

# 訪問介護 湯野温泉 重要事項説明書

＜2024年8月16日現在＞

## 1. 事業の目的

サービス付高齢者向け住宅湯野温泉が設置経営する訪問介護 湯野温泉（以下「当訪問介護」とする）は、住み慣れた地域で高齢者が安心して生活していけるようにサポートすることで、利用者が可能な限り自立して地域社会で末永く生活ができるように支援することを目的として、訪問介護を提供する。

## 2. 運営方針

- 当訪問介護では、一定の資格者によりサービス計画を作成し、それに準じた各種サービスを提供することで、利用者が日常生活を支障なく営むことができるようにしていく。
- 当訪問介護では、利用者の希望に応じて各種サービスを提供し、利用者の選択の自由を尊重する。
- 当訪問介護では、個人の尊厳を重視しながら各種サービス内容等の情報を開示し、利用者に十分な説明を行い、利用者の同意を得て実施していく。
- 当訪問介護では、関係市町、他の医療機関、介護福祉施設等との密接な連携を図り、利用者の心身の状況変化に速やかに対応し、利用者が安心してサービスを利用できるように努めていく。
- 当訪問介護では、利用者の個人情報の保護は、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、当法人が得た利用者の個人情報については介護サービス提供にかかる以外の利用は、原則的に行わないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者またはその代理人の了解を得ることとする。
- 当訪問介護は、利用者の希望に応じたサービスを提供し、利用者の「生活の質」を重視した訪問介護である。

## 3. 訪問介護事業所の施設概要

施設名称	サービス付き高齢者向け住宅 湯野温泉
名称	訪問介護 湯野温泉
所在地	〒745-1132 山口県周南市大字湯野4203番地の6
電話番号	0834-82-1001
介護保険番号	3571501547
管轄地域	周南市・防府市（富海及び牟礼地区）

## 4. 従業者の職種、員数及び勤務体制

※2024年8月16日現在

職種	資格	常勤	非常勤
管理者	作業療法士	1名（兼務）	
サービス提供責任者	介護福祉士	1名（兼務）	
訪問介護職員	ヘルパー2級以上	1名（兼務）	7名以上（専従）
合計		9名以上	
1週間のうち常勤の従業者が勤務すべき時間数		39時間	

## 5. 従業者の職務内容

従業者の職務内容は別紙1に記載しています。

## 6. 営業日及び営業時間

曜日	月曜日～日曜日（祝日及び8月14日～16日、12月29日～1月3日までを除く）		
営業時間	8:50～17:00	サービス提供時間	24時間

## 7. サービス内容及び利用料その他の費用の額

《サービス内容》 訪問介護計画書を作成してその計画に沿ってサービスを提供します。

身体介護	生活援助
排泄・移乗・移動・体位交換・基本動作・衣服の着脱・入浴・服薬・清拭・身体の整容・食事等の介助・自立支援のための見守りの援助・通院等介助・口腔ケア・その他制度に準ずる内容	調理・洗濯・住居の清掃と整理整頓・買い物・役所等への手続き・薬の受け取り・衣服の入れ替え等・その他制度に準ずる内容

※介護保険制度上サービス提供できない内容もありますのでご注意ください。

詳しい内容については担当のケアマネジャーにお問い合わせください。

※利用料その他の費用の額については、別紙2の利用料金表に記載しています。

## 8. 利用実施地域

周南市・防府市(富海及び牟礼地区)(離島を除く)

## 9. 訪問介護 湯野温泉ご利用に当たっての注意事項

- ・利用者は、当訪問介護が提供するサービス以外のサービスを当事業者に依頼することはできません。
- ・訪問介護サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気・電話等)はサービス提供時間内であれば無償で使用させていただきます。
- ・訪問介護員は訪問介護サービス提供にあたり、医療行為、金銭等物品の授受、計画に含まれないサービスを提供することはできません。
- ・やむを得ず体調不良等でキャンセルされる場合は、当日朝8時半までに当方に連絡をしてください。

## 10. 苦情処理の体制

お客様相談・苦情担当	訪問介護 湯野温泉 管理者 栗栖 健	
連絡先(電話番号)	0834-82-1001	
県市町村の相談窓口	周南市役所福祉部高齢者支援課	0834-22-8467
	防府市役所健康福祉部高齢福祉課介護給付係	0835-25-2128
	山口県国民健康保険団体連合会	083-995-1010
ご意見箱の設置	サービス付き高齢者向け住宅湯野温泉 1階	受付カウンター

※当事業所について苦情等ございましたら、お客様相談・苦情担当もしくは県市町村の相談窓口までご相談ください。また、サービス付き高齢者向け住宅 湯野温泉の1階受付カウンターに「ご意見箱」が設置してありますので、相談・苦情等のご意見がありましたらご投書ください。

＜苦情処理の手順＞

- ・担当が不在の場合、他の職員が対応し、必ず後に担当へ引き継ぐこととします。
- ・相談や苦情の内容等を記録して、再発予防として何らかの対策を講じます。
- ・相談や苦情が発生した場合、状況把握や対策の為、必要に応じて訪問・聞き取り調査を行います。
- ・担当が必要と判断した場合は、事業所内で検討会議を開催します。
- ・対策や対応内容について、必ず利用者に報告するとともに、必要があれば関係機関や関係者に連絡を行います。

### **11. 身体拘束**

当事業所は、当該利用者又は他の利用者等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き身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体的拘束を行う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を記録するものとします。

### **12. 虐待防止に関する事項**

当事業所は、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るものとします。

(1)虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について、従業者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)従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施します。

(4)(3)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。

当事業所は、サービス提供中に、当該従業者又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、速やかにこれを市町村に通報するものとします。

### **13. 業務継続計画の策定等**

(1)事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。

(2)事業所は従業者に対し、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実施するものとします。

(3)事業所は、定期的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うものとします。

# 個人情報取扱い説明書

## 1. 使用する目的

- (1) 事務所等の保管・管理運営事務にかかる名簿の作成・保管
- (2) 介護保険請求にかかる事務に関する書類作成・保管
- (3) 契約に関する契約書・同意書の書類
- (4) 訪問介護計画書の作成のための情報収集
  - ① 介護保険被保険者証の写し
  - ② 訪問介護計画書
  - ③ 居宅サービス計画書
  - ④ 医師の意見書・認定情報の写し
  - ⑤ フェイスシート・サービス調整記録・薬の処方箋
- (5) 事故苦情等の報告書作成のための書類
- (6) 居宅介護支援事業者との連携に関する会議録保存・依頼のためのもの
  - ① 利用申込依頼に関する書類
  - ② サービス担当者会議・照会への回答等
  - ③ 利用実績・経過報告書の送付
- (7) 損害賠償等にかかる保険会社等への相談・届出等
- (8) 介護・福祉・医療事業者等のサービスの資質向上に関するもの
  - ① 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - ② ボランティア活動への協力
  - ③ 介護実習への協力

## 2. 利用範囲

- (1) 介護保険で義務として明記されているもの
  - ① 居宅介護支援事業者等との連携
  - ② 主治医との連携
- (2) 行政機関等への対応として義務付けられているもの
  - ① 市町村による文書等提出・請求への対応
  - ② 厚生労働大臣又は都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提出命令等への対応
  - ③ 都道府県知事・市町村長による立入検査への対応
  - ④ 市町村が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等
  - ⑤ 事故発生時の市町村への連絡

## 3. 個人情報の内容

- (1) 氏名・住所・健康状態・病歴・家庭状況等、事業所がサービスを行うために必要な、利用者やその家族個人に関する情報
- (2) その他利用者及びその家族に関する情報であり、特定の個人が認識され、または認識されうる情報

## 4. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外のものに漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議録、居宅介護支援事業等に対し、情報提供を行った際は経過記録に残しておくこと。
- (3) 個人情報の提供に関しては、介護保険サービス、他の関係機関との連携など、当事業所の業務の範囲とする。

## 5. 使用する期間

\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日から当事業所の契約終了まで

## 訪問介護 湯野温泉 従業者の職務内容

職種	職務内容
管理者	①職員の指揮監督に関する業務
	②人員・設備に関する基準の管理
	③運営管理及び業務の総括
	④訪問介護サービスの提供
	⑤訪問介護サービス業務全般の管理
	⑥苦情等の窓口と苦情処理に関する業務の管理
	⑦事故発生時の対応とその記録整備の管理
	⑧訪問介護サービスの質の評価と質の向上の管理
	⑨訪問介護事業所指定の変更申請
	⑩給付管理業務や利用料等の受領に関する業務の管理
	⑪各種関係書類や記録の管理と整備
	⑫訪問介護事業所の経理・総務等の管理
	⑬諸会議の開催及び計画
	⑭公印の監守に関する業務
	⑮理事会の決定事項の執行及び事業報告
	⑯年間事業計画の策定及び事業実施管理
	⑰利用者の健康管理と保健衛生管理及び他職種との連携
	⑱他事業所及び地域との連携を図る
サービス提供責任者	①指定訪問介護の利用の申し込みに関する調整及び管理業務
	②訪問介護計画の作成と定期的な見直し
	③訪問介護サービスの提供
	④訪問介護員等の業務における実施予定及び実施状況の管理
	⑤利用者の状態変化やサービスに関する意向を定期的に把握
	⑥訪問介護員等に対する研修・技術指導等
	⑦サービス担当者会議等への出席と他事業所との連携を図る
	⑧夜間の当直業務
	⑨利用者からの健康相談及び家族からの介護相談等
	⑩利用者又はその家族に対し訪問介護計画の内容を説明し同意を得る
	⑪訪問介護実施記録の記録と管理
	⑫利用者のサービス提供に関わる契約及び契約更新
訪問介護員	①訪問介護サービスの提供
	②訪問介護実施記録の記録
	③訪問介護サービスの質の向上を目的とした研修等の参加
	④夜間の当直業務
	⑤訪問介護事業所の整理と清掃
	⑥知識・技術向上目的の研修会等への参加