

# 重要事項説明書 ～利用のご案内～

令和6年10月1日 現在

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(前橋市指定 第1090100775号)

当事業所はご利用者に対してサービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

なお、本重要事項説明書は、当法人の公式サイト (<https://hotakakai.or.jp>) でも閲覧いただくことができます。

\*当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護1～5」と認定された方が対象となります。ただし、要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

## 1. 事業所の概要

(1) 事業所の名称	グランポルト前橋
(2) 設置運営主体	社会福祉法人ほたか会
(3) 代表者名	理事長 樋口 明
(4) 管理者名等	支配人 山口 有香 管理者 岡本 博貴
(5) 所在地および連絡先	〒371-0034 群馬県前橋市昭和町3丁目11番18号 TEL 027-212-6555 FAX 027-212-6556 ホームページアドレス： <a href="https://hotakakai.or.jp">https://hotakakai.or.jp</a>
(6) 指定の内容	介護保険事業者番号：前橋市指定 1090100775
	介護保険 定期巡回・随時対応型訪問介護看護
(7) 開設年月日	令和元年11月1日



## 2. 事業の目的および運営の方針

当事業所の介護福祉士および介護職員初任者研修修了者または介護職員実務者研修修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、介護保険の要介護認定を受けた要介護者（以下「要介護者等」という。）に対し、一日でも長く居宅での生活を継続できるよう、介護保険の趣旨に従って、適正なサービスを提供することを事業の目的としています。

## 【運営の方針】

- 1 当事業所の訪問介護員等は、要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、可能な限りその居宅において、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴・排泄・食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、その他居宅において安心して生活を送ることができるようにするための援助を行い、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指します。
- 2 事業所は、提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとします。
- 3 事業の実施に当たっては、前橋市、地域包括支援センター、地域の保健・医療・福祉サービスを提供する機関と綿密な連携を図り、適正なサービスの提供に努めるものとします。
- 4 サービス提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族に対して必要な事項について、理解しやすいように助言または説明を行うとともに利用者の同意を得て実施するように努めます。

## 3. 職員の職種、員数および職務内容

当事業所に勤務する者の職種、員数および職務内容は次のとおりです。

- (1) 管理者 1名(兼務)  
事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行います。
- (2) オペレーター 5名以上(兼務)  
ご利用者ご家族からの通報を随時受け付け、適切に対応するとともに適切な相談及び助言を行います。
- (3) 計画作成責任者 1名以上(兼務)  
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成および交付およびサービス提供の日時等の決定ならびにサービスの利用の申し込みに係る調整、サービス内容の管理を行います。
- (4) 定期巡回サービスを行う訪問介護員 10名以上(兼務)  
定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に沿った定期的な巡回サービスを提供します。
- (5) 随時訪問サービスを行う訪問介護員 10名以上(兼務)  
オペレーターからの要請を受けての利用者宅の訪問サービスを提供します。

その他、経理・事務を担当する事務職員を配置しております。

また、職員に対しての定期的な研修の機会を設けることにより、職員の資質向上に努めています。関係する委員会を設置し、サービス提供現場における課題を抽出及び分析した上で、必要な対応を検討し、ご契約者の安全ならびに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減につながる取り組みを推進しております。

#### 4. 営業日および営業時間

- (1) 営業日 日曜日～土曜日（年間を通じて営業日とする）
- (2) 営業時間 24時間
- (3) 事務受付時間 午前8時30分から午後5時30分

#### 5. 定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの内容

当事業所において提供される主なサービスの概要は次のとおりです。

定期巡回サービス	訪問介護員が定期的に利用者宅を巡回し介護サービスを提供します。
随時対応サービス	利用者・家族からの通報を受け、24時間オペレーター（専門職）が対応するサービスです。
随時訪問サービス	オペレーターからの要請を受け、随時利用者宅を訪問し、介護サービスを提供します。
看護サービス	アセスメント、モニタリング及び連携先の訪問看護事業所が定期的並びに随時状況に応じて看護サービスを行います。

- 定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画に基づき、利用者が安心してその居宅において生活を送るのに必要な援助をします。
- 随時訪問サービスを適切に行うため、オペレーターは計画作成責任者、定期巡回サービスを行う訪問介護員等と密接に連携し、利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はその家族に対し、適切な相談及び助言を行います。
- 随時訪問サービスの提供にあたっては、利用者からの随時の連絡に迅速に対応し、必要な援助を行います。
- 訪問看護サービスの提供にあたっては、定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する指定訪問看護事業所および主治の医師との密接な連携に基づき、医師による指示を文書で受けた場合に、指定訪問看護事業所により提供されます。
- 上記サービスのなかにはご利用者から基本料金とは別に利用料金をいただくものもございますので具体的にご相談ください。

#### 6. 利用料金（詳しくは「利用料金表」を参照ください。）

##### (1) 利用料の額

介護保険法に基づくサービス等を利用された場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬告示上の額のうち、負担割合証に基づく自己負担額です。

##### (2) 契約者（身元引受人）

契約者となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額45万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。契約者から請求があった場合には、当事業所は、契約者の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

## 7. お支払い方法

当月の利用料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月の10日までに利用者に通知（郵送）しますので20日までにホームの事務所における現金での支払い、または請求明細書に明記された事業者の指定口座への振込みによる支払いのいずれかの方法でお支払ください。お支払いいただきますと領収書を発行致します。

### 【当ホームへご入居中の方のお支払い方法について】

合算にて請求をさせていただきますので、ホームの指定口座への自動振替（自動引き落とし）による支払い（ただし、この場合は、当ホームが指定する銀行にご利用者名義の普通預金口座を設けることが必要となります。）の場合、15日までにお支払いいただきます。（土日祝日の場合は休日明けの平日の引き落としとなります。）請求明細書に明記されたホームの指定口座への振込みによる支払いの場合は、20日までにお支払いください。

## 8. サービス利用にあたっての留意事項

### (1) サービス提供を行う訪問介護員等

サービス提供開始時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、効果的なサービス提供のため必要のあるときは、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する場合があります。なお、ご利用者に対する直接的な処遇を行う職員については全員が認知症介護に係る基礎的な研修を受講しています。

### (2) 訪問介護員等の交替

#### ①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員等の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

#### ②事業者からの訪問介護員等の交替

事業者の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。訪問介護員等を交替する場合は利用者及びその家族等に対して利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとし、ます。

### (3) 定められた業務以外の禁止

サービスの利用にあたり、ご利用者は「5.定期巡回・随時対応型訪問介護看護サービスの内容」で定められたサービス以外の業務を当事業所に依頼することはできません。

### (4) サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて当事業所が行います。ただし、当事業所はサービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとし、ます。

### (5) 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）は無償で使用させていただきます。

### (6) 合鍵の管理方法及び紛失した場合の対応方法

夜間等におけるサービスの提供において、合鍵をお預かりいたします。（利用契約時に預かり証を発行し、契約終了時に返却させていただきます。）なお、万一紛失した場合には速やかに利用者ご連絡し、対応方法について協議いたします。

### (7) ケアコール機器の貸し出しについて

サービスの提供にあたり、必要に応じて利用者宅に緊急通報用のケアコール機器を設置します。ケアコール機器は無償で貸し出しいたします。契約終了時に、ケアコール機器をご返却いただきます。

### (8) モバイル端末の設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。状況に応じてモバイル

端末を利用者宅に設置させていただく場合があります。モバイル端末の充電にかかる費用をご負担いただきます。契約終了時に、モバイル端末を設置している場合、モバイル端末をご返却いただきます。

※ 当事業所から利用者宅に設置した「キーボックス」「ケアコール機器」「モバイル端末」が、利用者及びその関係者の過失にて破損したことが明らかな場合、それぞれの機器の実費相当額を当事業所に対してお支払いいただきます。

### (9) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等は、利用者に対するサービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- 医療行為
- 利用者もしくはその家族等からの物品等の授受
- 利用者の家族等に対する訪問介護サービスの提供
- 飲酒及び喫煙
- 利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- その他利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

### (10) サービス提供困難時の対応

正当な理由により、サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用者のご家族、担当する居宅介護支援事業所への連絡、適当な他サービス事業者等の紹介、その他の必要な措置を速やかに講じます。

#### (11) 受給資格等の確認

サービスの提供を開始する際には、介護保険被保険者証の提示を受け、被保険者資格等の確認を行います。

#### (12) 身分証の携行

訪問介護員等は利用者が安心して居宅介護サービスの提供を受けられるよう、身分を明らかにする名札等を携行し、求めに応じて提示します。

#### (13) 衛生管理

当事業所は、事務室・相談室及び感染症予防に必要な設備または備品を備えます。また、訪問介護員等は手指消毒液を携行いたします。

#### (14) サービス内容の変更

サービス利用当日に、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行います。その場合、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

## 9. 通常の実施地域

当事業所の通常の実施地域は前橋市内です。

## 10. 秘密の保持（個人情報保護）

当事業所を利用されるご本人およびそのご家族の情報が外部に漏れるということは絶対にありません。（利用終了後も同様です。）ただし、適切なサービスを受けられるために必要があるときは、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険事業所、保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する機関へ、療養情報等、必要な情報を当事業所の担当者より、予め利用者等からの同意を得た上、提供させていただく場合がございます。

その他、利用されるご本人およびそのご家族の個人情報の取り扱いについては、その安全管理に十分留意した上、必要な目的を明確にし、その範囲内で、予め同意を得た内容において利用します。

（詳しくは、別紙の「個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言」をご確認ください。）

## 1 1. 禁止事項

当事業所では多くの方に安心してサービスを利用していただくために、利用者または身元引受人、その他ご家族等関係者による以下の行為を禁止しております。

なお、以下③及び④の禁止行為あるいはこれに類する行為が繰り返される場合又は予見される場合に、他のご利用者及び職員の保護を目的に、当事業所の判断で事前予告なく録画・録音をさせていただくことがあります。

- ①サービス利用中の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動、その他迷惑行為」は禁止します。
- ②利用継続が困難となる程度の背信行為、反社会的行為やセクハラ行為を禁止します。
- ③大声、暴言または脅迫行動などの反社会的行為により、他の利用者に迷惑を及ぼしたり、職員の業務を妨げたりすること。
- ④解決しがたい要求を繰り返し行い、通常の業務を妨げる事（カスハラ）を禁止します。
- ⑤許可なく撮影（写真、録画）・録音等を行う事を禁止します。

## 1 2. 事故発生の防止及び発生時の対応

当事業所は、万全の体制でサービスの提供にあたりますが、万一事故が発生した場合には、速やかにご利用者のご家族、関係市町村等にご連絡するとともに、事故に遭われた方の救済、事故の拡大の防止等の必要な措置を講じます。また、ご利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、誠意をもって速やかに損害賠償を行います。

当事業所は、事故発生の防止のための委員会の開催及び職員に対する安全対策研修を定期的を実施しています。また、事故発生の防止及び発生時の対応に関する措置を適切に実施するための担当者を設置しています。なお、この担当者は国の定める安全対策推進に関する所定の研修を修了しています。

## 1 3. 緊急時の対応

サービス提供中に、ご利用者の病状に急変が生じた場合には、速やかにでき得る限りの応急処置を講ずるとともに、主治医等関係医療機関への報告および状況に応じて緊急車両の要請を行います。同時に、ご家族が不在の場合には、予め指定された連絡先にご連絡いたします。

当事業所では、ご利用者に緊急事態が発生した場合は、速やかに適切な処理が行えるよう、緊急時対応マニュアルの整備、従事者に対する定期的な教育の機会を設け、緊急時の対応に備えています。

## 1 4. 非常災害対策について

当事業所は、非常災害対策に備えるため、防災及び避難に関する計画を作成し、年2回（夜間想定含む）以上の避難、その他必要な研修及び訓練等を実施しています。また、平常時の対応（必要品の備蓄など）、緊急時の対応、他施設及び地域との連携に関する業務継続計画を策定しています。

## 1 5. 虐待防止・不適切ケア防止の対応

当事業所は、虐待または虐待が疑われる不適切ケアの防止のための対策を検討する委員会開催及び虐待防止のための研修を定期的を実施しています。（身体拘束等不適切ケア防止のための対応も同様）。また、万一虐待または虐待が疑われる事案が発生した場合には、管理者を責任者として速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認を行います。

## 1 6. 感染症等対策について

当施設は、感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための対策委員会の開催及び感染症及び食中毒の予防並びにまん延の防止のための研修及び訓練を実施しています。また、平常時からの備え（備蓄品の確保など）、初動対応、感染拡大防止体制の確立に関する業務継続計画を策定しています。

## 17. 苦情処理の体制

相談苦情に対する常設窓口として、複数の受付担当者を常に配置しています。また、基本的なことは誰でも常時対応できる体制を整えております。(詳しくは、別紙「要望・苦情等発生時の対応の説明文書」をご参照ください。)

## 18. ハラスメント防止対策について

当事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じております。

## 19. 第三者評価の受審状況について

今年度、当事業所は第三者評価を受審していません。

## 20. その他大切な事項

利用されるサービス等の事業者は、あくまでも利用されるご本人およびそのご家族が自由に選択・契約できるものであり、特定の事業者に固定されるものではありません。

## 21. 災害用備蓄物資

当事業所では、ご利用者様の安心に資するよう大規模災害に備えとして備蓄食料及び消耗品について4日～7日分備蓄しております。

\*ご不明な点は、何でもお気軽にご相談ください。

# 社会福祉法人ほたか会 グランポルト前橋

## 【要望・苦情等発生時の対応の説明文書】

### 1. 苦情等の申し出について

当ホームが提供したサービス等に関し、当ホームまたは当ホーム職員に対する苦情等の申し立てについては、下記担当者までお願いいたします。申し出の方法につきましては、文書による申し出、口頭による申し出、どちらの方法でも出来ることになっております。

#### (1) 施設内の窓口

窓口担当者：岡本 博貴（管理者兼グループ長） ※不在のときはサービス管理担当者までお申し出下さい。

〒371-0034 群馬県前橋市昭和町3丁目11番18号

TEL 027-212-6555（代） / FAX 027-212-6556

#### (2) 施設外の窓口

##### ①群馬県国民健康保険団体連合会もしくは、前橋市介護保険課

（群馬県国保連合会住所） 〒371-0846 群馬県前橋市元総社町335番地8

TEL 027-290-1363（代） / FAX 027-255-5308

（前橋市介護保険課住所） 〒371-8601 群馬県前橋市大手町2丁目12番1号

TEL 027-224-1111

##### ②ご利用者の所在地市町村における介護保険関係窓口

##### ③社会福祉法人ほたか会 第三者委員（詳細は別紙ファイルをご参照ください。）

### 2. 苦情等発生時の対応

当ホームは、利用者またはそのご家族からの苦情を受けた場合に際し、管理者の責任において迅速かつ適切に対応し、また、その対応策をご説明いたします。

#### (1) 苦情受付後の対応フロー



