

ケアステーションまほろば 松山

訪問介護及び介護予防型訪問サービス 重要事項

1. 事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	合同会社まほろば
主たる事務所の所在地	愛媛県今治市郷新屋敷町一丁目1番40号
代表者（職名・氏名）	代表社員 佐々木 優

2. 事業所の概要

事業所の名称	ケアステーションまほろば 松山
サービスの種類	訪問介護及び介護予防型訪問サービス
事業所の所在地	松山市東長戸四丁目2番28号 cotoneJYOHOKU 203号室
電話番号	050-5526-1162
指定年月日	2023年4月1日（訪問介護）
介護保険事業所番号	2023年7月1日（介護予防型訪問サービス） 3870113499
管理者の氏名	佐々木 優
通常の事業の実施地域	松山市全域（島嶼部は除く）

3. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	要介護者及び要支援者、事業対象者に対し、事業所の介護福祉士、訪問介護員研修の修了者等が、利用者の居宅において入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話又は支援の適切な訪問介護及び介護予防型訪問サービス（以下「サービス」という。）を提供することを目的とします。
運営の方針	利用者の心身の特性を踏まえて、利用者が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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助又は支援を行い、要介護状態又は要支援状態の軽減や悪化の防止、若しくは要支援状態、要介護状態になることの予防に資するよう、その目標を設定し計画的に行います。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努め、自らその提供するサービスの質の評価・改善を図ります。

4. 提供するサービスの内容

訪問介護及び介護予防訪問型サービスは、訪問介護員が利用者のお宅を訪問し、入浴、排せつや食事等の介助、調理、洗濯や掃除等の家事など、日常生活上の世話をを行うサービスです。

具体的には、サービスの内容により、以下の区分に分けられます。（生活援助サービスでは身体介護は行いません。）

① 身体介護	利用者の身体に直接接触して行う介助や日常生活を営むのに必要な機能を高めるための介助や専門的な援助を行います。 例) 起床介助、就寝介助、排泄介助、身体整容、食事介助、更衣介助、清拭(せいしき)、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助など
② 生活援助	家事を行うことが困難な利用者に対して、家事の援助を行います。 例) 調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受取り、衣服の整理など

5. 営業日時

営業日	月曜日から金曜日まで（祝日、12/29～1/3を除く。）
営業時間	午前9時から午後6時まで

※時間外・休日のサービス提供は相談に応じます。また、電話等による連絡は24時間可能です。

6. 事業所の職員体制

職員の職種	勤務の形態・人数	職務内容
管理者	常勤 1人	事業所の業務管理 職員の管理、指揮命令
サービス提供責任者	常勤 1人以上	利用申込みに係る調整 訪問介護計画及び介護予防型訪問サービス計画の作成 訪問介護員の調整や指導
訪問介護員	常勤 3人以上 (サービス提供責任者を含みます。)	訪問介護及び介護予防型 訪問サービスの提供

7. サービス提供責任者

サービス提供責任者は下記のとおりです。

サービス利用に当たって、ご不明な点やご要望などありましたら、何でもお申し出ください。

サービス提供責任者の氏名	佐々木 優、近藤 優美
--------------	-------------

8. 利用料

(1) 基本利用料

利用者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は「別紙 訪問介護料金表」「別紙 介護予防型訪問サービス料金表」のとおりであり、利用者からお支払いいただく「利用者負担金」は、法定代理受領サービスの場合は、介護報酬告示上の額又は松山市要綱に定める額の利用者負担割合に応じた額とします。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、超えた額の全額をご負担いただきます。

(2) 支払い方法

利用者の負担の少ない口座振替でご案内しています。上記(1)の料金(利用者負担分の金額)は、1ヶ月ごとにまとめて請求します。

なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等を発行します。

支払い方法	支払い要件等
口座振替	口座振替依頼書をご記入・ご提出ください。 手続きの完了後、毎月27日に前月分の利用料が、ご指定いただきました口座から引き落とされます。 (依頼書のご提出から手続きの完了まで1~2か月程度かかります。)

(注) 諸事情により口座振替手続きが行えない場合、銀行振込のご相談も承ります。

9. 緊急時における対応方法

サービス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。

10. 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、担当の介護支援専門員及び市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

11. 苦情相談窓口

(1) 苦情の処理手順

苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を

実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行います。

具体的な対応方針は、以下のとおりです。

- ①管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行います。
- ②相談担当者は、把握した状況を訪問介護員とともに検討を行い、今後の対応を決定します。
- ③対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず今後の対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容であってもその旨を翌日までには連絡します。）
- ④当該苦情を踏まえ、必要に応じて会議を開催し、事例検討を行う等、サービスの質の向上に向けた取り組みを行います。
- ⑤当該苦情の内容について記録し、その完結の日から5年間鍵付きの書庫で保管します。

(2) サービス提供に関する苦情や相談は、当事業所の下記の窓口でお受けします。

事業所相談窓口	(電話番号) 050-5526-1162 (相談担当者) 近藤 優美 (相談場所) 当事業所の相談室 (受付日時) 月曜日から金曜日 午前9時から午後6時まで
---------	---

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

苦情相談窓口	松山市指導監査課	(電話番号) 089-948-6968 (受付日時) 平日8時30分～17時15分
	愛媛県国民健康保険団体連合会 (介護予防型訪問サービスは除く)	(電話番号) 089-968-8700 (受付日時) 平日8時30分～17時15分
	愛媛県福祉サービス運営適正化委員会	(電話番号) 089-998-3477 (受付日時) 平日9時～12時 13時～16時30分

1.2. サービスの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、以下のとおりです。

- (1) サービス提供の際、訪問介護員は以下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。
 - ① 介護福祉士及び一定の研修を受けた訪問介護員が、一定の条件の下に行うたんの吸引等の行為以外の医療行為及び医療補助行為
 - ② 各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借など、生活援助における買い物以外の金銭に関する取扱い
 - ③ 利用者以外の方に対する食事の準備 など
- (2) 訪問介護員に対し、贈り物や飲食物の提供などはお断りいたします。

- (3) 利用者と訪問介護員間での、個人的な連絡先を聞く・教える等のやり取りを固くお断りいたします。
- (4) 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、できる限り早めに担当の介護支援専門員及び当該事業所へご連絡ください。

1 3. 秘密保持等について

- (1) 利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が作成した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。
- (2) 職員は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
- (3) 事業者は、職員であった者に業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
- (4) 事業者は、サービス担当者会議などにおいて、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意をあらかじめ文書により得ます。

1 4. 記録の整備・保管について

事業者は、サービスの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間、鍵付きの書庫に保管します。

1 5. 第三者評価の実施状況について

なし

1 6. その他運営に関する重要事項

- (1) 事業者は、職員の資質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や事業所内の研修への参加の機会を計画的に確保します。
- (2) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、事業者と事業所の管理者の協議に基づいて別途定めます。