

未来ケアサービス重要事項説明書

1. 事業所の名称等

名称 未来ケアサービス

所在地 田川市大字伊田1516-1-2

2. 運営の方針

事業所は、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、入浴、排泄、食事の介護、又は調理、掃除等の家事を常に総合的に提供するものとし、介護等のうち特定の援助に偏しない。又、事業の実施にあたっては、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、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

3. 職員の配置状況

1. 管理者 1名

2. サービス提供責任者 1名以上

3. 訪問介護員等 常勤換算数2.5名以上

4. 営業日及び営業時間

1. 営業日： 月曜日から土曜日までとします。但し12月30日から1月3日までは除かせていただきます。

2. 営業時間： 午前8時30分から午後6時までとします。

3. サービス提供日： 営業日に同じ（但し利用者の希望がある場合はこの限りではない）

4. サービス提供時間： 営業時間に同じ（但し利用者の希望がある場合はこの限りではない）

5. 電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする

5. 通常の事業の実施地域

田川市郡全域（但し利用者の希望がある場合はこの限りではない）

6. 利用者負担金について

介護保険の適用がある場合には、料金表の金額が利用者の負担金となります。但し、介護保健の適用がない場合や介護保健での給付の範囲を超えたサービス費は、全額（料金表の10倍の額）が利用者の負担となります。又、早朝、夜間、深夜については割増料金となります。

7. キャンセル料について

1. 前日までにご連絡いただいた場合のキャンセル料はいただきませんが、できるだけ早く、ご連絡ください。

2. 当日で自宅にお伺いした時にご不在の場合など、ご連絡の無い場合には、1回につき五百円のキャンセル料をいただきます。（但し、緊急の入院等の、やむを得ない事情の場合には、この限りではない）

8. 事故発生時及び緊急時の対応

訪問介護実施中に、利用者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医、家族、担当CM等に連絡する等の措置を講じます。又、当方の介護が原因で事故が生じた場合には、速やかに治療等の措置を講じるとともに賠償保険（株式会社 損害保険ジャパン）の範囲内での賠償をします。

9. 電磁的方法による書面の交付等について

交付、説明、同意、承諾、締結その他これらに類するもののうち、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準において、書面で行うことが規定されている又は想定されているものについて、書面に変えて、電磁的方法により行う場合があります。

10. 相談及び苦情等の対応窓口について

1 当社にご相談の場合

相談責任者 代表 大田明文

相談担当者 管理者 大田栄美

電話番号 0947-45-3102（日曜、祝日以外24時間常時連絡可能）

ファックス 0947-45-3313（24時間常時受け付け）

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
- ② 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要があると判断した場合は、事業所の職員全員で検討会議を行う。
- ③ 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）。
- ④ 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

3 関連機関

1 福岡県国民健康保険団体連合会（介護保険課）

住所 〒812-8521

福岡県博多区吉塚本町13番47号

電話番号 092-642-7859（受付時間8：30～17：00）

ファックス 092-642-7857

（土、日、祝日は除く）

2 介護保険広域連合（田川・桂川支部介護保険担当課）

住所 〒825-0016

福岡県田川市新町18-7 田川自治会館内

電話番号 0947-49-1093

ファックス 0947-49-1097

3 田川市役所

住所 〒825-0013

福岡県田川市中央1-1

電話番号 0947-44-2000（代表）

飯塚市役所

住所 〒820-0004

福岡県飯塚市新立岩5-5

電話番号 0948-22-5500（代表）

直方市役所

住所 〒822-0017

福岡県直方市殿町7-1

電話番号 0949-25-2000 (代表)

4 その他町村役場

- ④ 赤村役場 (代表) 0947-62-3000
- ⑤ 糸田町役場 (代表) 0947-26-1231
- ⑥ 大任町役場 (代表) 0947-63-3000
- ⑦ 川崎町役場 (代表) 0947-72-3000
- ⑧ 香春町役場 (代表) 0947-32-2511
- ⑨ 添田町役場 (代表) 0947-82-1231
- ⑩ 福智町役場 (代表) 0947-22-0555
- ⑪ 赤池支所 (代表) 0947-28-2004
- ⑫ 方城支所 (代表) 0947-22-0520.

11. 提供するサービスの第三者評価の実施状況 . . . 無し

12. 虐待防止のための措置に関する事項

本事業所は、虐待の発生又は再発を防止するため、以下の措置を講じる。

1. 虐待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、従業員に周知徹底を図る。
2. 虐待防止のための指針を整備する。
3. 従業員に対し、虐待防止のための研修を開催するために研修計画を定める。
4. 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。
5. 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、最初の確実な防止策を講じるとともに、市町村へ報告する。

13. サービス利用に関する留意事項

利用者及び利用者の家族等の禁止行為

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: コップを投げつける / 蹴る / 唾を吐く等
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、貶めたりする行為)
例: 大声を発する / 怒鳴る / 特定の職員に嫌がらせをする / 「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する
3. 職員に対するセクシュアルハラスメント (意に添わない性的誘いかけ、行為的態度の要求等、性的な痛がらせ行為)
例: 必要のなく手や腕を触る / 抱きしめる / あからさまに性的な話をする