

訪問介護サービス重要事項説明書

当事業所が、訪問介護を希望する皆様に契約により提供します訪問介護サービスの内容、重要事項について次のとおりご説明いたします。

1. 事業所

- 所在地 〒187-0041 東京都小平市美園町3丁目12番1号
- 名称 社会福祉法人多摩済生医療団訪問介護事業所多摩済生ケアセンター
- 種別 介護保険指定訪問介護事業所<指定番号 1374300331>
- 管理者 大河原 那津美 (サービス提供責任者 兼務)
- 電話 042(342)1184 【夜間・休日専用 042(343)2291】
- FAX 042(342)1535 E-mail care24@tama-sai.com
- 訪問区域 小平市、東村山市、東久留米市、小金井市、国分寺市
- 訪問時間帯 午前7時30分～午後7時30分 ●年中無休、契約書によります。
早朝・夜間・深夜の時間外を希望される場合は割増し料金を申し受けます。
- 営業時間帯 月曜日～土曜日 午前8時30分～午後5時30分
●休日＝日曜、年末年始(12月30日～1月3日)
●時間外、休日の緊急のご相談、連絡は、上記夜間・休日専用電話で多摩済生園(宿日直待機者)までダイヤルください。
- 職員構成

職種	資格	定数	職務
管理者	主任サービス提供責任者	1名	業務及び職員の統括管理
サービス提供責任者	介護福祉士	2名	利用申込みに係る連絡調整、技術指導
訪問介護員	介護福祉士	9名	訪問介護
	介護職員基礎研修修了者 介護職員初任者研修修了者	9名	

2. サービスの内容

- (1)身体介護 体位変換・通院介助・排泄介助・食事介助・入浴介助(清拭)等
- (2)生活援助 掃除・洗濯・調理・買い物等その他日常生活の援助

3. サービス利用についての留意事項

- (1)担当の訪問介護員をサービス提供時に決定します。
 - ①ご利用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由その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員の交替を申出ることができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。
 - ②事業所の都合により、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利用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。
- (2)訪問介護員は訪問介護サービス提供の都度、報告書を記載し、ご利用者の認印、またはサインをいただき、[控]をお渡します。
- (3)提供するサービスで定められたサービス以外の業務をご利用者が事業所に依頼することはできません。
- (4)訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は訪問介護サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。
- (5)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。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く場合もあります。
- (6)買い物代行サービスをおこなう場合に限り、少額な現金をお預かりし、サービス実施報告書に記載、レシ

ートの貼付により現金の受け払い、清算を確実におこないます。それ以外の目的または必要から現金をお預かりすることは一切できませんのでご了承ください。

- (7)ご利用者の預金通帳・有価証券、健康保険証、印鑑等もお預かりすることも一切できない他、それらの保管場所についてもお聞きいたしません。
- (8)新型コロナウイルス対策として、サービスをご利用される前に体温の計測をお願いします。熱がある場合や風邪症状が見られる時には、サービス提供が行われる前に事業所へご一報ください。

4. 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご利用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)ご利用者もしくはご家族等からの金銭又は物品の授受
- (3)ご利用者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供
- (4)ご利用者もしくはご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- (5)その他ご利用者もしくはご家族等に対する迷惑行為

5. 緊急時の対応

サービス提供時にご利用者の病状が急変した場合、その他必要と認められたときは、速やかにご家族、主治医、119番通報し必要な措置を講じます。また、虐待または虐待が疑われると認められたときは、居宅支援事業所及び地域包括支援センター、小平市等保険者に報告、通知し、必要な措置を講じます。

6. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、ご家族、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、施設賠償責任保険会社（あいおいニッセイ同和損害保険会社）に報告し、損害賠償を速やかに行います。

7. 苦情の受付 当事業所への苦情やご相談は、次によりお受けしています。

- | | | | |
|-------------|--------------|------------|--------------|
| ■苦情・相談受付責任者 | 管理者 | 大河原 | 那津美 |
| 苦情・相談解決責任者 | 在宅介護室 | 課長 | 田中 伸一 |
| ■受付時間 | 月～土曜 | 8:30～17:30 | |
| ■電話 | 042(342)1184 | ■緊急時(夜間休日) | 042(343)2291 |

次の窓口でもそれぞれの介護支援専門員がお受けしています。(月～金曜 8:30～17:30)

- 居宅介護支援事業所 電話 042(342)6673
- 地域包括支援センター 電話 042(349)2123(契約の終了)

8. 保険者等公共の相談・苦情受付窓口

東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口	平日 9:00～17:00	03(6238)0177
小平市 健康福祉部高齢者支援課給付指導担当	平日 8:30～17:00	042(346)9595
東村山市 健康福祉部介護保険課給付指導係		042(393)5111
東久留米市 福祉保健部介護福祉課介護サービス係		042(470)7750
小金井市 福祉保健部介護福祉課介護保険係		042(387)9822
国分寺市 福祉部高齢福祉課介護保険係		042(321)1301

9. 苦情対応の基本手順

皆さまからの苦情を受け付けた場合は、次の手順で適切に対応し、ケアサービスの品質向上に努めて参ります。

- ①苦情の受付
- ②苦情内容の確認・苦情対応経過報告書記入
- ③管理者への報告
- ④ご利用者へ苦情解決に向けた対応の事前説明と同意
- ⑤苦情解決に向けた対応の実施
- ⑥再発防止、および改善の実施
- ⑦ご利用者へ結果報告と説明・同意
- ⑧事業所内での再発防止について再確認、周知徹底

10. サービスの終了

ご利用者は文章にてお申し出頂くことで、いつでも本契約を解除することが出来ます。また、次の場合は、双方の通知が無くても自動的にサービスを終了いたします。

- ・病院、介護保険施設等に入院、入所した場合（但し、3ヶ月以内に退院、退所し、サービスを継続希望された場合は再契約の必要はないものとします）
- ・要介護認定区分が非該当と認定された場合
- ・ご利用者がお亡くなりになった場合
- ・ご利用者やご家族などが当事業所及び当事業所の職員などに対して本契約を継続し難いほどの行為を行った場合は、文章で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

(契約書第10条4項の訪問介護員への著しい迷惑行為)

暴力又は乱暴な言動：怒鳴る、刃物に向ける、大声で罵る、叩く、殴るなど

セクシャルハラスメント：職員の体を触る、手を握る、ヌード写真を見せるなど

その他：職員の自宅住所や電話番号を何度もしつこく聞く、ストーカー行為、度を超えた謝罪の要求など

11. 虐待防止 ※経過措置令和6年3月31日までに整備するものとします。

虐待は、高齢者の尊厳の保持や人格の尊重に深刻な影響を及ぼすため、事業所は虐待防止のために必要な措置を講じます。

- ・虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について事業所内で周知徹底
- ・虐待防止の為の指針の整備
- ・虐待防止の為の研修会を定期的に実施
- ・虐待防止責任者の設置

■虐待防止担当者 訪問介護 管理者 大河原 那津美

■虐待防止責任者 在宅介護室 課長 田中 伸一

12. 感染症の予防及びまん延防止 ※経過措置令和6年3月31日までに整備するものとします。

事業所は感染症の発生と、まん延を防止するために必要な措置を講じます。

- ・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をおおむね6ヵ月に一回以上開催し、その結果について事業所内で周知徹底
- ・感染症及びまん延の防止のための指針の整備
- ・感染症及びまん延の防止の為の研修会及び訓練を定期的に実施

13. 業務継続計画 ※経過措置令和6年3月31日までに整備するものとします。

感染症や非常災害の発生でもご利用者への居宅介護を継続的に実施するためと、非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

- ・事業所内で業務継続計画を周知するとともに、研修及び訓練を定期的を実施
- ・定期的に業務継続計画の見直しと変更

14. 皆様の個人情報の取り扱いについて

訪問介護をご利用上取得させていただいた個人情報は、皆様の有益となるように、しっかりした管理の下、以下の利用目的の範囲できます。

(1) 事業所内での使用

ご利用者の基本情報（氏名・住所・電話番号・その他の連絡先・保険情報等）はコンピューターに登録させていただきます。データは担当職員各自のパスワードにて管理いたします。

- ① 訪問介護の質の向上のため、事業所内で行われる情報共有会議、内部研修等に使用させていただきます。
- ② 事故、苦情などが発生した場合、報告に使用させていただきます。

(2) 他事業所等への情報提供

他の事業所に情報提供させていただく場合の提供方法は以下のとおりにさせていただきます。

- ① サービス担当者会議案内、照会、提供票など、氏名・資格のみの情報は、あらかじめ相手先の番号を登録した F A X やメール、医療介護情報システム等にて間違いなく送信します。
- ② 訪問介護計画、身体状況等記載した情報提供書は原則直接届けるか、郵送にて確実に提供することとします。緊急止むを得ない事由により F A X にて送信する場合は、氏名・住所等個人を特定できる箇所を消し（マスキングし）、おこないます。
- ③ ご利用になるサービス事業者への基本情報・身体状況・留意点等を記載した情報提供
- ④ ご利用になるサービス事業所への訪問介護計画及びサービス担当者会議録等
- ⑤ サービス提供票の提出
- ⑥ サービス担当者会議、サービス事業所等からの照会に対する回答
- ⑦ 主治医に意見、助言を求める場合
- ⑧ 通院付添及び入退院時の病院への情報提供、情報連携
- ⑨ 家族等に身体状況などの説明
- ⑩ 東京都国民健康保険団体連合会への給付管理票・レセプトの提出
- ⑪ 東京都国民健康保険団体連合会または保険者からの照会への回答
- ⑫ 損害保険会社等へ事故等の報告、相談、届出等
- ⑬ 保険者、第三者機関等への情報提供（苦情・事故等の報告、相談、第三者評価等）
- ⑭ 外部研修での事例検討資料（個人が特定されないよう十分配慮します）

以上の範囲内でご利用者、家族等の個人情報を慎重な取り扱いの上使用させていただきます。なお、利用目的以外に使用させていただく場合は必ず事前に利用者、家族等の同意を得ることといたします。

※「高齢者虐待防止法」第7条の通報義務による場合を除きます。

正当な理由または同意を得ない状況にて個人情報の第三者提供を行い、利用者、家族等に損害を与えてしまった場合、当事業所の責任においてこれを補償いたします。

サービス終了後は全ての個人情報の漏えいがないようこれを管理し、5年の保管期間後、シュレッダーにて廃棄するものとします。（コンピューターのデータも削除します。）

15. 福祉サービス第三者評価事業の評価

直近の実施日：平成 30 年 1 2 月 6 日 評価機関名：一般社団法人 リッコラボ

評価結果公表：あり。当施設 HP に掲載し、施設にて原本の閲覧も可能です。