

# 介護予防訪問事業重要事項説明書

(利用者) \_\_\_\_\_ 様

あなた（利用者）に対するサービスの提供開始にあたり、当事業者があなたに説明すべき重要事項は、次のとおりです。

## 1 事業者概要

事業者名称	社会福祉法人 観音寺市社会福祉協議会
主たる事務所の所在地	観音寺市坂本町一丁目1番6号
代表者（職名・氏名）	会長 佐伯 明浩
設立年月日	平成17年10月11日
電話番号	0875-25-7773（代）
FAX番号	0875-25-7736

## 2 事業所概要

事業所の名称	社会福祉法人観音寺市社会福祉協議会	
サービスの種類	介護予防訪問	
事業所の所在地	観音寺市坂本町一丁目1番6号	
電話番号	0875-57-6016	
FAX番号	0875-25-7790	
指定更新年月日・事業所番号	令和6年4月1日	香川県 3770500472号
管理者の氏名	田中 靖	
通常の事業の実施地域	観音寺市（伊吹島、五郷村、旧豊浜町を除く）	

## 3 事業の目的と運営方針

事業の目的	利用者が可能な限り、居宅におい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できるよう、介護予防訪問サービスを提供します。
運営の方針	利用者の心身の状況や家庭環境等をふまえ、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、観音寺市、関係する事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防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

調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理などの生活援助、食事や入浴の介助などの身体介護を行います。

## 5 営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、祝日及び年末年始（12月29日から1月3日まで）を除く
営業時間	午前7時00分から午後10時00分まで

上記の営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能です。

## 6 事業所の職員体制

令和7年8月1日現在

従業者の職種	勤務の形態・人数
管理者	1名
サービス提供責任者	10名
訪問介護員	30名以上（介護福祉士、初任者研修修了者等）
事務員	1名

## 7 利用料

### (1) 介護保険の適用を受けるサービス

サービスを利用した場合の「利用料」は以下のとおりです。利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本部分と加算部分を合算した金額の1割、2割又は3割の額です。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は、超えた額の10割（全額）をご負担いただきます。

#### 【基本部分】

	利用回数	利用料
1週あたりの標準的な回数を定める場合	訪問Ⅰ 週1回程度	11,760円/月
	訪問Ⅱ 週2回程度	23,490円/月
	訪問Ⅲ 週2回を超える程度	37,270円/月
1月あたりの標準的な回数を定める場合	月1回から12回	2,870円/回

※利用料は、観音寺市が定める額であり、これが改定された場合は、書面でお知らせします。

※月途中の利用等の場合、月額単位の日割計算になる場合があります。

#### 【加算部分】

加算の種類	加算の要件	加算額
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ	当該加算の算定要件を満たす場合	上記基本部分の28.7%
初回加算	サービス提供責任者が新規に介護予防訪問事業のために訪問又は同行する場合	2,000円
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を行った場合	上記基本部分の5.0%

※加算部分は、介護保険給付の支給限度額算定の対象外です。

## (2) 介護保険の適用を受けないサービス

本事業所では、次の介護保険外のサービスを行っています。利用料は全額自己負担です。

サービス名	サービス内容	利用料
訪問支援事業	介護保険対象外、時間を超えたサービス	2,250 円／時間

## (3) その他の費用

通常の事業の実施地域を越えてサービスを提供する場合、要した交通費の実費の支払いが必要になります。自動車を使用した場合の交通費は次の額を実費として徴収します。

なお、中山間地域加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。

ア 通常の事業の実施地域を越える地点から、片道おおむね5キロメートル未満は200円

イ 通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道おおむね5キロメートル以上は1キロメートル増すごとに20円加算

## (4) キャンセル

ア 利用者がサービスの利用を中止する際には、速やかに下記の連絡先にご連絡ください。

当日のサービス開始1時間前までに中止の連絡がない場合は、キャンセル料として600円を申し受けます。(ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合、キャンセル料は不要です。)

(連絡先) 訪問介護事業所 電話 0875-57-6016

イ キャンセル料は、利用者負担額に合算してお支払いいただきます。

## (5) 支払方法

利用料は1か月ごとにサービス利用の翌月20日までにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法でお支払いください。

なお、現金払い以外の領収証については、利用料の支払いを受けた後、20日以内に発行します。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	毎月20日までに前月分の請求をします。 指定の金融機関の口座から月末に引き落とします。
現金払い	サービス提供時に、毎回又は月1回定められた日にお支払いください。

## 8 緊急時における対応方法

サービスの提供中に利用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、速やかに下の主治医及び家族等へ連絡を行う等、必要な措置を講じます。

利用者の主治医	医療機関の名称	
	氏名	
	所在地	
	電話番号	

緊急連絡先 (家族等)	氏名(利用者との続柄)	
	電話番号	

## 9 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族、担当の地域包括支援センター、指定介護予防支援事業者及び観音寺市へ連絡するとともに、必要な措置を講じます。

## 10 損害賠償保険への加入

本事業所は、以下の損害賠償保険に加入しています。

- ・加入保険会社名 全国社会福祉協議会『社協の保険』
- ・保険の内容 訪問時の事故（ただし利用者の過失によるものは認められません。）

## 11 苦情相談窓口

(1) サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

苦情相談窓口	電話番号	0875-25-7773
	FAX番号	0875-25-7736
	苦情解決責任者	田中 靖
	苦情受付担当者	後藤 洋平
	サービス提供責任者	岡崎 優子
	対応時間	午前8時30分から午後5時15分まで 月曜日から金曜日まで（祝日、年末年始を除く）

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、次の機関にも申し立てることができます。

苦情受付機関	観音寺市健康福祉部高齢介護課	
	電話番号	0875-23-3968
	FAX番号	0875-23-3993
	対応時間	午前8時30分から午後5時15分まで 月曜日から金曜日まで（休日、年末年始を除く）
	香川県国民健康保険団体連合会	
	電話番号	087-822-7431
FAX番号	087-822-7455	
対応時間	午前9時から午後5時まで 月曜日から金曜日まで（休日、年末年始を除く）	

## 12 サービス利用に当たっての留意事項

サービスのご利用に当たってご留意いただきたいことは、次のとおりです。

(1) サービス提供の際、本事業所の従業者は次の業務を行うことができませんので、あらかじめご了承ください。

- ア 医療行為及び医療補助行為
- イ 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など金銭に関する取扱い

ウ 他の家族の方に対する援助（食事の準備など）

エ 家族が帰省中は、生活援助のサービス提供はできません。

(2) 本事業所の従業者等に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りします。

(3) 体調や容体の急変などによりサービスを利用できなくなったときは、できる限り早めに本事業所の担当者へご連絡ください。

### 13 サービス提供に関わるお願い

下記の行為は、ハラスメントに該当する可能性あり、サービスを中止させていただくことがありますのでご了承ください。

#### ■ 暴力又は乱暴な言動、無理な要求

- ・物を投げつける
- ・刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・対象範囲外のサービスの強要

#### ■ セクシャルハラスメント

- ・介護従事者の体を触る、手を握る
- ・腕を引っ張り抱きしめる
- ・ヌード写真を見せる
- ・性的な話や卑猥な言動をするなど

#### ■ その他

- ・介護従事者の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ストーカー行為など

### 14 虐待の防止について

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。

(1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ります。

(2) 虐待の防止のための指針を整備します。

(3) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置きます。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、速やかに、これを市に通報します。

### 15 身体拘束について

事業所は原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して同意を得た上で次に掲げることに留意して必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び様態等についての記録を行

います。また事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- (2) 非代替性・・・身体的拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- (3) 一時性・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 16 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を策定します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。
- (4) 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改定を行います。

## 17 衛生管理等

- (1) 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概ね6カ月に1回以上開催するとともに、その結果について従業者に周知します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に行います。
- (4) 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。
- (5) 事務所の設備及備品等について、衛生的な管理に努めます。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、重要事項を説明しました。

住 所 観音寺市坂本町一丁目1番6号

法人名 社会福祉法人 観音寺市社会福祉協議会

説明者職・氏名 印

私は、事業者から重要事項について説明を受け、同意しました。

住 所

氏 名 印

代筆者

住 所

氏 名 印

電 話

本人との続柄

「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」

1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

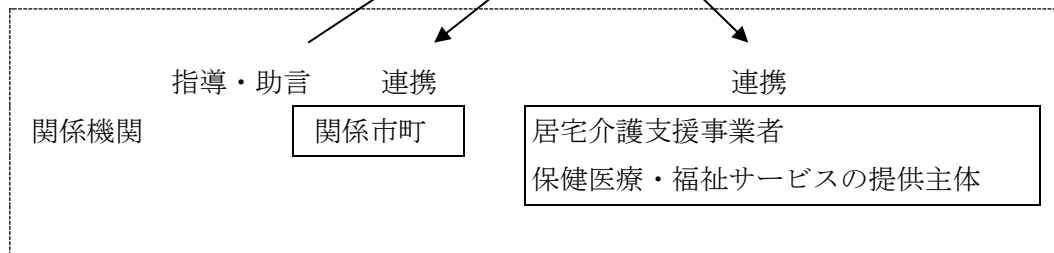
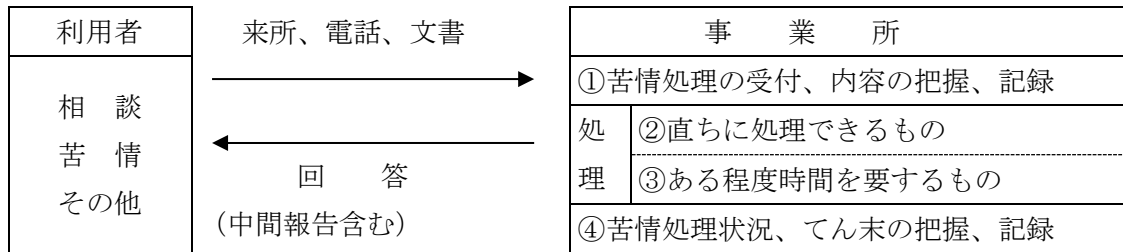
・来所者には、総合受付（常勤事務員）による利用者からの相談又は苦情の受付を行い、担当者が不在でも基本的な事項は他の職員が誰でも対応できるように研修し、相談及び苦情の内容を必ず担当者に引き継ぐよう徹底する。

・相談又は苦情に対する相談用電話、FAXの設置。

（電話番号） 0875-25-7773 （FAX） 0875-25-7736

（担当者） 苦情解決責任者 田中 靖  
 苦情受付担当者 後藤 洋平  
 サービス提供責任者 岡崎 優子

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



【苦情処理を行うに当たっての留意事項】

(1) 苦情相談内容の把握

- |               |                     |
|---------------|---------------------|
| ア 問題の発生した時期   | オ 関係資料等の提出の可否       |
| イ 問題の発生した場所   | カ 現在、苦情相談者が置かれている状況 |
| ウ 問題の発生に係る関係者 | キ 苦情相談者が要求している措置    |
| エ 問題の発生原因     | ク 苦情相談者に係る秘密保持の要否   |

(2) 苦情申出者に対する回答

- ア 即応できる事案については、その場で速やかに回答する。
- イ 関係者からの事実確認又は関係機関への照会等が必要なため日時が必要な場合は、その旨及び今後の見通しを説明するとともに、おおむね1週間以内には、それまでの進捗状況を説明する等適宜中間報告を行う。また、苦情解決後速やかにその概要を最終報告する。
- ウ 解決後は、相談票等に処理状況等を記録する。

(3) 関係機関等の連携

- ア 問題事案によっては、事業所のみで解決できない場合には、その問題の把握により関係機関に照会する等の確に対応する。
- イ 事業所の業務運営上の問題であって、かつ、制度上の問題に関わるような場合には、各関係機関と連携を図り解決に当たる。