

重要事項説明書

(訪問介護・介護予防訪問介護サービス)

1. 当事業所の概要

緊急連絡先 (092) 791-3239

*時間外、休日については、担当者の携帯に転送されます。

(1) 当事業所の指定事業所番号及び提供地域

事業所名	ヘルパーステーション とうにん
所在地	福岡市中央区荒戸三丁目8番22号-306
指定事業所番号	4071003430
提供地域	福岡市

*提供地域以外の方もご希望の方はご相談ください。

(2) 当事業所の職員体制。

1. 管理者 1名

管理者は、従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている訪問介護に関し、事業所の職員に対し遵守させるため必要な指揮命令を行う。

2. サービス提供責任者 2名

サービス提供責任者は、介護計画・介護予防計画を作成し、利用者及びその同居家族にその内容を説明するほか、事業所に対する訪問介護の利用の申込みに係る調整、従業者に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行う。訪問介護の提供。

3. 介護職員3名以上

介護計画に基づき、訪問介護の提供に当たる。

4.

営業日	日	月	火	水	木	金	土	時間外については 相談に応じます。
	○	○	○	○	○	○	○	
営業時間	月～日		9時～18時				休日	年中無休

*時間帯によって料金が異なります。(介護報酬に基づく)

サービス 対応日	日	月	火	水	木	金	土	時間外については 相談に応じます。
	○	○	○	○	○	○	○	
サービス 対応時間	月～日		9時～18時				休日	年中無休

2. サービスの内容

当事業所では、次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。

【身体介護】	【生活援助】
① 起床・就寝介助 ② ②排泄介助 ③ 衣服の着脱 ④ 整容介助 ⑤ 食事介助 ⑥ 入浴介助・清拭・洗髪 ⑦ 移動・移乗 ⑧ 体位交換 ⑨ 服薬介助 ⑩ 通院介助 ⑪ 買い物同行 ⑫ ⑫その他（ ）	② 調理 ③ 洗濯 ④ 寝具の手入れ ⑤ 住居の掃除・整理整頓 ⑥ 買い物 ⑦ 薬の受け取り ⑧ 衣服の入れ替えなど ⑨ ゴミ出し ⑩ その他（ ）

3. 訪問介護サービスの利用料及び利用者負担金

（1）利用料（別紙にて説明）

R6年4月報酬改定に伴い利用料改定

（2）交通費

通常のサービス提供地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は交通費の実費を負担していただきます。なお、自動車を使用した場合は下記の料金となります、

サービス提供地域から片道おおむね10Km未満 200円

サービス提供地域から片道おおむね10Km以上 500円

（3）キャンセル料

お客様の都合による急なキャンセルの場合は、原則として下記の料金を頂きます。

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。

連絡の時間	キャンセル料
ご利用の48時間前まで	無 料
ご利用の24時間前まで	当該基本料の50%
ご利用の当日	当該基本料の100%

*ただし急病などやむをえない事情によるものについてはこの限りではありません。

（4）諸経費

①お客様のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、電気及びガスなどの費用は利用者様の負担となります。

② 外出介助時のヘルパーの交通費等の費用はご利用様の負担になります。

4. 緊急時・事故発生時の対応

（1）情報を相互に提供しあう体制をとっています。

①訪問介護員から、当事業所への情報提供。

②当事業所から、居宅介護支援事業所への情報提供。

③当事業所から、関係市町村の介護保険担当課や保健福祉センター等への情報提供。

(2) 緊急時・事故発生時の対応としての連絡体制もとしています。

①訪問介護員から当事業所への報告。

②当事業所から、訪問看護事業所への報告。

③当事業所から、かかりつけ医(主治医)へ報告し、指示を受ける。

④事業所から居宅支援事業所への報告。

5. 虐待防止のための措置について

(1) 当社は利用者等の人権擁護・虐待の防止のために次に掲げる必要な措置を講じます。

①成年後見制度の利用を支援します。

②従業者に対する虐待防止を啓発・普及する為の研修を実施しています。

③事業所はサービス提供中に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。(委員会の開催、指針整備等)

6. 事業継続計画(BCP)の策定について

感染症や非常災害の発生時において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に行う等の措置を講じるものとします。

(委員会の開催、指針整備等)

7. 感染症の予防及び蔓延防止のための措置について

感染症の予防及び蔓延を防止するため、次の措置を講じるものとします。

(1) 感染症の予防及び蔓延を防止するための従業員に対する研修の及び訓練の実施。

その他感染症の予防及び蔓延防止のために必要な措置。(委員会の開催、指針整備等)

8. ハラスメント防止のための措置について

(1) 個人の人権

(2) 介護現場及び職場内におけるハラスメントを防止するため次に掲げる必要な措置を講じます。

① 職場環境の整備

② 相談窓口の設置

③ 研修会の開催と訓練の実施

④ 再発防止に向けた啓発活動

9. 訪問介護サービスやハラスメントに対する苦情・相談の対応 (苦情申立窓口)

利用者相談窓口	利用時間	平日	午前9時～午後6時まで
		休日	原則として年中無休
	利用方法	電話	092-791-3239
		場所	福岡市中央区荒戸三丁目8番22号-306
	窓口担当者	興梠	佐智
その他の苦情窓口	中央区福祉・介護保険課	電話	092-718-1102
	城南区福祉・介護保険課	電話	092-833-4105
	早良区福祉・介護保険課	電話	092-833-4355

	西区福祉・介護保険課	電話092-895-7066
	博多区福祉・介護保険課	電話092-419-1081
	東区福祉・介護保険課	電話092-645-1069
	南区福祉・介護保険課	電話092-559-5125
	国民健康保険団体連合会	電話092-642-7859

(1) 利用者の苦情・相談の対応

当事業所の訪問介護サービスに関する苦情・相談等に対応する窓口を設置し、迅速かつ適切に対応します。

(2) 関係市町村等への苦情・相談の対応

指定サービス提供地域の区役所等へ苦情を伝えることができます。

(3) 苦情処理体制・手順

- ①苦情の申し出があった時は、ただちにサービス提供責任者が相手方に連絡を取り、直接伺うなどして詳しい事情聞くとともに、担当者からも事情を確認する。
- ②サービス提供責任者が必要と判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う
- ③検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する
- ④検討の結果、翌日前までには具体的な対応をする
- ⑤記録を保管し、再発防止に役立てる

(4) 福祉サービス第三者評価の実施

現在はありません

10. 訪問介護員研修

- ①採用時研修：現場に入る前までに実施する
- ②継続研修：毎月定例で開催する
- ③ 部外の研修にも積極的に参加する

11. 当事業所の特徴など

【 介護・福祉宣言 】

- ①「住み慣れた家や街で安心して暮らしたい」と、誰もが願っており、家庭で介護に携わっておられる方は「介護に疲れた、負担を軽くして欲しい」という願いをもっておられる方もいます。
私たちは、利用者・介護者の立場に立ち、安心して在宅生活の継続や開始ができる様に支援するという大切な役割を果たしたいと考えています。

【 運営方針 】

- ① 要介護者等の心身の状態をふまえ、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、排泄、食事などの身体介護や調理、洗濯、掃除などの生活援助を総合的に提供する。
- ② 業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの連携を図り、総合的なサービスの提供に努力する。
- ③ 質の高い介護を提供するために、知識・技術の向上に努力する。
- ④

11. 確認事項

- (1) サービス内容・サービス時間・その他の事由により、担当ヘルパーの変更を行う場合は事前に利用者へお知らせいたします。
- (2) 利用者の方の体調不良時や、やむをえない事由によりサービスを変更及び中止される

場合は、事前に連絡お願いいたします。

- (3) サービスに関する記録時間はサービス提供時間に含まれます。
- (4) 日常的でない特別な行為は行えません。別紙参照
- (5) ご本人が不在中のサービス提供は出来ません。又、本人以外の家族等に関するサービス提供もできません。(家族の食事の準備・家族の部屋の掃除)

1 3. サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した場合には、あらかじめ定められた「訪問記録簿」等の書面に必要事項を記載し5年間保管致します。
- (2) 事業者は一定期間ごとに「訪問介護サービス計画書」の内容に沿って、サービスの提供状況、目的達成等の状況に関する「ホームヘルプサービス活動報告書」等について介護支援事業者へ書面等をもって報告します。

1 4. サービス提供の際の事故やトラブルを避けるために

- (1) ヘルパーは、法に定められた医療行為や年金などの金銭の取り扱いはできません。
生活援助として行う買い物等にともなう小額の金銭の取り扱いは可能ですが、現金の受け渡しの際には必ず金額及びつり銭(領収証)の確認をお願いします。
- (2) ヘルパーは介護保険制度上、利用者(要介護者)の介護や家事の準備などを行うこととされています。ご家族の食事の準備や洗濯などは、介護保険外のサービスとなりますので行うことが出来ません。
- (3) ヘルパーに対する贈り物や飲食などのもてなしは、固くご遠慮させていただきます。
- (4) ヘルパー個人の住所や電話番号はお教えできません。ご用件がございましたらサービス提供責任者までお申し出ください。
- (5) 利用者様及びご家族の知り得た情報については守秘義務により部外に口外することはありません。但し、利用者様の状況の把握と訪問介護員の適切な対応を目的として、担当訪問介護員より定期的に事業所へ報告を行うことを義務付けております。
また、緊急の場合(急病やこれに類する緊急時)は利用者様、利用者様ご家族の了解、もしくは介護支援事業者にご相談の上、関係機関に必要な情報の提供を行います。

以上