

1. 事業者（法人）

- (1) 法人名 社会福祉法人天童市社会福祉協議会
- (2) 法人所在地 山形県天童市老野森二丁目6番3号
- (3) 電話番号 023-654-5156
- (4) 代表者氏名 会長 名佐原 雅治
- (5) 設立年月 昭和41年 8月24日

2. 事業所の概要

- (1) サービスの種類 訪問介護
- (2) 事業所の名称 天童市訪問介護サービス事業所
- (3) 事業所の所在地 山形県天童市老野森二丁目6番3号
- (4) 電話番号 023-658-7355 FAX023-654-5166
- (5) 指定年月日・事業所番号 平成12年 4月 1日 0671600112
- (6) 管理者氏名 押野 真奈美
- (7) 通常の事業の実施地域 天童市 及び 山形市

3. 事業の目的と運営の方針

(1) 目的

利用者が要介護状態等となった場合でも、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営む事ができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごす事ができるよう、訪問介護サービスを提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

事業者は利用者の心身の状況や家族環境等を踏まえ、介護保険法その他関係法令及びこの契約の定めに基づき、関係する市町村、事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図り、利用者の要介護状態の軽減や悪化の防止のため、適切なサービスの提供に努めます。

4. 提供するサービスの内容

指定訪問介護サービスは、訪問介護員等が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上必要な支援を行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により以下の区分に分けられます。

(1) 身体介護

利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。

例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭、入浴介助
体位交換、服薬介助、通院・外出介助など

(2) 生活援助

家事を行うことが困難な利用者に対して、日常生活の最低限の家事の援助を行います。

例) 調理、洗濯、掃除、買い物、投薬受領、衣類の整理など

5. 営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日まで
受付時間	午前8時30分から午後5時15分まで (但し、国民の休日、年末年始12月29日から1月3日は除く)
サービス提供時間帯	午前7時から午後9時まで

※24時間対応できる連絡体制を整えています。事業所携帯：090-5834-0880

6. 職員の体制

当事業所では、御契約者に対して指定訪問介護サービスを提供する職員として以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉

職種	配置人数	業務内容
管理者	1名	事業所の職員管理及び管理全般
サービス提供責任者	2名	利用申込の調整、技術指導 訪問介護計画の作成
訪問介護員	常勤 3名 非常勤 10名	個別援助計画に基づき、 サービスの提供

※常勤・非常勤とも資格保有者で体制を整備しています。

7. 利用料

サービスを利用した場合の「基本利用料」は以下のとおりです。お支払頂く「利用者負担金」は、利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合額となります。ただし、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の金額をご負担いただきます。

(1) サービスの利用料金

基本部分

訪 問 介 護					
サービス	利用時間	基本料金	利用者負担額		
			1割	2割	3割
身体介護 中心型	20分以上30分未満	2,440円	244円	488円	732円
	30分以上1時間未満	3,870円	387円	774円	1,161円
	1時間以上 1時間30分未満	5,670円	567円	1,134円	1,701円
	1時間30分以上	30分増すごとに 820円を加算	30分増すごとに82円(1割)、164円(2割)、 246円(3割)を加算		
	早朝・夜間料金	100分の25を加算			
	2名でのサービス	100分の200を加算			
	引き続き「生活中心型」を算定する場合は20分から起算して25分ごとに650円が加算され、70分以上が限度となり1,950円の加算となります。				

訪 問 介 護					
サービス	利用時間	基本料金	利用者負担額		
			1割	2割	3割
生活援助 中心型	20分以上45分未満	1,790円	179円	358円	537円
	45分以上	2,200円	220円	440円	660円
	早朝・夜間料金	100分の25を加算			

加算部分

	加算の種類	加算の要件	基本料金	利用者負担額		
				1割	2割	3割
各サービス 共通	初回加算	初めて当事業所を利用する場合で、定められた手続きを行った場合	2,000円	200円	400円	600円
	緊急時訪問 介護加算	計画にない訪問介護(身体介護)を行った場合	1,000円	100円	200円	300円
	生活機能向 上連携加算 (I)	訪問リハビリテーション事業者と連携して訪問介護計画を作成している場合	1,000円	100円	200円	300円

※本事業所は、より質の高いサービスを提供するため訪問介護員に対し定期的な会議や研修を開催

し、体制・人材の要件を満たす事業所として「特定事業所加算Ⅱ」を受けています。そのため、介護保険給付について、通常の基準より10%増しの利用料金となっています。

※介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の金額を御負担いただくこととなりますのでご注意ください。

※看取り期の利用者に2時間未満の間隔で訪問介護を提供する場合、所要時間を合算せずにそれぞれの所定単位数を算定させていただきます。

※介護業界の人材の定着率の向上や離職率低下を防ぐ観点から、介護職員の処遇改善を目的に、体制・要件を満たす事業所として「介護職員等処遇改善加算Ⅳ」を受けています。そのため、一か月の総単位数に14.5%上乘せされます。

☆御契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）に添って訪問介護計画に定めます。

（3）交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、1キロメートルあたり50円の実費徴収となります。

（4）利用料金のお支払い方法

前記（1）（2）（3）の料金・費用は、ご利用月末に計算し、翌月の27日にご指定の口座から振替か現金での支払いになります。振替ならない場合は、御契約者へ確認後、2か月分振替か現金集金となります。

（5）利用の中止、変更、追加

ア 利用予定日の前に、御契約者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービス実施日前日の午後5時15分までに事業者申し出てください。

イ 利用予定日前日の午後5時15分までに申し出がなく中止した場合、サービスによる報酬の1割負担分のキャンセル料の支払いを受けるものとします。但し御契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

ウ サービス利用の変更、追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況により御契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を御契約者に提示して協議します。

※負担割合額が2割、3割の方も、キャンセル料は報酬の1割負担分の支払いを受けるものとします。

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際の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) 訪問介護員の交替

ア 御契約者から交替の申し出

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情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出る事ができます。ただし、御契約者からの特定の訪問介護員の指名はできません。

イ 事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、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御契約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配慮するものとしします。

(3) サービス実施時の留意事項

ア 定められた業務以外の禁止

御契約者は「4. 事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

イ 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービス実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施にあたって御契約者の事情・意向等に十分配慮するものとしします。

ウ 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きます。

エ 情報通信機器の活用

感染防止の観点から、業務を遂行するための会議や多職種との連携の際に、テレビ電話やその他の情報通信機器を活用して実施させていただく場合があります。

また、書面で説明・同意等を行うものについて、必要に応じ電磁的記録による対応をさせていただきます場合があります。

(4) サービス内容の変更

サービス利用当日に、御契約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は、サービス内容の変更を行います。その場合事業者は、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、ご契約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うことができませんので、あらかじめ御了解ください。

ア 医療行為及び医療補助行為

- イ 各種支払や年金等の管理、金銭の貸借など、金銭に関する取扱
- ウ 御契約者の家族に対する訪問介護サービス提供
- エ 飲酒及び喫煙
- オ 御契約者又はその家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動等
- カ その他御契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

9. 緊急時の対応について

サービス提供中に御契約者の体調や容体の急変、その他の緊急事態が生じたときは、事前の打ち合わせにより、速やかに下記の主治医及び家族へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

主治医	医療機関名	
	主治医氏名	
	連絡先（電話）	— —
家族	① 氏名（続柄）	
	連絡先（電話）	— —
	② 氏名（続柄）	
	連絡先（電話）	— —

10. 事故発生時の対応について

サービス提供により事故が発生した場合は、速やかに御契約者の主治医、救急隊、協力医療機関へ連絡を行うとともに、御家族、居宅介護支援事業者、県、市町村に連絡を行い必要な措置を講じます。

11. 虐待防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の防止等のため、次にあげるとおりの必要な対応を行います。

(1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待等に関する相談及び虐待防止責任者 介護サービス係長：高崎 健一

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底します。

(3) 虐待防止を啓発・普及するための研修を実施し、従業者の人権意識の向上に努めます。

(4) 成年後見制度の利用を支援します。

(5) サービス提供中にやむを得ず虐待を発見した場合は、速やかにこれを市や関係機関へ通報します。

(6) 苦情解決体制を整備しています。

(7)虐待防止に関する指針は定期的に見直し、必要に応じ改正を行います。

1 2. 身体拘束等適正化について

事業者は、利用者の意思、及び人格の主体性を尊重し、身体的・精神的弊害を理解して身体拘束をしないケアに努めるため、次にあげるとおりの必要な対応を行います。

- (1) 利用者等の生命、又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束、及びその他の行動を制限する行為を禁止します。
- (2) 利用者への身体拘束等の適正化、拘束廃止を目的に、身体拘束等適正化委員会を定期的開催し、やむを得ず身体拘束を行う場合の状況を分析し検討を行い、その結果について従業者に周知徹底します。
- (3) 身体拘束等についてすべての事案を身体拘束等適正化委員会に報告し、その状況を記録します。
- (4) 身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施し、従業者の意識向上に努めます。
- (5) 身体拘束等適正化に関する指針は定期的に見直し、必要に応じ改正を行います。

1 3. 苦情の受付について

(1) 苦情相談の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 受付窓口 [職名] 社会福祉法人天童市社会福祉協議会
総務係 係長 渡邊 勝徳
- 苦情解決責任者 [職名] 社会福祉法人天童市社会福祉協議会
事務局長 松浦 和人
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前8時30分から午後5時15分まで
(祝日、12月29日から1月3日までを除く)
- 第三者委員 稲葉 一友 後藤 美代 奥山 善仙

(2) 苦情処理の方法

○苦情の受付

苦情担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。その際、内容、希望等について書面に記入し、苦情申し出人に解決の方法等の確認を行います。

○苦情の報告

苦情受付担当者は、受理した苦情を苦情解決責任者に報告いたします。

○苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は、充分検討のうえ、苦情申し出人との話し合いによる解決に努めます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

①天童市健康福祉部 保険給付課 介護給付係 所在地 山形県天童市老野森一丁目1番1号 電話番号 654-1111 FAX 658-8547 受付時間 午前8時30分から午後5時15分まで (祝日、12月29日から1月3日までを除く)
②山形市福祉推進部 介護保険課 所在地 山形市旅籠町二丁目3番25号 電話番号 023-641-1212 受付時間 午前8時30分から午後5時15分まで (祝日、12月29日から1月3日までを除く)
③山形県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情処理室 所在地 山形県寒河江市大字寒河江字久保6番地 電話番号 0237-87-8006 FAX 0237-83-3354 受付時間 午前9時から午後4時まで (祝日、12月29日から1月3日までを除く)
④山形県社会福祉協議会県運営適正化委員会事務局 所在地 山形県山形市小白川町二丁目3番31号 電話番号 626-1755 FAX 626-1623 受付時間 午前9時から午後5時まで (祝日、12月29日から1月3日までを除く)

14. ハラスメントについて (契約書第9条参照)

- (1)本会では、職場内におけるハラスメント行為についての具体的内容及び防止に対する方針、相談窓口等を明確に記したハラスメント防止文書を掲示し、全職員に周知しています。当事業所もそれに従い、ハラスメントのない職場環境作りに努めています。
- (2)適切な訪問介護の提供を確保する観点から、万が一、ご利用者及びご家族から性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動等により、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、相談担当者等の助言を得て必要な対応をさせていただきます。

15. 感染症対策について

事業所において感染症が発生し、又はまん延しないよう次にあげるとおりの必要な対応を行います。

- (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ます。
- (4) 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。
- (5) 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実施します。

1 6. 業務継続に向けた取り組みについて

- (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対応を行います。
- (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。

1 7. 第三者評価の実施について

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
② なし			

個人情報の使用について

1 使用する目的

- (1)介護保険法に関する法令に従い、居宅サービス計画に沿って訪問介護サービスを円滑に実施するために行うサービス担当者会議等において必要な場合
- (2)事業所内のカンファレンスのため

2 使用にあたっての条件

- (1)個人情報の提供は、上記に記載する目的の範囲内で必要最小限とし、情報提供の際には関係者以外の者にれることのないよう細心の注意を払う
- (2)個人情報を使用した会議、相手方、個人情報の内容等について記録する

3 個人情報の内容

- (1)氏名、住所、健康状態、病歴、家族状況等、訪問介護を行うために最低限必要な利用者や家族の個人に関する情報
- (2)その他の情報
利用者や家族に関する個人情報であって、特定の個人が識別され、又は識別され得る情報

(4)使用期間

契約締結日からサービス提供の終了日まで

年 月 日

指定訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項及び個人情報の使用について説明を行い、交付しました。

天童市訪問介護サービス事業所

説明者職名 サービス提供責任者 氏 名 ④

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項及び個人情報の使用について説明を受け、指定訪問介護サービスの提供開始に同意し、受領しました。

契約者住所 氏 名 ④

代理人住所 氏 名 ④

(代理人を選定した場合)

家族代表者

住所 氏 名 ④

(注) 「代理人」欄は御契約者の判断能力に障害が見られる等の理由により、代理人を選定した場合。

(注) 「家族代表者」欄は、本人とともに契約内容を理解して、緊急時に事業者と連携、調整を行える方。