

指定訪問介護事業所運営規程

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人俊公会が設置するヘルパーステーションいなほ（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、高齢者が要介護状態となった場合においても、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことにより、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支援することを目的とする。

（運営の方針）

第2条 運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- （1） 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。
- （2） 訪問介護サービスの提供に当たっては、訪問介護計画に基づき、利用者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行う。
- （3） 訪問介護サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うものとし、利用者およびその家族に対し、サービスの提供方法について、理解しやすいよう説明を行う。
- （4） 訪問介護サービス提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行い、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者およびその家族に対し適切な相談・助言を行う。
- （5） 事業所は、利用者の人権の擁護、虐待・ハラスメントの防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、研修を実施する等の措置を行う。
- （6） 事業の実施に当たっては、八戸市、地域の保健・医療・福祉サービス機関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。
- （7） 事業所は、訪問介護サービスを提供するに当たっては、法第118条の2第1項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努める。

（事業所名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- （1） 名 称 ヘルパーステーションいなほ
- （2） 所在地 青森県八戸市東白山台三丁目20-5

（職員の種類、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。

- （1） 管理者：1名（常勤）、介護福祉士

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるため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（常勤）、介護福祉士

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ① 訪問介護計画の作成・変更等を行い、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しサービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携にすること。
- ③ 訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握すること。
- ④ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。
- ⑤ 訪問介護計画に基づき訪問介護サービスの提供に当たる。

(3) 訪問介護員：20名以上（常勤または非常勤）、介護職員初任者研修修了者以上

訪問介護員は、訪問介護計画に基づき訪問介護の提供に当たる。

(4) 事務職員：1名以上

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から日曜日までとする。
- (2) 営業時間 0時から24時間までとする。
- (3) サービス提供時間 24時間
電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

（事業の内容及び利用料等）

第6条 指定訪問介護の内容は次のとおりとし、訪問介護サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、指定訪問介護が法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載の割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

(1) 身体介護

- ① 食事介助
- ② 排泄介助
- ③ 清拭・入浴介助・整容
- ④ 通院等介助
- ⑤ その他必要な身体介助

(2) 生活援助

- ① 衣類の洗濯、補修
- ② 住居等の掃除・整理整頓
- ③ 生活必需品の買い物
- ④ その他必要な家事

2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実費を徴収する。
なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

*通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1km未満 30円

*通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1km以上の場合、1km増す毎に30円加算

3 前二項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、その内容および支払いに同意する旨の文書の署名（記名押印）を受けるものとする。

4 第1項から第2項までの費用の支払いを受けた場合は、当該費用に係る領収書を当該費用を払った利用者に対し交付する。

（通常の事業の実施地域）

第7条 通常の事業の実施地域は、八戸市の区域とする。

（緊急時及び事故発生時等における対応方法）

第8条 訪問介護員等は、訪問介護サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に報告する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

2 主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。

3 訪問介護サービスの提供により、事故が発生した時は、直ちに利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。

4 訪問介護サービスの提供により賠償する事故が発生したときは、速やかに損害を賠償するものとする。

（職場におけるハラスメントの防止）

第9条 事業所は適切なサービスの提供を確保する視点から、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、委員会に設置等の必要な措置をしなければならない。

（虐待防止のための措置）

第10条 事業所は、虐待防止に関する委員会（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）・責任者の設置、従業者に対する虐待啓発のための定期的研修の実施、成年後見人制度を活用した権利擁護、苦情解決制度の整備、自治体における虐待防止に関する相談窓口の周知等、虐待防止のための措置を講じるよう努めるものとする。

（身体拘束の禁止）

第11条 事業所は、サービスの提供にあつては、利用者又は他の利用者の生命及び身体を保護するために緊急その他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。)を行わないものとする。

2 事業者は、やむを得ず前項の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その他やむを得ない理由など必要な事項を記録するものとする。

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ものとする。

- (1) 身体拘束等の適正化のための指針・委員会の整備
- (2) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施
- (3) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及び結果の周知徹底。

(苦情解決)

第12条 提供した訪問介護等に関する利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口、委員会を設置するものとする。

2 提供した訪問介護等に関し、介護保険法の定めるところにより市町村が行う文書その他の物件の提出もしくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

3 社会福祉法(昭和26年3月29日法律第45号)第83条に規定する運営適正化委員会が、同法第85条の規定により行う調査又はあっせんのできる限り協力するものとする。

(業務継続計画の策定等)

第13条 事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する指定訪問介護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委員会の設置、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ものとする。

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、必要な研修および訓練を定期的に実施するものとする。

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ものとする。

(感染症の予防及びまん延の防止のための措置)

第14条 事業所は、当事業所において感染症が発症し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

- (1) 営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(テレビ電話装置を活用してできるものとする。)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ものとする。
- (2) 事業所における感染症の及びまん延の予防のための指針を整備するものとする。
- (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予防のための研修ならびに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に実施するものとする。

(その他運営についての留意事項)

第 15 条 事業所は、訪問介護員等の資質向上を図るために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また業務体制を整備する。

(1) 採用時研修 採用後 3 ヶ月以内

(2) 継続研修 年 1 回以上

- 2 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
- 3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。
- 4 サービス担当者会議において利用者の個人情報を用いる場合には利用者家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により、得ておかねばならない。
- 5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人俊公会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則 この規程は、令和 3 年 12 月 1 日から施行する。

附 則 この規程は、令和 5 年 1 2 月 1 日から施行する。

附 則 この規程は、令和 6 年 1 月 1 日から施行する。

介護予防・日常生活支援総合事業所運営規程

（事業の目的）

第1条 社会福祉法人俊公会が設置するヘルパーステーションいなほ（以下「事業所」という。）が行う介護予防・日常生活支援総合事業（以下「訪問型サービス」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、高齢者が要支援状態となった場合においても、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うことにより、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支援することを目的とする。

（運営方針）

第2条 運営の方針は、次に掲げるところによるものとする。

- （1） 訪問型サービスの基本方針として利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。
- （2） 訪問型サービスの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、実施期間を定めた介護予防訪問介護計画を作成する。
- （3） 訪問型サービスの提供に当たっては、介護予防訪問介護計画に基づき利用者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行う。
- （4） 介護予防訪問介護計画の作成後は、計画の実施状況の把握（モニタリング）を行い、モニタリング結果を指定介護予防支援事業者へ報告するものとする。
- （5） 訪問型サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うものとし、利用者およびその家族に対しサービスの提供方法について、理解しやすいよう説明を行う。
- （6） 訪問型サービスの提供に当たっては、介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービスの提供を行う。
- （7） 常に利用者の心身の状況、その置かれている環境状況等の把握に努め、利用者およびその家族に対し適切な相談・助言を行う。
- （8） 訪問型サービスの実施に当たっては、八戸市、地域の保健・医療・福祉サービス機関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。

（事業所名称等）

第3条 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- （1） 名 称 ヘルパーステーションいなほ
- （2） 所在地 青森県八戸市東白山台三丁目 20-5

（職員の種類、員数及び職務の内容）

第4条 事業所に勤務する職種、員数及び職務の内容は次の通りとする。

(1) 管理者：1名（常勤）、介護福祉士

管理者は、事業所の従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、従業者に事業に関する法令等の規定を遵守させるために必要な指揮命令を行う。また、自らも介護予防訪問介護計画に基づき訪問型サービスの提供に当たる。

(2) サービス提供責任者：3名以上（常勤）、介護福祉士

サービス提供責任者は、次に掲げる事項を行う。

- ① 訪問介護計画の作成・変更等を行い、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しサービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等居宅介護支援事業者等との連携にすること。
- ③ 訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握すること。
- ④ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。
- ⑤ 訪問介護計画に基づき訪問型サービスの提供に当たる。

(3) 訪問介護員：20名以上（常勤又は非常勤）、介護職員初任者研修修了者以上

訪問介護員は、訪問介護計画に基づき訪問型サービスの提供に当たる。

(4) 事務職員：1名以上

（営業日及び営業時間）

第5条 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。

- (1) 営業日 月曜日から日曜日までとする。
- (2) 営業時間 0時から24時間までとする。
- (3) サービス提供時間 24時間
電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。

（事業の内容及び利用料等）

第6条 指定訪問介護の内容は次のとおりとし、訪問型サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額（月単位）とし、法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載の割合に応じた額の支払いを受けるものとする。

- (1) 訪問型サービス（Ⅰ）・・・1週に1回程度
- (2) 訪問型サービス（Ⅱ）・・・1週に2回程度
- (3) 訪問型サービス（Ⅲ）・・・1週に2回を超えた場合

2 次条に定める通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要した交通費は、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。

*通常の事業の実施地域を越えた地点から片道1キロメートル増す毎に30円

3 前二項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、その内容および支払いに同意する旨の文書の署名（記名押印）を受けるものとする。

(通常の事業の実施地域)

第7条 通常の事業の実施地域は、八戸市の区域とする。

(緊急時及び事故発生時等における対応方法)

第8条 訪問介護員等は、訪問型サービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じた時は、速やかに主治医に報告する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告しなければならない。

- 2 主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講ずるものとする。
- 3 訪問型サービスの提供により、事故が発生した時は、直ちに利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 4 訪問型サービスの提供により賠償する事故が発生したときは、速やかに損害を賠償するものとする。

(職場におけるハラスメントの防止)

第9条 事業所は適切なサービスの提供を確保する視点から、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職業環境が害されることを防止するための方針の明確化、委員会に設置等の必要な措置をしなければならない。

(虐待防止のための措置)

第10条 事業所は、虐待防止に関する委員会（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）・責任者の設置、従業者に対する虐待啓発のための定期的研修の実施、成年後見人制度を活用した権利擁護、苦情解決制度の整備、自治体における虐待防止に関する相談窓口の周知等、虐待防止のための措置を講じるよう努めるものとする。

(身体拘束の禁止)

第11条 事業所は、サービスの提供にあつては、利用者又は他の利用者の生命及び身体を保護するために緊急その他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。）を行わないものとする。

- 2 事業者は、やむを得ず前項の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その他やむを得ない理由など必要な事項を記録するものとする。
- 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ものとする。

- (1) 身体拘束等の適正化のための指針・委員会の整備
- (2) 従業者に対する身体拘束等の適正化のための研修の実施
- (3) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催及び結果の周知徹底。

(苦情解決)

第12条 提供した訪問介護等に関する利用者等からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口、委員会を設置するものとする。

- 2 提供した訪問介護等に関し、介護保険法の定めるところにより市町村が行う文書その他の物件の提出

もしくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問もしくは照会に応じ、利用者等からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

（業務継続計画の策定等）

第 13 条 事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する訪問型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委員会の設置、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ものとする。

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、必要な研修及訓練を定期的に実施するものとする。

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ものとする。

（感染症の予防及びまん延の防止のための措置）

第 14 条 事業所は、当事業所において感染症が発症し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じなければならない。

（1）営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（テレビ電話装置を活用してできるものとする。）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ものとする。

（2）事業所における感染症の及びまん延の予防のための指針を整備するものとする。

（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予防のための研修ならびに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に実施するものとする。

（その他運営についての留意事項）

第 15 条 事業所は、訪問介護員等の資質向上を図るために次のとおり研修の機会を設けるものとし、また業務体制を整備する。

（1）採用時研修 採用後 3 ヶ月以内

（2）継続研修 年 1 回以上

2 従業者は業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。

3 従業者であった者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容に含むものとする。

4 サービス担当者会議において利用者の個人情報を用いる場合には利用者家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により、得ておかななければならない。

5 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は社会福祉法人俊公会と事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附 則 この規程は、令和 3 年 12 月 1 日から施行する。

附 則 この規程は、令和 5 年 12 月 1 日から施行する。

附 則 この規程は、令和 6 年 1 月 1 日から施行する。

重 要 事 項 説 明 書

(指 定 訪 問 介 護)

1. 事業者の概要

事 業 者 名	社会福祉法人 俊公会
代 表 者 名	理事長 河原木 俊幸
所 在 地	〒039-1165 八戸市石堂二丁目24-6
電 話 番 号	0178-32-6367
F A X 番 号	0178-32-6387
事 業 内 容	介護事業
法 人 の 沿 革	平成9年10月設立

2. 事業所の概要

事 業 所 名	ヘルパーステーション いなほ
所 在 地	〒039-1111 八戸市東白山台三丁目20-5
電 話 番 号	0178-51-8824
F A X 番 号	0178-51-8633
管 理 者	上野 有沙
事 業 所 番 号	0270304249
サービスの種類	指定訪問介護
サービス提供地域	八戸市 但し、上記以外の地域についても相談に応じます。

3. 事業所の職員体制

職 名	常 勤	非常勤	業 務 内 容
管理者 サービス提供 責任者兼務	1	—	業務および従業員の管理 介護計画作成・利用調整・技術指導 訪問介護の提供
サービス 提供責任者	3	—	介護計画作成・利用調整・技術指導 訪問介護の提供
訪問介護員	18	16	訪問介護の提供

4. サービス提供時間

①営業日 通年 月曜日～日曜日

②時 間 0：00～24：00

5. 事業の目的

利用者の意思および人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。

6. 運営方針

①サービスの提供にあたっては、計画に基づき、利用者が日常生活を営むのに必要なサービスを提供できるように努めます。

②サービスの提供にあたっては、懇切丁寧に行い、利用者又はその家族に対しサービスの提供方法等についてわかりやすいように説明します。

③利用者の心身の状況及び環境の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し適切な相談及び助言を行います。

④サービスの提供にあたっては、介護技術の進歩に対応し適切な介護技術をもってサービスの提供に努めます。

⑤サービス提供にあたり、利用者の人権の擁護、虐待・ハラスメント防止等のため必要な体制の整備を行います。

⑥事業にあたっては、八戸市や地域の保健・医療・福祉サービス機関との連携に努めます。

7. サービス内容

訪問介護計画書に基づき、次のサービス項目について、訪問介護サービスを実施します。

①身体介護

ア、食事介助

イ、排泄介助

ウ、清拭・入浴介助・整容

エ、衣類着脱介助

オ、通院介助

カ、その他必要な身体の介助

②生活援助

ア、住居等の掃除・整理整頓

イ、衣類の洗濯・補修

ウ、調理

エ、買い物

オ、その他必要な家事

8. 利用時の諸費用

(1) サービス利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護保険負担割合証に記載の割合に応じた額の支払いを受けるものとする。但し、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

(2) サービス利用料金表 別紙

(3) その他の費用

①交通費

通常の実施地域以外の場合、実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は、事業所の実施地域を越える地点から片道1キロメートル増すごとに30円の徴収となります。

②キャンセル料

計画によって当日訪問したにもかかわらず、連絡なしにキャンセルされた場合はキャンセル料（ご利用者負担金の全額）をいただきます。

但し、急変・緊急入院等の事情がある場合、または当日9時00分までに申し出があった場合を除きます。

③その他

サービスを提供するために使用する水道・ガス・電気等の費用は利用者の負担となります。

9. 料金の支払方法

利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、請求いたします。請求書は、毎回のサービス提供の明細を添えて郵送いたしますので、利用月の20日頃までに下記いずれかの方法でお支払い下さい。お支払い確認後、領収書を発行いたしますので、大切に保管してください。

<支払い方法>

ア、現金払い

イ、口座振込み

金融機関	支店名	預金種別	口座番号	口座名義人
青森みちのく 銀行	湊 支店	普通預金	3123742	社会福祉法人 俊公会 理事長 河原木 俊幸
	八戸営業部	普通預金	2799295	

ウ、その他

10. サービスの利用方法

(1) サービスの利用開始

- ①利用者又は介護支援専門員の来所、電話による訪問介護の利用受付
- ②訪問介護利用手続きの聴取
- ③契約・承諾
- ④アセスメント
本人、家族の状態把握・心身機能の評価等を行います。
- ⑤訪問介護計画書の作成・承諾
- ⑥連携調整
- ⑦介護サービス開始

(2) サービスの終了

- ①ご利用者の都合でサービスを終了する場合
サービスの終了を希望する日の7日前までにお申し出ください。
- ②事業所の都合でサービスを終了する場合
やむを得ない事情によりサービスを終了させていただく場合には、終了1ヶ月前までに文書で通知します。
- ③自動終了の場合
ア 利用者が入院等で一定期間サービスを受けられなかった場合
イ 介護保険サービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合(介護保険給付費でのサービスは受けられませんのでご相談ください。)
ウ 利用者が亡くなられた場合

11. サービス利用に関する留意事項

- (1) 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) 契約者は、定められたサービス以外の業務を事業者には依頼することはできません。
- (3) サービス利用当日、利用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。

12. サービスに関する苦情・相談について(別紙参照①)

(1) 事業所の相談・苦情窓口

担当者	上野有沙・齊藤一美・坂上友祐
電 話	0 1 7 8 - 5 1 - 8 8 2 4
受付日	通年
受付時間	8 : 0 0 ~ 1 7 : 0 0

(2) 苦情処理体制



(3) その他

ご利用者のお住まいの市町村および青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口などに苦情を伝えることができます。

* 八戸市介護保険課 0178-43-2111

* 青森県国民健康保険団体連合会 017-723-1336

13. 虐待防止について

事業所は、利用者の人権擁護・虐待防止等のために、従業者に対する虐待防止啓発のための研修の実施、従業者が利用者の権利擁護に取り組める環境の整備、苦情解決体制の整備、虐待防止に関する相談窓口の周知、虐待防止委員会の設置等、虐待防止のための措置を講じるよう努めます。

14. 身体拘束の禁止

サービス提供にあたっては、利用者又は他の利用者の生命及び身体を保護するために緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行わないものとする。やむを得ず身体拘束を行う場合には、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など必要な記録をするものとする。事業所は、身体拘束の適正化を図るため、指針・委員会の整備、従業者に対する研修の実施、委員会の定期的な開催及び結果の周知徹底を講ずるものとする。

15. 秘密の保持について

- (1) 当事業所の従業員は、正当な理由なくその業務上知り得た利用者及びその家族の秘密を漏らしません。
- (2) 当事業所は、関係諸機関との連絡調整やサービス担当者会議等で、利用者及びその家族の個人情報を用いる場合には、事前に同意を得ます。

16. 事故発生時の対応（別紙参照②）

- (1) 指定訪問介護のサービス提供により、事故が発生した場合、市町村、家族、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに必要な措置を講じます。
- (2) 指定訪問介護のサービス提供により、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。

17. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、緊急連絡先、介護支援専門員等に連絡いたします。

18. ハラスメント防止について

暴言・暴力・ハラスメントに対するために次に掲げる措置を行います。

- (1) 暴言・暴力・ハラスメントに対し組織・地域での適切な対応を図ります。
- (2) 従業員に対する暴言・暴力・ハラスメントを防止し、啓発・普及するための研修の実施、委員会の設置等必要な処置をおこないます。
- (3) カスタマーハラスメント・暴言・暴力などのハラスメントの行為が利用者やその家族から従業員に対して行われた場合には解約するだけでなく、法的な措置と共に損害賠償を求めることがあります。

19. 業務継続計画の策定

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する事業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委員会の設置、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ます。また従業員に対し、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の実施するよう努めます。業務継続計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

20. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発症、又はまん延しないよう次の措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (3) 従業員に対し感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

21. その他の運営についての留意事項

介護に直接携わる職員のうち、医療、福祉の資格を有しない従業員について採用後1年以内に認知症介護基礎研修を受講させます。

22. 改定について

この重要事項説明書を改定する場合、軽微な事項及び法改正に伴う事項については通知を持って同意を頂いたものとします。但し、変更事項に同意できない場合は契約を解約できるものとします。

令和 年 月 日

指定訪問介護の提供開始にあたり、利用者に対し本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

事業者 社会福祉法人 俊公会
説明者 ヘルパーステーションいなほ
 管理者 氏名

私は、指定訪問介護サービスを受けるにあたり、本書面に基づいて、事業者から重要事項について説明を受け、内容を理解した上で同意しました。

利用者 氏名

ご家族・身元引受人 氏名

利用者は、身体状況により署名ができないため、利用者本人の意志を確認のうえ利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者 氏名

続 柄