

訪問介護事業重要事項説明書

(利用者) _____ 様

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(香川県指定 第3770500472号)

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護サービスを提供します。事業所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ことを次のとおり説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 観音寺市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 香川県観音寺市坂本町一丁目1番6号
- (3) 電話番号 0875-25-7773
- (4) 代表者名 会長 白川 晴司
- (5) 設立年月日 平成17年10月11日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定訪問介護事業所 平成17年10月11日指定
平成23年10月11日更新
- (2) 事業の目的 介護状態のある高齢者等の方々が可能な限りその居宅において、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適正で質の良いサービスを提供することを目的といたします。
- (3) 事業所の名称 社会福祉法人 観音寺市社会福祉協議会
- (4) 事業所の所在地 香川県観音寺市坂本町一丁目1番6号
- (5) 事業所電話番号 0875-57-6016
- (6) 管理者氏名 常務理事(兼)事務局長 高橋 守
- (7) 当事業所の運営方針 介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう行われるとともに、医療サービスとの連携を十分配慮して行い、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ることを運営の方針としています。
- (8) 開設年月日 平成17年10月11日
- (9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

- [介護予防訪問介護] 平成18年 4月 1日指定、平成24年 4月 1日更新
- [訪問入浴介護] 平成17年10月11日指定、平成23年10月11日更新
- [居宅介護支援事業所] 平成17年10月11日指定、平成23年10月11日更新
(香川県指定 第3770500472号)

3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 観音寺市及び三豊市内

(2) 営業日及び営業時間

- ① 営業日 毎日(天災等業務が遂行できない日及び12月31日から1月3日を除く)
- ② 受付時間 月～金(祝日及び年末年始を除く) 午前8時30分から午後5時15分
- ③ サービス提供時間帯 午前7時から午後10時

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護サービス及び指定介護予防訪問介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

(1) 管理者 1名(常勤兼務)

(2) サービス提供責任者 7名

(3) 訪問介護員 常勤 7名(サービス提供責任者)

非常勤 64名

内資格取得者 介護福祉士 25名(常勤6名(サービス提供責任者含む)
非常勤19名)

看護師 2名(非常勤)

准看護師 2名(非常勤)

ヘルパー1級課程修了者 5名(常勤1名(サービス提供責任者)
非常勤4名)

ヘルパー2級課程修了者 33名(非常勤)

初任者研修修了者 4名(非常勤)

(4) 事務担当職員 1名(兼務)

5. サービス利用料及び利用者負担

利用者負担額は、介護保険の摘要となる場合、原則として介護報酬の告示上の額の1割または2割です。(利用者負担額が割引の対象となる方もあります。)

介護保険法令に基づいて、利用者の方が保険給付を償還払い(一旦利用者の方が全額を支払い、その後市町村から利用者負担分を除いた額を請求する方法。)で受ける場合は全額自己負担となります。介護保険の適用を受けない場合(制度上の支給限度額を超える場合。)にも全額自己負担となります。

償還払いの場合、利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

介護保険外のサービスとなる場合には、居宅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うえ、利用者の同意を得ることになります。

(1) 訪問介護

① 介護保険の対象となるサービス

・ 身体介護

- 入浴介助……入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く(清拭)などします。
- 排せつ介助……排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助……食事の介助を行います。
- 体位変換……体位の変換を行います。
- 通院介助……通院の介助を行います。

・ 生活援助

- 調理……利用者の食事の用意を行います。(ご家族分の調理は行いません。)
- 洗濯……利用者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族分の洗濯は行いません。)

○掃除…利用者の居室の掃除を行います。

(ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。)

○買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。

(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

②【基本料金—午前8時から午後6時まで】

身体介護	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満	1時間30分以上 (30分増すごとに)
	1,650円	2,450円	3,880円	5,640円	800円を加算
生活援助	20分以上45分未満			45分以上	
	1,830円			2,250円	

※ 通院等のための乗車又は降車の介助が中心である場合 1,000円

(いわゆる介護タクシーで、当事業所はこのサービスは実施していません。)

- ③身体介護が中心である指定訪問介護を行った後、引き続き生活援助が中心である指定訪問介護を20分以上45分未満、45分以上70分未満、70分以上行ったときは、各800円ずつを加算。
- ④やむを得ない事情で、かつ、利用者の方の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- ⑤早朝・夜間は25%、深夜は50%加算となります。
 - ・早朝は午前6時から午前8時、夜間は午後6時から午後10時まで。
 - ・深夜は午後10時から翌朝午前6時まで。
- ⑥新規に訪問介護計画を作成した利用者の方に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合、料金として200円を負担していただきます。
- ⑦利用者やその御家族等の方からの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合、料金として100円を負担していただきます。
- ⑧自立支援型のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合、料金として100円を負担していただきます。
- ⑨介護職員の処遇改善に資するため基本サービス費に各種加算を加えた総単位数に8.6%を乗じた額を加算させていただきます(一単位未満端数四捨五入、利用者負担1円未満切り捨て)。なお、当該加算は、区分支給限度基準額の算定対象からは除外されます。

(2)その他

- ①交通費 通常の事業の実施地域内を訪問する場合であれば交通費は必要ありませんが船賃等の交通費実費が必要な場合、その実費の支払が必要となることがあります。また、通常の事業の実施地域を越える地域に訪問・出張する必要がある場合にはその実費(旅費)の支払いが必要となることがありますので担当職員にご相談下さい。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を実費としていただくことがあります。
 - 一 通常の事業の実施地域を超える地点から、片道おおむね5キロメートル未満は100円。
 - 二 通常の事業の実施地域を超える地点から、片道おおむね5キロメートル以上は、1キロメートル増すごとに10円を加算します。
- ②自己負担金は、次のいずれかの方法によりお支払いいただきますようお願いいたします。利用者負担金は、毎月20日までに前月分の請求をいたしますので、月末までにお支払い下さい。

A 自動口座引き落とし（指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。）

B 現金払い（サービス提供時に毎回又は月1回定められた日にお支払い。）

③上記の利用者負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載しています。

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を支払い、その後市町村に対して保険給付分を請求することになります。

6. 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、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。全体窓口（連絡先）（電話）：57-6016

(2)利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけ早く、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）。

(3)キャンセル料は、利用者負担の支払いに合わせてお支払いいただきます。

サービス利用日の前日まで無料、サービス利用日の当日は利用者負担金の100%

7. 居宅介護支援事業者との連携（サービス提供の終了に際して）

(1)当事業所は、サービスの提供に当たっては、居宅介護支援事業者その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

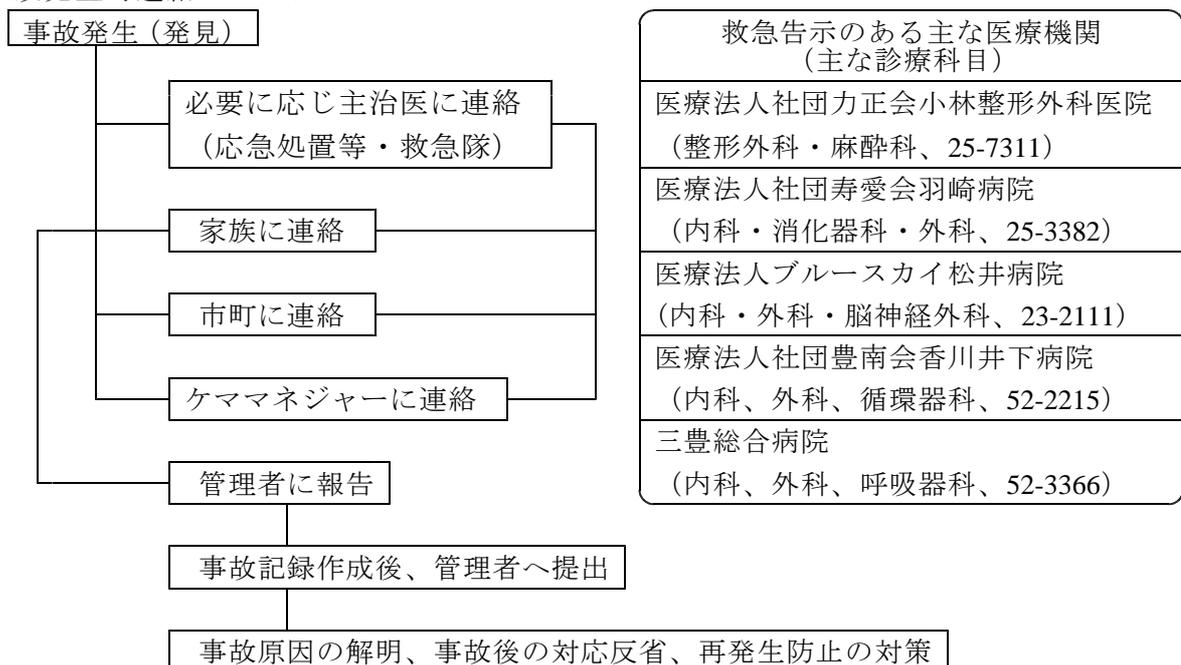
(2)当事業所は、サービスの提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な相談又は援助を行うとともに、当該利用者に係る居宅介護支援事業者に対する情報の提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

8. 事故発生時の対応

(1)当事業所は、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には、速やかに市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。また、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

(2)当事業所は、サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

(3)事故発生時連絡マニュアル



9. 相談窓口、苦情対応

○ 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。

当会お客様 相談コーナー	電話番号	25-7773
	ファックス番号	25-7736
	責任者	管理者 高橋 守
	対応時間	午前8時30分～午後5時
		月曜日から金曜日（休日、年末年始を除く）

また、別紙「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」により対応いたします。

○ 公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

観音寺市 介護保険相談窓口	所在地	観音寺市坂本町一丁目1番1号	
	電話番号	23-3968	
	ファックス番号	23-3929	
	対応時間	午前8時30分～午後5時 月曜日から金曜日（休日、年末年始を除く）	
香川県国民健康保険 団体連合会相談窓口	所在地	高松市福岡町二丁目3番2号	
	電話番号	(087) 822-7431	
	ファックス番号	(087) 822-7455	
	対応時間	午前9時～午後5時 月曜日から金曜日（休日、年末年始を除く）	

10. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせに従い、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡します。

利用者の主治医	氏名			
	医療機関名			
	所在地			
	電話番号			
緊急連絡先Ⅰ	氏名			
	住所			
	連絡先①		連絡先②	
緊急連絡先Ⅱ	氏名			
	住所			
	連絡先①		連絡先②	

平成 年 月 日

サービス提供開始にあたり、本書面に基づいて重要な事項の説明を行いました。

説明者 事業所名称 社会福祉法人観音寺市社会福祉協議会

氏名 _____ 印

私は、事業者からサービスについての重要事項の説明を受けました。

利用者 住所 _____

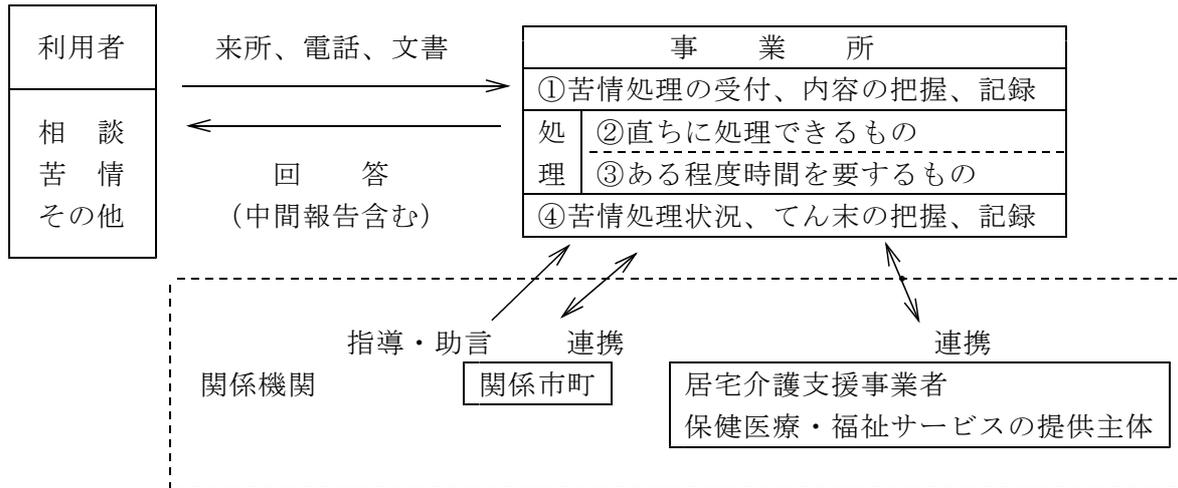
氏名 _____ 印

(代理人) 住所 _____

氏名 _____ 印

「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」

- 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置
 - ・ 来所者には、総合受付（常勤事務員）による利用者からの相談又は苦情の受付を行い、担当者が不在でも基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。
 - ・ 相談又は苦情に対する相談用電話、ファックスの設置。
 （電話番号） 0875-25-7773 （F A X） 0875-25-7736
 （担当者） 総務課長 鈴木 正美
- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



【苦情処理を行うにあたっての留意事項】

- (1) 苦情相談内容の把握
 - ① 問題の発生した時期
 - ② 問題の発生した場所
 - ③ 問題の発生に係る関係者
 - ④ 問題の発生原因
 - ⑤ 関係資料等の提出の可否
 - ⑥ 現在、苦情相談者が置かれている状況
 - ⑦ 苦情相談者が要求している措置
 - ⑧ 苦情相談者に係る秘密保持の要否
- (2) 苦情申出者に対する回答
 - ① 即応できる事案については、その場で速やかに回答する。
 - ② 関係者からの事実確認又は関係機関への照会等が必要なため日時が必要な場合には、その旨及び今後の見通しを説明するとともに、概ね1週間以内には、それまでの進捗状況を説明する等適宜中間報告を行う。また、苦情解決後速やかにその概要を最終報告する。
 - ③ 解決後は、相談票等に処理状況等を記録する。
- (3) 関係機関等の連携
 - ① 問題事案によっては、事業所のみで解決できない場合には、その問題の把握により関係機関に照会する等の確に対応する。
 - ② 事業所の業務運営上の問題であって、かつ、制度上の問題にかかわるような場合には各関係機関と連携を図り解決にあたる。