

## 重要事項説明書

## 訪問介護

第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）

&lt;令和3年4月1日現在&gt;

## 1. 事業所の概要

名 称：医療法人有葵会のぼる内科 ヘルパーステーション  
 所 在 地：長崎県長崎市中園町10番5号  
 介護保険事業所番号：訪問介護事業所 4270109087  
 開 設 法 人：医療法人有葵会のぼる内科

## 2. 事業の目的

医療法人有葵会のぼる内科が開設する「医療法人有葵会のぼる内科 ヘルパーステーション」（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）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、事業所の訪問介護員等が、要介護状態、要支援状態又は事業対象者（以下、「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問介護及び第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）（以下「訪問介護等」という。）の事業を提供することを目的とする。

## 3. 運営の方針

- (1) 事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の状況、その置かれている環境等に応じて、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) 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者、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. 事業の実施地域

通常の事業の実施地域は、  
 長崎市（伊王島町、高島町を除く）  
 西彼杵郡  
 ただし、上記の地区以外の場合でも希望があれば相談に応じることとする。

## 5. 利用できるサービス及び定員

ご利用サービス	居宅介護サービスの種類	定員
<input type="checkbox"/>	訪問介護サービス 第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）	なし

※上記以外のサービスについてはご相談ください。

## 6. 営業時間

ご利用サービス	居宅介護サービスの種類	営業時間	
<input type="checkbox"/>	訪問介護サービス 第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）	月～金	9：00～17：00

※ ただし、祝日、8/13～8/15及び12/30～1/3を除く。

※ 上記以外の時間についても常時電話連絡が可能な体制にしております。

## 7. 事業所の職員体制

職種	常勤	非常勤
1. 管理者	1(兼務)	—
2. サービス提供責任者	1(兼務)	—
3. 訪問介護員	1(兼務)	8
(1) 介護福祉士	1	5
(2) 実務者研修修了者	—	1
(3) 介護職員初任者研修修了者	—	2

## 8. 利用料等

### (1) 介護保険を適用するサービスの利用料

別紙②『サービス内容説明書』をご参照ください。

※利用料につきましては、介護保険法の改定等により介護給付費体系の変更があった場合、事前に説明を行った上で、変更する可能性があります。

### (2) キャンセル規定

利用者のご都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料がかかります。

- ① ご利用の2時間前までにご連絡をいただいた場合 無料
- ② ご利用の2時間前までにご連絡をいただかなかった場合 当該利用料金の50%

### (3) 料金の支払方法

料金の支払方法は、毎月月末締めとし、翌月15日までに前月分の料金を請求致しますので、26日までにあらかじめ指定の方法でお支払い下さい。

(お支払方法は、口座自動引落、とさせていただきます。また、要相談にてその他もごいます。)

## 9. サービス内容に関する相談・苦情窓口

- ・当事業所 医療法人有葵会のぼる内科 ヘルパーステーション  
[サービス提供責任者] 中原 歩  
【受付時間】毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00  
電話 095-865-6662 FAX 095-842-5243

### 【苦情・相談等の処理体制・手順】

#### ・処理体制

##### 窓口の体制

- (1) 9：00から17：00までは、事務所内に設置し、事業所のサービス提供責任者及び従業員等（以下「責任者等」という。）の職員が苦情相談等の対応にあたる。

#### ・対応方法

- (1) 窓口に責任者がいる場合は、直接対応する。

- ① サービスへの苦情・相談等については、内容をよく聞き、利用者の満足に対応する。サービスを提供する従業員個人の資質に係わるものについては、責任者が該当従業員を指導する。

- ② 他の居宅サービス事業者が提供するサービスに関する苦情・相談等については、内容をよく聞き、必要に応じて居宅介護事業者及び当該サービス事業者へ連絡し、事実を確認の上、事業者との協同により利用者の満足に対応する。

- (2) 窓口に責任者等がない場合は他の職員にて対応する。

- ① 苦情・相談等の内容がその場で解決できる事については、他の職員が親切丁寧に対応を行う。

- ② 苦情・相談の内容が、責任者等でなければ対応できないものである時は、受け付けた職員から責任者等に連絡し、速やかに必要に応じた対応を行い、利用者の満足に対応する。なお、責任者等は携帯電話等にて連絡が取れる体制をとる事とする。

#### ・対応手順

- (1) 苦情処理台帳を置き、受付順に記載する。
- (2) 苦情についての事実確認を行う。

- (3) 苦情の処理方法を記載し、管理者に決裁を受ける。
- (4) 処遇、処理については、関係者と調整連絡を行う。
- (5) 苦情処理の改善について、利用者に確認を行う。
- (6) 苦情処理は、できるだけ短期間に行う。
- (7) 苦情処理についての結果等を台帳に記載し、再発防止に役立てる。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

- ・長崎市高齢者すこやか支援課                      電話番号：095-829-1146
- ・長崎市介護保険課                                      電話番号：095-829-1163
- ・長崎県国民健康保険団体連合会                      電話番号：095-826-1599

10. 緊急時の対応

サービス提供中に利用者の容体の急変、その他緊急事態が生じた場合は、速やかに主治医に連絡をする等の措置を講じる。主治医への連絡が困難な場合は、緊急等の必要な処置を講じるものとする。

緊急連絡先	電話	携帯	他
病院・医院名	主治医	電話	住所

11. 事故発生時の対応

事故が発生した場合は、次の手順で対応します。

- ① 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じます。
- ② 同時に利用者の家族・市町村・担当の居宅介護支援専門員に事故発生連絡を行います。
- ③ 賠償すべき事態となった場合は、損害賠償を行います。
- ④ 問題解決後、事故の原因を解明して、状況及び採った措置について記録し、再発防止の具体策について家族・市町村・居宅介護支援専門員等、必要に応じて連絡します。

12. 秘密保持

事業者及び事業所の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に対する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

13. サービスのチェック

所轄庁、関係市町村、国民健康保険連合会等からの調査の申込があった場合は、事業聴取を受けることを拒絶せず、必要な資料の提供など、協力を惜しみません。

当時業者は、訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて重要事項の説明をしました。

この契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が記名押印のうえ、各1通を保有します。

年 月 日

開設法人

所在地 長崎県長崎市中園町10番5号

名称 医療法人有葵会のぼる内科

理事長 吉田 登 

事業所

所在地 長崎県長崎市中園町10番5号

名称 医療法人有葵会のぼる内科 ヘルパーステーション

説明者 

私は、契約書及び本書面に基づいて、事業者から訪問介護サービスについての重要事項の説明を受けるとともに、この内容に同意します。

利用者

住所

氏名 

家族  
(代理人)

住所

氏名 