

# 重要事項説明書

(予防訪問入浴介護事業)

株式会社サン・ルーム佐伯営業所が行う指定予防訪問入浴介護事業は、適正な運営を確保するため人員及び管理運営に関する事項を定め、本事業の介護職員及び看護職員研修の修了者が、要介護状態にある高齢者等に対し適正な指定介護訪問入浴介護を提供することを目的とする。

予防訪問入浴介護従業者は要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、居宅における入浴の援助を行うことによって、利用者の心身の清潔の保持、心身機能の維持等を図るものとする。また、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ち、地域との結び付きを重視し、関係市町村及び保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図りサービスの提供に努めることを基本方針とする。

事業者名称	株式会社サン・ルーム
事業者所在地	宮崎県延岡市平田町 2347 番地
代表者名	代表取締役 佐藤 勝造

指定サービスの種類	指定介護訪問入浴介護事業
指定事業所番号	事業所番号 4470500077 号
事業所名称	株式会社サン・ルーム 佐伯営業所
事業所所在地	大分県佐伯市鶴岡西町 1 丁目 178 番地
電話番号・FAX	TEL (0972)23-8180 FAX (0972)23-7288
苦情解決責任者	大分事業部 部長 染矢 寛之
虐待防止責任者	大分事業部 次長 花房 妙美
営業日	月曜日から金曜日まで
営業時間	8 時 00 分から 17 時まで
利用料	介護報酬の告示上の額

提供するサービスの内容	訪問入浴車で居宅を訪問し、訪問入浴車の設備により入浴サービスを提供します。提供する入浴サービスは以下のとおりです。 ① 衣類の着脱に関する介助 ② 洗髪、洗体及び洗顔 ③ 入浴の介助 ④ その他、入浴の実施に必要な業務 ⑤ 入浴、清拭等に関する相談、援助
-------------	--

通常実施地域	佐伯市 臼杵市 津久見市 豊後大野市 竹田市		
地域加算	なし	割引率	なし

1. 看護職員等の勤務体制	管理者	常勤で 1 名配置(看護職員兼務)
	看護職員 1 人以上・・・看護師、准看護師 介護職員 2 人以上 従業者のうち 1 人以上は常勤で配置する	

2. 緊急時等の対処方法	指定訪問入浴介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他事故が生じた場合は、速やかに主治の医師又はあらかじめ本事業所が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。
3. 虐待防止等について	利用者の人権擁護、虐待防止又は再発を防止するための委員会・担当者の設置、指針の整備を行い、定期的な研修を実施する。また、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市町村に通報する。
4. 身体拘束等の適正化	身体拘束等の適正化を図るための委員会の設置、指針の整備を行い、定期的な研修を実施する。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拘束を行わないとし、身体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する。
5. 感染症の予防及びまん延防止のための措置等	設備及び備品等の衛生的な管理に努め、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、必要な措置を講じるものとする。
6. 感染症・非常災害発生時の業務継続計画	感染症や非常災害の発生時において、サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。
7. ハラスメント対策	職場や利用者又は利用者家族等からのハラスメントにより従業員の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化及び従業員への周知啓発を行い、指針の整備、マニュアルの整備、研修を実施する。又、適切に対応するために必要な体制の整備、相談に対応する窓口・担当者を設置する。
8. 認知症介護に係る研修の受講	全ての訪問入浴介護従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法 8 条第 2 項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護の係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じるものとする。
9. その他の重要事項	介護従事者及びその他の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしてはならない。また、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

### **苦情等の受付について(契約書第 10 条参照)**

当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談(お客様相談係)サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専門窓口で受け付けます。

○お客様相談係<苦情受付窓口(担当者)> 佐伯営業所 所長 花房妙美 TEL0972-23-8180

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:00～17:00

○苦情解決責任者 大分事業部 部長 染矢 寛之 TEL 0972 - 23 - 8180

○第三者委員 井上 清三 佐伯市蒲江大字猪串浦 538 TEL 0972 - 42 - 0517

## 苦情解決の方法

- (1) 苦情の受付 ～ 苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付けます。  
なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。
- (2) 苦情受付の報告・確認 ～ 苦情受付担当者が受付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
- (3) 苦情解決のための話し合い ～ 苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。  
その際苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。  
なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。
  - ア. 第三者委員による苦情内容の確認
  - イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
  - ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認
- (4) 都道府県「運営適正委員会」の紹介（介護保険事業者は国保連、市町村も紹介）本事業所で解決できない苦情は大分県社会福祉協議会の運営適正委員会に申し立てることができます。

社会福祉法人 大分県社会福祉協議会 運営適正化委員会

〒870-0907 大分県大分市大津町2丁目1番41号 大分県総合社会福祉会館内

TEL : 097-558-0300 FAX : 097-558-1635