

ヘルパーステーションこもれば 重要事項説明書

訪問介護

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(鳥取県指定 第 3170300853 号)

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業所があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 みのり福祉会
主たる事務所の所在地	〒682-0922 鳥取県倉吉市福守町 4 5 2
代表者（職名・氏名）	理事長 村田 速実
設立年月日	法人設立 昭和41年6月24日
連絡先	法人本部 TEL0858-29-5800 FAX0858-29-5801

2 ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ヘルパーステーション こもれば	
サービスの種類	訪問介護	
事業所の所在地	〒682-0922 鳥取県倉吉市福守町 4 9 2-1	
連絡先	TEL0858-24-5165 FAX0858-24-5265	
指定年月日・事業所番号	平成25年8月1日指定	3170300853
管理者の氏名	市場 育代	
通常の事業の実施地域	倉吉市、北栄町、湯梨浜町、三朝町	

3 事業の目的と運営の方針

事業の目的	社会福祉法人みのり福祉会が開設するヘルパーステーションこもれば（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。
運営の方針	（指定訪問介護の運営の方針） ①訪問介護員等は、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、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 ②指定訪問介護の実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、

	実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握をし、モニタリング結果を指定居宅介護支援事業者へ報告するものとする。 ③指定訪問介護の提供に当たっては、関係市町村、地域の保健・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に努めるものとする。
--	--

4 提供するサービスの内容

訪問介護は、訪問介護員等が利用者の自宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介護、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話を行うサービスです。具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者の身体に直接接して行う介護や日常生活を営むのに必要な機能が高めるための介護や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

5 営業日時

営業日	土・日祝日及び12/31～1/3を除く毎日
営業時間	8:00～17:00

※ サービス計画にそって、上記以外でもサービス提供する事があります。

6 事業所の職員体制

管理者	市場 育代（兼務）
サービス提供責任者	市場 育代（兼務）、山根 直美、田中晃代

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤 1 名 (兼務)
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 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します。 3 サービス担当者会議への出席等により、指定居宅介護支援事業者と連携を図ります。 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します。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。	常 勤 2 名以上 (兼務)

サービス提供責任者	7 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 8 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した訪問介護計画を作成します。 9 訪問介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 10 訪問介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、訪問介護計画書を利用者に交付します。 11 訪問介護計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該訪問介護計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該訪問介護計画の実施状況の把握を行います。 12 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。	常勤 2名以上 (兼務)
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常 勤 1 名 非常勤 6 名 以上

7 利用料

※別紙ヘルパーステーションこもれば料金表に記載

8 その他の費用

※別紙ヘルパーステーションこもれば料金表に記載

9 キャンセル料

※別紙ヘルパーステーションこもれば料金表に記載

10 支払い方法

利用料は1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、お支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月20日（祝休日の場合は翌営業日） 【通帳への振替摘要表示】山陰合同銀行： ゆうちょ銀行：『コモレビリョウリョウ』 鳥取銀行： 鳥取中央農業協同組合： サービスを利用した月の翌月15日（祝休日の場合は翌営業日） 倉吉信用金庫：『コモレビリョウリョウ』

銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の20日（祝休日の場合は翌営業日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 鳥取銀行 倉吉支店 普通口座306398
現金払い	サービスを利用した月の翌月の20日までに現金でお支払いください。

（注）利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から1ヶ月以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

1.1 緊急時における対応方法

- （1）サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡し、必要な措置を講じます。
 - （2）地震、火災等の非常災害時は、事業所の非常災害時対応マニュアルにそって対応を行います。
- また、サービス提供対象地域の防災計画にそって対応を行います。

1.2 事故発生時の対応及び損害賠償

- （1）サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
 - （2）事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
 - （3）利用者に対する指定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。ただし、利用者に故意または過失が認められる場合であって、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。
- なお、事業者は損害賠償保険に加入しています。

1.3 個人情報の保護

基本方針	（1）個人情報の適切な取得、管理、開示、委託 ①個人情報の取得に当たり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知又は公表し、その範囲内で利用します。 ②個人情報取得、利用、第三者提供に当たり、本人・家族の同意を得ることとします。 ③当法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法とガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ委託先への適切な監督をします。 （2）個人情報の安全性確保の措置 ①当法人は、個人情報保護の取り組みを全職員等に周知徹底させるため、個人情報保護に関する誓約を結び、必要な教育を継続的に行います。 ②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、又は棄損の予防及び是正のため、当法人内において安全対策に努めます。
------	---

	(3) 個人情報の開示、訂正、更新、利用停止、削除等への対応 ①当法人は、本人・家族が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話 0858-24-5165：市場）までお問い合わせ下さい。
利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的	(1) 当施設での利用目的 ① 当事業所が利用者等に提供する介護サービス ② 介護保険事務 ③ 介護サービスの利用に係る当施設の管理運営業務のうち利用の解約の管理・会計、経理・事故等の報告 (2) 他の介護事業所等への情報提供を伴う利用目的 ①当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち ア利用者に居宅サービスを提供する他の事業者との連携、照会への回答 イ利用者の診療等に当たり、外部の医師に意見・助言を求める場合 ウ家族等への心身の状況説明 ②介護保険事務のうち ア保険事務の委託 イ審査支払い機関へのレセプト提出 ウ審査支払い機関又は保険者からの照会への回答 ③損害賠償保険等に係る保険会社等への相談又は届出書

1 4 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	(管理者) 市場 育代
-------------	-------------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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します。

1 5 苦情の窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 0858-24-5165 F A X 番号 0858-24-5265 面接場所 当事業所の相談室
---------	--

○受付時間

毎週月曜日～金曜日

8：00～17：00（12／31～1／3を除く）

○苦情相談受付窓口

(担当者) 山根 直美（サービス提供責任者）

○苦情相談解決責任者

市場 育代（管理者）

○第三者委員

西尾 幸子 (電話番号) 090-6400-2797

中尾 昭二 (電話番号) 0858 - 22-2556

※苦情受付ボックスを玄関に設置しています。

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	○鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（鳥取県社会福祉協議会） （所在地）689 - 0201 鳥取県伏野1729 - 5 （電話番号）0857 - 59 - 6335 （FAX番号）0857 - 59 - 6345
	○鳥取県国民健康保険団体連合会 介護サービス係 （電話番号）0857 - 20 - 2100
	○その他苦情受付機関
	倉吉市役所 長寿社会課 （電話番号）0858-22-7851
	北栄町役場 福祉課 （電話番号）0858-37-5850
	湯梨浜町役場 長寿福祉課 （電話番号）0858-35-5379
	三朝町役場 健康福祉課 （電話番号）0858-43-3520

(3) 苦情解決の方法

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。
- ② 苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。
その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いをもとめることができます。
- ③ 当事業所で解決できない苦情については、上記（2）の市町村担当部署、鳥取県福祉サービス運営適正化委員会、鳥取県国民健康保険団体連合会等に申し立てていただけるよう紹介します。

1 6 サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) 訪問介護員等の禁止行為

- ①医療行為及び医療補助行為
- ②各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③他の家族の方に対する食事の準備 など
- ④利用者又はその家族からの金銭または高価な物品の授受
- ⑤利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦利用者、家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(2) 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

(3) 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、指定居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めます。

(4) 居宅介護支援事業者等との連携

- ①指定訪問介護の提供に当り、指定居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ②サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で訪問介護支援事業者に速やかに送付します。

③サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

(5) サービス提供の記録

①指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。

②指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から2年間保存します。

③利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(6) 衛生管理等

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指定訪問介護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。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	鳥取県倉吉市福守町452
	事業者（法人）名	社会福祉法人 みのり福祉会
	名 称	ヘルパーステーション こもれば
説明者	職 名	_____
	氏 名	_____ 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。
また、この文書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

利用者	住 所	_____
	氏 名	_____ 印

署名代行者（又は法定代理人）

住 所	_____
本人との続柄	_____
氏 名	_____ 印

ヘルパーステーションこもれば 重要事項説明書

介護予防訪問介護・日常生活支援総合事業

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(鳥取県指定 第 3170300853 号)

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、厚生労働省令の規定に基づき、当事業所があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

1 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	社会福祉法人 みのり福祉会
主たる事務所の所在地	〒682-0922 鳥取県倉吉市福守町452
代表者（職名・氏名）	理事長 村田 速実
設立年月日	法人設立 昭和41年6月24日
連絡先	法人本部 TEL0858-29-5800 FAX0858-29-5801

2 ご利用事業所の概要

ご利用事業所の名称	ヘルパーステーション こもれば	
サービスの種類	介護予防訪問介護・日常生活支援総合事業	
事業所の所在地	〒682-0922 鳥取県倉吉市福守町 492-1	
連絡先	TEL0858-24-5165 FAX0858-24-5265	
指定年月日・事業所番号	平成25年8月1日指定	3170300853
管理者の氏名	市場 育代	
通常の事業の実施地域	倉吉市、北栄町、湯梨浜町、三朝町	

3 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要支援状態にある利用者が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、介護予防サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	事業者は、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。

4 提供するサービスの内容

第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当）は、訪問介護員等が利用者の自宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。

身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介護や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介護や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

5 営業日時

営業日	土・日祝日及び12/31～1/3を除く毎日
営業時間	8:00～17:00

※ サービス計画にそって、上記以外でもサービス提供する事があります。

6 事業所の職員体制

管理者	市場 育代（兼務）
サービス提供責任者	市場 育代（兼務）、山根 直美、田中 晃代

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を一元的に行います。 2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常 勤1名 （兼務）
サービス提供責任者	1 介護予防訪問介護・日常生活支援総合事業の利用申込みに係る調整を行います。 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します。 3 サービス担当者会議への出席等により、地域包括支援センター等との連携を図ります。 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します。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 7 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。 8 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、介護予防訪問介護、総合事業の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した介護予防訪問介護、総合事業計画を作成します。	常勤 2名以上 （兼務）

サービス提供責任者	9 介護予防訪問介護、総合事業計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 10 介護予防訪問介護、総合事業計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防訪問介護、総合事業計画書を利用者に交付します。 11 介護予防訪問介護、総合事業計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該介護予防訪問介護、総合事業計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該介護予防訪問介護、総合事業計画の実施状況の把握を行います。 12 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防訪問介護、総合事業計画の変更を行います	常勤 2名以上 (兼務)
訪問介護員	1 介護予防訪問介護、総合事業計画に基づき、指定予防訪問介護、総合事業のサービスを提供します。 2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導を受けます。	常勤1名 非常勤6名以上

7 利用料

※別紙ヘルパーステーションこもれば料金表に記載

8 その他の費用

※別紙ヘルパーステーションこもれば料金表に記載

9 キャンセル料

※別紙ヘルパーステーションこもれば料金表に記載

10 支払い方法

利用料は1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、お支払いの確認をしたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月20日（祝休日の場合は翌営業日） 【通帳への振替摘要表示】山陰合同銀行： ゆうちょ銀行：『コモレビリョウリョウ』 鳥取銀行： 鳥取中央農業協同組合： サービスを利用した月の翌月15日（祝休日の場合は翌営業日） 倉吉信用金庫：『コモレビリョウリョウ』
銀行振り込み	サービスを利用した月の翌月の20日（祝休日の場合は翌営業日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。 鳥取銀行 倉吉支店 普通口座306398

現金払い	サービスを利用した月の翌月の20日までに現金でお支払いください。
------	----------------------------------

(注) 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から1ヶ月以内に支払いがない場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

1.1 緊急時における対応方法

- (1) サービス提供中に利用者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。
 - (2) 地震、火災等の非常災害時は、事業所の非常災害時対応マニュアルにそって対応を行います。
- また、サービス提供対象地域の防災計画にそって対応を行います。

1.2 事故発生時の対応及び損害賠償

- (1) サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
 - (2) 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。
 - (3) 利用者に対する指定介護予防訪問介護、総合事業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。ただし、利用者に故意または過失が認められる場合であって、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。
- なお、事業者は損害賠償保険に加入しています。

1.3 個人情報の保護

基本方針	(1) 個人情報の適切な取得、管理、開示、委託 ①個人情報の取得に当たり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知又は公表し、その範囲内で利用します。 ②個人情報取得、利用、第三者提供に当たり、本人・家族の同意を得ることとします。 ③当法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法とガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ委託先への適切な監督をします。 (2) 個人情報の安全性確保の措置 ①当法人は、個人情報保護の取り組みを全職員等に周知徹底させるため、個人情報保護に関する誓約を結び、必要な教育を継続的に行います。 ②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、又は棄損の予防及び是正のため、当法人内において安全対策に努めます。 (3) 個人情報の開示、訂正、更新、利用停止、削除等への対応 ①当法人は、本人・家族が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話 0858-24-5165：市場）までお問い合わせ下さい。
------	---

利用者への介護予防サービスの提供に必要な利用目的	(1) 当施設での利用目的 ① 当事業所が利用者等に提供する介護予防、総合事業サービス ② 介護予防、総合事業保険事務 ③ 介護予防、総合事業サービスの利用に係る当施設の管理運営業務のうち 利用の解約の管理・会計、経理・事故等の報告 (2) 他の介護予防事業所等への情報提供を伴う利用目的 ① 当事業所が利用者等に提供する介護予防、総合事業サービスのうち ア利用者に居宅サービスを提供する他の事業者との連携、照会への回答 イ利用者の診療等に当たり、外部の医師に意見・助言を求める場合 ウ家族等への心身の状況説明 ② 介護予防、総合事業保険事務のうち ア保険事務の委託 イ審査支払い機関へのレセプト提出 ウ審査支払い機関又は保険者からの照会への回答 ③ 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談又は届出書
--------------------------	--

1 4 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	(管理者) 市場 育代
-------------	-------------

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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します。

1 5 苦情の窓口

(1) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	電話番号 0858-24-5165 F A X 番号 0858-24-5265 面接場所 当事業所の相談室
---------	--

- 受付時間 毎週月曜日～金曜日
 8：00～17：00（12／31～1／3を除く）
- 苦情相談受付窓口 (担当者) 山根 直美 (サービス提供責任者)
- 苦情相談解決責任者 市場 育代 (管理者)
- 第三者委員
- 西尾 幸子 (電話番号) 090-6400-2797
- 中尾 昭二 (電話番号) 0858 - 22-2556

※苦情受付ボックスを玄関に設置しています。

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、下記の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	○鳥取県福祉サービス運営適正化委員会（鳥取県社会福祉協議会） （所在地）689 - 0201 鳥取県伏野1729 - 5 （電話番号）0857 - 59 - 6335 （FAX番号）0857 - 59 - 6345 ○鳥取県国民健康保険団体連合会 介護サービス係 （電話番号）0857 - 20 - 2100 ○その他苦情受付機関 - 倉吉市役所 長寿社会課 （電話番号）0858-22-7851 - 北栄町役場 福祉課 （電話番号）0858-37-5850 - 湯梨浜町役場 長寿福祉課 （電話番号）0858-35-5379 - 三朝町役場 健康福祉課 （電話番号）0858-43-3520
--------	---

(3) 苦情解決の方法

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。
- ② 苦情解決責任者は、苦情申し出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。
その際、苦情申し出人は、第三者委員の助言や立会いをもとめることができます。
- ③ 当事業所で解決できない苦情については、上記(2)の市町村担当部署、鳥取県福祉サービス運営適正化委員会、鳥取県国民健康保険団体連合会等に申し立てていただけるよう紹介します。

1 6 サービスの利用にあたっての留意事項

サービスのご利用にあたってご留意いただきたいことは、以下のとおりです。

(1) 訪問介護員等の禁止行為

- ①医療行為及び医療補助行為
- ②各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱い
- ③他の家族の方に対する食事の準備 など
- ④利用者又はその家族からの金銭または高価な物品の授受
- ⑤利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑦利用者、家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(2) 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

(3) 心身の状況の把握

指定介護予防訪問介護、総合事業の提供に当たっては、地域包括支援センターが開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めます。

(4) 介護予防支援、総合事業等支援事業者等との連携

- ①指定介護予防訪問介護、総合事業の提供に当り、地域包括支援センター及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ②サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「介護予防訪問介護、総合事業計画」の写しを、利用者の同意を得た上で地域包括支援センターに速やかに送付します。
- ③サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに地域包括支援センターに送付します。

(5) サービス提供の記録

- ①指定介護予防訪問介護、総合事業の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。

②指定介護予防訪問介護、総合事業の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から2年間保存します。

③利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

(6) 衛生管理等

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 指定介護予防訪問介護、総合事業の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、上記のとおり重要事項を説明しました。

事業者	所在地	鳥取県倉吉市福守町452
	事業者(法人)名	社会福祉法人 みのり福祉会
	名称	ヘルパーステーション こもれば

説明者 職名 _____

氏名 _____ 印

私は、事業者より上記の重要事項について説明を受け、同意しました。

また、この文書が契約書の別紙(一部)となることについても同意します。

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

署名代行者(又は法定代理人)

住所 _____

本人との続柄 _____

氏名 _____ 印