

重要事項説明書

重要事項説明書

あなたに対する複数サービスの提供開始にあたり、平成11年3月31日厚生省令第37号（指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準）第8条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 事業の目的

社会福祉法人誠幸会(以下、「運営法人」という。)が開設する泉の郷南希望が丘訪問介護(以下、「事業者」という。)が行う訪問介護事業、横浜市訪問介護相当サービス(以下、「事業」という。)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営 に関する事項を定め、要介護者、要支援者又は、事業対象者(以下、「要介護者等」という。)に対し、事業者の介護福祉士、訪問介護員研修の修了者等(以下、「訪問介護員」という。)が、利用者の居宅において入浴、排せつ、食事の介護、その他の生活全般にわたる世話又は支援等の適切な訪問介護、横浜市訪問介護相当サービス(以下、「訪問介護等」という。)を提供することを目的とします。

2. 運営の方針

事業の実施に当たっては、要介護者等となった場合においても、心身の特性をふまえて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、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる世話又は支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指します。また、利用者の意思及び人格を尊重し、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.事業の実施に当たっては、要介護者等となることの予防又はその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、計画的に行うとともに、事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、その他の保健・医療・福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取り組みを行う者等と密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

3.事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。

3.事業者

法人名	社会福祉法人 誠幸会
法人所在地	神奈川県横浜市泉区上飯田町字庚申塚 2083 番 1
代表者氏名	理事長 鈴木太郎

電話番号	045-800-1800	
事業所数	特別養護老人ホーム	2 箇所
	軽費老人ホーム	1 箇所
	高齢者グループホーム	5 箇所
	サービス付高齢者向け住宅	1 箇所
	通所介護	3 箇所
	訪問介護	3 箇所
	居宅介護支援	6 箇所
	訪問看護ステーション	1 箇所
	障害者関連施設	1 1 箇所
	企業内保育園	1 箇所
認可保育園	2 箇所	

4.事業所の概要

事業所名	泉の郷 南希望が丘	
所在地	〒241-0824 横浜市旭区南希望が丘 68-11	
連絡先	電話 045-360-8552	Fax 045-360-8554
事業所の種類	指定訪問介護事業所	横浜市 第 1473201422 号
併設サービス	居宅介護支援	
サービス提供地域	旭区・瀬谷区・泉区・大和市	

5.事業所の職員体制

職種	従事するサービスの種類及び業務	人員
管理者	事業所の従事者の管理及び業務管理を一元的に行う	1 名 常勤・兼務
サービス提供責任者	訪問介護計画作成やその他指定訪問介護の運営に必要な業務を行う	6 名 介護福祉士常勤・兼
訪問介護員	指定訪問介護の提供に当たる	1 名 常勤・兼務 28 名 非常勤・兼務

研修	研修内容	対象者
採用時研修	職務に就くにあたって・基本姿勢・心得 活動内容と注意点 活動中の対処方法 緊急対応・感染症	入職時
	4 月 接遇	

年間研修	5月	食中毒予防・再発防止	全職員
	6月	法令遵守	
	7月	病気の理解	
	8月	救急法・AED講習	
	9月	認知症	
	10月	虐待防止	
	11月	感染症予防・再発防止	
	12月	個人情報	
	1月	ヒヤリハット	
	2月	介護技術	
	3月	メンタルヘルス	

6.営業時間及び休日

営業時間	営業日 月曜日から日曜日 但し 1/1～1/3 を除く
	営業時間 9：00～18：00
	サービス提供日 月曜日から日曜日 祝祭日もサービス提供
	サービス提供時間 8：00～20：00

7. サービス内容

(1) 身体介護

- 食事介助…食事の介助で、全面介助、一部介助または見守りを行います。配膳から下膳まで含まれます。
- 入浴介助…浴室への誘導や見守り、入浴中の洗身などを行います。
- 排泄介助…おむつ交換、採尿器や差込便器の介助、トイレやポータブルトイレへの移動介助または見守り、誘導を行います。
- 清拭等…身体を清潔に保つため、全身または部分的に身体を拭きます。
- 体位変換…褥瘡（床ずれ等）防止のために、一日に何回か体位交換を行う際の介助を行います。
- 着脱…衣服の着脱の介助を行います。利用者が自分で行えるように配慮しながら行います。
- 整容…身繕いを介助します。整髪、美容、爪切り等が含まれます。
- 意欲の向上・共に行う自立支援、重度化予防のためのサービス
- 特段の配慮を持って行う日常生活のためのサービス

(2) 生活援助

- 買い物…日用品や食料品等、生活必需品の買い物を行います。買い物に伴う金銭管理には十分注意し、常に利用者の確認を得ながら行います。利用者宅から買い物に出かける事が原則です。
 - 調理…利用者のための食事の調理、配膳、食後の後片付け、食品の管理を行います。介護保険の制度上、利用者以外(同居家族等)の調理は提供できません。
 - 掃除…居室等の掃除、布団干し、日常生活用品等の整理整頓を行います。居室等とは、利用者が日常生活に使用している部屋、台所、トイレ、風呂場などです。
 - 洗濯…日常的な衣類の洗濯、乾燥、洗濯物の取り込み整理、小物のアイロンがけのほか、ボタン付けや衣類のほつれ修繕など、専門的技術が必要なく、短時間でできる範囲内の補修です。
 - 衣類の入れ替え…季節の変わり目における衣類の入れ替え、寝具の交換等を行います。
- ※生活援助は介護保険上、細かな制約が多くありますので、ご担当のケアマネージャー様にご確認ください。

(3) その他サービス

- 介護相談 等

8. サービス提供の記録等

(1) サービスを提供した際には、あらかじめ定めた書面に必要事項を記入し、利用者の確認を受けます。

(2) 事業者は、利用日ごとに「訪問介護計画書」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況に関する個人記録を作成して、必要に応じて利用者に説明のうえ交付するとともに、居宅介護支援事業所に提供します。

(3) 事業者は、記録をサービス提供終了後 5 年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に応じ、自費負担によりその写しを交付します。

9. 利用者負担金

(1) ご利用にあたりお支払い頂く金額は次の料金表のとおりです。利用料は介護保険法の法改正により変わることがあります。月を通して利用されると、計算上端数処理を行う場合があります。

(2) サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合には、負担割合が 10 割となり、全額自己負担となります。

(3) 利用者負担金は、原則的に毎月 27 日にご指定の金融機関の口座から引落しをさせていただきます。または、利用者の希望にて、毎月現金にてお支払いいただくこともできます。

◎その他の費用

項目	金額
交通費	通常の実施区域への際の交通費は必要ありません。 通常の実施区域外への際には、片道につき、30 円/Km の実費を頂きます。 公共交通機関を使用した場合は、その実費を頂きます
キャンセル費 (横浜市訪問介護相 当サービスを除く)	利用開始の 90 分より前にご連絡を頂いた場合、キャンセル費用は必要ありません。 上記以外の場合、1,000 円のキャンセル費を頂きます。

10.相談窓口・苦情窓口

サービスに関する問い合わせや苦情については、次の窓口で対応します。

誠幸会 泉の郷南希望が丘 窓口対応者 管理者 安部純子	電話	045-360-8552	受付時間 9:00～18:00
	Fax	045-360-8554	24 時間受付
社会福祉法人 誠幸会 窓口対応者 施設長 紺野智秋	電話	045-800-1800	24 時間受付
	Fax	045-800-1811	24 時間受付

次の公的な機関への苦情の申し出もできます。

機関名	電話番号	Fax 番号
横浜市瀬谷区高齢障害支援課	045-367-5714	045-364-2346
横浜市旭区高齢障害支援課	045-954-6061	045-955-2675
横浜市泉区高齢障害支援課	045-800-2436	045-800-2513
横浜市介護事業指導課	045-671-3461	045-550-3615

その他の公的機関

機関名	電話番号
神奈川県国民健康保険団体連合会	045-329-3447

11.損害賠償

事業者は、サービスの提供にあたって利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。

ただし、事業者が故意過失がなかったことを証明した場合は、この限りではありません。

2.事業者は損害賠償保険に加入致します。この規定の賠償に相当する可能性がある場合には契約者又はご家族の方に当該保険の調査等の手続きにご協力いただくことがございます。

12.虐待防止について

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待防止等のため、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の定期的な開催とその結果の周知（1年に1回以上）
- (2) 虐待の防止のための研修の定期的な実施（1年に1回以上）
- (3) 虐待防止に関する責任者の選定

虐待防止に関する責任者	管理者 安部純子
-------------	----------

13.身体拘束の適正化について

(1) 事業者は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）と行いません。

(2) 事業者は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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その他必要な事項を記録するものとします。

(3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

ア 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的開催及びその結果について従業者への周知徹底（1年に1回以上）

イ 身体拘束等の適正化のための指針の整備

ウ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施（1年に1回以上）

14.感染症対策について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

(1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

(3) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止の対策を検討する委員会を年1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底しています。

(4) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

(5) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修を定期的実施します。

15.業務継続計画に向けた取り組みについて

(1) 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(業務継続計画)を策定し、業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 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実施します。

(3) 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。

16.ハラスメント対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

(1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為。

- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

17.第三者による評価の実施状況

実施なし	実施あり	実施した年月日		
		実施した評価機関名		
		該当結果の開示状況	なし	あり

18.緊急時・事故発生時の対応

サービス提供中にご利用者の容態に急変が生じた場合や事故発生時は、すみやかに主治医に連絡する等、必要な処置を講ずる他、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかに連絡いたします。

【主治医等連絡先】

医療機関	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

【緊急連絡】

氏名	
住所	
電話番号	

19.秘密保持

事業者及びその従業者は、サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、契約終了後も同様です

20.その他サービス利用にあたっての留意事項

- ①利用者またはその家族は、体調の変化があった際には事業所にご一報下さい。
感染症（または疑いがある）場合の活動では、通常のサービス内容が提供できないことがあります。また、活動時にはヘルパーは使い捨ての予防着を着用させていただきます。
- ②事業者では、原則として利用者宅の鍵はお預かりいたしません。
- ③利用者がヘルパーの交代を希望される場合には、できる限り対応いたしますので、別記のサービス提供責任者までご相談下さい。
- ④サービスの実施に伴い使用する電気や水道その他の物品は利用者負担とさせていただきます。また、緊急時には、電話の仕様もご了承下さい。
- ⑤サービス従業者に対する贈り物や飲食等のおもてなしは、ご遠慮させていただきます。

サービス契約にあたり、上記の通り説明いたします。