るための研修を定期的に行います。

## 14 身体拘束に関する事項

事業者は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。

その場合は、身体拘束を行った日時・理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- ①「緊急性」 直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- ②「非代替性」 身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- ③「一時性」 利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 15 感染症や災害への対応

- 1 事業者は感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築する観点から、業務継続に向けた計画等の策定、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- 2 事業者は感染症の予防及びまん延防止を図る観点から、次に掲げる措置を講じます。
  - ① 感染症の予防及びまん延等に関する対策を検討する委員会を定期的開催します。
  - ② 事業者における感染症の予防及びまん延防止のための、指針の整備を図ります。
  - ③ 事業者において、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。

## 16 法人の概要

- ①名称と法人種別 名称：八王子保健生活協同組合  
法人種別：生活協同組合
  - ②代表者名 代表理事 杉本 淳
  - ③法人所在地 東京都八王子市元八王子町3丁目2872番地1  
TEL 042-661-4413 FAX 042-661-4473
- 担当事業所以外の事業所
- 城山病院(介護療養型医療施設)
  - 城山病院通所リハビリ結生
  - 城山病院訪問リハビリ結生
  - はちせい健友クリニック
  - 城山訪問看護ステーション
  - 八王子市地域包括支援センター高尾(八王子市受託事業)
  - 指定居宅介護支援事業所たかお
  - 指定居宅介護支援事業所だいらく
  - 指定通所介護事業所 いきいきラウンジ爽杜
  - 地域密着型通所介護事業所 いきいきラウンジ栄杜
  - 小規模多機能 快杜
  - 小規模多機能サテライト 悠杜
  - 城山みなみ訪問看護ステーション
  - 福祉用具サービス こもれび
  - シルバーふらっと相談室 館ヶ丘(八王子市受託事業)
  - 城山介護24時間サービス
  - 城山介護24時間サービスサテライトめじろ台
  - 八王子市地域包括支援センター元八王子(八王子市受託事業)

以上、八王子市内に18ヶ所

## 附則

この規定は、平成 29 年 4 月 1 日から施行

- |         |      |         |      |
|---------|------|---------|------|
| R1.5.1  | 一部改訂 | R4.10.1 | 一部改訂 |
| R1.7.1  | 一部改訂 | R6.4.1  | 一部改訂 |
| R1.10.1 | 一部改訂 |         |      |
| R3.4.1  | 一部改訂 |         |      |
| R3.7.1  | 一部改訂 |         |      |
| R4.5.1  | 一部改訂 |         |      |