

重 要 事 項 説 明 書

訪問型サービスA

1 法人概要

名 称 社会福祉法人 甲賀市社会福祉協議会
所在地 甲賀市水口町水口5609番地
代表者 会 長 林 善 彦

2 事業所の概要

事業所名 甲賀市社協 ヘルパーステーションつちやま
所在地 甲賀市土山町北土山2171番地
提供サービス 訪問型サービスA
介護保険事業所番号 2571400692号
管理者 生 駒 美 雪
連絡先 TEL 0748-66-2733 FAX 0748-70-3093
サービスの提供地域 甲賀市

3 事業所の職員体制等

管理者 1名
職員及び業務の管理を行います。
訪問事業責任者 1名
利用者の申し込みに係る調整・従事者等に対する技術指導・「個別サービス計画」の作成等を行います。
従事者 1名以上
介護福祉士又は介護職員初任者研修・実務者研修修了者・市が実施する研修修了者が利用者の生活全般にわたる自立支援の援助を行います。

4 営業日および営業時間

営業日 月曜日～金曜日
ただし、12月29日から1月3日までと、国民の祝日を除く
営業時間 8:30～17:15
サービス提供日 月曜日～金曜日
ただし、12月29日から1月3日までと、国民の祝日を除く
サービス提供時間 9:00～17:00

(サービスの中止・変更について)

以下の場合には、利用者様またはご家族様に連絡のうえ、サービスの提供を中止または変更させていただく場合があります。

- ① 警報発令時・天候不順（地震、台風及び降雪等）
- ② 交通状況（道路の不通、破損、工事等）

5 事業の目的および運営方針

事業の目的

要支援状態等の利用者に対し、要介護状態となることを予防し社会に参加しつつ地域において自立した日常生活を営むことが出来るよう支援することを目的とします。

運営の方針

- ① 利用者の心身の特性を踏まえ、要支援状態の維持・改善を図り、要介護状態となることを予防し、地域において自立した日常生活を営むことができるよう、生活全般にわたる自立支援の援助を行います。
- ② 事業の実施にあたっては、市、地域の保健・福祉・医療サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めます。
- ③ 事業運営にあたっては上記のほか、甲賀市が定める基準および介護保険関係法令等の内容を遵守します。

6 サービス内容

事業者は、次のサービス内容のなかから指定の時間帯に応じて選択されたサービスを提供します。

サービス内容

調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

- ※ 上記のサービスは、利用者が行う日常生活動作に従事者が見守り共に行うことなどで、利用者がその有する能力を最大限活用することができるよう自立に向けた支援を行います。
- ※ サービス提供にあたり、実習生等の受け入れによる同行訪問をすることがあります。その際は事前に連絡し、了解をいただいた上で訪問します。

7 サービス利用料及び利用者負担

（地域区分 6級地）

利用者の介護保険負担割合証に記載された割合の額となります。

	単位数	介護報酬額	利用者負担額		
			1割	2割	3割
利用時間 30分未満 (1回あたり)	176単位	1,833円	184円	367円	550円
利用時間 30分以上1時間未満 (1回あたり)	264単位	2,750円	275円	550円	825円

地域区分別の単価（6級地 10.42円）を含んだ金額です。

「介護予防サービス計画」において位置づけられた支給区分の額となります。

その他

- ①自己負担金は、自動口座引き落とし（ご指定の金融機関の口座から月1回引き落としとなります）によりお支払いをお願いします。

※特段の理由により口座引き落とし不能な場合は、現金若しくは銀行振り込み（振り込み手数料は、利用者様負担となります）で定められた期日までにお支払いをお願いします。

- ②上記の利用者負担金は、「法定代理受領（現物給付）」の場合について記載されています。介護予防サービス計画の作成がない場合、又は被保険者証に支払方法変更の記載が有る場合は「償還払い」となり一旦、利用者様から費用の全額の支払いを受け、提供した訪問型サービス（訪問型サービスA）の内容・費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を交付します。その後、市に対して保険給付分を請求していただくことになります。

8 キャンセル

- ① 利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに下記へご連絡ください。
② 利用者の都合でサービスを中止にする場合は、遅くとも前日までにご連絡ください。

甲賀市社協ヘルパーステーションつちやま TEL 0748-66-2733

9 解約・契約終了について

- ① 利用者は事業者に対し、1週間以上の予告期間をもって、解約することができます。
② 事業者は、利用者の著しい不信行為により契約を継続することが困難となった場合は、その理由を記載した文書により契約を終了させていただく場合があります。

10 ハラスメントについて

- ① 事業者は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。
② 事業者は利用者や家族が当事業者及び従業者等に対して社会通念を超えと思われる苦情やハラスメント行為など、本契約を継続し難いほどの不信行為を行い、改善や理解が得られないと判断した場合は、その理由を記載した文書により契約を終了させていただく場合があります。



カスタマーハラスメントへの対応に関する方針

11 業務継続計画の策定等について

感染症又は非常災害の発生時において、利用者に対し必要なサービス提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るため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。

- ① 従業者等に対し業務継続計画を周知するとともに必要な研修及び訓練を定期的（年1回以上）に実施します。
- ② 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画を変更します。

12 衛生管理について

事業者は感染症の発生と、まん延を防止するために必要な措置を講じます。

- ① 従業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 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設置します。
委員会は概ね年2回以上開催し検討内容や結果について職員へ周知徹底を図ります。
- ④ 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- ⑤ 従業者等に対し感染症及びまん延防止のための研修及び訓練を実施します。

13 人権擁護・高齢者虐待の防止

事業者は利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発防止等のため、次の措置を講じます。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し、委員会での検討内容や結果について職員へ周知徹底を図ります。
- ② 従業者等に対して虐待の防止を啓発、普及するための研修を定期的の実施します。
継続研修（年1回以上）、採用時研修（試用期間中）
- ③ 成年後見制度の利用支援、苦情解決体制の整備等、虐待防止のための指針を整備します。
- ④ 事業者は虐待防止に努めると共に、虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに関係機関に連絡します。
- ⑤ 虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を選定しています。

【 虐待防止に関する担当者 ： 生駒 美雪 】

14 身体拘束等の禁止について

事業者は身体拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じます。

- ① 利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。やむを得ず身体拘束をせざるを得ない場合には、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その他必要な事項を記録します。
- ② 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を設置し、委員会での検討内容や結果について職員へ周知徹底を図ります。
- ③ 身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ④ 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的（年1回以上）に実施します。

※次に挙げる指針は甲賀市社会福祉協議会ホームページで閲覧できます。

感染症対策指針

虐待防止指針

身体拘束等適正化のための指針



15 秘密保持・個人情報の保護について

- ① 職務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。また従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨、雇用契約の際に文書にて誓約しています。
- ② 個人情報を用いる場合はあらかじめ利用者に説明し同意書に署名・捺印をいただきます。
- ③ 利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる書類や各種記録等について、関係法令やガイドライン等にもとづき個人情報の保護に努めます。

16 心身の状態の把握

サービスの提供にあたっては、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況等の把握に努め、他のサービス事業者と密接に連携を図ります。

17 資質向上のための研修の機会の確保

従業者の資質向上のため、随時必要な研修の機会を確保しています。

18 緊急時及び事故発生時の対応

- ① 訪問介護を実施中に利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに関係機関等に連絡を行います。
- ② サービス提供にあたって事故が発生した場合には、利用者家族、甲賀市・介護予防支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- ③ サービス提供にあたって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。但し、自らの責めに帰すべき事由によらない場合にはこの限りではありません。

19 介護サービス情報公表について

この制度は、同一の視点からチェックした介護事業所の情報を公表することにより、事業所を適切に選択していただくこと、また同時に、公表に伴って事業所のサービスの質の改善を促進することを目的としています。ウェブサイトにて閲覧できます。

20 第三者評価の実地状況について

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		

21 相談・苦情窓口

サービスに関する相談や苦情については、下記窓口で対応いたします。

担当者：生駒美雪

甲賀市社協ヘルパーステーションつちやま

TEL 0748-66-2733 FAX 0748-70-3093

対応時間 8:30 ~ 17:15

甲賀市社会福祉協議会在宅生活支援部

TEL 0748-62-8137 FAX 0748-63-7681

甲賀市社会福祉協議会第三者委員

樫尾 重虎 (0748-86-5395)

黒田 隆 (0748-86-1020)

小松 多喜子 (0748-62-9652)

宇田 ルリ子 (0748-83-0767)

上記以外でも、ご相談や苦情などについては下記の窓口があります。

甲賀市健康福祉部長寿福祉課

TEL 0748-69-2165 FAX 0748-63-4085

滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険課

大津市中央4丁目5-9 TEL 077-510-6605

滋賀県運営適正化委員会（あんしん・なっとく委員会）

草津市笠山7丁目-8-138（県立長寿社会福祉センター内）

TEL 077-567-4107

【説明確認欄】

令和 年 月 日

重要事項を説明しました。

〔事業 者〕

住 所 甲賀市土山町北土山 2 1 7 1 番地

事業者名 社会福祉法人甲賀市社会福祉協議会

甲賀市社協ヘルパーステーションつちやま

説明者

⑩

重要事項についての説明を受けました。

〔本 人〕

住 所 甲賀市

氏 名

⑩

〔上記代理人 代理人を選任した場合〕

住 所

氏 名

⑩