

「指定訪問介護」

「第 1 号訪問事業（伊賀市総合事業サービス）」

「第 1 号訪問事業（名張市総合事業サービス）」

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

三重県指定 第2471200069

伊賀市・名張市指定 第24A1200021

当事業所は、ご契約者様に対して指定訪問介護サービス・第 1 号訪問事業（伊賀市総合事業サービス、名張市総合事業サービス）（以下「第 1 号訪問事業」という。）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事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、「事業対象者」「要支援」「要介護」と認定された方が対象になります。

目次

1.開設者	1 ページ
2.事業所の概要	2 ページ
3.事業実施地区及び営業日、営業時間	2 ページ
4.職員の体制	3 ページ
5.当事業所が提供するサービスと利用料金	3 ページ
6.サービスの利用に関する留意事項	4 ページ
7.事故発生時の対応方法について	5 ページ
8.苦情の受付について	5 ページ
9.緊急時の対応について	5 ページ
10.虐待の防止について	5 ページ
11.業務継続計画の策定等について	6 ページ

（令和 6 年 6 月 1 日改訂）

1.開設者

(1) 法人名	有限会社伊賀家政婦紹介所
(2) 法人所在地	三重県伊賀市高畑 747-1
(3) 電話番号	Tell 0595-21-1030
(4) 代表者氏名	松浦 光志
(5) 設立年月日	平成 2 年 10 月 6 日

2.事業所の概要

- (1) 事業所の名称 さくらんぼ
- (2) 事業所の所在地 三重県伊賀市高畑 747-1
- (3) 電話番号 Tell 0595-21-1030 Fax 0595-21-1057
- (4) 管理者 氏名 松浦 光志
- (5) 事業所の種類 訪問介護
第1号訪問事業（伊賀市総合事業サービス、名張市総合事業サービス）
- (6) 事業の目的 介護保険法に基づいて契約者が居宅において自立した生活を営む支援
- (7) 当事業所の運営方針
- ・事業所の訪問介護員は、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入浴・排泄・食事の介護、掃除、洗濯、調理等の日常生活の援助、その他生活全般にわたる援助を行う。
 - ・事業実施にあたっては関係市町村、地域の保険医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供を行う。
- (8) 開設年月日 平成14年1月1日
- (9) 開設者が行っている他の業務
当法人では、次の事業もあわせて実施しています。
- ・有料職業紹介事業
 - ・一般乗用旅客自動車運送事業（患者等輸送事業）
 - ・居宅介護（障害者総合支援法）
 - ・重度訪問介護（障害者総合支援法）
 - ・家事代行業業
 - ・定期巡回・随時対応型訪問介護看護
 - ・夜間対応型訪問介護
 - ・居宅介護支援事業

3.事業所実施地域及び営業日、営業時間

(1) 実施地域

○訪問介護・・・伊賀市

○第1号訪問事業（伊賀市総合事業）・・・旧上野市(花垣地区、古山地区、神戸地区、比自岐地区を除く)の地域

○第1号訪問事業（名張市総合事業）・・・名張市

(2) 営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 ※夏期休暇 8月13日～8月15日 ※年末年始休暇 12月29日～1月3日
受付時間	9時～17時
サービス提供時間帯	すべての時間帯

4. 職員の体制

当事業所では、ご契約者様に対して訪問介護サービス、第1号訪問事業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＞（資格の重複あり）

（1）管理者 1名

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うものとする。

（2）サービス提供責任者 6名

サービス提供責任者は、次に掲げる業務を行うものとする。

- 1、訪問介護、第1号訪問事業の利用の申し込みに係る調整をすること。
- 2、利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握すること。
- 3、サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者等と連携を図ること。
- 4、訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達すること。
- 5、訪問介護員等の業務の実施状況を把握すること。
- 6、訪問介護等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施すること。
- 7、訪問介護員等に対する研修、技術指導を実施すること。
- 8、介護支援専門員によるケアプランに基づいて訪問介護計画を作成すること。
- 9、その他サービス内容の管理について必要な業務を実施すること。

（3）訪問介護員等

ヘルパー2級課程修了者又は介護職員初任者研修修了者 10名以上

介護福祉士 12名以上

介護職員実務者研修修了者 1名以上

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

サービス利用料金については、別紙1「訪問介護・総合事業利用料金表（利用者負担金）」の通りとします。利用料金に変更がある場合は、別紙1を差し替え、その都度ご説明します。

6. サービスの利用に関する留意事項

（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替してサービスを提供します。

（2）訪問介護員の交替（契約書6条参照）

①ご契約者からの交替申し出

選任された訪問介護員の交替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替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替を申し出ることができます。ただし、ご契約者からの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替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、ご契約者様及びそのご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配慮

するものとしてします。

(3) サービス実施時の留意事項（契約書第7条参照）

①定められた業務以外の禁止

ご契約者様は、「5、当事業所が提供するサービスと利用料金」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

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、サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとしてします。

③備品等の使用

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（契約書第10条参照）

サービス利用当日に、契約者の体調等の理由で予定されていたサービス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。

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により契約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契約者に提示して協議します。事業者は、その変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第14条参照）

訪問介護員は、契約者に対する訪問介護サービス・第1号訪問事業サービスの提供にあたり、次に該当する行為は行いません。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① 医療行為② 契約者もしくはその家族等からの、金銭、物品、飲食の授受③ 契約者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）④ 契約者の家族等に対する訪問介護サービス又は第1号訪問事業サービスの提供⑤ 飲酒及び喫煙⑥ 契約者もしくはその家族等に行う宗教活動、政治活動、営利活動⑦ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為 |
|---|

7. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護サービス・第1号訪問事業サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故の状況及び事故に際して採った処置・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する訪問介護サービス・第1号訪問事業サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

8. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

当事業所に対す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）：松浦 光志 0595-21-1030

○受付時間 毎週月曜日～金曜日
9時～17時

上記の他、

伊賀市介護高齢福祉課 0595-26-3939

三重県国民健康保険団体連合会 介護保険課苦情処理係 059-222-4165
があります。

9. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変・事故が生じた場合その他必要な場合は、速やかに利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者、主治の医師、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

○緊急時の連絡先（担当者）：松浦 光志 0595-21-1030

○対応時間 毎週月曜日～金曜日
9時～17時

※上記時間帯以外は担当者の携帯電話に転送するように切り替えています。

10. 虐待の防止について

事業者は、契約者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止担当者： 管理者 松浦 光志

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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します。

11. 業務継続計画の策定等について

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する訪問介護サービス・第1号訪問事業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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業員に対し、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

に実施します。

(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。

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

令和 年 月 日

さくらんぼ

説明者職名 _____

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 号訪問事業サービスに同意しました。

令和 年 月 日

利用者 住所 〒 _____

氏名 _____

(代理人を選定した場合)

代理人 住所 〒 _____

氏名 _____