

1. 本会が提供するサービスについての受付・相談窓口

電話番号	74-5500（午前8時30分～午後5時15分まで） （土・日・祝日及び12/29～1/3を除く）
担当	（サービス提供責任者）

2. 事業者

名称	社会福祉法人 周防大島町社会福祉協議会
所在地	山口県大島郡周防大島町大字小松125-2
電話番号	0820-74-2948
代表者氏名	会長 河原光雄
設立年月日	平成16年10月1日

3. 周防大島町社協 訪問介護 西部事業所の概要

事業所の種類	指定居宅介護事業所（平成18年10月1日指定） 山口県 第3515700049号
事業の目的	社会福祉法、身体障害者福祉法及び障害者総合支援法に従い、ご契約者（利用者）が居宅においてその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活又は社会生活を営むことができるように支援することを目的としてサービスを提供します。
事業所の名称	周防大島町社協 訪問介護 西部事業所
事業所の所在地	山口県大島郡周防大島町大字小松125-2
電話番号	0820-74-5500
管理者氏名	河本ゆかり
事業所の運営方針	個人の個性が十分に尊重され、「元気（健康）」で生きがいを持ち、ともに支え合い、ともに助け合う地域社会「誰もが安心して暮らすことのできる福祉のまちづくり」の実現を住民皆様とともに進めることを基本理念とし、常にご契約者（利用者）の立場に立って、活力ある自立した生活が送れるよう、相談から把握した個別ニーズに対し、制度のみならず様々な資源を活用し、支援してまいります。 職員一人ひとりが専門職であることを自覚し、その専門性を十分に発揮したサービスを提供してまいります。
開設年月日	平成18年10月1日
事業所がおこなっている他の業務	指定訪問介護事業所 平成16年10月1日 山口県 3577100450号

	介護予防・日常生活支援総合事業指定事業者 3577100450号 地域生活支援事業（移動支援事業）の受託
--	--

4. 事業実施地域

周防大島町全域（地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。）

5. 営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで （土・日・祝日及び12月29日から1月3日までを除く。）
営業時間	午前8時30分～午後5時15分まで
サービス提供時間	午前6時～午後10時・年中無休 ※時間帯により料金が異なります。

6. 職員の体制〈主な職員の配置状況〉

	資格	常勤	非常勤	計	備考
管理者（サービス提供責任者兼務）	介護福祉士	1名	0名	1名	・従業者の管理、指導その他本事業の業務の統括。
サービス提供責任者	介護福祉士 （管理者兼務1名）	3名	0名	3名	・指定居宅介護サービス利用の申し込みに係る調整、居宅介護従業者等に対する技術指導、居宅介護計画の作成等を行うとともに、自らも居宅介護サービスの提供に当たるものとする。
居宅介護従業者（ホームヘルパー）				15名	・指定居宅介護サービスの提供に当たる。
	介護福祉士	3名	1名		
	介護福祉士実務者研修修了者	0名	2名		
	訪問介護養成研修1級修了者	0名	0名		
	訪問介護養成研修2級修了者	0名	9名		

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

7. 提供するサービスの内容と利用料金

(1) 「居宅介護計画」とサービス内容

- ・当事業所では、サービスの内容から「居宅介護計画」を定めて、サービスを提供いたします。
- ・「居宅介護計画」は、町が決定した「支給量」（「受給者証」に記載）とご利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や曜日などが記載されています。
- ・「居宅介護計画」は、ご利用者やご家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しをご利用者に交付します。
- ・「居宅介護計画」は、ご利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

(2) サービス区分およびサービス内容

— 居宅介護 —

①身体介護（ご家庭に訪問し、入浴や排せつ、食事等の介助をおこないます。）

食 事 介 助	食事の介助をおこないます。
排 せ つ 介 助	排せつの介助、おむつ交換をおこないます。
体 位 変 換	体位の変換をおこないます。
清 拭	入浴が困難な方は体を拭く（清拭）などをおこないます。
入 浴 介 助	入浴の介助をおこないます。
通 院 介 助	通院の介助をおこないます。（注1）
そ の 他 の 身 体 介 護	起床介助・就寝介助・整容介助・衣服の脱着・服薬支援・洗髪など （※ 医療行為はいたしません。）

（注1） 通院介助は、原則として公的な交通機関（路線バス、タクシー等）をご利用いただき、周防大島町内や近郊の医療機関とさせていただきます。
なお、ホームヘルパーにかかる交通費等は、ご利用者のご負担とさせていただきます。

②家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活のご援助をおこないます。）

調 理	ご利用者の食事のご用意をおこないます。 （※ご利用者以外の方の調理はおこないません。）
洗 濯	ご利用者の衣類等の洗濯をおこないます。 （※ご利用者以外の方の洗濯はおこないません。）
掃 除	ご利用者の居室等の掃除をおこないます。 （※ご利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除はおこないません。）
買 い 物	ご利用者の日常生活に必要となる物品の買い物をおこないます。 （※預金・貯金の引出しや預け入れはおこないません。）
その 他 の 生 活 援 助	薬の受け取り・衣服の入れ替え・関係機関への連絡など

③その他 必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言をおこないます。

（3）ご利用者負担額

①ご利用者負担額

- ・総合支援給付費対象サービスをご利用する場合は、サービス料金の1割（定率負担）を本事業所にお支払いただきます。

②特定事業所を評価する加算について

- ・当事業所が、次の要件に適合しているため所定単位数の10%が加算されます。
 1. 体制要件
 - 1) 計画的に研修（外部研修の受講を含む。）を実施している。
 - 2) 居宅介護従業者の技術指導等を目的とした会議を定期的で開催している。
 - 3) サービス提供責任者と居宅介護従業者との間の情報伝達及び報告体制を整備している。
 - 4) 健康診断等の定期的な実施体制を整備している。
 - 5) 緊急時等における対応方法を明示している。
 - 6) 新規に採用した居宅介護従業者に対し、熟練した居宅介護従業者の同行による研修を実施している。
 2. 人材要件
サービス提供責任者の全てが3年以上の経験を有する介護福祉士又は5年以上の経験を有する実務者研修修了者・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員である。

③福祉・介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）について

- ・前記で算定した利用料金に40.2%に相当する料金が加算されます。
なお、自己負担はその1割となります。

④特別地域加算について

- ・周防大島町全域が半島振興対策実施地域として指定されていますので、特別地域加算として15%の加算がおこなわれます。

⑤2人のホームヘルパーにより訪問をおこなった場合

- ・1人のホームヘルパーによる介護が困難と認められた場合（「受給者証」に「2人対応可」と記載）等で、ご利用者の同意のもと2人のホームヘルパーでサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。

⑥ご利用者負担額の上限について

- ・総合支援給付費対象のサービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ）のご利用者負担額は、町が上限を定めています。
そのために、これらのサービスのご利用状況により、本事業所への月々のご利用者負担額は変わることがあります。

（4）サービスご利用にかかる実費負担額

- ・「通院介助」において、ホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合は、ご利用者のご負担になります。
（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

（5）ご利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

- ・料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、20日までに前月分の請求をいたしますので、月末までにお支払いください。
- ・口座自動振替、現金支払の2通りの中からご契約の際に選べます。
—お支払方法—
 - 1) 口座自動振替
金融機関：山口銀行、郵便局、山口県農業協同組合
 - 2) 現金支払

(6) サービスご利用の中止、変更、追加

- ご利用予定日の前に、ご利用者の都合により、居宅介護計画で定めたサービスのご利用を中止または変更することができます。
- 町が決定した「支給量」および当該サービスのご利用状況によっては、サービスを追加することができます。
- サービスのご利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況によりご利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。
その場合、他の利用可能日をご利用者に提示するほか、他の事業所をご紹介するなど必要な調整をいたします。

8. サービスご利用に関する留意事項

(1) ホームヘルパーについて

- サービス提供時に、担当のホームヘルパーを決定します。
ただし、実際のサービスご提供にあたっては、複数のホームヘルパーが交替してサービスの提供をおこないます。

(2) ご利用者からの交替のお申し出

- ご利用者から特定のホームヘルパーを指名することはできませんが、ホームヘルパーについてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様ご相談窓口にご相談ください。

(3) 事業者からのホームヘルパーの交替

- 事業者の都合により、ホームヘルパーを交替することがあります。
- ホームヘルパーを交替する場合は、ご利用者やご家族に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

(4) サービス提供について

①定められた業務以外の禁止

- ご利用者は、居宅介護計画で定められたサービス以外の業務を事業者にご依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

- ・ホームヘルパーへのサービス実施に関する指示・命令は、すべて事業者がおこないます。ただし、事業者はサービスの実施にあたってご利用者の訪問時の状況・ご事情・ご意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

- ・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）は無償でご使用させていただきます。
- ・ホームヘルパーが事業所に連絡する場合の電話等もご使用させていただきます。

(5) サービス内容の変更

- ・サービスご利用当日に、ご利用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には、サービス内容の変更をおこないます。その場合、事業者は、ご利用者の同意を得て、変更したサービスの内容と時間に応じたサービスご利用料金で請求させていただきます。

(6) 受給者証の確認

- ・「住所」および「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容のご変更があった場合は、速やかにホームヘルパーにお知らせください。また、担当ホームヘルパーやサービス提供責任者が「受給者証」のご確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いいたします。

(7) ホームヘルパーの禁止行為

ホームヘルパーは、サービスの提供にあたって、次の行為はおこないません。

- ① 医療行為および医療補助行為
- ② ご利用者もしくはご家族等から金銭、預金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ ご利用者もしくはご家族等からの金銭または物品、飲食の授受
- ④ ご利用者のご家族に対するサービスの提供
- ⑤ 飲酒およびご利用者もしくはご家族の同意なしにおこなう喫煙
- ⑥ 身体拘束その他ご利用者の行動制限に関する行為
(ご利用者又は第三者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く。)
- ⑦ ご利用者もしくはご家族に対しておこなう宗教活動、政治活動、営利活動およびその他迷惑行為

9. サービス実施の記録について

(1) サービス実施の記録の確認

- ・サービス提供ごとに、実施日時および実施した内容などを記録し、ご利用者にその内容のご確認をいただきます。
内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。
- ・居宅介護計画およびサービス提供に関する記録を整備し、サービスご契約終了後5年間保存します。

(2) ご利用者の記録や情報の管理、開示について

- ・ご利用者の記録や情報を関係法令に基づいて適切に管理し、ご利用者の求めに応じてその内容を開示できます。必要な複写物などの諸費用は、ご利用者のご負担となります。

10. 緊急時の対応方法

(1) サービス提供中

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、ご利用者の主治医への連絡をおこない、医師の指示に従います。また救急隊、緊急連絡先等へ連絡をいたします。

利 用 者 の 主 治 医	氏 名	
	医療機関の名称	
	所 在 地	
	電 話 番 号	
緊 急 連 絡 先	氏 名	
	住 所	
	電 話 番 号	
	昼間の連絡先	
	夜間の連絡先	

(2) サービス提供中以外

サービス提供中以外でも、緊急時にはご連絡ください。適切に対応させていただきます。

連 絡 先	070 - 3775 - 1193
受 付 時 間	午前6時 ~ 午後10時 (年中無休)

11. 事故発生時の対応

・サービスの提供中に事故が発生した場合、ご利用者の生命及び身体の安全を最優先にし、ご利用者の安全確認後、速やかにご利用者のご家族、居宅介護支援事業者及び市町等に連絡をおこなうとともに、必要な措置を講じます。

- ・サービスの提供中に、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おこないます。
- ・事故については、事故の状況・経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みをおこないます。

・本事業者は、次の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 あいおい損害保険株式会社

保 険 名 介護保険・社会福祉事業者総合保険

補償の概要 社会福祉協議会がおこなう介護保険・社協業務が補償対象

12. 虐待の防止について

(1) 利用者の人権の擁護・身体拘束の適正化ならびに虐待の防止等のための措置

①身体拘束の適正化ならびに虐待防止に関する責任者を設置しています。

身体拘束の適正化ならびに虐待防止に関する責任者

周防大島町社協 訪問介護西部事業所 管理者 河本 ゆかり

②苦情解決体制を整備しています。

③成年後見制度の利用を支援します。

④身体拘束の適正化ならびに虐待を防止するための職員に対する研修を定期的を実施し、人権意識や知識の向上に努めます。

⑤身体拘束の適正化ならびに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するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。

⑥身体拘束等適正化・虐待防止のための指針を整備しています。

(2) その他

サービス提供中に、当事業所職員または養護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、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律に規定されている通報義務に基づき、虐待を受けた利用者の支給決定をした市町村の窓口に通報します。

13. サービス内容に関する苦情

(1) 苦情の受付及びサービスご利用等のご相談（お客様ご相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払や手続きなどサービスご利用に関するご相談、ご利用者の記録等の情報開示の請求は次の窓口で受付いたします。

○お客様相談係（苦情受付窓口）

担当 者：周防大島町社協 訪問介護 西部事業所 管理者 河本 ゆかり

電話番号：74-5500 ・ FAX：74-3622

○受付時間 午前8時30分～午後5時15分まで

（土・日・祝日及び12/29～1/3を除く）

○苦情解決担当・責任者

社会福祉法人 周防大島町社会福祉協議会

事務局 長 徳岡 伸昭

(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。

ご利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」にご相談することもできます。

なお、第三者委員の名簿は事業所に掲示してあります。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

周防大島町役場 福祉課	所在地 周防大島町大字西安下庄 3920-21 たちばなケアプラザ内 電話番号 77-5505 F A X 77-5111
山口県社会福祉協議会 (山口県運営適正化委員会)	所在地 〒753-0072 山口市大手町 9-6 山口県社会福祉会館 2階 電話番号 083-924-2837 F A X 083-924-2793
山口県 健康福祉部 障害者支援課 在宅福祉推進班	所在地 〒753-8501 山口市滝町 1-1 山口県庁 5階 電話番号 083-933-2764 F A X 083-933-2779 E m a i l a14100@pref.yamaguchi.lg.jp

居宅介護サービスの提供開始にあたり、ご利用者に対して本書面に基づいた重要事項の説明をおこないました。

事業者

<所在地> 大島郡周防大島町大字小松125-2
<名称> 周防大島町社協 訪問介護 西部事業所 ㊞
<管理者> 河本 ゆかり
<説明者> 所属 地域総合福祉課
サービス提供責任者
氏名 ㊞

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

ご利用者

<住所> 周防大島町大字
<氏名>

利用者の家族代表 又は 法定代理人

<住所>
<氏名>

※この重要事項説明書は、厚生労働省令第171号（平成18年9月29日）第9条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。