

島原地域広域市町村圏組合介護予防・日常生活支援総合事業  
訪問型サービス重要事項説明書

1. 島原市社会福祉協議会 島原訪問介護事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	島原市社会福祉協議会 島原訪問介護事業所
所在地	島原市霊南一丁目17番地
サービスの種類	訪問型サービス（現行相当）
指定年月日／事業所番号	平成30年4月1日指定／4270300652
サービスを提供する地域	島原市

(2) 同事業所の職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者		1名		1名
サービス提供責任者	介護福祉士	4名		4名
訪問介護員 (ホームヘルパー)	介護福祉士	6名	3名	19名
	1級修了者		3名	
	2級修了者		7名	

(3) 営業日及び営業時間

- ①営業日及び営業時間は月曜日から金曜日までの午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、祝日及び12月29日から1月3日までの期間を除く。
- ②サービス提供日及び提供時間は、年中無休の午前8時30分から午後5時15分までとする。ただし、特別な事由がある場合はこの限りではない。
- ③電話等により、24時間常時連絡が可能な体制とする。

2. 島原市社会福祉協議会 島原訪問介護事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話 0957-65-5530（午前8時30分～午後5時15分まで）

担当 吉田 博子 ※ご不明な点は、なんでもおたずねください。

3. サービス内容

訪問型サービス（現行相当）は、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排泄や食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

(1) 身体介護

- ・ 入浴介助……入浴の介助または、入浴が困難な方はからだを拭く（清拭）などします。
- ・ 排泄介助……排泄の介助、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。

(2) 生活援助

- ・ 調理……利用者の食事の用意を行います。（家族の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。（家族の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。（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。）
- ・ 買物……利用者の日常生活に必要となる物品の買物を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

※上記のサービスは、例えば利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

4. サービス利用料金

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりで、お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として負担割合に応じた基本利用料の1割から3割の額です。ただし、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きます。

(1) 訪問型サービス（現行相当）の利用料

【事業対象者・要支援1・要支援2】

サービスの程度、回数	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
1. 週1回程度の利用計画			
利用実績が1ヶ月の中で1～4回	287円	574円	861円
利用実績が1ヶ月の中で5回	1,176円	2,352円	3,528円
2. 週2回程度の利用計画			
利用実績が1ヶ月の中で5～8回	287円	574円	861円
利用実績が1ヶ月の中で9回	2349円	4698円	7,047円

【事業対象者・要支援2】

サービスの程度、回数	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
3. 週2回を超える程度の利用計画			
利用実績が1ヶ月の中で9～12回	287円	574円	861円
利用実績が1か月の中で13回	3727円	7,454円	11,181円
訪問介護処遇改善加算（Ⅱ）	1か月の利用料+22.4%		

- 新規の利用者へサービス提供した場合、上記の利用料に初回加算200円が加算されます。
- 上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。
- 月途中で要支援度が変更となった場合には、日割り計算により、それぞれの単価に基づいて利用料を計算します。
- 利用者がまだ要支援認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。

## (2) 利用の中止、変更

- 利用予定日の前に、利用者の都合により、サービスの利用を中止又は変更することができます。この場合は、サービス実施日の前日までに事業者申し出てください。
- サービス利用の変更の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により利用者の希望する日時にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

## (3) その他

- 利用者のお住まいでサービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気などの費用は利用者の負担になります。
- 料金のお支払い方法  
お支払い方法は、口座自動引き落としになります。

## 5. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

- まずは、電話等でお申し込みください。職員がお伺いします。
- 訪問型サービス計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

### (2) サービスの終了

- ①利用者の都合でサービスを終了する場合  
サービスの終了を希望する日の1週間前までに申し出ください。
- ②当会の都合でサービスを終了する場合  
人員不足等やむを得ない事情により、サービスの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1ヶ月前までに文書で通知いたします。
- ③自動終了  
以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
  - ・利用者が介護保険施設に入所した場合
  - ・要支援・要介護認定により利用者の心身の状況が自立又は要介護と判定された場合
  - ・利用者が亡くなられた場合
- ④その他
  - ・当会が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に違反した場合、利用者や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、または当会が破産した場合、利用者は文書で解約を通知することによって、即座にサービスを終了することができます。
  - ・利用者がサービス利用料金のお支払いを3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず7日以内に支払わない場合、または利用者や家族などが当会や当会のサービス従事者に対して、本契約を契約しがた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。

#### 6. サービス内容に関する苦情について

- 苦情解決責任者 吉田信人（事務局長）
- 苦情受付担当者 吉田 博子（管理者）
- 第三者委員 ①園田 洋一郎 0957-64-3678  
②江川 照男 0957-63-4439

#### (1) 相談・苦情窓口

当事業所に対する苦情や相談は以下の専用窓口で受け付けます。

担当 吉田 博子 電話0957-65-5530

受付時間 8:30~17:15

#### (2) 相談・苦情処理の体制・手順

■苦情解決のための体制を次のとおりとする。

##### ① 苦情解決責任者

利用者からの苦情を解決する責任者は、事務局長の吉田信人とする。

##### ② 苦情受付担当者

利用者からの苦情の申し出を受け付ける苦情受付担当者は、管理者の吉田博子とする。

##### ③ 第三者委員

苦情解決処理に社会性或客観性を確保するため第三者委員をおき、次の職務を行う。

- ・利用者からの苦情の直接受け付け
- ・苦情申出人への助言
- ・本会への助言
- ・苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言

■苦情解決の手順は、次のとおりとする。

##### ① 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組み等について周知を図る。

##### ② 苦情の受け付け

(7) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

(4) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を記録する。

- ・苦情の内容
- ・苦情申出人の希望等

##### ③ 苦情受付の報告・確認

(7) 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告する。

(4) 投書など匿名の苦情についても、必要な対応を行う。

(7) 第三者委員は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決ができなかった場合に苦情受付担当者から苦情の内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に報告を受けた旨を通知する。

④ 苦情解決に向けての話し合い

(7) 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言及び立ち合いを求めることができる。

(イ) 第三者委員の立ち合いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順により行う。

- ・ 第三者委員による苦情内容の確認
- ・ 第三者委員による解決案の調整、助言

(ウ) 解決に向けての話し合いが不調になった場合は、苦情解決責任者は苦情申出人に対し長崎県運営適正化委員会を紹介することができる。

長崎県運営適正化委員会	〒852-8555 長崎市茂里町3-24 長崎県総合福祉センター 4階 TEL:095(842)6410/FAX:095(842)6740	月曜日～金曜日 9:00 ～17:00
-------------	---	---------------------------

7. 事故発生時の対応

- ①事故状況の把握・確認をし、応急処置を実施。救急・警察への連絡が必要な場合は要請。
- ②医療機関への依頼。
- ③家族、事業所の責任者へ連絡。
- ④ケアマネージャー等へ連絡
- ⑤島原地域広域市町村圏組合並びに島原市へ連絡。

8. 業務継続計画

- (1) 事業者は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問型サービス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業務継続計画を策定し、当該計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、職員に対し、当該計画について周知するとともに、研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 事業者は、定期的に当該計画を見直しと、必要に応じた変更を行いません。

9. 虐待の防止

事業者は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ること
- (2) 虐待防止の指針を整備すること
- (3) 職員に対し虐待の防止のための研修を定期的実施すること
- (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと

10. 感染症の予防及びまん延防止

事業者は、感染症の発生とまん延を防止するため、次の措置を講じます。

- (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を、年2回開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ること
- (2) 感染症及びまん延の防止のための指針を整備すること
- (3) 職員に対し感染症及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施すること

## 11. 当会の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 島原市社会福祉協議会
代表者役職・氏名	会長 松尾 豪彦
所在地・電話番号	島原市霊南一丁目17番地・0957-63-3855
定款の目的に定めた事業	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施</li><li>2. 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助</li><li>3. 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成</li><li>4. 1から3のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業</li><li>5. 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡</li><li>6. 共同募金事業への協力</li><li>7. 訪問介護事業の経営</li><li>8. 訪問入浴介護事業の経営</li><li>9. 通所介護事業の経営</li><li>10. 障害福祉サービス事業の経営</li><li>11. 島原市福祉センターの経営</li><li>12. 島原市有明福祉センターの経営</li><li>13. 福祉サービス利用援助事業</li><li>14. 福祉資金貸付事業</li><li>15. 心配ごと相談事業</li><li>16. その他この法人の目的達成のため必要な事業</li></ol>

令和 年 月 日

事業者は、サービス提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業所

所在地 島原市霊南一丁目 17 番地

名 称 島原市社会福祉協議会 島原訪問介護事業所

説明者

⑩

私は、契約書および本書面により、事業者から介護予防訪問介護についての重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者

住 所

氏 名

⑩

(代理人・立会人)

住 所

氏 名

⑩