

訪問介護重要事項説明書

(令和6年4月1日現在)

1. 当ステーションの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	館林市社会福祉協議会訪問介護ステーション
所在地	館林市苗木町2452番地の1
介護保険事業所番号 その他のサービス	○訪問介護／介護予防・日常生活支援総合事業 (訪問介護従前相当サービス・訪問型サービスA) (1070700156)
	○訪問入浴介護 (1070700131)
	○通所介護／介護予防・日常生活支援総合事業 (通所介護従前相当サービス) (1070700149)
	○居宅介護支援／介護予防支援 (1070700040)
サービスを提供する地域	館林市・板倉町・明和町・千代田町・大泉町・邑楽町

(2) 当ステーションの職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	社会福祉主事	1名		1名
サービス提供責任者	介護福祉士	2名	1名	3名
従事者		常勤	非常勤	
介護福祉士	2名 (サービス提供責任者兼務)		1名 (サービス提供責任者兼務) 1名	4名
1級訪問介護員			1名	1名
2級訪問介護員	1名		3名	4名

(3) 営業日及び営業時間

月曜日～日曜日	午前8時30分～午後5時15分
---------	-----------------

(4) サービスの提供時間帯 午前6時から午後9時までとする。

	通常時間帯 6:00～21:00	早朝 (25%増し) 6:00～8:00	夜間 (25%増し) 18:00～21:00
平日	○	○	○
土・日・祭日	○	○	○

2. サービス内容

- | | | |
|----------------------|--------------------|----------------------|
| (1) 身体介護
・食事介助／清拭 | (2) 生活援助
・買物／洗濯 | (3) 通院等乗降介助
・乗降介助 |
|----------------------|--------------------|----------------------|

- ・入浴介助／体位変換介助 ・調理／薬とり等 ・移動介助
- ・排泄介助／衣類着脱等 ・手続き等

3. 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金(料金表)の1割です。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。

※自己負担額2割または3割に該当した場合は、自己負担額1割の表示額の2割または3割の負担となります。

【料金表—基本料金・昼間帯—】

●身体介護	20分～ 30分未満	30分～ 1時間	1時間～	1時間30分以上 (30分増すごと)
	2,440円	3,870円	5,670円	820円加算
●生活援助	20分～ 45分未満	45分以上	/	身体介護から 引き続き生活援助 (20分増すごと)
	1,790円	2,220円		650円加算
●通院等のため乗車又は降車の介助が中心の場合				970円(片道)

- ※ 通院等乗降又は降車の介助利用の場合、別途片道200円の負担となります。
- ※ 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9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はなく、お客様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、お客様の同意を得て、2人で訪問した場合は、2人分の料金となります。
- ※ 身体介護について、提供時間がおおむね1時間30分を超えた場合、30分ごとに820円を加算します。
- ※ 生活援助について、身体介護に引き続きの生活援助の場合、20分ごとに650円を加算します。
- ※ 初回加算として、新規利用の際サービス提供責任者の訪問介護サービスを受けた場合月200円を加算となります。
- ※ 緊急時訪問介護加算として、利用者・家族からの依頼で、訪問介護計画以外に身体介護サービスを受けた場合100円/回の加算となります。

(2) 交通費

交通費は無料となっております。

(3) その他

- ① お客様のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はお客様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ので、その月の末日までにお支払ください。お支払いいただきますと、領収書を発行します。

お支払方法は、現金集金又は口座振替となっております。

4. 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。当ステーション職員がお伺いいたします。

訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

(2) サービスの終了

① お客様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週間前までにお申し出ください。

② 当ステーション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か月前までに連絡いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の連絡がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が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お客様の要介護認定区分が、要支援認定区分または非該当（自立）と認定された場合
(※再度要介護認定区分の判定になった場合は、本契約書が自動更新されます。)
- ・お客様がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・当ステーション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、お客様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、お客様は連絡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。
- ・お客様が、サービス利用料金の支払を3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1か月以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当ステーション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、連絡することにより、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。

5. サービス提供責任者

氏名：植原 あかね：栗田 容子：小林 美代子

6. 訪問介護の内容

提供するサービスの内容は下記のとおりです。

	曜日	時間帯	サービス内容	介護保険適用
①	曜日	: ~ :		
②	曜日	: ~ :		
③	曜日	: ~ :		
④	曜日	: ~ :		
⑤	曜日	: ~ :		
⑥	曜日	: ~ :		
⑦	曜日	: ~ :		
⑧	曜日	: ~ :		
⑨	曜日	: ~ :		
⑩	曜日	: ~ :		

7. 利用料

お支払いいただく料金の単価は下記のとおりです。

	基本料金（介護保険適用外の料金）	介護保険適用の場合の自己負担分
①	円	円
②	円	円
③	円	円
④	円	円
⑤	円	円
⑥	円	円
⑦	円	円

※介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、保険給付金が直接事業者を支払われない場合があります。

この場合は一旦介護保険適用外の場合の料金を頂き、サービス提供証明書を発行いたします。

サービス提供証明書を後日、館林市の窓口に出しますと、差額の払戻しを受けることができます。

※初回加算として、新規利用者の際サービス提供責任者の訪問介護サービスを受けた場合月200円の加算となります。

※緊急時訪問介護加算として、利用者・家族からの依頼で、訪問介護計画以外に身体介護サービスを受けた場合100円/回の加算となります。

8. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に様態の変化等があった場合は、事前の打合わせにより、主治医、消防署、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	病院・診療所名	
	主治医氏名	
	連絡先	住所 電話
ご家族	氏名(続柄)	()
	連絡先	携帯番号()

9. 事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する指定訪問介護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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
連絡先	0276-45-8984
保険名	介護保険・社会福祉事業総合保険

10. 守秘義務に関する事項

事業者及び従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。また、退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、事務局職員就業規則第19条第2項に明記し、規則の遵守に努めます。

11. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、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について記録します。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図っています。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対する虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

12. 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) 虐待を防止するための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図っています。
- (2) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業者に対する虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (4) 虐待防止に関する担当者 : 事務局長 栗原 芳浩
- (5) 福祉サービス利用者苦情解決制度要綱に基づき、利用者及びその家族からの苦情解決に努めます。
- (6) 成年後見制度の利用
- (7) サービス提供中に、サービス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。

13. 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) 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。
- (3) 事業者において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業者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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - 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ています。
 - ③ 従業者に対し、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。

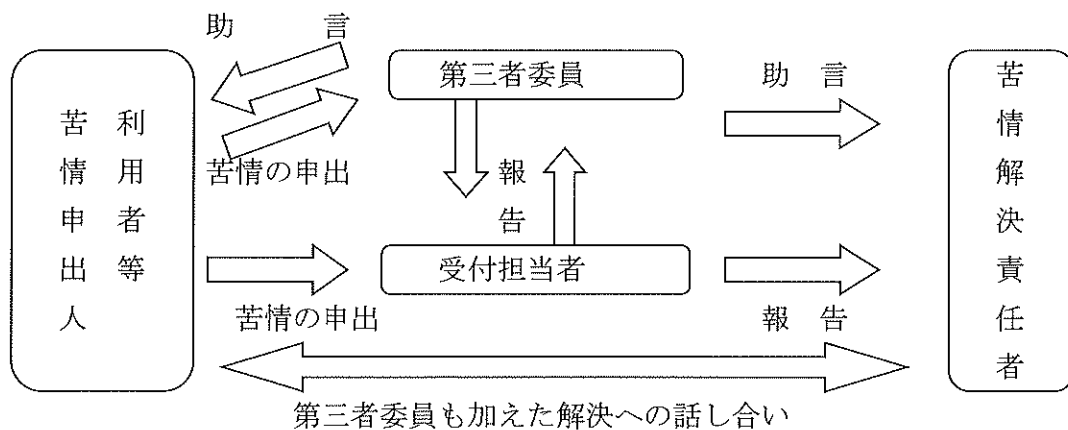
14. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、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計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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実施します。
- (3) 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います。

15. 苦情処理の体制

当法人は、利用される皆さまの権利を擁護するとともに、サービスに対する満足感の向上を図るため、第三者委員を委嘱して苦情処理を適切に処理します。サービスに対し、不平や不満がございましたら、ご遠慮なくお申出ください。

● 苦情処理の手順



※ 第三者委員

平野 一 男 電話 75-7846
 細谷 恵子 電話 73-8780

※ 館林市社会福祉協議会（電話 75-7111）

苦情処理責任者 栗原 芳浩 苦情受付担当者 植原 あかね

〔関係機関〕

○群馬県国民健康保険団体連合会	電話 027-290-1363
○館林市役	電話 0276-72-4111
○板倉町役場	電話 0276-82-1111
○明和町役場	電話 0276-84-3111
○千代田町役場	電話 0276-86-2111
○大泉町役場	電話 0276-63-3111
○邑楽町役場	電話 0276-88-5511

16. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

17. 相談、要望等の窓口

訪問介護に関する相談、要望等はサービス提供責任者か下記窓口までお申し出ください。

※サービス相談窓口

電話番号：0276-75-7111

担当部署：介護事業課サービス係

植原 あかね

受付時間：月曜日～日曜日・午前8時30分～午後5時15分

(12月29日～1月3日までを除く)

事業者

<事業者名> 館林市社会福祉協議会

<住所> 館林市苗木町2452番地の1

<代表者名> 館林市社会福祉協議会

会長 三田 正 信 (印)

<事業所名> 館林市社会福祉協議会訪問介護ステーション

(介護保険事業者番号：1070700156)

上記内容の説明をし、同意を受け交付いたしました。

<説明者> _____ (印)

上記内容の説明を受け、同意し受領いたしました。

令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日

<利用者氏名> _____ (印)

(<代理人氏名> _____ (印)

介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業 (訪問介護従前相当サービス) 重要事項説明書

(令和6年4月1日現在)

1. 当ステーションの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	館林市社会福祉協議会訪問介護ステーション
所在地	館林市苗木町2452番地の1
介護保険事業所番号 その他のサービス	○介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業（訪問介護従前相当サービス）・訪問型サービスA）／訪問介護 (1070700156)
	○訪問入浴介護 (1070700131)
	○介護予防・日常生活支援総合事業第1号通所事業（通所介護従前相当サービス）／通所介護 (1070700149)
	○介護予防支援／居宅介護支援 (1070700040)
サービスを提供する地域	館林市・板倉町・明和町

(2) 当ステーションの職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	社会福祉主事	1名		1名
サービス提供責任者	介護福祉士	2名	1名	2名
従事者				
介護福祉士	2名（サービス提供責任者兼務）		1名（サービス提供責任者兼務） 1名	4名
1級訪問介護員			1名	1名
2級訪問介護員	1名		3名	4名

(3) 営業日及び営業時間

月曜日～日曜日	午前8時30分～午後5時15分
---------	-----------------

(4) サービス提供時間 午前6時から午後9時までとする。

2. サービス内容

- (1) 生活援助
- (2) 身体介護

3. 利用料金

(1) 利用料

サービスを利用する場合は、原則として月額の設定額になります。

(自己負担額2割または3割に該当した場合は、自己負担額1割の料金表示額の2倍または3倍の額の負担となります。)

区 分		訪問回数	月 額	自己負担額 (1割)
●要支援1 ○要支援2	事業対象者	週1回程度	11,760円	1,176円
●要支援1 ○要支援2	事業対象者	週2回程度	23,490円	2,349円
○要支援2		週3回以上	37,270円	3,727円

※上表の料金設定の基本となる時間は、お客様の介護予防支援計画又は介護予防ケアマネジメント(以下、「介護予防サービス計画等」という)に定められた目安の時間を基準とします。

※初回加算として、新規利用の際、サービス提供責任者のサービスを受けた場合月200円の加算となります。

(2) 交通費

交通費は無料となっております。

(3) その他

① お客様のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はお客様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ので、その月の末日までにお支払ください。お支払いいただきますと、領収書を発行します。

お支払方法は、現金集金又は口座振替となっております。

4. 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。当ステーション職員がお伺いいたします。

サービスの提供の依頼を受けた後、介護予防サービス計画等を基に第1号訪問事業計画を作成して、サービスの提供を開始します。

サービスの終了

① お客様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週間前までにお申し出ください。

② 当ステーション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か月前までに連絡いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の連絡がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・お客様が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お客様の要支援又は事業対象者の認定区分が、要介護認定区分と認定された場合。
- ・お客様がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・当ステーション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、お客様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、お客様は連絡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。
- ・お客様が、サービス利用料金の支払を3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1か月以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当ステーション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、連絡することにより、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。

5. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に様態の変化等があった場合は、事前の打合わせにより、主治医、消防署、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	病院・診療所名 (主治医氏名)	
	連絡先	住所 電話
ご家族	氏名(続柄)	()
	連絡先	携帯番号 ()

6. 事故発生時の対応

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村・利用者の家族、利用者に係る介護予防支援事業者等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対するサービス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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
連絡先	0276-45-8984
保険名	介護保険・社会福祉事業総合保険

7. 守秘義務に関する事項

事業者及び従業員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。また、退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、事務局職員就業規則第19条第2項に明記し、規則の遵守に努めます。

8. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、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について記録します。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図っています。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- (3) 従業員に対して虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

9. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待を防止するための対策を検討する委員会を定期的で開催し、その結果について訪問介護員等に周知徹底を図っています。
- (2) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (3) 従業員に対して虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (4) 虐待防止に関する担当者： 事務局長 栗原 芳浩
- (5) 福祉サービス利用者苦情解決制度要綱に基づき、利用者及びその家族からの苦情解決に努めます。
- (6) 成年後見制度の利用
- (7) サービス提供中に、サービス事業所従業員又は養護者（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。

10. 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) 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。
- (3) 事業者において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業者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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。

- 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ています。
- ③従業者に対し、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を実施します。

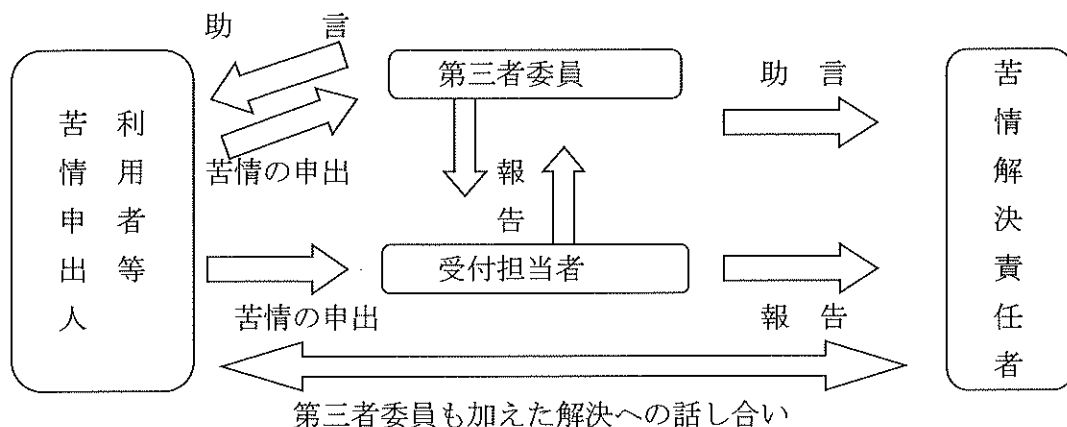
11. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的を実施します。
- (3) 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います。

12. 苦情処理の体制

当法人は、利用される皆さまの権利を擁護するとともに、サービスに対する満足感の向上を図るため、第三者委員を委嘱して苦情処理を適切に処理します。サービスに対し、不平や不満がございましたら、ご遠慮なくお申出ください。

苦情処理の手順



※第三者委員 平野一男 電話 75-7846

細谷恵子 電話 73-8780

※ 館林市社会福祉協議会（電話 75-7111）

苦情処理責任者 栗原芳浩 苦情受付担当者 植原あかね

〔関係機関〕

- 群馬県国民健康保険団体連合会 電話 027-290-1363
- 館林市役所 介護保険課 電話 0276-47-5133
- 高齢者支援課 電話 0276-47-5131
- 板倉町役場 電話 0276-82-1111
- 明和町役場 電話 0276-84-3111

13. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

14. サービス提供責任者

氏名：植原 あかね：栗田 容子：小林 美代子

15. サービスの内容

提供するサービスの内容は下記のとおりです。

曜日	時間帯	サービス内容
曜日	: ~ :	
曜日	: ~ :	
曜日	: ~ :	
曜日	: ~ :	
曜日	: ~ :	

16. 相談、要望等の窓口

サービスに関する相談、要望等はサービス提供責任者か下記窓口までお申し出ください。

※サービス相談窓口

電話番号：0276-75-7111

担当部署：介護事業課サービス係

林 美乃里

受付時間：月曜日～日曜日・午前8時30分～午後5時15分

(12月29日～1月3日までを除く)

事業者

<事業者名> 館林市社会福祉協議会

<住所> 館林市苗木町2452番地の1

<代表者名> 館林市社会福祉協議会

会長 三田正信 (印)

<事業所名> 館林市社会福祉協議会訪問介護ステーション

(介護保険事業者番号：1070700156)

上記内容の説明をし、同意を受け交付いたしました。

<説明者> _____ (印)

上記内容の説明を受け、同意し受領いたしました。

令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日

<利用者氏名> _____ (印)

<代理人氏名> _____ (印)

介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業 (訪問型サービスA) 重要事項説明書

(令和6年4月1日現在)

1. 当ステーションの概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	館林市社会福祉協議会訪問介護ステーション
所在地	館林市苗木町2452番地の1
介護保険事業所番号 その他のサービス	○介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業 (訪問介護従前相当サービス・訪問型サービスA) / 訪問介護 (1070700156)
	○訪問入浴介護 (1070700131)
	○介護予防・日常生活支援総合事業第1号通所事業 (通所介護従前相当サービス) / 通所介護 (1070700149)
	○介護予防支援 / 居宅介護支援 (1070700040)
サービスを提供する地域	館林市

(2) 当ステーションの職員体制

	資格	常勤	非常勤	計
管理者	社会福祉主事	1名		1名
訪問事業 責任者	介護福祉士	2名	1名	3名
従事者				
介護福祉士	2名 (訪問介護責任者兼務)	1名 (訪問介護責任者兼務)		1名
		1名		
1級訪問介護員		1名		1名
2級訪問介護員	1名	3名		4名

(3) 営業日及び営業時間

月曜日～日曜日	午前8時30分～午後5時15分
---------	-----------------

(4) サービス提供時間 午前6時から午後9時までとする。

2. サービス内容

家事を行うことが困難な方に対して、従事者が利用者のお宅を訪問し、生活援助を行うサービスです。

例) 調理 / 衣類の洗濯 / 住居の掃除 / 生活必需品の買物 / 薬の受取等

3. 利用料金

(1) 利用料

サービスを利用する場合は、原則として基本料金（料金表）の1割です。

※自己負担額2割または3割に該当した場合は、自己負担額1割の料金表示額の2倍または3倍の額の負担となります。）

【料金表—基本料金—】

●生活援助	時間	1回	自己負担額（1割）
	60分未満	2, 330円	233円

※上表の料金設定の基本となる時間は、お客様の介護予防サービス計画（ケアプラン）に定められた目安の時間を基準とします。

(2) 交通費

交通費は無料となっております。

(3) その他

① お客様のお住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はお客様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ので、その月の末日までにお支払いください。お支払いいただきますと、領収書を発行します。

お支払方法は、現金集金又は口座振替となっております。

4. 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。当ステーション職員がお伺いいたします。介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業計画書の作成と同時に契約を結び、サービスの提供の依頼を受けた後、介護予防支援計画又は介護予防ケアマネジメント（以下、「介護予防サービス計画等」という。）を基にサービスの提供を開始します。

(2) サービスの終了

① お客様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週間前までにお申し出ください。

② 当ステーション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か月前までに連絡いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の連絡がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

・お客様が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お客様の要支援認定区分が、要介護認定区分と認定された場合。

・お客様がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・当ステーション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、お客様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、お客様は連絡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。
- ・お客様が、サービス利用料金の支払を3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1か月以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当ステーションの従事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、連絡することにより、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。

5. 緊急時の対応方法

サービスの提供中に様態の変化等があった場合は、事前の打合わせにより、主治医、消防署、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	病院・診療所名 (主治医氏名)	
	連絡先	住所 電話
ご家族	氏名(続柄)	()
	連絡先	携帯番号()

6. 事故発生時の対応

利用者に対する介護予防・日常生活支援総合事業(訪問型サービスA)の提供により事故が発生した場合は、市町村・利用者の家族、利用者に係る介護予防支援事業者等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対するサービス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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
連絡先	0276-45-8984
保険名	介護保険・社会福祉事業総合保険

7. 守秘義務に関する事項

事業者及び従事者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。また、退職後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、事務局職員就業規則第19条第2項に明記し、規則の遵守に努めます。

8. 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、事前に利用者及びその家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、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について記録します。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従事者等に周知徹底を図っています。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備しています。
- (3) 従事者に対する虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

9. 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) 虐待を防止するための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について、従事者等に周知徹底を図っています。
- (2) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (3) 従事者に対する虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (4) 虐待防止に関する担当者：事務局長 栗原 芳浩
- (5) 福祉サービス利用者苦情解決制度要綱に基づき、利用者及びその家族からの苦情解決に努めます。
- (6) 成年後見制度の利用
- (7) サービス提供中に、サービス従事者又は養護者（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。

10. 衛生管理等

- (1) 従事者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) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - 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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従事者に周知徹底しています。
 - 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ています。
 - ③従事者に対し、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実施します。

11. 業務継続計画の策定等について

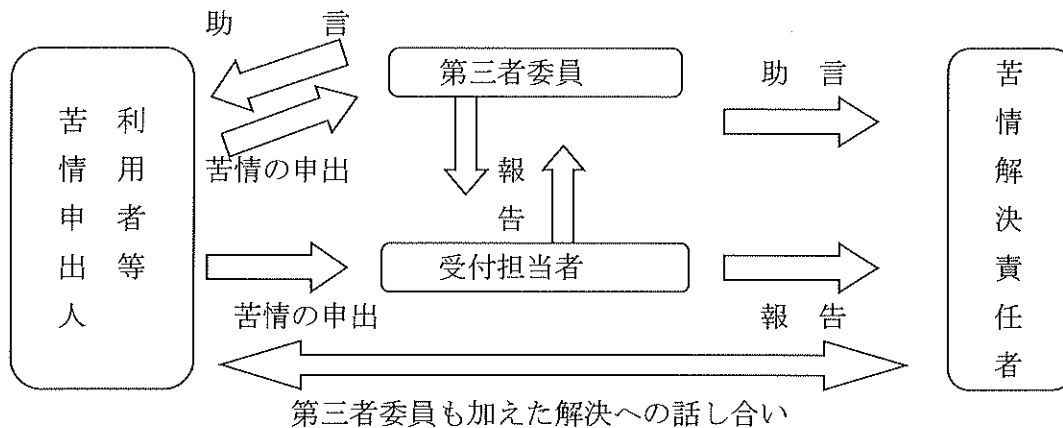
- (1) 感染症や非常災害の発生において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従事者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

(3) 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います。

12. 苦情処理の体制

当法人は、利用される皆さまの権利を擁護するとともに、サービスに対する満足感の向上を図るため、第三者委員を委嘱して苦情処理を適切に処理します。サービスに対し、不平や不満がございましたら、ご遠慮なくお申出ください。

● 苦情処理の手順



※ 第三者委員 平野 一男 電話 75-7846

細谷 恵子 電話 73-8780

※ 館林市社会福祉協議会 (電話 75-7111)

苦情処理責任者 栗原 芳浩 苦情受付担当者 植原 あかね

[関係機関]

○ 群馬県国民健康保険団体連合会 電話 027-290-1363

○ 館林市役所 電話 0276-72-4111

13. 訪問事業責任者

氏名: 植原 あかね: 栗田 容子: 小林 美代子

14. サービスの内容

提供するサービスの内容は下記のとおりです。

曜日	時間帯	サービス内容
曜日	: ~ :	
曜日	: ~ :	

15. 相談、要望等の窓口

サービスに関する相談、要望等は訪問事業責任者か下記窓口までお申し出ください。

※サービス相談窓口

電話番号：0276-75-7111

担当部署：介護事業課サービス係

植原 あかね

受付時間：月曜日～日曜日・午前8時30分～午後5時15分

(12月29日～1月3日までを除く)

事業者

<事業者名> 館林市社会福祉協議会

<住所> 館林市苗木町2452番地の1

<代表者名> 館林市社会福祉協議会

会長 三田 正 信 (印)

<事業所名> 館林市社会福祉協議会訪問介護ステーション

(介護保険事業者番号：1070700156)

上記内容の説明をし、同意を受け交付いたしました。

<説明者> _____ (印)

上記内容の説明を受け、同意し受領いたしました。

令和 _____ 年 _____ 月 _____ 日

<利用者氏名> _____ (印)

<代理人氏名> _____ (印)