

# 「指定介護予防訪問入浴」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けております。  
(福岡県指定 4072900238号)

当事業所は、ご契約に対して指定訪問入浴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。

※当サービスの利用は、原則としてよう介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。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。

## ◆◆目次◆◆

1. 事業者	1
2. 事業所の概要	1
3. 事業実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	2
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金	2
6. サービスの利用に関する留意事項	3
7. 身体拘束の禁止・虐待防止について	4
8. やむを得ず身体拘束等を行う場の手続き	4
9. 秘密の保持と個人情報の保護について	4
10. カスタマーハラスメントについて	4
11. 苦情の受付について	4

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人長生会
- (2) 法人所在地 福岡県小郡市三沢字花嶺881番地の1
- (3) 電話番号 0942-75-2617
- (4) 代表者名 理事長 柳 茂
- (5) 設立年月日 昭和51年2月24日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 介護予防訪問入浴介護事業所
- (2) 事業の目的 在宅の要介護老人等に対する訪問入浴介護サービスの提供
- (3) 事業所の名称 しらさぎ苑訪問入浴サービス
- (4) 事業所の所在地 福岡県小郡市三沢883番地1
- (5) 電話番号 0942-75-3476
- (6) 事業所長 (管理者) 柳 茂
- (7) 当事業所の運営方針

サービス提供に当たっては要介護者等の心身の特性を踏まえて、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移動入浴車を用いて契約者の居宅を訪問し、浴槽を居宅に搬入し、要介護者等に対し必要な入浴サービスを行い援助します。

- (8) 開設年月日 平成12年6月1日
- (9) 当法人が行っている他の業務

居宅介護支援事業所、介護老人福祉施設、介護老人保健施設、通所リハビリ、通所介護、短期入所事業、訪問介護、小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護(グループホーム)

### 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 小郡市、佐賀県三養基郡基山町  
(2) 営業日又は営業時間

営業日	月・水・金・土曜日
	12月31日～1月3日は休みになります
サービス提供時間	9:00～17:00

※災害、悪天候など、やむを得ない事情が生じた場合は、利用者等に連絡の上、変更することがあります。

### 4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して指定訪問入浴介護サービスを提供する職員として、以下の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>\*職員の配置については、指定基準を遵守しています () は兼務

職種	常勤	非常勤	登録ヘルパー	指定基準	職務の内容
1. 事業所長 (管理者)	(1)			1名	管理監督責任者
2. サービス提供責任者	(1)			1名	サービス計画、教育他
3. 訪問入浴介護従事者				3名	
(1) 看護師 (准看護師)	(2)以上			1名	サービス従事者、その他
(2) 介護員	(1)	(2)	(2)	2名	〃

### 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者に対して以下のサービスを提供いたします。

当事業所が提供するサービスについて、

- |   |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険や市より給付される場合<br>(2) 利用料金の金額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

#### <サービスの概要>

当事業所では、ご契約のご家庭に移動入浴車を用いて浴槽を搬入して次の手順により入浴サービスを提供します。

- ① 入浴前体調チェック  
血圧、脈拍、体温等のチェックを行います。
- ② 入浴の実施  
湯温、湯量、時間等利用者に最適な方法で実施します。
- ③ 入浴後  
湯上りは、乾いたタオルで身体を拭き、皮膚等の目視による点検を行った後着衣させます。

#### <サービス利用料金>

- (1) 利用料は、別紙料金表のとおり厚生大臣が定める基準によるものとし、当該サービスについては、ご契約者の介護保険負担割合に応じて1割から3割までが自己負担となり、残りの利用料金が介護保険から給付されます。
- (2) 介護保険給付対象とならないサービス  
以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。
  - ① 複写物の交付  
○ 複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます 1枚につき 10円
- (3) 利用料金のお支払方法

前記（１）、（２）の利用料金は、毎月、月末締めとし、ご請求しますので、翌月２０日までにサービス提供責任者及びサービス提供従事者、若しくは、事務室窓口にてお支払下さい。  
尚、自動引き落としは、訪問入浴サービスでは行っておりませんのでご了承下さい。

（４）利用の中止、変更、追加

○利用予定日の前に、ご利用者の都合により、訪問入浴サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たに追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出て下さい。  
○利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無 料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の５０％ （自己負担の相当額）

○サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問入浴従事者の稼働状況により利用者の希望する期日にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。

## 6. サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

契約者は「**5. 当事業所が提供するサービス**」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼する事はできません。

②訪問入浴サービスの実施に関する指示・命令

訪問入浴サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は、訪問入浴サービスの実施に当たって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

訪問入浴サービス実施のために必要な備品等（水道・電気を含む。）は無償で使用させていただきます。訪問入浴介護従事者が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

④サービス提供にあたってのお願い

サービス提供時は、ペットをゲージに入れる、リードにつなぐ等の協力をお願いします。大切なペットを守るため、また、職員が安全に提供を行うためにも、訪問中はリードを付けていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いします。職員が噛まれた場合、治療費等のご相談をさせていただきます場合がございます。

（２）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご契約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、事業者は、変更したサービスの内容に応じたサービス利用料金を請求します。

（３）訪問入浴介護従事者の禁止行為

訪問入浴介護従事者は、ご契約者に対する訪問入浴サービスの提供に当たって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為

② ご契約者もしくはその家族等からの高価な物品等の授受

③ ご契約者の家族等に対する訪問入浴サービスの提供

④ 飲酒及びご契約者もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ ご契約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

⑥ その他契約者もしくはその家族等に行う迷惑行為

（４）契約者及び契約者の家族等の禁止行為

事業者は、次に掲げる禁止行為を受けた場合は、サービスの契約を直ちに解除することができる。

① 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

(例) 物を投げつける／蹴る／たたく／唾をはく など

- ② 職員に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたりする行為）  
(例) 嫌味を言う／怒鳴る／特定の職員に嫌がらせをする／理不尽なサービスを要求する など
- ③ 職員に対するセクシュアルハラスメント（性的な嫌がらせ行為）  
(例) 抱きつく／必要もなく手や腕など体を触る／性的な話をする など

#### (5) 緊急時の対応

サービス提供中にご利契約者に体調等の急変が生じた場合、その他必要な場合には、主治医・救急隊・ご家族等に連絡を行なう等の必要な措置を講じます。

### 7. 身体拘束の禁止・虐待防止について

事業者は、契約者等の身体拘束等の禁止及び虐待防止のために、下記の対策を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者及び担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管 理 者	柳 茂
虐待防止に関する担当者	サービス提供責任者	権藤 由紀

- (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) その他、身体拘束等の禁止及び虐待防止のための必要な措置を講じます。

### 8. やむを得ず身体拘束等を行う場合の手続き

- (1) 事業所は、契約者又は他の契約者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行わない。  
(2) 事業所は、身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際の契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します

### 9. 秘密の保持と個人情報の保護について

- (1) 事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た契約者及びその家族の秘密を正当な理由もなく、第三者に漏らしません。  
(2) 事業所は、従業者に業務上知り得た契約者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者と雇用契約の内容とします。  
(3) 事業所は他の障害福祉サービス事業者に対して、契約者並びにその家族に関する情報を提供する際は、あらかじめ文章により契約者並びにその家族の同意を得るものとする。

### 10. カスタマーハラスメントについて

- (1) 事業所は、利用者及びご家族等からの言動のうち、社会的通念上相当な範囲を超える要求又は言動により、職員の就業環境を害するおそれのある行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）について、職員の安全及び尊厳を確保し、適切なサービスを継続的に提供するため、組織として必要な対応を行うものとする。  
(2) カスタマーハラスメントはサービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合、状況によってはサービス提供の停止をさせて頂く場合があります。  
・大声での叱責や威圧的言動  
・人格を否定する発言や差別的な言動  
・業務の範囲を超えた過度又は不当な要求  
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム等  
・その他、職員の就業環境を著しく害する行為

#### 11. 苦情の受付について

○しらさぎ苑訪問入浴サービス

受付窓口	窓口担当者	福祉提供責任者	権藤 由紀
	苦情解決責任者	管理者	柳 茂
	受付時間	年中無休 8:00～17:00	
	電話番号	0942-75-3476	
	FAX番号	0942-75-3478	
第三者委員	氏名	野瀬 賢一	
	電話番号	0942-72-2922	

また、苦情受付ボックスを玄関前カウンターに設置しています。

#### ○行政機関その他の苦情受付情報

本事業所では解決できない苦情や虐待等の相談は、以下の行政機関等に設置された窓口にご相談することができます。

- ・小郡市役所長寿支援課／福祉課障害者福祉係 小郡市小郡255番地1  
☎ 0942-72-2111 FAX 0942-73-4466
- ・基山町役場 福祉課 高齢福祉係 三養基郡基山町大字宮浦666番地  
☎ 0942-92-7964 FAX 0942-92-7184
- ・鳥栖地区広域市町村圏組合 鳥栖市本町3丁目1494番地  
☎ 0942-81-3315 FAX 0942-81-3316
- ・福岡県国民健康保険団体連合会 介護保険課 福岡市博多区吉塚本町13番47号  
☎ 092-915-3511 FAX 092-584-3790
- ・佐賀県国民健康保険団体連合会 介護保険課 佐賀市呉服元町7番28号  
☎ 0952-26-1477 FAX 0952-26-6123
- ・福岡県運営適正委員会 春日市原町3丁目1-7  
☎ 092-915-3511 FAX 092-584-3790

\*この重要事項説明書は、厚生省令第37号（平成11年3月31日）第8条の規定に基づき利用申込者またはその家族への重要事項説明のための作成したものです。

<様式1>

## ◇契約者・及び家族等にかかる個人情報の利用目的に関する同意書◇

しらさぎ苑訪問入浴サービス

当事業所では契約者・家族の権利としてプライバシー保護に十分配慮しています。また契約者の介護サービスの向上を図る為以下のとおり利用目的を特定し公表いたしますのでご了承下さい。

### 1. 契約者への訪問入浴介護サービスの提供に必要な利用目的

#### (1) 事業所内部での利用にかかる事例

- ① 当事業所が契約者に提供する訪問入浴介護
- ② 介護保険事務
- ③ 契約者・家族にかかる当事業所の管理運営業務のうち、
  - 一 ご利用状況等の管理
  - 一 会計・経理
  - 一 利用者への訪問入浴介護サービスの向上

#### (2) 他の事業所への情報提供に伴う事例

- ① 事業所が契約者に提供する訪問入浴介護サービスのうち、
  - 一 病院、診療所の主治医への入浴可否意見の申請、入浴日の緊急連絡等
  - 一 居宅介護支援事業所へのご利用状況報告、入浴日の緊急時の状態説明等
  - 一 他の居宅サービス事業者との連携(サービス担当者会議等)、照会への回答
  - 一 ご家族等への心身の状況説明
  - 一 保険事務の委託
  - 一 審査支払機関へのレセプトの提出
  - 一 審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ② 損害賠償保険などに係る保険会社への相談または届出等

### 2. 上記以外の利用目的

#### (1) 当事業所内部での利用に係る事例

- ① 当事業所の管理運営業務のうち、
  - 一 訪問入浴介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - 一 当事業所内において行われる学生等の実習への協力
  - 一 当事業所において行われる訪問入浴ヘルパー・運転手等の研修の協力
  - 一 当事業内において行われる事例検討

#### (2) 他事業所への情報提供に伴う事例

- ① 外部監査機関への情報提供
- ② 関係法令等に基づく行政機関等への報告等

