

訪 問 介 護 重 要 事 項 説 明 書

1. 提供するサービスについての相談窓口

電 話 (0972) 23-8180

担 当 野口 仁美

2. ご利用事業所の概要

(1) 名称等

事業所の名称

株式会社サン・ルーム 佐伯営業所

所在地

大分県佐伯市鶴岡西町1丁目178番地

管理者の氏名

野口 仁美

電話・FAX番号

電話(0972)23-8180 FAX(0972)23-7288

サービスを提供する地域

佐伯市

(2) サービスの提供時間

	通常時間帯 8:00~18:00	早 朝 6:00~8:00	夜 間 18:00~22:00	深 夜 22:00~6:00	備 考
平 日	○	○	○	○	時間帯により料金が異なります。
土・日・祭日	○	○	○	○	

(3) 職員体制

職 種	資 格	常勤	業 務 内 容	計
管 理 者	介護福祉士	兼務 1 名	従業員の管理及び業務の管理	1 名
サービス提供責任者	介護福祉士		利用申し込み関する調整 訪問介護員に対する技術指導 訪問介護計画の作成等	
訪問介護員介護職員 常勤換算方法で 2.5 人以上			訪問介護サービスの提供	

3. サービス内容

	種 類	内 容	介護保険適用
身 体 介 護	起床介助	早朝又は朝、起床及びこれに伴う着替えや整容の介助等を行います。	○
	就寝介助	夜間又は深夜、就寝のための着替えやおむつ着用等の介助等を行います。	○
	排泄介助	おむつ交換、失禁の世話、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又は、見守り誘導等を行います。	○
	衣服の着脱	寝間着や日常着の着脱の介助を行います。	○
	整容介助	身繕いを整えることを介助します。整髪・美容・爪きり等が含まれます。	○
	清拭・洗髪	全身又は部分的に体を拭きます。洗髪が含まれます。	○
	入浴・部分浴	浴室への誘導や見守り、入浴中の洗浄等を行います。足浴、手浴等を含みます。	○
	食事介助	食事の介助で、全介助、一部介助又は見守りを行います。配膳から片付けまで含まれます。	○
	体位交換	褥瘡の予防等のために1日何回か体位変換を行う際の介助を行います。	○
	服薬管理	医師の指示の下に服薬管理を行う場合の支援を行います。	○
	通院等介助	病院への通院、買い物等の外出の際に付き添います。車椅子での移動や歩行の介助を行います。	○
	その他		
生 活 援 助	調理	利用者のための食事の調理、配膳、食後の片付け、食品の管理を行います。	○
	洗濯	衣服の洗濯、乾燥、洗濯物の取り込み整理、小物のアイロンがけのほか、ボタン付けや衣服のほつれの修繕等を行います。	○
	掃除・整理整頓	室内の掃除、ゴミ捨て、布団干し、日常生活用品の整理整頓等を行います。	○
	買い物	日用品や食料品など生活必需品の買い物をします。	○
	薬取り	病院への薬取りを行います。	○
	連絡等	役所等への事務的な手続き（連絡等）を行います。	○
	その他		

4. 利用料等

(1) 利用料金

介護保険が適用される場合は、基本料金（料金表）の1割が利用者負担金となります。
ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用料は全額利用者負担となります。

【料金表—基本料金・昼間—】

サービス種類	20分以上 30分未満	30分～ 1時間	1時間～ 1時間30分未満	1時間30分以上 (30分増す毎に)
身体介護	2,440円	3,870円	5,670円	820円を追加
サービス種類	20分以上 45分未満	45分～70分		
生活援助	1,790円	2,200円		

- ※ 基本料金に対して、早朝・夜間帯は25%増し、深夜帯は、50%増しとなります。
- ※ 上表の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間ではなく、お客様の居宅サービス計画に定められた目安の時間帯を基準とします。
- ※ やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て、2人で訪問介護を提供した場合は、2人分の料金となります。
- ※ 介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合は、一旦基本料金の全額をいただき、サービス提供証明書を発行いたします。
サービス提供証明書を後日、行政の窓口に出しますと、支払額の9割を受けることができます。

(2) 加算

- ・初回加算 200単位・・・訪問介護を利用開始する前に訪問介護計画を策定し、利用する初月にサービス提供責任者が1回の訪問をした際に、月1回を限度に算定。
- ・訪問介護処遇改善加算Ⅱ・・・ひと月の介護保険所定単位数に22.4%をかけた単位数

※ 加算額等の変更があった際には、その都度説明を行います。

(3) 交通費

前記2の(1)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、交通費の実費が必要です。

(4) その他の費用

お客様のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の利用は、お客様のご負担になります。

(5) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。

ご利用の前日までにご連絡いただいた場合	無 料
ご利用の当日ご連絡いただいた場合	利用者負担の100%

(6) 支払方法

お客様の負担金は、口座引落しを希望の方は毎月20日にご指定の金融機関の口座から引き落としになります。現金徴収を希望の方は、現金でも結構です。

5.解約等

やむを得ない事情がある場合、1ヶ月間の予告期間において、この契約を解約することがあります。お客様は、1週間の予告期間をもって解約の申し入れをし、解約する事ができます。

6. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に様態の悪化、又は事故が発生した場合は、事前の打ち合わせにより。医師、救急隊、ご家族、居宅介護支援事業者等へ連絡し、必要な処置を講ずるものとします。

7.サービス内容に関する苦情

(1)相談・苦情受付

株式会社サン・ルーム 佐伯営業所	電話（ 0972 ） 23 - 8180
------------------	----------------------

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)> サービス提供責任者 野口 仁美

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:00～17:00

○苦情解決責任者 染矢 寛之 株式会社 サン・ルーム大分事業部 部長 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け付けます。

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

8 虐待の防止について

利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止のため、下記の措置を講ずるものとする。

- ① 虐待を防止するための従業者に対する定期的な研修の実施
- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。
- ③ 虐待防止のための指針の整備
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

虐待防止に関する担当者	(サービス提供責任者 野口 仁美)
-------------	-------------------

- ⑤ 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
- ⑥ その他虐待防止のために必要な措置

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

9 身体拘束等の禁止

- 1 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。)を行わない。
- 2 やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、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。
- 3 身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。
 - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的を実施する。

10.その他

- 1 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。
- 2 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。
- 3 適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害される事を防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

令和 年 月 日

訪問介護の提供開始にあたり、利用者様に対して契約書及び本書面に基づいて重要事項を説明しました。

事業所

所在地 大分県佐伯市鶴岡西町 1 丁目 178 番地
名 称 株式会社サン・ルーム 佐伯営業所

説明者

氏名 _____

私は、契約書及び本書面により、事業者から訪問介護についての重要事項の説明を受け、同意します。

* 利用者をご記入出来ない場合は、代理人欄のみご記入願います。

(利用者) 住 所 _____

氏 名 _____

(代理人) 住 所 _____

氏 名 _____

利用者との関係 _____