

宮崎医療生活協同組合 生協ホームヘルプサービスそれいゆ
指定第一号訪問事業
「介護予防・日常生活支援総合事業(訪問介護相当サービス)」
重要事項説明書

1. 提供するサービスについての相談窓口

- ・住所 延岡市浜砂1丁目5番6号
 - ・電話 (0982) 26-2536
 - ・名称 生協ホームヘルプサービスそれいゆ
 - ・担当 管理者 黒田 美穂
- * ご不明な点は、何でもお気軽にお尋ねください。

2. 「生協ホームヘルプサービスそれいゆ」の概要

(1) 提供できるサービスの種類と提供地域

- ・事業所名 生協ホームヘルプサービスそれいゆ
 - ・所在地 延岡市浜砂1丁目5番6号
 - ・介護保険事業所番号 4570300410号
 - ・提供できるサービスの種類 延岡市介護予防・日常生活支援総合事業「訪問介護相当サービス」
 - ・サービスを提供する地域 延岡市(北川町・北方町・北浦町を除く)
- * 上記地域以外の方でもご希望の方は、ご相談ください。

(2) 事業所の職員体制及び職務の内容

- ・管理者 1名
管理者は、事業所の従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。
- ・サービス提供責任者 1名以上
サービス提供責任者は、事業所に対する指定第一号訪問事業の利用申し込みに関わる調整、訪問介護員に対する技術指導、指定第一号訪問事業計画の作成等を行います。
- ・訪問介護従事者 常勤換算2.5名以上
介護福祉士、1級課程修了者、2級課程修了者
訪問介護従事者は、指定第一号訪問事業の提供を行います。

(3) 営業日及び営業時間

- ・営業日 月曜日～土曜日(但し12月30日から1月3日までの期間を除く。)
- ・営業時間 8時30分～18時
(但し、必要な場合はこの時間以外での訪問介護も行います。)
- ・電話により、連絡が可能な体制を整えています。

3. 指定第一号訪問事業の内容

第一号介護予防支援事業者が作成した介護予防サービス・支援計画にもとづき、訪問型サービス計画を利用者とともに作成し、可能な限りその居宅において、要支援状態の維持もしくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行います。

4. 利用料金

(1) 基本利用料

- 訪問型サービス(Ⅰ)・・・週1回程度 1,176円(一割負担の場合)
- 訪問型サービス(Ⅱ)・・・週2回程度 2,349円(一割負担の場合)
- 訪問型サービス(Ⅲ)・・・週2回を超える程度 3,727円(一割負担の場合)

*但し、介護保険負担割合証が2割の方は2割負担、3割の方は3割負担となります。

*原則として月額料金のお支払いとなります。

*月途中での区分変更、契約開始及び契約解除を行う場合には、変更日及び契約日に応じて日割りした料金をお支払いいただきます。

- *月途中から入院が決まっている場合等、あらかじめサービスの利用回数が決まっている場合には、サービスの利用回数に応じた料金をお支払いいただきます。
- *初めて利用される方については、最初の月に1回200円（一割負担の場合）（二割負担の場合400円）利用料がかかります。（初回加算）
- *厚生労働大臣が定めている基準に適合している介護職員等の賃金の改善等を実施していると届け出ていますので、利用料金×0.27を加算します。（介護職員等処遇改善加算Ⅰイ）

（2）その他の利用料

①交通費 サービスを提供する地域からの利用者は無料です。

サービス提供以外の地域からの利用については、往復距離1km毎に20円頂きます

②キャンセル料

キャンセルの場合は、できるだけ早くご連絡ください。

連絡先 電話番号 (0982) 25-2536

*当日連絡がなくキャンセルになった場合はキャンセル料500円をいただきます。

前日の17時までに連絡があった場合は、キャンセル料はいただきません。

病状が急変した場合などやむを得ない場合は、キャンセル料はいただきません。

③その他

- ・利用者の住まいで、サービスを提供する為に使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担になります。

- ・料金の支払方法

毎月10日に前月分の請求書を発行いたしますので、請求月の月末までにお支払い下さい。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。

お支払いの方法は、銀行振込及び現金集金です。

5. 指定第一号訪問事業サービスの利用方法

（1）指定第一号訪問事業サービスの利用開始

電話等で申し込み頂くと、当ホームヘルプサービスのサービス提供責任者がお伺いし契約を結び、指定第一号訪問事業計画作成を行いサービスの提供を開始します。

（2）指定第一号訪問事業サービスの終了

① 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1週間までに文書で、申し出てください。

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、サービスの提供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いたします。

③ 以下の場合、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。

- ・ 利用者が介護保険施設等に入所した場合
- ・ 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）又は要介護と認定された場合
 - *この場合、条件を変更して再度契約をする事が出来ます。
- ・ 利用者が死亡した場合

6. 指定第一号訪問事業サービスの特徴等

（1）事業の運営方針

- ・ 事業所の訪問介護員等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる自立支援を行います。

- ・ 事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービス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します。

（2）サービスの利用のために

- ・ 事業所は、年に2回程定期的に、継続研修の機会を設け、訪問介護員等の質的向上を図ります。

7. 緊急時等における対応方法

訪問介護員等は、サービスを実施中に利用者の病状に急変、その他緊急の事態が生じた時は、事前の打ち合わせにより、速やかに主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等に連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講ずるものとします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

8. 感染症対策の強化

感染症の発生及びまん延等を防止するための感染対策委員会、指針の整備、研修の実施、訓練を行います。

9. 業務継続に向けた取組の強化

感染症や災害が発生した場合でも業務を継続するための計画の策定、研修の実施、訓練を行います。

10. 高齢者虐待防止の推進

利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその虐待発生を防止するための委員会の策定、指針の整備、研修を実施するとともに、必要な措置を適切に実施するための担当を定めます。

11. 身体拘束適正化

事業所は、当該利用者又は他の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、身体拘束その他利用者の行動を抑制する行為は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、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を記録します。

12. ハラスメント対策の強化（別紙1）

職場におけるハラスメントの内容及びハラスメントを行ってはならない旨の方針の明確化、職員への周知・啓発、相談に応じ適切に対応するために必要な体制を整えます。

利用者又は家族、身元保証人等からの事業所やサービス従業者、その他関係者に対して故意に暴力や暴言等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスの利用を一時中断及び契約を介助させていただく場合があります。

13. サービス内容に関する苦情

指定第一号訪問事業サービスに関するご相談、苦情及び訪問型サービス計画に基づいて提供しているサービスについてのご相談、苦情等承ります。

生協ホームヘルプサービスそれいゆ

苦情窓口担当 管理者 黒田 美穂 電話 (0982) 26-2536

延岡市役所 苦情処理窓口 高齢福祉課 電話 (0982) 22-7058

宮崎県国保連合会 苦情処理窓口 電話 (0985) 35-5301

14. その他

①事業所の運営方針（別紙2）に沿い、可能な限り自立した生活を支援しながら、その人らしい生活の支援に努めてまいります。

②秘密保持について

業務上知り得た、利用者またはご家族の情報を許可なく他者にもらすことはありません。

③指定訪問介護事業の提供により事故が発生した場合

速やかに市町村、ご家族に御連絡するとともに、必要な対応を行います。

15. 法人の概要

名称・法人種別	宮崎医療生活協同組合
代表者役職・氏名	理事長 遠藤 豊
所在地・電話番号	宮崎市大島町天神前 1175 番地 3 (0985) 23-7168

令和 年 月 日

指定第一号訪問事業の提供にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者 所在地 延岡市浜砂1丁目5番6号
名称 宮崎医療生活協同組合
生協ホームヘルプサービスそれいゆ
介護保険事業所番号 4570300410号

説明者 氏名

私は、本書面により事業者から指定第一号訪問事業についての重要事項の説明を受けました。

利用者 住所
氏名

(代理人) 住所
氏名

(別紙 1)

宮崎医療生活協同組合カスタマーハラスメント指針

1, はじめに

宮崎医療生活協同組合では「無差別・平等の医療介護」を理念とし、日々、安心・安全な医療・介護を皆様へ提供できるよう心がけています。

しかし、ごく一部の患者・ご家族、その関係者から常識の範囲を超えた要求や職員、他の患者・ご家族の尊厳を傷つける言動・暴力・セクハラ、パワハラ等（以下、カスタマーハラスメント=カスハラ）が見受けられるようになりました。

当法人では、これらはカスハラにあたるものと考え、毅然とした態度で臨み、悪質性が高いと判断される場合には警察等の外部機関とも連携のうえ、法的措置の実施も含めて厳粛に対応しております。

この取り組みを通じて、より良い医療・介護を皆様に提供し続けるよう尽力して参ります。

2, 対象となる行為

①利用者・家族からの要求の内容が妥当性を欠く場合

- 当法人の提供する医療介護サービスに過誤（ミス）・過失が認められない場合
- 要求の内容が、提供する医療介護サービスの内容とは関係がない場合

②要求内容の妥当性にかかわらず不相当とされる可能性が高いもの

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動、土下座の要求
- 継続的な（繰り返される）、執拗な（しつこい）言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁、長時間の電話や対応）
- 差別的な言動
- 性的な言動
- 同意のない録音や撮影など。
- SNS（ソーシャルメディア）上での誹謗中傷や悪質な書き込み

③職員個人への攻撃、要求

- 要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの
- 交通費の請求や診療費の不払い
- 金銭補償の要求
- 謝罪の要求

3, 法人におけるカスタマーハラスメント対応姿勢

医療や介護は「患者・利用者と医療者・介護者の信頼関係」が前提で成り立つものです。上記に示したカスハラ行為は、その基礎となる「信頼関係」の喪失や破綻を招くこととなります。

当法人では患者・利用者・ご家族。その他関係者から被害を受ける恐れがある場合や実際に被害にあったと判断した場合、受診や利用のお断りや中止をさせていただくこともございます。さらに悪質な場合は警察への通報や、弁護士等のしかるべき機関に相談する等厳正に対処します。

(別紙2)

当事業所の運営方針

1, 自立支援について

身体的及び精神的な機能の回復を最大限に図り、可能な限り自立した生活を支援しながら、その人らしい生活の支援に努めてまいります。

2, 当施設の職員体制と健康管理について

- ・安全に快適に暮していただけるよう最大限努力いたしております。ただし、お一人お一人と片時も離れない介護や見守りは不可能です。ご理解いただきますようお願い致します。
- ・当施設は生活の場であり、医療機関ではないため治療はできません。主治医等の指示の下、看護職員や介護職員にて、可能な範囲で処置などは行います。
- ・健康状態が急変した場合、事業所の判断で病院へ緊急搬送を行う場合があります。
- ・急に具合が悪くなった場合など、必ずしも職員の対応が図れるとは限りません。ご家族に対し、救急搬送の付き添いや、医療機関受診などの対応をお願いする場合があります。

3, 高齢者の特性について

- ・筋肉組織の量（筋肉量）と筋力の低下に伴い、歩行時の転倒やベッドや車椅子等からの転倒・転落等の事故が起き、骨折・外傷、頭蓋内損傷となる場合があります。
- ・骨粗鬆症や骨量の減少によって骨が脆くなり、寝返り、咳やくしゃみによっても骨折する恐れがあります。また、車椅子への移乗や横臥時の体位交換など、通常の介助全般でも容易に骨折する恐れがあります。
- ・皮膚が薄くなり、弾力性が低下し、少しの摩擦でも表皮剥離が起きやすくなります。血管弾性の低下などにより血管が脆くなり、軽度の打撲であっても皮下出血が起きやすくなります。
- ・加齢や認知症の症状により、水分や食物を飲み込む力が低下し、誤嚥・誤飲・窒息の危険性が高くなります。
- ・総入れ歯に近い大きな義歯なども誤って飲み込んでしまう場合があります。
- ・常用薬の使用により、出血、血圧や血糖値の変動が生じやすくなる場合があります。
- ・加齢に伴った脳や心臓の疾患等により、病状が急変して急死・突然死される場合があります。
- ・上記の高齢者の特性による死亡、ケガ、疾患、誤嚥及び窒息等については、当施設として責任を負いかねますので、ご理解いただきますようお願いいたします。