運 営 規 程

重 要 事 項 説 明 書

社会福祉法人　大郷町社会福祉協議会
指定訪問介護サービス事業所
大郷町社会福祉協議会　ライフサポートおおさと
事業所番号　　0472700681

重要事項説明書

１　事業所が提供するサービスについての相談窓口

受付時間　　022－359-4886　午前10時～午後４時（月曜日～金曜日）

担　　当　　大塚　潮　　大槻　由美子

※ご不明な点は、なんでもおたずねください。

２　事業所の概要

（１）　提供できるサービスの種類と地域

事　業　所　名	大郷町社会福祉協議会　ライフサポートおおさと
事　業　所　番　号	0472700681
所　在　地	宮城県黒川郡大郷町粕川字東長崎３１－７
サービスの種類	指定訪問介護サービス、指定介護予防訪問介護サービス、介護保険対象外サービス
サービス提供地域	大郷町、大和町、大衡村、富谷市、松島町、利府町

※　上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

（２）　事業所の職員体制

		資　格	常　勤	非常勤	業務内容	計
管　理　者		社会福祉士	１名	０名	管理（兼務）	１名
サービス提供責任者		介護福祉士	１名	０名	業務監督調整	１名
従事者	介護福祉士		０名	2名	訪問介護	2名
	1級修了者		０名	０名	訪問介護	０名
	２級修了者		０名	3名	訪問介護	3名

（３）　サービス提供時間帯

	通常時間帯 午前８時～ 午後６時	早　朝 午前６時～ 午前８時	夜　間 午後６時～ 午後10時	深　夜 午後10時～ 午前６時	備考
月～金・祝	○	△	△	×	
土・日	×	×	×	×	

① 時間帯により料金が異なります。

② △印のサービスの提供時間帯のご利用についてはご相談に応じます。

③ ×印のサービスの提供時間帯のご利用は出来ません。

（4） その他の休業日

8月14日から8月16日までと12月29日から1月3日までは休業とさせていただきます。

3 サービス内容

サービス開始前に利用者の方やご家族とよく話し合い内容を決定します。「ケアの三原則（自己決定・残存能力の活用・生活の継続性)」を守り、利用者の自立した生活の実現にむけ援助するとともに、早期に信頼関係を作れるように努力いたします。

A. 指定訪問介護サービス

① 食事介助

食事はできるだけ離床して行なうようにするとともに、介護用品等の利用によりご自分で食べることができるようにケアします。また利用者とのコミュニケーションを取りながら、その人のペースで食事ができるように行い、楽しい雰囲気づくりにも心がけます。

② 入浴介助

安全に留意し、心身に過度の負担をかけないようにするとともに、利用者のペースは尊重し、楽しみな入浴とします。体調のすぐれない日は入浴を避けたり、入浴中に体調の変化があったときは、ただちに中止し、家族や医師の指示を仰ぐなど適切に対処します。

③ 清拭

心身に過度の負担をかけないように短時間で終了させます。必要に応じ、部分浴と組み合わせて行ないます。

④ 排泄介助

できるだけトイレを利用するよう援助しますが、それでも無理な場合は、すぐにおむつを使うのではなく、ポータブルトイレや便器・尿器等の利用を考えるなど、できる限り自立した排泄手段を考えて援助します。

⑤ 買物

利用者の希望や要望を尊重して行ないます。利用者が自分で選び楽しむ機会をもてるよう外出の援助も考えます。

⑥ 調理

利用者の身体状況、咀嚼力、嚥下力、消化力にあわせた調理方法、栄養バランス、好み、味加減や経済性、継続性を総合的に考え、援助内容を組み立てます。利用者の食習慣を尊重しつつ、改善できる部分は利用者と話し合って行ないます。

⑦ 掃除・整理整頓

利用者の生活空間や掃除方法は、長年の生活習慣がありますので、必ず、利用者や家族の同意を得てから行ないます。常に清潔を心がけ衛生面にも気をつけるとともに、作業は効率よく行ないます。

⑧ 洗濯

衣類の素材や量に応じた、適切な洗濯を行ないます。

⑨ 受診付添

医療機関への受診付添のほか、処方された薬の受け取りを行ないます。

⑩　自立生活支援のための見守り的援助

「自立支援、ＡＤＬ向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り利用者の自立生活を支援するため援助を行ないます。

⑪　介護相談

広く生活全般に関わる相談に応じ、早期に問題を把握、発見し専門的援助につなげるようにします。

B.　指定介護予防訪問介護サービス

利用者様の身体機能の維持回復のため、利用者様自ら行う炊事や洗濯などの家事を一緒に行います。

C.　介護保険対象外サービス

次のような場合は、介護保険のサービスとして利用することはできません。

1. ご家族のために行なう行為や、ご家族が行なうことが適当と判断できる行為
2. ヘルパーが行なわなくても日常生活に支障がない行為
3. 日常的に行なわれる家事の範囲を超える行為

（例：正月や節句等の特別な手間のかかる調理、車輌の清掃、ペットの世話、家屋の修理、大掃除、ガラス拭き、床のワックス掛け、草むしり、花木の水やり、家具の移動や模様替え，障子貼り）

4. 受診付添い時において介護保険では適用外になるサービス

上記のような介護保険対象外のサービスを希望する場合は、別途「介護保険対象外サービス契約」を結んで頂きます。

４　利用料金

（１）　利用料

A. 指定訪問介護サービス

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として介護給付費の１割で、下記のとおりです。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

サービス内容	30分未満	30分～ １時間未満	１時間～ １時間半未満	１時間30分以上 （30分増すごとに）
身体介護	244円	387円	567円	82円を追加
サービス内容	45分未満	45分以上		
生活援助	179円	220円		

B. 指定介護予防訪問介護サービス

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として介護給付費の１割で、下記のとおりです。

サービス内容	月額
週１回程度	1,176円
週２回程度	2,349円
週２回を超える場合	3,727円

（２） 初回加算　　利用者負担額　　２００円

A　新規に介護計画を作成した月にサービス提供責任者が訪問介護を提供した場合

B　過去二カ月以上当該指定訪問介護事業所からの訪問介護の提供を受けていない場合

C　介護から予防、予防から介護に移った場合

（３）介護職員等処遇改善加算Ⅲ　　利用者負担１割（所定料金の２０．７％）

厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施していると届け出していますので、基準に従って所定の割合に応じた介護報酬を加算します。

参考

※　基本料金に対して、早朝（午前６時～午前８時）・夜間（午後６時～午後１０時）帯は25％増しとなります。

※　上表の料金設定の基本となる時間は、実際のサービス提供時間でなく、利用者の居宅サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。

※　やむを得ない事情で、かつ、利用者の同意を得て、２人で訪問した場合は、２人分の料金となります。

※　追加料金については、その内容についても異なります。

（２） 交通費

前記２の(１)のサービスを提供する地域にお住まいの方は無料です。それ以外の地域の方は、担当者等がお訪ねするための交通費として、前記2,(1)の地域を越えた距離1㎞につき20円の負担をしていただきます。

（３） キャンセル料

利用者の都合でサービスを中止する場合、下記のキャンセル料をいただく場合があります。

①　ご利用日の前日午後５時までにご連絡いただいた場合：無　料

②　①以外の場合　　：500円

（４） その他

①　利用者のお住まいで、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ご負担になります。

②　料金のお支払方法

毎月、15日までに前月分の請求をいたします。お支払は、原則的に利用者の口座より20日に自動引落させていただきます。

③　事業者は、利用者から料金の支払いを受けたときは、利用者に対し領収書を発行します。

５　サービスの利用方法

（１）　サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申し込みください。職員がお伺いいたします。サービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、介護計画を基にして、サービスの提供を開始します。

※　当事業所のサービスを利用するに当たり、利用者の方で契約している居宅介護支援事業所がある場合は、事前に同所の介護支援専門員とご相談ください。

（２） サービスの終了

① 利用者のご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１週間前までに文書でお申し出下さい。

② 当事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。

その場合は、終了１ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

・利用者が他の介護保険施設に入所した場合

・介護保険給付でサービスを受けていた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

・利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

・当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、またはやむを得ない事情により、当事業所を閉鎖した場合、利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

・利用者が、サービス料金の支払を１ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内に支払わない場合、または利用者やご家族等が当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書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。

・

６ 当事業所の指定訪問介護サービス及び指定介護予防訪問介護サービスの特徴等

（１） 運営の方針

事業の実施にあたっては、利用者の意志および人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めます。また、利用者がもっている能力に応じた、自立した生活ができるように援助いたします。

（２） サービス利用のために

① ホームヘルパーの変更

変更希望者はお申し出ください。ご相談に応じます。

② ヘルパーへの研修

研修会、学習会等を行い、常にサービスの向上に努めています。

③ サービスマニュアルの作成

訪問介護計画書・介護予防訪問介護計画書等のサービスを提供するための利用者別のマニュアルを整備しております。

７ 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容体の変化等があった場合は、事前の打合せにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

8　事故発生時の対応方法

サービスの提供により事故が発生した場合は、上記７に準じるほか市町村に連絡をするとともに、必要な措置を講じます。

又、これらの事について記録に残します。

9　サービス内容に関する苦情

訪問介護及び介護予防訪問介護に関する相談、要望、苦情等はサービス提供責任者か下記窓口までお申し込みください。相談・苦情に対する措置の概要は以下の通りです。

「ご利用者様相談委員会」　担当　大塚　潮
電話　022-359-4886　ＦＡＸ　022-359-4896
受付時間　10時～16時（月曜日～金曜日）

相談・苦情に対する措置概要

1. 当事業者は自ら行った指定居宅サービスについて、利用者様等からの相談・苦情があったときは、自らが迅速かつ適切に対応します。
2. ご利用者様等からの苦情等が、ご本人の制度の理解不足や誤解等による場合は、その旨を説明するとともに、必要に応じて資料等の提供を行います。
3. ご利用者様等からの苦情等については、その内容を「相談・苦情内容記録票」に記録し、その内容を読みあげご利用者様等からの確認を受けます。
4. ご利用者様等からの苦情等については、「訪問介護、介護予防訪問介護の苦情対応フロー」により対応します。また、その場で対応が困難な場合はご利用者様等に対して、今後の方針及び回答の時期等について説明し、後日対応することについての了解を求めます。
5. 他の指定居宅サービス事業者が行った介護サービスに関する苦情等についても受付を行い、当該サービスに係る居宅介護支援を行った指定居宅介護支援事業者に連絡をします。
6. 当事業者は、相談・苦情がサービスの質の向上を図る上での重要な情報であるとの認識に立ち、相談、苦情の内容を踏まえ、サービスの質の向上に向けた取り組みを自ら行います。
7. ご利用者様が、市町村や国保連合会に苦情申し立て等をした場合には、市町村や国保連合会の行う調査に協力します。

10 個人情報保護について

ご利用者様及びその関係者の方の個人情報保護に万全を期します。なお、当事業所の保護指針は以下の通りです。

個人情報保護指針

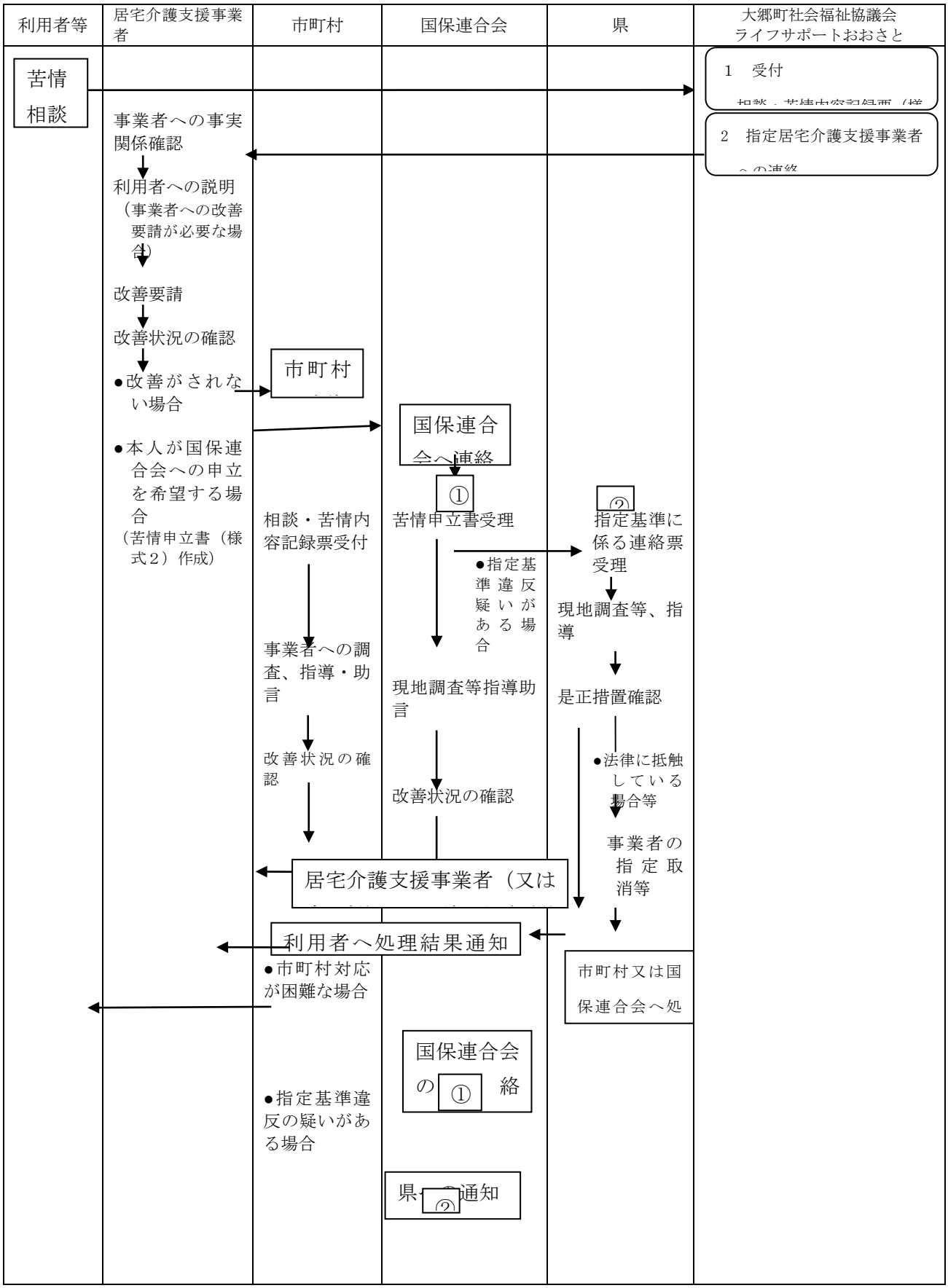
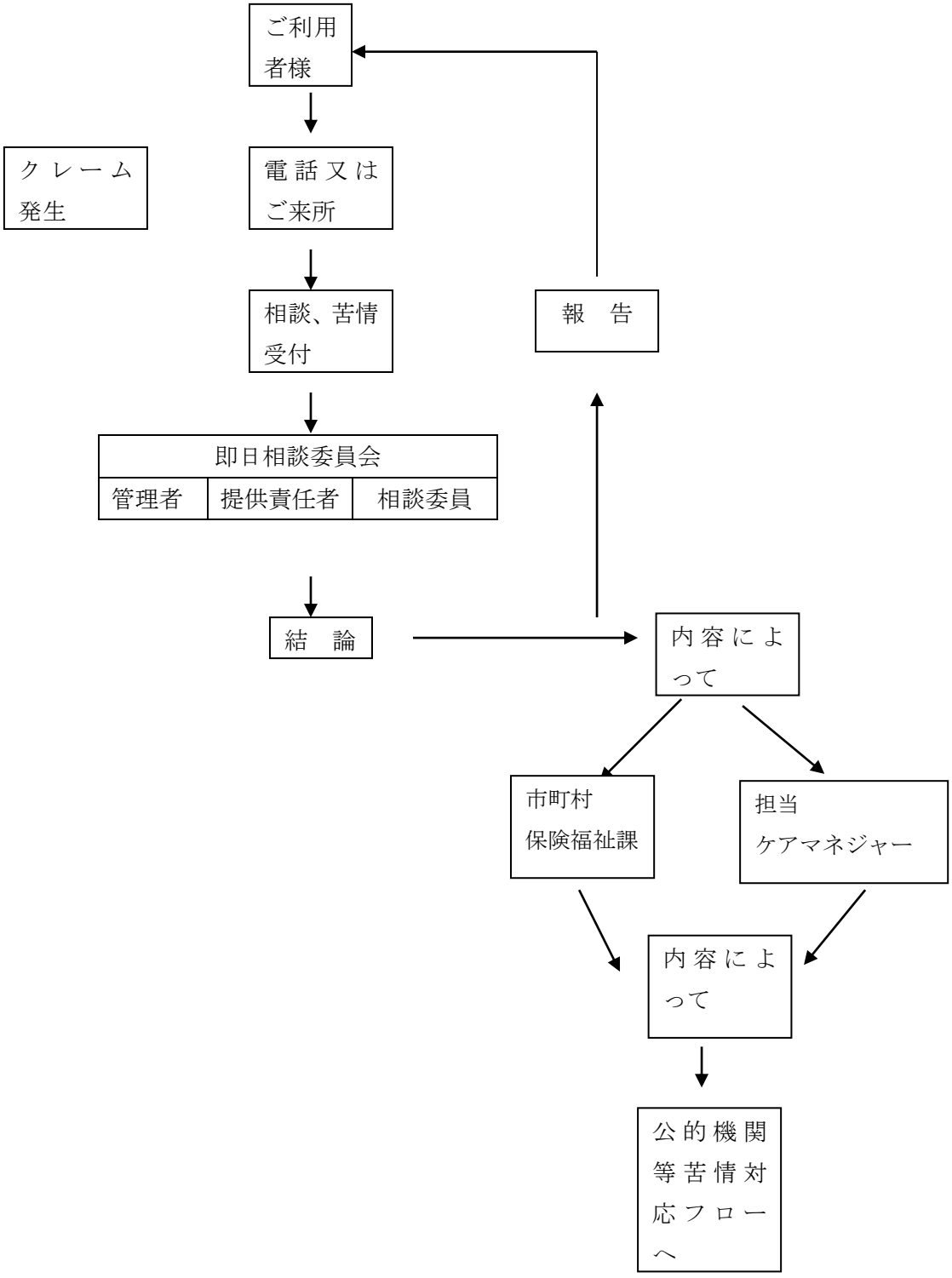
1. 社会福祉法人大郷町社会福祉協議会(以下、「この法人」という。)は、個人情報保護の重要性を深く認識し、個人情報保護に関する法律(個人情報保護法)をはじめとする関係諸法令を遵守しご利用者様及び関係者の皆様の信頼に背くことのないよう努めます。
2. この法人は、かかる認識の下、個人情報保護を万全なものにすべく、以下の通り個人情報保護に関する基本指針を制定しております。
3. この法人の事業に係わる全ての従業員及び関係者は、個人情報を尊重し、個人情報の重要性を強く自覚するとともに、個人情報の取扱いに細心の注意を払います。
4. 個人情報保護法その他の関係諸法令、各種のガイドライン等を常に意識するとともに、これを遵守します。
5. この法人の全ての会員が個人情報保護の重要性を自覚し、業務を遂行できるよう努めます。
6. この法人は、個人情報の取得に当たって、利用目的を達成するために必要最小限なものとし、また、偽りその他不正の方法による取得はいたしません。
7. この法人は、ご本人の同意を得ないで、個人情報を第三者に提供することはありません。ただし、人の生命、身体または財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるときは、この限りではありません。
8. この法人は個人情報を安全に管理するため、この法人の事務局長を個人情報管理責任者とし、適宜必要な部署において個人情報に関する指導を行うなど、個人情報保護に関する組織内啓発活動を積極的に行います。また、個人情報漏洩等の事故防止のため、物理的、技術的な安全管理措置を施します。
9. この法人は、万が一個人情報漏洩等の事故が発生した場合、徹底的な事実確認、原因究明に努め、被害を最小限に留めるとともに、適切な再発防止策を講じます。

11 当事業所の概要

当事業所の概要は以下の通りです。

法人名称	社会福祉法人　大郷町社会福祉協議会
代表者	会　　長　伊藤　榮吉
法人所在地	宮城県黒川郡大郷町粕川字東長崎31-7
電話番号	022-359-2753
法人設立	昭和５０年２月２７日

事業者　大郷町社会福祉協議会ライフサポートおおさとへの苦情



事業所内苦情対応フロー