

ヘルパーステーションしるし
訪問介護
松江市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービス
重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用する予定の指定訪問介護及び松江市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

1. 事業者

（1）法人の概要

法 人 名	サインポスト合同会社
所 在 地	松江市東出雲町意宇東1丁目6番地3
電話・FAX	電話0852-61-6300 / FAX0852-61-5400
営 業 日	月曜日から金曜日まで
営 業 時 間	午前8時30分から午後5時30分までとする。

（2）事業の目的と基本理念

（目 的） サインポスト合同会社が設置するヘルパーステーションしるしにおいて実施する指定訪問介護及び松江市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービスは、要介護又は要支援状態となった場合においても、その利用者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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復、生活機能の維持又は向上を図ることを目的とする。
（基本理念） ご本人・ご家族の生活歴や人生史を知る しるし【知る史】 これまでの人生延長上のサービスを(当たり前をあきらめない)を提供いたします

（3）運営の方針

（指定訪問介護運営の方針）

- 1 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。
- 2 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。
- 3 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
- 4 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

(松江市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービス運営の方針)

- 1 事業所が実施する事業は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。
- 2 事業の実施に当たっては、松江市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービスの実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を指定介護予防支援事業者へ報告することとする。
- 3 事業の実施に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。
- 4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。
- 5 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。

2. ヘルパーステーションの概要

(1) 事業所の概要

事業所名	ヘルパーステーションしるし
所在地	松江市東出雲町意宇東1丁目6番地3
電話／FAX	電話0852-61-6300／FAX0852-61-5400
介護保険指定番号	訪問介護事業（松江市 3270103819 号）
サービス提供地域	松江市、安来市
営業日、時間	月曜日～金曜日の午前08：30～午後05：30
休業日	土日祝
サービス提供時間	午前0時から午後12時
上記の営業日、営業時間、サービス提供時間のほか、電話等により24時間連絡が可能な体制とする。	

(2) 職員体制

管理者	介護福祉士、介護支援専門員	常勤1名
サービス提供責任者	介護福祉士、介護支援専門員	常勤専従1名、常勤以外で専従1名
介護職員	介護福祉士ほか	常勤以外で専従22名

(3) 事業計画及び財務内容について

事業計画及び財務内容については、お客様及びその家族にとどまらず全ての方に対し、求めがあれば閲覧することができます。

(4) 衛生管理等

- 1 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛

生的な管理に努めます。

- 2 事業所の従業者は、感染症等に関する基礎知識の習得に努めるとともに、年 1 回以上の健康診断を受診させています。
- 3 事業所は、感染症が発生し、まん延しないように次の各号に掲げる措置を講じます。
 - (1) 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の定期開催
 - (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針の整備
 - (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練

3. サービス内容

指定訪問介護

- ①訪問介護計画の作成
- ②身体介護に関する内容 排泄・食事介助、清拭・入浴・身体整容、体位変換、移動・移乗介助、外出介助、その他の必要な身体介護
- ③生活援助に関する内容 調理、日常以外の洗濯・補修、住居の掃除、生活必需品の買い物、その他必要な家事

松江市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービス

- ①個別サービス計画の作成
- ②訪問型サービス費(Ⅰ)…1週に1回程度
- ③訪問型サービス費(Ⅱ)…1週に2回程度
- ④訪問型サービス費(Ⅲ)…1週に2回を超えた場合

4. 利用料金

- ①指定訪問介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。
- ②松江市介護予防・日常生活支援総合事業における訪問型サービスを提供した場合の利用料の額は、松江市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱に定める額(月単位)とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額の支払いを受けるものとする。
- ③加算
 - 夜間・早朝・深夜加算
夜間(18時から22時までの時間)、または早朝(6時から8時までの時間)に訪問介護を提供した場合は、1回につき所定単位数の25/100、深夜(22時～6時)に訪問介護を行った場合は、1回につき所定単位数の50/100を加算
 - 初回加算(200単位/月)
 - 特定事業所加算Ⅰ(所定単位数の20/100に相当する単位数)
 - 介護職員処遇改善加算Ⅰロ(月総単位数の28.7%に相当する単位数)
 - 同一建物減算3(月総単位数の12%に相当する単位数)
- ④通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。
 - 通常の事業の実施地域を超えた地点から居宅までの距離(片道)が、1kmを超えるごとに50円
- ⑤料金の支払方法

毎月月末締めとし、翌月 10 日以降に当月分の料金を請求いたしますので、月末日までにお支払いください。お支払い方法は、原則銀行引き落としまたは、お振込みとさせていただきます。

5. サービスの利用方法

(1) サービスのご利用申し込み

居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

ご自身やご家族が居宅サービス計画を作成される場合は、お電話等でお申し込みください。

(2) サービスのご利用開始

当事業所の職員がお伺いいたします。個別サービス計画の作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

(3) サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合は、サービスの終了を希望する日の 1 週間前までにお申し出ください。

② 人員不足等やむを得ない事情により、当社の都合でサービス提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了 2 ヶ月までに文書で通知いたします。

③ 自動終了（以下の場合は、双方の通知がなくても自動的にサービス終了します）

- ・ お客様が介護保険施設等に入所した場合
- ・ 要介護認定により契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ・ 事業者が解散、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ・ お客様が亡くなられた場合

④ その他

- ・ 当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、お客様は文書で解約を通知することによって即座に契約を解約することができます。
- ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを 2 ヶ月以上遅延し、料金支払いの催告にもかかわらず 10 日以内に支払われない場合、またはお客様やご家族の方などが、当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。
- ・ 当日のご利用時に体調が悪くなった場合など、サービスを変更または、中止することがあります。その場合ご家族に連絡の上、適切に対応します。
- ・ 他の利用者の健康に影響を与える可能性のある疾患（感染症）が明らかになった場合、速やかに事業所に申告してください。治癒するまでサービスの利用を休止させて頂く場合があります。

6. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、救急隊、記入ページの主治医・親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

7. 事故発生時の対応

訪問介護員等は、サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。

また、サービスの提供により事故が発生した場合は、利用者の所在する市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
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うものとする。

8. 虐待の防止

事業所は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。

- (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催
- (2) 虐待防止のための指針の整備
- (3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合、速やかに市町村に通報するものとする。

9. 身体的拘束等の原則禁止

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、身体的拘束を行いません。身体的拘束を行う場合には、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を記録します。

10. ハラスメント防止へのご協力をお願い

当事業所では、職員が安心してサービス提供を行える環境を確保するため、以下の行為はご遠慮いただいております。

- ・ 大声や威圧的な言動、人格を否定する発言
- ・ 叩く、物を投げるなどの暴力行為やその恐れのある行為
- ・ 不適切な身体接触や性的な発言等のセクシュアルハラスメント行為
- ・ 契約範囲を超える過度なサービスの要求
- ・ 無断での写真・動画撮影や録音、個人情報の拡散
- ・ その他、職員の心身に負担を与える行為

これらの行為が見られた場合には、事業所より改善をお願いすることがあります。

改善が見られない場合や安全確保が困難と判断される場合には、サービス内容の変更や一時中止、利用契約の終了をお願いする場合があります。また必要に応じてその他の関係機関へ相談又は通報する場合があります。

職員と利用者様双方が安心して過ごせる環境づくりにご理解とご協力をお願いいたします。

11. 苦情対応窓口

管理者は、サービスに関する利用者からの苦情に対して、迅速かつ適切に対応するため、苦情受付担当責任者を置き、解決に向けて調査を実施し、改善の措置を講じ、利用者及び家族に説明するものとする。

当事業所に関する苦情やご相談を承ります。

- ・ヘルパーステーションしるし

虐待防止及び苦情受付担当責任者 安田和史

電話 0852-61-6300

本事業所以外に、以下に苦情を申し立てることが出来ます。

- ・松江市（介護保険課） 電話 0852-55-5689
- ・安来市（介護保険課） 電話 0854-23-3290
- ・島根県国民健康保険連合会 電話 0852-21-2811
- ・島根県高齢者福祉課（介護保険相談センター） 電話 0852-22-5256

12. 業務継続計画の策定等

感染症や非常災害の発生時において、ご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、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て参ります。

また、従業者に対し、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を実施し、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います。

13. 第三者評価

福祉サービスの第三者による評価の実施状況・・・なし