

重要事項説明書

1. 事業所の名称 及び 所在地

サークルケアトーケン
神奈川県横浜市旭区上白根一丁目 33 番 1 号

2. 当事業所のサービス方針

- 1) 地域密着を中心として地域社会において 奉仕の心を持って高齢者障害者のための支援事業を行う。
- 2) 介護保険法第 2 条 2 項の精神に基づき高齢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事が出来るよう支援を行う。
- 3) 地域社会において地域組織（市区町村・保険・医療・福祉サービス機関等）と連携をはかり、総合的なサービスの提供に努めるものとする。
- 4) 医師の介護指示に従ってサービス提供を行う。
- 5) ケアマネのケアプランに沿ってサービス提供を行う。
- 6) サービス提供計画書・介護マニュアルを作成してサービスの提供を行う。
- 7) 個別サービス実施計画書・介護（予防）マニュアルを作成してサービス提供を行う。

3. 提供するサービスの種類 及び 内容

訪問介護サービス
1) 身体介護
2) 生活援助

4. サービス提供の実施地域

神奈川県 旭区・保土ヶ谷区・瀬谷区・緑区・神奈川区

5. 営業日 及び 営業時間

月曜日～土曜日 9：00～18：00
日曜日・年末年始 （原則休業）
（12/29～1/3）

- * 訪問介護の電話対応時間は、24 時間・年中無休で行います。
- * 年末年始…御家族等の不在で、ご利用者様の身体介護の必要な場合はご相談ください。

6. 職員の勤務体制

・ 管理者	1 名	（常勤）
・ サービス提供責任者	2 名	（常勤）
・ 訪問介護員	8 名	（常勤 1 名 非常勤 7 名）
・ 事務職員	1 名	（常勤 1 名）

7. サービスの料金及び利用者負担金

- 1) 当事業所のサービス料金は、介護保険利用料金表を参照ください。利用者負担金は、料金の10%・20%・30%です。(行政の施策で減額された場合を除く)
- 2) 上記の利用者負担金は法定代理受領の場合です。償還払いの場合は、一旦利用者が料金の全額を支払い、その90%又は80%・70%を償還請求することになります。

注) 介護保険外のサービスとなる場合は、(サービス利用限度額以上の金額を含む) 全額自己負担となりますので、ご注意ください。

8. キャンセル料について

サービスの利用を中止する場合には、すみやかに当事業所までご連絡下さい。この場合、次のキャンセル料をお支払い頂きます。

- | | |
|--------------|----------------|
| ・ サービス利用日の前日 | ・・・ 介護保険相当額 無料 |
| ・ サービス利用日の当日 | ・・・ 介護保険相当額 半額 |
- (自己負担)

* 但し、利用者の容態の急変など、やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は、不要です。

9. 相談・苦情等

- 1) 訪問介護サービスに関する相談・苦情については、当事業所の窓口まで、ご連絡下さい。

相談担当者 狩野 理恵 (954-1234)

責任者 星野 剣

- 2) その他、ケアマネや下記の公的機関でも苦情処理をおこないます。

区市町村 旭区役所 (954-6115)

〃 横浜市 (681-0362)

神奈川県 国保連 (329-3447)

10. 緊急時の対応方法

- 1) 利用者の主治医又は事業者の協力医療機関への連絡を行い、医師の指示に従います。また、緊急連絡先に連絡いたします。
- 2) 利用者に事故が発生した場合には、速やかに市区町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡をおこなうとともに、必要な措置を講ずる。
- 3) 利用者に対するサービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行う。

11. 第三者による評価の実施状況

なし

12. その他運営についての留意事項

- 1) 訪問介護事業所は、訪問介護等の質的向上を図るための研修の機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備する。
 - ・採用時研修 採用後3ヶ月以内
 - ・継続研修 年3回
- 2) 従業者は、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持する。
- 3) 従業者であった者に、業務上知り得た利用者またはその家族の秘密を保持されるため、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るべき旨に従業者との雇用契約の内容とする。
- 4) この規程に定める事項の他、運営に関する重要事項は、株式会社トークンと事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

13. 損害賠償保険への加入

当事業所は以下の損害賠償保険に加入しています。

- ・加入保険会社名 東京海上日動火災保険 株式会社
- ・保険の内容 居宅介護事業者賠償責任保険

14. 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な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を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行い、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。

15. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生また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) 虐待防止に関する担当者を選定しています
虐待防止に関する担当者： 管理者 福田 優美
- 2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

- 3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- 4) 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。
- 5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

16. 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) 事業所における感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げ措置を講じます。
 - ①事業所における感染症の予防及びまん延の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従業員に対し、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に実施します。

17. 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辞しするための、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に実施します。
- 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。

18. 介護サービスの利用にあたってご留意いただきたい事項

● 禁止行為

- 1) 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- 2) 職員に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）
- 3) 職員に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為）

19. 事業者からの契約の解除

事業者は、次に掲げるいずれかの場合には、相当な期間の経過後介護サービス契約を解除することができる。

- 職員の心身に危害が生じ、又は生じるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき
- 上記により契約を解除する場合、事業者は居宅介護支援事業所または保険者である区市町村と連絡を取り、利用者の心身の状況その他の状況に応じて、適当な他の事業者等の紹介その他の必要な措置を講じる。

20. その他

- 1) ご利用者様がヘルパーの交代を希望される場合には、出来る限り対応しますのでサービス提供責任者までご相談下さい。
- 2) サービス提供の祭の事故やトラブルを避ける為、次の事項にご留意ください。
 - ① ヘルパーは医療行為や年金等の金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください（生活援助として行う買物等に伴う小額の金銭の取扱いは可能です）
 - ② ヘルパーは介護保険上、利用者の介護や家事の準備等を行う事とされていますので、利用者以外の食事の用意など、また居宅サービス計画（ケアプラン）で計画されていない行為については介護保険外のサービスになりますのでご了承ください。
 - ③ ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させてください