重要事項説明書

あなたに対する訪問介護サービスの提供の開始にあたり、厚生労働省令第３８号第４条に基づいて、当事業所があなたに説明すべき事項は、次のとおりです。

１．事業者及びご利用の事業所

事業所の名称	TAOKA ヘルパーステーション 北島
事業所の所在地	板野郡北島町鯛浜字外野３４番地
法人種別	医療法人
指定年月日	平成２３年3月１日
指定事業所番号	３６７１５０１２１５
管理者	中川　久代
電話番号	（０８８）６９８－１２５４　　（０９０）４４７２－２４４７
ＦＡＸ番号	（０８８）６７８－２０７０

２．事業の目的と運営方針

事業の目的	要介護または要支援状態にある者または障害のある者に対し、訪問介護サービスまたは第１号訪問事業（訪問型サービス）を提供することを目的とします。
運営の方針	１.事業所の訪問介護員等は、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 ２.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する。

３．提供するサービスの内容

次の各種サービスがあります。

具体的にどのサービスを選ぶのがふさわしいかは、後に作成する訪問介護計画または介護予防サービス計画（個別援助計画）のなかでご相談いたします。

身体介護	起床介助、就寝介助、排泄介助、衣服の着脱、身体整容、身体の清拭・洗髪、入浴介助、食事介助、体位変換、服薬介助、移乗・移動介助、通院・外出介助、自立生活支援のための見守り的援助を行います。
生活援助	住居の清掃・整理整頓、ごみ出し、洗濯、調理、ベッドメイク、衣服の整理・被服の補修、買い物、薬の受け取りなどを行います。

注）口腔ケア時、排泄介助時、軟膏塗布の際、トイレ掃除の際など、必要に応じて手袋を着用させて頂きます。

※次のサービスは（原則として）介護保険のサービスでは提供できません。

×医療行為及び医療補助行為
×利用者の家族に対するサービス提供
×主として利用者が使用する居室等以外の掃除
×来客の応接（お茶、食事の手配など）
×大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
×特別な手間のかかる料理（おせち料理など）
×室内外家屋の修理、ペンキ塗り
×自家用車の洗車・清掃
×園芸（植木の剪定など）
×草むしり・花木の水やり
×ペットの世話（犬の散歩など）
×家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え

４．事業所の職員体制

（１）管理者　１名　（常勤・兼務）
管理者は、事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う。

（２）サービス提供責任者　３名以上（訪問介護員と兼務）　介護福祉士及び実務者研修修了者
サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護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、訪問介護計画の作成等を行う。

（３）訪問介護員等　２名以上　介護福祉士、実務者研修修了者及び初任者研修終了者
訪問介護員等は、指定訪問介護、又は訪問型サービスの提供にあたる。

（４）事務職員等
事務職員の職務は、事業所の必要な事務を行う。

５．営業時間

営業日	月曜日～土曜日　（祝日、１月１日～１月３日を除く）
営業時間	午前８時３０分～午後５時１５分まで

６．利用料

利用料は別紙料金表のとおり、国の定める介護報酬の額をもとに計算され、原則としてかかった費用（サービス費用）の所定の負担割合（１割～３割）が利用料（自己負担）となります。

そのうち、新規に介護計画を作成し、初回訪問を実施した月には（利用者が過去二ヶ月の間に当該指定訪問介護事業所の提供を受けていない場合も含みます。）初回費用を、緊急時に利用者やその家族からの要請を受け、サービス提供責任者がケアマネージャーとの連携を図り、ケアマネージャーが必要と認めたときに、訪問介護（身体介護）を行った場合は、緊急時訪問費用を計算させていただきます。

また、介護保険の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただくようになります。

７．キャンセル料について

利用者の都合により、急にサービスを中止する場合、下記のキャンセル料をいただきます。

（１）訪問予定時間２時間前までに、ご連絡いただいた場合、無料
（２）上記までに、ご連絡がなかった場合、その回の訪問利用料の１０％いただきます。

８．事業の実施地域

実施地域	徳島市・鳴門市・板野郡

９．利用の中止、変更、追加、緊急時対応等

（１）利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たにサービスの利用を追加することができます。この場合、利用予定日の前日までに事業所に申し出て下さい。

（２）サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の都合等により、希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時を契約者に提示して協議します。

（３）天災等にて訪問できない時があります。ご希望する時間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能時間または日時を契約者に提示して協議します。

（４）訪問時に利用者の容体が悪化した場合、状況に応じて医療機関、もしくは救急搬送を行い、それぞれの関係者に連絡を行います。

連絡体制	２４時間　３６５日対応可能　　連絡先（０９０）４４７２－２４４７

１０．虐待防止に関する事項・身体拘束適正化のための指針も含む

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の設置を講ずるよう努めるものとします。

（１）虐待防止に関する責任者の選定及び設置

虐待防止に関する責任者	所長	中川　久代

（２）成年後見人制度の利用を支援します。

（３）苦情解決体制を整備しています。

（４）従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

（５）虐待防止委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底しています。

※事業所は、サービス提供中に、当該事業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に擁護する者）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するものとします。

（６）身体拘束等の適正化

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行い、同意を得るとともに、その様態及び時間、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。

１１．業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や非常災害の発生時に置いて、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するため及び、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。

（１）従業員に対し、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に実施しています。

（２）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。

１２．感染症の予防及びまん延防止のための措置について

事業所は、感染症の予防及びまん延防止のために次に掲げるとおり必要な措置を講ずるものとします。

（１）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か月に１回以上開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図ります。

（２）感染症の予防及びびまん延防止のための指針の整備をします。

（３）従業者に対し感染症の予防及びまん延防止のための定期的な研修を実施します。

１３．第三者による評価の実施状況について

当事業所は、第三者評価機関による評価を実施しておりません。

１４．苦情等申立先

① きたじま田岡病院　TAOKA ヘルパーステーション 北島　担当 中川（サービス提供責任者）
　電話　　０８８－６９８－１２５４　２４時間　３６５日対応
② 徳島市　　徳島市役所 高齢介護課
　電話　　０８８－６２１－５５８０（平日 午前８時３０分～午後５時）
③ 鳴門市　　鳴門市役所 長寿介護課
　電話　　０８８－６８４－１１７５（平日 午前８時３０分～午後５時）
④ 板野町　　板野町役場 福祉保健課
　電話　　０８８－６７２－５９８６（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑤ 藍住町　　藍住町役場 健康推進課
　電話　　０８８－６３７－３１１５（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑥ 北島町　　北島町役場 健康保健課
　電話　　０８８－６９８－９８０５（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑦ 松茂町　　松茂町役場 長寿社会課
　電話　　０８８－６９９－２１９０（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑧ 上板町　　上板町役場　福祉保健課
　電話　　０８８－６９４－６８１０（平日 午前８時３０分～午後５時）
⑨ 徳島県国民健康保険団体連合会 介護保険課
　住所　　徳島市川内町平石若松７８－１
　電話　　０８８－６６５－７２０５（平日 午前９時～午後５時）
⑩ 徳島県運営適正化委員会
　住所　　徳島市中昭和町１－２
　電話　　０８８－６１１－９９８８（平日 午前９時～午後５時）

１５．サービスの利用にあたっての留意事項

・要介護認定の申請前、または申請後で要介護認定前にサービス提供を行った場合には、要介護認定後に行う居宅サービス計画の見直しを踏まえ、訪問介護計画の見直しを行います。

・要介護認定の結果、自立（非該当）となった場合には、すでに利用されたサービス費用の全額の利用料をいただきます。

・要介護認定の結果、認定前に提供されたサービス内容が認定後の支給限度額を上回った場合（想定した要介護度が実際より高かった場合に発生する場合があります。）は、保険給付とならないサービス費用が生じる場合があります。この場合には、保険給付されないサービスにかかる費用の全額をご負担いただくこととなります。

・介護保険外のサービスに於いては、介護保険サービスの価格に準じ、個人契約による介護サービスを提供いたします。サービス内容については、契約者または居宅介護支援事業者と協議いたします。
以上の記載内容につき変更が生じた場合は、「変更一覧表」に変更内容を記載し、利用者と事業所の双方の合意をもって、記名・押印をし、原契約書別紙に添付することとします。その際、事業所は変更内容につき、「重要事項説明パンフレット」の該当箇所を利用者に十分に説明するものとします。

１６．その他重要事項

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方
当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。
そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
具体的には、次のような行為が該当することがあります。
・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム
これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。
なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。