

指定訪問介護・生きがい対応型訪問サービス

1. 事業者

- (1) 設置者名 社会福祉法人 大村福祉会
- (2) 所在地 長崎県大村市東本町 5 8 3 番地
- (3) 電話番号 (代) 0 9 5 7 - 5 4 - 2 1 0 7
- (4) 代表者氏名 理事長 小林 克敏

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 訪問介護事業（長崎県指定 4 2 7 0 5 0 0 1 3 7）
- (2) 事業所の目的 利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るため、要介護または要支援対象者に対し、適切な訪問介護及び生きがい対応型訪問サービスを提供することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 泉の里ホームヘルパー派遣事業
- (4) 事業所の所在地 長崎県大村市東本町 5 8 3 番地
- (5) 電話番号（代表） 0 9 5 7 - 5 4 - 2 1 0 7
- (6) 管理者 朝野加代子
- (7) 当事業所の運営方針

- ・事業は、総合事業対象、要支援、要介護状態になった場合においても、その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、生活の支援や、入浴、排泄、食事等の身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ・事業は、利用者の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち、介護計画および介護予防に基づいた適切なサービスの提供に努めます。
- ・事業の実施にあたっては担当の介護支援専門員とご家族との連携を密に、協力と理解のもとに総合的なサービスの提供に努めます。
- ・緊急の事態にも柔軟に対応できる体制を整備します。

- (8) 開設年月日 平成 3 年 4 月 1 日

- (9) 通常のサービス提供実施地域

通常の実施地域は大村市とします。但し利用者及び家族の要望によりその限りではありません。

3. 職員の配置状況と職務内容

当事業所では、利用者に対してサービスを提供する職員として以下の職員配置をします。

- (1) 管理者 1 名

管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所従業員に事業の運営に必要な指揮命令を行う。

- (2) サービス提供責任者 3 名以上

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申込に係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。

(3) 訪問介護員 5 名以上

訪問介護員は、指定訪問介護及び生きがい対応型訪問サービスの提供に当たる。

4. サービス提供における事業者の義務

当事業者は、利用者に対してサービスを提供するに当たって、利用者の生命、身体、生活環境等の安全確保やプライバシーの保護に配慮すると共に利用者の状態に応じた介護を行なうなど、契約書に規定される義務を負います。当事業所では、次の事を守ります。

- (1) 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご家族にその旨を報告し主治医と連携をとりながら適切な措置を行います。
- (2) 非常災害に関する具体的計画を策定し、定期的に避難、救出その他訓練を行ないます
- (3) 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管をするとともに、利用者又は家族の請求に応じて閲覧させ、必要に応じて複写物を交付します。
- (4) 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者及び家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏らしません。(守秘義務)
※ ただし、利用者が緊急で医療上の必要性がある場合には、医療機関や関係機関に利用者の心身等の情報を提供します。その際には文書にて同意書を得ます。
- (5) 感染症の発症及びまん延に関する取組の徹底を求める観点から、以下の取組を実施します。
※ 委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練(シミュレーション)の実施等を行います。
- (6) ハラスメント等における対応対策予防計画などについて
※ 相談窓口や各種研修会、委員会の設定の努力の義務が示され、予防対策被害防止のための指針の整備、担当者の設置や窓口設置を行い取り組みます。

5. サービス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

① ご契約者からの交替の申し出

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契約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 予定していた訪問介護員が訪問できなくなった場合の対応について

利用者に訪問出来なくなった理由を連絡する。

(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

契約者は定められたサービス以外の業務を事業者に依頼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・命令はすべ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契約者の事情・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。

（４）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約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。その場合、事業者は、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

訪問介護員は、ご契約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。

①医療行為

②ご契約者もしくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受

③ご契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

④飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ご契約者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、営利活動

⑥その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（６）異性介護を行うことがあります。

6. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにそ
の損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、その損害の発生について、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用者の
置かれた心身の状況を考慮して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場
合があります。

※本事業所は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 三井住友海上火災保険株式会社

保険名 介護労働安定センター賠償責任保険

7. サービス利用をやめる場合

契約の有効期間は利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は同じ条件で更新され、
以後も同様となります。ただし契約期間中、仮に以下のような事項に該当するに至った場合には、
当事業所との契約は終了します。

1) 利用者が施設等に入所した場合

2) 利用者が死亡した場合

3) 利用者が要介護認定の判定結果、自立と判定された場合

4) 事業所が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した 場合

5) 事業所の滅失や重大なき損により、利用者へのサービス提供が不可能になった場合

6) 当事業所が介護保険の指定を辞退もしくは取消された場合

7) 利用者から解約又は契約解除の申し入れがあった場合、契約の有効期間であっても利用者から利用契約を解約することができます。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ・介護保険給付対象外サービスの料金の変更に同意できない場合
- ・事業所の運営規定の変更に同意できない場合
- ・事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく、本契約に定める訪問介護事業を実施しない場合
- ・事業所もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ・事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により、利用者の身体・財物・信用等を傷つける又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ・利用者が他の利用者等に身体・財物・信用を傷つけられた場合もしくは傷つけられる恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

8) 事業者からの契約解除の申し出があった場合

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ・利用者が伝染病又は悪質な疾病に罹患し、他の利用者に伝染する状態となった場合
- ・利用者が料金の支払いを3カ月以上遅滞し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ・利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行なう等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
※カスタマーハラスメントが発生した場合も含む
- ・利用者が、契約書に定める禁止行為を行い、事業者又はサービス従事者の制止にもかかわらずその行為を続ける場合

8. 当事業所が提供するサービス（介護内容）

（1）身体介護

- ・入浴介助…入浴の介助又は、入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などします。
- ・排泄介助…排泄の介助、おむつ交換を行います。
- ・食事介助…食事の介助を行います。
- ・体位変換…体位の変換を行います。
- ・通院介助…通院の介助を行います。

（2）生活支援

- ・調理…ご契約者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- ・洗濯…ご契約者の衣類などの洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
- ・掃除…ご契約者の居室の掃除を行います。
（ご契約者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- ・買い物…ご契約者の日常生活に必要となる物品の買い物をします。
（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

9. 当事業所の利用料金および営業時間について

（1）自己負担額（1割の場合）

		身体介護	生きがい対応型訪問サービス
	30分未満	268円	11、週1回程度の利用
	30分～1時間	420円	1,176円/月
	1時間～1時間30分	624円	12、週2回程度の利用
	1時間30分～2時間	714円	2,349円/月
	2時間～2時間30分	804円	13、週2回を超える利用
	2時間30分～3時間	894円	3,727円/月
生活支援	20分以上45分未満	197円	21、1回につき287/回
	45分以上	242円	22、1回につき179/回 23、1回につき220/回 訪問型短時間の身体介護が中心である場合 1回につき163/回
	介護職員等処遇改善加算Ⅰ		加算率 24.5%

*介護負担金2割負担の方は倍額 *介護負担金3割負担の方は3倍

*緊急にサービス提供が必要となった場合は、100円の加算

*初回月にサービス提供責任者が訪問した場合は、200円の加算

*早朝、夜間（6:00～8:00、18:00～22:00）は1.25倍

*深夜（22:00～6:00）は1.5倍

*ヘルパー2人体制は2倍

*今後、介護報酬改定等、制度改正による利用料の変更については、通知のみとさせていただきます。なお、異議がある方は当法人まで申し出ください。

（2）営業日及び営業時間

年中無休 午前8時から午後6時まで ただし需要がある場合は24時間いつでも対応いたします。

（虐待の防止）

10. 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講ずる。

(1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的を実施する。

(3) 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

担当者 泉の里ホームヘルパー派遣事業 サービス提供責任者 橋口 奈菜枝

（衛生管理等）

11. 事業所は、従業者の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行う。

2 事業所は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努める。

3 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講ずる。

(1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置その他の情報通信機器（以下「テレビ電話装置等」という。）を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。

(2) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。

(3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

（身体拘束等の禁止）

12. 事業所は、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、身体的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 事業所は、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 事業所は、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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、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) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

（職場におけるハラスメントの防止）

13. 事業所は、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ことを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講ずる。

（業務継続計画の策定等）

14. 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずる。

2 事業所は、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する。

3 事業所は、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う。

15. 緊急時の対応

（1）急病、急変、事故発生時の手順

1) 事故発生時は速やかにヘルパー部長、もしくはサービス提供責任者に報告する

2) サービス提供責任者はその事実を確認し速やかに管理者に報告する

3) 医師の対応が必要だと判断した場合、速やかに主治医へ連絡する

4) 医療機関への搬送が必要だと判断した場合、速やかに協力医療機関に受入要請を行い搬送する。（大村市立病院・国立病院長崎医療センター）

5) サービス提供責任者はその事実を速やかに家族（身元引受人）に報告する

(2) 緊急事態発生後の対応

- 1) サービス提供責任者は利用者の状態を確認し今後の対応を職員と家族とで検討する
- 2) サービス提供責任者は利用者の今後の対応を管理者に報告する
- 3) サービス提供責任者は事故の内容を確認し損害補償等の対象となる場合、その事実を管理者に報告し速やかにその処理を進め、誠意ある対応を行なう

16. 苦情・相談等の受付

(1) 苦情・相談受付窓口

1) 苦情受付担当者

「職名」 泉の里ホームヘルパー派遣事業 管理者

「氏名」 朝野加代子

2) 受付時間及び電話番号

0957-54-2107 (24時間対応)

(2) 苦情・相談解決体制

1) 苦情・相談解決責任者

「職名」 特別養護老人ホーム泉の里 (併設施設) 施設長

「氏名」 小林 加津代

2) 苦情・相談解決検討委員

「職名」 特別養護老人ホーム泉の里 (併設施設) 生活相談員

「氏名」 岩永 千恵

「職名」 泉の里ホームヘルパー派遣事業 サービス提供責任者

「氏名」 朝野加代子、橋口奈菜枝、末光弘子、野中真一

※ 苦情内容により上記以外の関係職員の参加を伴う

(3) 苦情・相談解決の手順

- 1) 苦情・相談を受け付けた担当者は、速やかにその事実を苦情・相談解決責任者である小林加津代まで報告する。
- 2) 苦情・相談解決責任者の指示の基、苦情・相談解決検討委員による苦情・相談解決検討会議を開く。
- 3) 苦情・相談解決検討会議で決議された解決策を記録に残す。
- 4) 苦情窓口担当者はその解決策について誠意をもって相手に説明し意見と理解を求め、今後のサービス向上に努める。

(4) 行政機関その他苦情受付機関

大村市福祉保健部長寿介護課	所在地：〒856-0832 大村市本町458番地2 中心市街複合ビル2階 電話番号：0957-20-7301
長崎県国民健康保険団体連合会	所在地：〒850-0025 長崎市今博多町8番地2 電話番号：095-826-1599
長崎県福祉サービス相談運営適正化委員会	所在地：〒852-8555 長崎市茂里町3-24 電話番号：095-842-6410

(5) 提供するサービスの第三者評価の実施の有無について 無

令和 年 月 日

泉の里ホームヘルパー（訪問介護・生きがい対応型訪問介護）の利用開始に際し、本書面に
基づき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人 大村福祉会 泉の里ホームヘルパー派遣事業

説明者職名 _____ 氏 名 _____ 印 _____

私は、本書面に基づいて事業者からの重要事項の説明を受け、訪問介護・生きがい対応型
訪問介護の提供開始に同意し受領しました。

利用者

住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

上記代理人

住 所 _____

氏 名 _____ 印 _____

連帯保証人1	氏名: _____ 印 _____ 住所: _____ 連絡先: _____ 利用者との続柄: _____ 連帯保証の極度額: _____ 円 極度額の算定根拠: 利用料(介護費、自費サービス、配食弁当)の6ヵ月分相当額
連帯保証人2	氏名: _____ 印 _____ 住所: _____ 連絡先: _____ 利用者との続柄: _____ 連帯保証の極度額: _____ 円 極度額の算定根拠: 利用料(介護費、自費サービス、配食弁当)の6ヵ月分相当額