

指 定 訪 問 介 護  
第 1 号事業・介護予防訪問介護相当サービス  
重 要 事 項 説 明 書

# 「指定訪問介護」・「第1号事業・介護予防訪問介護相当サービス」 重要事項説明書

当事業所は、利用者に対して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、契約上ご注意頂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・要支援」と認定された方、又は基本チェックリストの結果「事業対象者」と認定された方が対象となります。

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 梅生会
- (2) 法人所在地 佐賀県鹿島市古枝乙1035番地2
- (3) 電話番号 0954-62-5201
- (4) 代表者氏名 理事長 住江潤子

## 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26年4月1日指定佐賀県 4170700050号  
○第1号事業・介護予防訪問介護相当サービス  
平成30年4月1日指定 4170700050号
- (2) 事業所の目的 要介護（要支援）状態となった場合においても、利用者が可能な限り居宅において、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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたるサービスを提供します。
- (3) 事業所の名称 好日の園ホームヘルプサービス
- (4) 事業所の所在地 佐賀県鹿島市高津原455番地1
- (5) 電話番号 0954-63-0092
- (6) 事業所長（管理者） 永淵比呂子
- (7) 当事業所の運営方針
  - ①利用者の意志及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。
  - ②地域との結びつきを重視し、市町村保険者、地域包括支援センター、居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めます。

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 鹿島市全域、太良町伊福・三谷地区、  
嬉野市塩田町五町田・久間地区  
白石町有明深浦・竜王地区

(2) 営業日及び営業時間・利用の申込窓口

営業日	年中無休
営業時間	早朝 午前6時～午前8時まで 昼間 午前8時～午後6時まで 夜間 午後6時～午後10時まで 深夜 午後10時～翌日の午前6時まで
利用申込窓口	好日の園ホームヘルプサービス サービス提供責任者 電話 0954-63-0092

#### 4. 職員の体制

当事業所では、利用者に対して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。

【主な職員の配置状況】※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	職務の内容
1. 事業所長	1		0.1	サービス提供責任者・訪問介護員を兼務
2. サービス提供責任者	1	1	1.6	管理者・訪問介護員を兼務
訪問介護員				
(1) 介護福祉士	2	2	2.0	
(2) 訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級) 課程修了者				
(3) 訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級) 課程修了者		2	0.9	

※常勤換算：職員それぞれの週当たりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（週40時間）で除した数です。（令和2年4月時点）

#### 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 訪問介護計画・介護予防訪問介護相当サービス計画に基づき、以下のサービスを提供します。

【身体介護】

食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪等を行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつの交換を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
体位変換	床ずれ予防のための体位変換を行います。

移動・移乗介助	室内の移動、車いす等への移乗の介助を行います。
通院・外出介助	目的地（病院等）に行くための準備、バス等交通機関への乗降、気分の確認、受診等の手続を行います。 (場合により) 院内の移動等の介助を行います。
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
自立支援のための見守りの介助	○利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む） ○入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒防止のための声かけ、疲労の確認を含む） ○ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助） ○移動時、転倒しないように側について歩く（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守り） ○車イスでの移動介助を行って店に行き、本人が自ら品物を選ぶよう援助 ○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけ

#### 【生活援助】

買物・薬の受取り	利用者の日常生活に必要な物品の買物、薬の受取りを行います。
調理・配下膳	利用者の食事の用意、配膳、後片付けを行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗たく	利用者の衣類等の洗濯を行います。

※利用者以外への調理、洗濯、買物サービスの提供及び利用者の居室以外の掃除は行うことができません。

※介護予防訪問介護相当サービスは、自立支援の観点から、利用者ができる限り自ら家事等を行うことができるように支援することを目的としています。そのため、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。

◎料金については要介護の方は**別紙 1**を、要支援・事業対象者の方は**別紙 2**をご参照ください。

#### (2) 交通費

通常の実施地域以外の地域にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、1回につき500円をいただきます。

### (3) 利用料のお支払方法

前記の料金・費用は、1ヵ月ごとに計算し、請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

- ア. 現金
- イ. 金融機関口座からの自動引落
- ご利用できる金融機関：佐賀銀行、農協、ゆうちょ銀行、佐賀西信用組合

### (4) 利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、利用者の都合により訪問介護サービスの利用を中止、変更又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。

○サービス利用の変更、追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

## 6. 当事業所をご利用の際に留意いただく事項

### (1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。

ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交代してサービスを提供いたします。

### (2) 訪問介護員の交代

#### ①利用者からの交代の申出

選任された訪問介護員の交代を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交代を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交代を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### ②事業者からの訪問介護員の交代

事業所の都合により、訪問介護員を交代することがあります。

訪問介護員を交代する場合は、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

### (3) サービス実施時の留意事項

#### ①定められた業務以外の禁止

「5. 当該事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を提供することはできません。

#### ②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令は全て事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

### ③備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

### (4) サービス内容の変更

サービス利用当日に利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。

### (5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ・医療行為
- ・利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品の授受
- ・利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ・飲酒及び喫煙
- ・利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ・その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 7. 苦情の受付について

### (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口担当者 サービス提供責任者
- 受付時間 毎日 8：30～17：30
- ご利用方法 電話 0954-63-0092  
面接 相談室

### (2) 行政機関その他苦情受付期間

杵藤地区広域市町村圏組合 介護保険事務所	所在地 鹿島市中村917-2 電話番号 0954-69-8222 受付時間 8：30～17：00
佐賀県国民健康保険団体連合会	所在地 佐賀市呉服元町7-28 電話番号 0952-26-1477 受付時間 8：30～17：00
佐賀県社会福祉協議会	所在地 佐賀市鬼丸町7-18 電話番号 0952-28-3406 受付時間 8：30～17：00
鹿島市地域包括支援センター	所在地 鹿島市納富分2643-1 電話番号 0954-63-2160 受付時間 8：30～17：15

※苦情を処理するための措置の概要について詳細は別紙3参照

令和 年 月 日

指定訪問介護サービス・第1号訪問事業の提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

好日の園ホームヘルプサービス

説明者 職名 サービス提供責任者  
氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定訪問介護サービス・第1号訪問事業の提供開始に同意しました。

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (印)

自署が困難な場合の署名代行者（又は法定代理人）

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ (印) 続柄 \_\_\_\_\_

(別紙3)

## 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. 処理体制・手順

- (1) 苦情処理台帳に記載
- (2) 苦情処理について事実確認を行なう
- (3) 苦情処理方法を記載し、管理者に決裁を受ける
- (4) 苦情処理について関係職員及び関係者との連携を行う
- (5) 苦情処理の改善解決について利用者に確認を行う
- (6) 苦情処理は、即日対応し、必要に応じて苦情処理検討会を実施する
- (7) 苦情処理についての成果等を苦情処理台帳に記録する
- (8) 事業者段階で解決困難な事例は、国保連に報告し、解決に当たる

### 2. 苦情処理のフローチャート

