

# サンクスホームヘルプステーション

## 訪問介護 重要事項説明書

### 1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 事業者名称                 | サンクスクリエーション合同会社                                      |
| 代表者氏名                 | 代表社員 高橋 清彦   |
| 本社所在地<br>(連絡先及び電話番号等) | 長野県安曇野市穂高有明9990-1<br>TEL0263-88-6621 FAX0263-88-6856 |
| 法人設立年月日               | 平成18年12月1日   |

### 2 利用者に対するサービス提供を実施する事業所について

#### (1) 事業所の所在地等

|                    |                          |
|--------------------|--------------------------|
| 事業所名称              | サンクスホームヘルプステーション         |
| 介護保険指定<br>事業者番号    | 長野県 (指定事業者番号 2074000601) |
| 事業所所在地             | 長野県安曇野市穂高有明9990-1        |
| 連絡先<br>相談担当者名      | 0263-88-6621<br>高橋 清彦    |
| 事業所の通常の<br>事業の実施地域 | 安曇野市                     |

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

|       |   |
|-------|---|
| 事業の目的 | 要介護状態にある利用者に対し、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とする   |
| 運営の方針 | 事業所が実施する事業は、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。<br>2 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。<br>3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。<br>4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。<br>5 前4項のほか、「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」(平成11年3月31日厚生労働省令第37号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。 |

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

|      |                           |
|------|---------------------------|
| 営業日  | 月曜日～日曜日 12月29日～1月3日を除く    |
| 営業時間 | 8:30～17:30 (電話等による24時間対応) |

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

|          |                          |
|----------|--------------------------|
| サービス提供日  | 月曜日～日曜日                  |
| サービス提供時間 | 8:30～17:30（電話等による24時間対応） |

## (5) 事業所の職員体制

|     |       |
|-----|-------|
| 管理者 | 高橋 清彦 |
|-----|-------|

| 職         | 職務内容  | 人員数             |
|-----------|---|-----------------|
| 管理者       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li> <li>2 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</li> </ol>   | 常勤 1名           |
| サービス提供責任者 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。</li> <li>2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li> <li>3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li> <li>5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。</li> <li>6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。</li> <li>7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。</li> <li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li> <li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。</li> </ol> | 常勤 1名<br>非常勤 0名 |
| 訪問介護員     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。</li> <li>2 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</li> <li>3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。</li> <li>4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。</li> </ol>   | 常勤 0名<br>非常勤 4名 |
| 事務職員      | 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。  | 常勤 0名<br>非常勤 1名 |

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (1) 提供するサービスの内容について

| サービス区分と種類 |                  | サービスの内容   |
|-----------|------------------|---|
| 訪問介護計画の作成 |                  | 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。  |
| 身体介護      | 食事介助             | 食事の介助を行います。   |
|           | 入浴介助             | 入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。   |
|           | 排泄介助             | 排泄の介助、おむつ交換を行います。   |
|           | 特段の専門的配慮をもって行う調理 | 医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。  |
|           | 更衣介助             | 上着、下着の更衣の介助を行います。   |
|           | 身体整容             | 日常的な行為としての身体整容を行います。  |
|           | 体位変換             | 床ずれ予防のための、体位変換を行います。  |
|           | 移動・移乗介助          | 室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。   |
|           | 服薬介助             | 配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。   |
|           | 起床・就寝介助          | ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。  |
|           | 自立生活支援のための見守りの援助 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。</li> <li>○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。</li> <li>○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。</li> <li>○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る）</li> <li>○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。</li> <li>○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</li> </ul> |
| 生活援助      | 買物               | 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。  |
|           | 調理               | 利用者の食事の用意を行います。   |
|           | 掃除               | 利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。  |
|           | 洗濯               | 利用者の衣類等の洗濯を行います。  |

## 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

| サービス名称 | サービスの内容          | 基本利用料<br>(1回につき) | 利用者負担<br>(1割) | 利用者負担<br>(2割) | 利用者負担<br>(3割) |
|--------|------------------|------------------|---------------|---------------|---------------|
| 身体介護01 | 20分未満の身体介護       | 1630円            | 163円          | 326円          | 489円          |
| 身体介護1  | 20分以上30分未満の身体介護  | 2440円            | 244円          | 488円          | 732円          |
| 身体介護2  | 30分以上1時間未満の身体介護  | 3870円            | 387円          | 774円          | 1,161円        |
| 身体介護3  | 1時間以上1時間半未満の身体介護 | 5670円            | 567円          | 1,134円        | 1,701円        |
| 生活援助2  | 20分以上45分未満       | 1790円            | 179円          | 358円          | 537円          |
| 生活援助3  | 45分以上            | 2200円            | 220円          | 440円          | 660円          |

※上記のサービス内容は一例です。

※介護保険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。

### 【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

| 加算の種類         | 加算の要件  | 加算額                   |               |               |               |
|---------------|--|-----------------------|---------------|---------------|---------------|
|               |  | 基本利用料                 | 利用者負担<br>(1割) | 利用者負担<br>(2割) | 利用者負担<br>(3割) |
| 初回加算          | 新規に個別サービス計画を作成した利用者に対してサービス提供責任者が初回にサービスを提供した場合等           | 2,000円                | 200円          | 400円          | 600円          |
| 緊急時訪問介護加算     | 利用者や家族等からの要請でケアマネとの連携等の要件を満たしたうえで要請を受けてから24時間以内に訪問介護を行った場合 | 1,000円                | 100円          | 200円          | 300円          |
| 介護職員等処遇改善加算Ⅱ※ | 当該加算の算定要件を満たす場合  | 上記基本部分と各種加算減算の合計22.4% |               |               |               |

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。

## 【減算】

以下の要件を満たす場合、上記の額を算定します。

| 減算の種類          | 減算の要件  | 減算額        |
|----------------|--|------------|
| 同一建物減算         | 事業所と同一建物等に居住する利用者又は1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者にサービスを行う場合 | 上記基本部分の90% |
| サービス提供責任者体制の減算 | 介護職員初任者研修課程を修了したサービス提供責任者を配置している場合                           | 上記基本部分の70% |

## (2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

## ◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

### ① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃等

### ② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り

- ・ 植木の剪定等の園芸
  - ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等
- (2) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（NPO法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。
- (3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。
- (4) 訪問介護員の交替
- ①ご利用者からの交替
- ・選任された訪問介護員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、当事業者に対して交替を申し出ることが出来ます。但し、人員体制によっては希望に添えないことがあります。また、ご利用者から特定の訪問介護員の指名は出来ません。
- ②事業者からの訪問介護員の交替
- ・事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、ご利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮いたします。
- (5) 定められた業務以外の禁止
- ご利用者は、当事業所が提供するサービス内容以外の業務を事業者に依頼することは出来ません。
- 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令
- 訪問介護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、事業者は訪問介護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。

#### 4 その他の費用について

|          |   |                         |
|----------|---|-------------------------|
| ① 交通費    | 利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。<br>なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。<br>1. 事業所の実施地域を超えてから片道 10 キロ未満 300 円<br>2. 事業所の実施地域を超えてから片道 10 キロ以上 500 円 |                         |
| ② キャンセル料 | サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。  |                         |
|          | 24 時間前までのご連絡の場合   | キャンセル料は不要です             |
|          | 12 時間前までにご連絡のない場合   | 1 提供当りの料金の 10%を請求いたします。 |

※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。

|  |                     |
|--|---------------------|
| ③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 | 利用者（お客様）の別途負担となります。 |
|--|---------------------|

## 5 支払い方法

利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、1ヶ月ごとにまとめて請求しますので、次のいずれかの方法によりお支払いください。なお、利用者負担金の受領に関わる領収書等については、利用者負担金の支払いを受けた後、10日以内に差し上げます。

| 支払い方法   | 支払い要件等  |
|---------|---|
| 口座引き落とし | サービスを利用した月の翌月の15日（祝休日の場合は直後の平日）に、利用者が指定する口座より引き落とします。下記の金融機関からお選び下さい。<br>・ 八十二銀行 ・ ゆうちょ銀行 ・ JAあづみ<br>・ 松本信用金庫 ・ 長野県信用組合 |
| 銀行振り込み  | サービスを利用した月の翌月の10日（祝休日の場合は直後の平日）までに、事業者が指定する下記の口座にお振り込みください。<br>松本信用金庫 穂高支店 普通口座 0329478                                 |
| 現金払い    | サービスを利用した月の翌月の10日（休業日の場合は直前の営業日）までに、現金でお支払いください。  |

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、支払い期日から2月以上遅延し、事業者が利用者に対し1カ月以上の猶予期間を設けた上で支払期限を定めたにもかかわらず、当該期限までに滞納額の全額の支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

|   |             |              |
|---|-------------|--------------|
| 利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。 | ア 相談担当者氏名   | 高橋 清彦        |
|   | イ 連絡先電話番号   | 0263-88-6621 |
|   | 同ファックス番号    | 0263-88-6856 |
|   | ウ 受付日及び受付時間 | 月～金曜日        |

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 7 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます
- (5) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

## 8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (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、従業員に周知徹底を図る。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備する。
- (3) 従業員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施する。
- (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

|             |          |
|-------------|----------|
| 虐待防止に関する担当者 | 管理者 高橋清彦 |
|-------------|----------|

2. 介護相談員を受入れます。

3. サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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します。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li> <li>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。</li> <li>③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</li> <li>④ 事業者は、従業員に、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、従業員である期間及び従業員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、従業員との雇用契約の内容とします。</li> </ul> |
|---------------------------------|---|



|               |   |
|---------------|---|
| ② 個人情報の保護について | <p>① 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）</p> |
|---------------|---|

#### 10 緊急時の対応について

対応方法：サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医：氏名 \_\_\_\_\_ 所属医療機関名 \_\_\_\_\_

所在地 \_\_\_\_\_ 電話番号 \_\_\_\_\_

家族等連絡先：氏名 \_\_\_\_\_ 住所 \_\_\_\_\_

続柄 \_\_\_\_\_ 電話番号（自宅、勤務先） \_\_\_\_\_ （携帯） \_\_\_\_\_

#### 11 事故発生時の対応方法について

(1) 利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、事業者は利用者に対する指定訪問介護の提供に伴い、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。

(2) 事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。前項規定の賠償に相当する可能性がある場合は、利用者又は家族の方に当該保険の調査等の手続きにご協力頂く場合があります。

|       |                     |
|-------|---------------------|
| 保険会社名 | あいおいニッセイ同和損害保険株式会社  |
| 保険名   | 介護・社会福祉事業者総合保険      |
| 保障の概要 | 対人：1億円限度、対物1000万円限度 |

#### 12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者または利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 13 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

### 14 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- ② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- ③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

### 15 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から2年間保存します。
- ③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

### 16 衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 指定訪問介護事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

### 17 サービス提供に関する相談、苦情について

#### (1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した指定訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

イ

ウ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

- ① 相談・苦情を受け付ける窓口を当事業所に設置する。利用者から直接に相談苦情申し立てされた場合は、担当者が内容を聞き、直ちに対応できるなら対応し、時間や調査が必要な場合は、その旨を説明して管理者より回答すると確約する。
- ② 管理者は、寄せられたすべての苦情の内容を真摯にうけとめ状況を把握し相手先の立場に立ち、迅速、丁寧な処理ができるように努める。
- ③ 相談に対するプライバシー保護やこじれた場合のため、個室の相談室を設置し対応する。
- ④ 管理者は、苦情の原因に対して改善策をたて実施する。従業員個人に関する苦情に関しては適切な指導を行い改善に努める。

- ⑤管理者は必要に応じて保険者、国民健康保険団体連合会へ報告する。
- ⑥管理者は苦情処理の内容やその対応は「苦情相談記録票」に記録し保存する。

(2) 苦情申立の窓口

|  |   |
|--|---|
| <b>【事業者の窓口】</b><br>サンクスクリエーション合同会社<br>苦情受付担当：高橋 清彦 | 所在地：安曇野市穂高有明9990-1<br>電話番号：0263-88-6621 FAX：番号 88-6856<br>受付時間 8:30～17:30（平日） |
| <b>【市町村（保険者）の窓口】</b><br>安曇野市保健医療部介護保険課介護保険担当       | 所在地：安曇野市豊科 6000<br>電話番号：0263-71-2474<br>受付時間：安曇野市役所の開庁時間に準ずる                  |
| <b>【公的団体の窓口】</b><br>長野県国民健康保険団体連合会                 | 所在地長野市大字西長野字加茂北 1 4 3 - 8<br>電話番号：026-238-1580<br>受付時間：9：00～17：00（土日祝日を除く）    |

18. 第三者による評価の実施状況

1. あり  2. なし

令和6年4月1日 第3項 報酬改定による価格改定 第8項追記

## 19 重要事項説明の年月日

|                 |       |
|-----------------|-------|
| この重要事項説明書の説明年月日 | 年 月 日 |
|-----------------|-------|

上記内容について、「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（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

|     |       |                    |   |
|-----|-------|--------------------|---|
| 事業者 | 所在地   | 長野県安曇野市穂高有明 9990-1 |   |
|     | 法人名   | サンクスクリエーション合同会社    |   |
|     | 代表者名  | 代表社員 高橋 清彦         | 印 |
|     | 事業所名  | サンクスホームヘルプステーション   |   |
|     | 説明者氏名 |                    | 印 |

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

|     |    |   |
|-----|----|---|
| 利用者 | 住所 |   |
|     | 氏名 | 印 |

|    |    |   |
|----|----|---|
| 家族 | 住所 |   |
|    | 氏名 | 印 |



# 個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次の記載するところにより、必要な範囲内で使用することに同意します。

## 記

### 1. 利用目的

（1）利用者へのサービス提供、介護保険請求事務、各事業所への管理運営事務、並びにその他訪問介護、訪問入浴介護、通所介護、短期入所生活介護、認知症対応型共同生活介護、特定施設入所者生活介護、居宅介護支援及び福祉用具販売・貸与等介護サービス提供に係る一切の業務のため。

（2）その他上記に付帯関連する業務のため

上記利用目的の範囲に含まれる具体的な業務の例については次のとおりです。

- ① 利用者に適切な介護サービスを提供するため
- ② 介護保険事務のため
- ③ 当事業所の会計・経理のため
- ④ 関係各機関への事故等の報告のため
- ⑤ 利用者への介護サービスを提供するにあたり、介護サービス事業所と連携（サービス担当者会議等）をとり、これらの照会に回答するため
- ⑥ 利用者に介護サービスを提供するにあたり、医師・医療機関等に意見・助言を求め  
るため
- ⑦ 家族など利用者の心身の状況を説明するため
- ⑧ 審査支払機関へ、レセプトを提出するため
- ⑨ 審査支払機関や保険者からの照会に回答するため
- ⑩ 賠償責任保険などに係る保険会社等への相談又は届出等をするため
- ⑪ 行政機関による指導・監査等に協力するため
- ⑫ 第三者機関による介護サービスの評価・調査等に協力するため

### 2. 使用する事業者の範囲

各関連居宅介護支援事業所及び介護サービス事業者、主治医、医療機関、民生委員、委託業者、保険者とします。

### 3. 使用する期間

契約日から第2条（契約の有効期間）と同じ取扱いとなります。

### 4. 条件

（1）個人情報の提供は、必要な範囲内とし、提供にあたっては関係者以外の者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介護、相手方、内容等の経過を記録しておくこと。

（3）個人情報保護法を遵守すること。

