

## 訪問型サービスA重要事項説明書

### 1 大田原市社会福祉協議会が提供するサービスの相談窓口

電話 0287-54-1849

(受付時間 月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時15分まで)

管理者 齋藤 一美

\*ご不明な点は、なんでもおたずねください。

### 2 大田原市社会福祉協議会の概要

#### (1) 事業所の指定番号及びサービス提供地域

|          |               |
|----------|---------------|
| 事業所名     | 大田原市社会福祉協議会   |
| 所在地      | 大田原市黒羽田町848番地 |
| 介護保険指定番号 | 第0971000013号  |
| 通常の実施地域  | 大田原市          |
| サービスの種類  | 訪問型サービスA      |

#### (2) 当事業所の職員体制

| 区分        | 資格                     | 常勤         | 非常勤 | 業務内容       | 計          |
|-----------|------------------------|------------|-----|------------|------------|
| 管理者       |                        | 1名         |     | 職員・業務全般の管理 | 1名         |
| サービス提供責任者 |                        | 1名         |     |            | 1名         |
| 事務職員      |                        | 1名         |     |            | 1名         |
| 訪問介護員     | 介護福祉士                  | 3名<br>(1名) | 2名  | 訪問介護       | 5名<br>(1名) |
|           | 2級修了者、介護職員<br>初任者研修終了者 | 1名         | 6名  | 訪問介護       | 7名         |
| 計         |                        | 6名         | 8名  |            | 14名        |

( )内は提供責任者兼務

#### (3) サービスの提供時間帯

| 区分 | 通常時間帯           |
|----|-----------------|
| 平日 | 午前8時30分～午後5時15分 |

祝日、年末年始(12月29日～翌年1月3日)は休業

### 3 サービス内容

詳細は「訪問型サービスA計画」で定めます

#### ※留意事項

訪問型サービスAは、利用者が可能な限り自分で家事等を行うことができるように、訪問介護員(ホームヘルパー)が見守りながら一緒に行くなど、自立支援の観点から、利用者の能力を活用する方法で支援します。

## 4 利用料金

### (1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として介護保険法令に定める基本料金の自己負担割合に応じた金額です。

いずれも、介護保険の給付の範囲を超える利用は全額自己負担となります。

#### 令和4(2024)年4月からの基本料金表

| 区 分 | サービス時間 | 負担額  |      |      |
|-----|--------|------|------|------|
|     |        | 1割   | 2割   | 3割   |
| 週1回 | 60分未満  | 241円 | 482円 | 723円 |
| 週2回 | 60分未満  | 242円 | 484円 | 726円 |

#### 基本料金への加算

| 区 分         | 対 象   | 金 額           |
|-------------|---|---------------|
| 地域区分        | 大田原市にある事業所をご利用の場合地域区分が『7級地』に該当のため上乗せ割合(3%)人件費割合(70%)を加える。 | 10円当たり0.21の加算 |
| 介護職員処遇改善加算Ⅲ | 介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質向上等の取り組みを行う事業所に認められた場合に加算される。      | 利用金額の18.2%を加算 |

### (2) 交通費

大田原市内にお住まいの方は、訪問介護員がお訪ねするための費用は無料です。

### (3) キャンセル料

利用者の都合でサービスを中止した場合原則としてキャンセル料は掛かりません。ただし、訪問してから、予定されていたサービスが提供できなかった時、状況に応じて利用料金を頂く場合もあります。

### (4) その他

- ① 利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担となります。

## ② 料金のお支払方法

毎月末日に締め切り、翌月 20 日迄に前月分（利用月）料金を請求いたします。  
支払方法は、基本的に自動口座引き落としとし、その際の手数料は大田原市社会福祉協議会で負担します。

## 5 当事業所の訪問型サービス A の特徴等

### (1) 運営の方針

当事業所は、訪問型サービス A 事業の実施に当たり、その利用者が可能な限りその者の居宅において、その状態を踏まえながら生活援助等の支援を行うことにより、利用者の生活機能の維持又は向上をめざすものとします。

当事業所は、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、要支援者等が良質で総合的なサービスが受けられるよう、そのサービスの提供に努めます。

### (2) サービス利用のために

| 事 項          | 有無 | 備 考                 |
|--------------|----|---------------------|
| 訪問介護員の変更の可否  | 有  | 変更を希望される場合はお申し出下さい。 |
| 男性訪問介護員の有無   | 無  |                     |
| 従業員への研修の実施   | 有  | 研修を実施しています。         |
| サービスマニュアルの作成 | 有  |                     |
| その他          |    |                     |

## 6 緊急時の対応方法

サービスの提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打ち合せにより、主治医、救急隊、親族、介護支援専門員等へ連絡いたします。

## 7 サービス内容に関する相談

### (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

#### ① 利用者への周知徹底

- ・ 施設内への掲示、パンフレットの配布等により苦情解決責任や及び苦情受付担当者の氏名、連絡先や苦情解決の仕組みについて周知する。

#### ② 苦情の受付

利用者からの苦情は随時受け付けると共に、苦情受付簿を作成します。

- ・ 苦情受付簿を作成後は速やかに苦情受け付け担当者へ申し送ります。
- ・ 苦情受付担当者は苦情を受け付け、事情を聴取すると共に苦情相談表を作成します。

#### ③ 苦情受付の報告

- ・ 苦情受付担当者は受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。

#### ④ 苦情解決に向けての話し合い

- ・ 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。

#### ⑤ 苦情解決の記録、報告

- ・苦情受付担当者は苦情受付から解決、改善までの経過と結果について苦情相談処理報告書に記録します。
- ・苦情解決責任者は苦情解決結果について、苦情申出人に対して報告します。
- ・また解決・改善までに時間がかかる場合には経過等について報告します。

⑥ 苦情解決の公表

- ・サービスの質や信頼性の向上をはかるために、必要に応じて大田原市役所へ報告し、広報等に公表します。

(2) 大田原市社会福祉協議会のお客さま相談・苦情担当

|       |  |
|-------|--|
| 受付担当者 | 郡司 千尋                                  |
| 解決責任者 | 齋藤 一美                                  |
| 第三者委員 | 渡邊ハツエ 伊藤三良 湯本 友子                       |
| 受付時間  | 平日：午前8時30分～午後5時15分<br>(土、日、祝日、年末年始を除く) |
| 電話番号  | 0287-54-1849                           |
| FAX   | 0287-54-2745                           |

(2) その他

当事業所以外に、大田原市、栃木県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

|  |
|--|
| 大田原市介護保険相談窓口<br>(市役所 3F)<br>(担当) 高齢者幸福課 (電話) 0287-23-8865                                |
| 栃木県国民健康保険団体連合会<br>(宇都宮市本町3-9 栃木県本町合同ビル)<br>介護福祉課<br>(電話) 028-643-2220 (FAX) 028-643-5411 |

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

|             |       |
|-------------|-------|
| 虐待防止に関する責任者 | 黒羽支所長 |
|-------------|-------|

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 虐待の防止のための対策を検討する委員会の定期的な開催及びその結果について職員への周知徹底を行います。

9 事故発生時の対応方法について

利用者に対するサービス提供により事故発生した場合は、大田原市、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行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問介護の提供により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。

#### 10 第三者評価の実施状況

|              |         |
|--------------|---------|
| 実施している       | 実施していない |
| 【実施日： 年 月 日】 | 【評価機関名  |
| 【結果の開示状況：    | 】       |

#### 11 当事業所（法人）の概要

名称・法人種別 社会福祉法人 大田原市社会福祉協議会  
代表者役職・氏名 会長 相馬 憲一  
所在地 大田原市本町1-3-1  
電話番号 0287-23-1130

サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者 { 所在地 大田原市黒羽田町848番地  
(説明者) { 名称 大田原市社会福祉協議会  
氏名 \_\_\_\_\_ 印

私は、契約書および本書面により、事業者からサービスについての重要事項の説明を受けました。

利用者 { 住所 大田原市 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印  
代理人 { 住所 \_\_\_\_\_  
氏名 \_\_\_\_\_ 印  
(利用者との関係 \_\_\_\_\_ )