

指定居宅介護・指定重度訪問介護事業所

ヘルパーステーション ゆのく

重要事項説明書

当事業所は愛媛県知事の指定を受けています。

(愛媛県指定 3811500556)

当事業所はご利用者に対して、居宅介護サービス等を提供致します。事業所の概要や提供するサービスの内容、サービスをご利用するに当たって、ご注意いただきたいことを次のとおりご説明致します。

※居宅介護サービス等の利用は、原則として障害福祉サービスの支給決定を受けた方が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業の実施地域及び営業時間	2
4. 職員の体制	3
5. 当事業所が提供するサービスと利用料金等について	3
6. サービス利用に関する留意事項	11
7. サービス実施の記録等について	12
8. 秘密の保持	12
9. 緊急時の対応について	12
10. 事故発生時の対応等について	12
11. 虐待防止のための措置について	12
12. 苦情の受付等について	13
当事業所における個人情報の使用目的	15

1. 事業者

- (1) 法人名 合同会社ゆのく
- (2) 所在地 愛媛県東温市見奈良 1399-3
- (3) 電話番号 089-909-3571
- (4) 代表者氏名 代表社員 吉田 優美子
- (5) 設立年月日 平成 29 年 11 月 1 日

2. 事業所の概要

- (1) 種類 指定居宅介護・指定重度訪問介護事業所
- (2) 目的 ご利用者が居宅においてその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活又は社会生活を営むことができるように支援をすることを目的とし、当該ご利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、介護並びに介護等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に提供します。
- (3) 名称 指定居宅介護・指定重度訪問介護事業所 ヘルパーステーション ゆのく
- (4) 所在地 愛媛県東温市見奈良 1399-3
- (5) 電話番号 089-909-3571
- (6) 管理者氏名 町田 久美子
- (7) 運営方針 事業の実施に当たっては、関係市町、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します。
- (8) 開設年月日 平成 30 年 3 月 12 日

3. 事業の実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 東温市、松山市(北条市及び島しょ部を除く。)、砥部町、松前町及び伊予市とします。
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	年末年始（12月30日～1月3日）及び天災地変その他やむを得ず業務を遂行できない場合を除き、毎日とします。 ※ただし、年末年始について、ご利用者等から要請があった場合は、この限りではありません。
受付時間	午前8時30分～午後5時30分 ※ただし、電話等により、常時連絡が可能な体制とします。
サービス提供時間帯	午前8時30分～午後5時30分 ※ただし、上記時間帯以外のサービス提供について、ご利用者等から要請があった場合は、この限りではありません。

4. 職員の体制

当事業所では、ご利用者に対して居宅介護サービス等を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

【主な職員の配置状況】

職種名	員 数		職務内容
	常 勤	非常勤	
管 理 者	1		<ul style="list-style-type: none"> 代表社員の命を受け、事業所の従業者及び業務の管理を行います。 事業所に対する居宅介護サービス等の利用の申し込みに係る調整、事業所の従業者に対する技術指導及び居宅介護計画、重度訪問介護計画の作成等を行います。 居宅介護サービス等の提供に当たります。
サービス提供責任者	2		<ul style="list-style-type: none"> 事業所に対する居宅介護サービス等の利用の申し込みに係る調整、事業所の従業者に対する技術指導及び居宅介護計画、重度訪問介護計画の作成等を行います。 居宅介護サービス等の提供に当たります。
訪 問 介 護 員	2	17	<ul style="list-style-type: none"> 居宅介護サービス等の提供に当たります。
合 計	2	17	

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金等について

(1) 当事業所が提供するサービス内容

サービスの区分と種類		サービスの内容
居宅介護計画の作成 重度訪問介護計画の作成		ご利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じた具体的なサービス内容を定めた居宅介護計画・重度訪問介護計画の作成と必要に応じた見直しを行います。
居宅介護	食 事 介 助	食事の介助を行います。
	排 せ つ 介 助	排せつの介助・おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪等を行います。
	そ の 他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。

居宅介護	身体介護を伴う通院介助		身体介護を伴う通院の介助を行います。
	家事援助	調 理	ご利用者の食事の準備を行います。
		洗 濯	ご利用者の衣類等の洗濯を行います。
		掃 除	ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
		そ の 他	ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
身体介護を伴わない通院介助		身体介護を伴わない通院の介助を行います。	
重 度 訪 問 介 護			重度の肢体不自由者又は重度の知的障害若しくは精神障害により、行動上著しい困難を有し、常時介助を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、移動介護を総合的にを行います。
その他生活全般にわたる援助を行います。			

(2) サービス利用料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち9割が介護給付費の給付対象となります。事業所が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の1割の額（利用者負担額）を事業者にお支払いいただきます。なお、利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。詳しくは、障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

① サービス利用料金

○ 指定居宅介護

【身体介護の基本サービス利用料金】

* 下記利用料金に10%加算になります。

サービス提供時間	基本サービス利用料金	利用者負担額
30分未満	2,550円	255円
30分以上1時間未満	4,020円	402円
1時間以上1時間30分未満	5,840円	584円
1時間30分以上2時間未満	6,660円	666円
2時間以上2時間30分未満	7,500円	750円
2時間30分以上3時間未満	8,330円	833円
3時間以上	9,160円に30分を増すごとに830円を加算	916円に30分を増すごとに83円を加算

【身体介護を伴う通院介助の基本サービス利用料金】* 下記利用料金に10%加算になります。

サービス提供時間	基本サービス利用料金	利用者負担額
30分未満	2,550円	255円
30分以上1時間未満	4,020円	402円
1時間以上1時間30分未満	5,840円	584円
1時間30分以上2時間未満	6,660円	666円
2時間以上2時間30分未満	7,500円	750円
2時間30分以上3時間未満	8,330円	833円
3時間以上	9,160円に30分を増すごとに830円を加算	916円に30分を増すごとに83円を加算

【家事援助のサービス基本利用料金】*下記利用料金に10%加算になります。

サービス提供時間	基本サービス利用料金	利用者負担額
30分未満	1,050円	105円
30分以上45分未満	1,520円	152円
45分以上1時間未満	1,960円	196円
1時間以上1時間15分未満	2,380円	238円
1時間15分未満1時間30分未満	2,740円	274円
1時間30分以上	3,090円に15分を増すごとに350円を加算	309円に15分を増すごとに35円を加算

【身体介護を伴わない通院介助の基本サービス利用料金】*下記利用料金に10%加算になります。

サービス提供時間	基本サービス利用料金	利用者負担額
30分未満	1,050円	105円
30分以上1時間未満	1,960円	196円
1時間以上1時間30分未満	2,740円	274円
1時間30分以上	3,430円に30分を増すごとに690円を加算	343円に30分を増すごとに69円を加算

※次のいずれかに該当する場合であって、ご利用者の同意を得たうえで同時に2人の従業者により指定居宅介護を行った場合には、それぞれの従業者が行う指定居宅介護につき基本サービス利用料金が発生します。(2倍の基本サービス利用料金が発生します)

- イ.ご利用者の身体的理由により1人の従業者による介護が困難と認められる場合
- ロ.暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
- ハ.その他障害者等の状況等から判断して、上記イ又はロに準ずると認められる場合

【加算事項】

☆特定事業所加算Ⅱ	基本サービス利用料金の100分の10に相当する額を加算
(1)全ての居宅介護従業者に対し、居宅介護従業者ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い、研修実施すること。 (2)利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は事業所における居宅介護従業者の技術指導を目的とした会議を定期的で開催すること。 (3)サービスの提供に当たっては、サービス提供責任者が利用者を担当する居宅介護従業者に対し、利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始するとともに、サービス提供終了後、担当する居宅介護従業者から適宜報告を受けること。 (4)すべての居宅介護従業者に対し、健康診断等を定期的実施すること。 (5)緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。 (6)新規に採用したすべての居宅介護従業者に対し、熟練した居宅介護従業者の同行による研修を実施していること。 (7)①居宅介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が100分の30以上、又は②介護福祉士、介護職員基礎研修課程を修了した者及び居宅介護従業者養成研修1級課程を修了した者の占める割合が100分の50以上であること、又は③前年度又は算定日が属する月の前3月間における指定居宅介護のサービス提供時間のうち、常勤(週32時間以上)の居宅介護従業者によるサービス提供時間の占める割合が100分の40以上であること。	

☆夜間早朝加算	基本サービス利用料金の100分の20に相当する額を加算
夜間（午後6時から午後10時まで）又は早朝（午前6時から午前8時まで）に指定居宅介護を行った場合に加算します。	

☆深夜加算	基本サービス利用料金の100分の50に相当する額を加算
深夜（午後10時から午前6時まで）に指定居宅介護を行った場合に加算します。	

☆緊急時対応加算	1,000円（利用者負担額100円）
ご利用者又はご家族からの要請に基づき、サービス提供責任者が居宅介護計画の変更を行い、居宅介護計画において計画的に訪問することとなっていない指定居宅介護（身体介護・身体介護を伴う通院介助）を緊急に行った場合、1月に2回を限度として、加算します。	

☆初回加算	2,000円（利用者負担額200円）
新規に居宅介護計画を作成したご利用者に対して、サービス提供責任者が初回利用日若しくは初回利用月に指定居宅介護を行った場合又は他の従業者が初回利用日若しくは初回利用月に行う指定居宅介護に同行した場合に加算します。	

☆利用者負担上限額管理加算	1,500円（利用者負担額150円）
ご利用者が、利用者負担合計額の管理を行う指定障害福祉サービス事業所又は指定障害者支援施設等以外の障害福祉サービスを受けた際に、上限額管理を行う事業所等が、当該ご利用者の負担額合計額の管理を行った場合に加算します。	

☆福祉専門職員等連携加算	5,640円（利用者負担額564円）
サービス提供責任者が、他の指定障害福祉サービス事業所、指定障害者支援設、医療機関等の社会福祉士等の国家資格を有する者に同行してご利用者の居宅を訪問し、ご利用者の心身の状況等の評価を共同して行い、居宅介護計画を作成した場合であって、当該社会福祉士等と連携し、当該居宅介護計画に基づく指定居宅介護等を行った場合、初回利用日から起算して90日の間、3回を限度に加算します。	

☆福祉・介護職員処遇改善加算	サービス利用料金（基本サービス利用料金と加算額の合算額）の1,000分の274に相当する額を加算
厚生労働大臣が定める基準に適合している福祉・介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た事業所が、指定居宅介護を行った場合に加算します。	

☆福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算	サービス利用料金（基本サービス利用料金と加算額の合算額）の1,000分の45に相当する額を加算
厚生労働大臣が定める基準に適合している福祉・介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た事業所が、指定居宅介護を行った場合に加算します。	

○指定重度訪問介護

【重度訪問介護の基本サービス利用料金】 * 下記利用料金に 10%加算になります。

サービス提供時間	基本サービス利用料金	利用者負担額
1 時間未満	1, 850 円	185 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	2, 750 円	275 円
1 時間 30 分以上 2 時間未満	3, 670 円	367 円
2 時間以上 2 時間 30 分未満	4, 580 円	458 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満	5, 500 円	550 円
3 時間以上 3 時間 30 分未満	6, 400 円	640 円
3 時間 30 分以上 4 時間未満	7, 320 円	732 円
4 時間以上 8 時間未満	8, 170 円に 30 分を増すごとに 850 円を加算	817 円に 30 分を増すごとに 85 円を加算
8 時間以上 12 時間未満	14, 970 円に 30 分を増すごとに 850 円を加算	1, 497 円に 30 分を増すごとに 85 円を加算
12 時間以上 16 時間未満	21, 720 円に 30 分を増すごとに 800 円を加算	2, 172 円に 30 分を増すごとに 80 円を加算
16 時間以上 20 時間未満	28, 180 円に 30 分を増すごとに 860 円を加算	2, 818 円に 30 分を増すごとに 86 円を加算
20 時間以上 24 時間未満	35, 000 円に 30 分を増すごとに 800 円を加算	3, 500 円に 30 分を増すごとに 80 円を加算

※次のいずれかに該当する場合であって、ご利用者の同意を得たうえで同時に 2 人の従業者により指定重度訪問介護を行った場合には、それぞれの従業者が行う指定重度訪問介護につき基本サービス利用料金が発生します。(2 倍の基本サービス利用料金が発生します。)

- イ. ご利用者の身体的理由により 1 人の従業者による介護が困難と認められる場合
- ロ. 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
- ハ. その他障害者等の状況等から判断して、上記イ又はロに準ずると認められる場合

【加算事項】

☆特定事業所加算Ⅱ	基本サービス利用料金の 100 分の 10 に相当する額を加算
<p>(1) 全ての居宅介護従業者に対し、居宅介護従業者ごとに研修計画を作成し、当該計画に従い、研修実施すること。</p> <p>(2) 利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は事業所における居宅介護従業者の技術指導を目的とした会議を定期的に開催すること。</p> <p>(3) サービスの提供に当たっては、サービス提供責任者が利用者を担当する居宅介護従業者に対し、利用者に関する情報やサービス提供に当たっての留意事項を文書等の確実な方法により伝達してから開始するとともに、サービス提供終了後、担当する居宅介護従業者から適宜報告を受けること。</p> <p>(4) すべての居宅介護従業者に対し、健康診断等を定期的の実施すること。</p> <p>(5) 緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。</p> <p>(6) 新規に採用したすべての居宅介護従業者に対し、熟練した居宅介護従業者の同行による研修を実施していること。</p> <p>(7) ①居宅介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が 100 分の 30 以上、又は②介護福祉士、介護職員基礎研修課程を修了した者及び居宅介護従業者養成研修 1 級課程を修了した者の占める割合が 100 分の 50 以上であること、又は③前年度又は算定日が属する月の前 3 月間における指定居宅介護のサービス提供時間のうち、常勤（週 32 時間以上）の居宅介護従業者によるサービス提供時間の占める割合が 100 分の 40 以上であること。</p>	

☆重度障害者等包括支援の対象者に対する加算	基本サービス利用料金の100分の15に相当する額を加算
<p>重度訪問介護従業者養成研修を修了した者が、重度障害者等包括支援の対象となるご利用者に対して、指定重度訪問介護を行った場合に加算します。</p>	

☆障害者支援区分6に該当する者に対する加算	基本サービス利用料金の100分の8.5に相当する額を加算
<p>重度訪問介護従業者養成研修を修了した者が、障害者支援区分6に該当するご利用者に対して、指定重度訪問介護を行った場合に加算します。</p>	

☆夜間早朝加算	基本サービス利用料金の100分の20に相当する額を加算
<p>夜間（午後6時から午後10時まで）又は早朝（午前6時から午前8時まで）に指定重度訪問介護を行った場合に加算します。</p>	

☆深夜加算	基本サービス利用料金の100分の50に相当する額を加算
<p>深夜（午後10時から午前6時まで）に指定重度訪問介護を行った場合に加算します。</p>	

☆緊急時対応加算	1,000円（利用者負担額100円）
<p>ご利用者又はご家族からの要請に基づき、サービス提供責任者が重度訪問介護計画の変更を行い、重度訪問介護計画において計画的に訪問することとなっていない指定重度訪問介護を緊急に行った場合、1月に2回を限度として、加算します。</p>	

☆初回加算	2,000円（利用者負担額200円）
<p>新規に居宅介護計画を作成したご利用者に対して、サービス提供責任者が初回利用日若しくは初回利用月に指定居宅介護を行った場合又は他の従業者が初回利用日若しくは初回利用月に行う指定居宅介護に同行した場合に加算します。</p>	

☆移動介護加算	サービス提供時間	加算額	利用者負担額
	1時間未満	1,000円	100円
	1時間以上 1時間30分未満	1,250円	125円
	1時間30分以上 2時間未満	1,500円	150円
	2時間以上 2時間30分未満	1,750円	175円
	2時間30分以上 3時間未満	2,000円	200円
	3時間以上	2,500円	250円
	<p>ご利用者に対して、重度訪問介護計画に基づく外出時における移動中の介護を行った場合に加算します。※前記の「同時に2人の従業者により指定重度訪問介護を行った場合」に該当するご利用者に対しては、それぞれの従業者が行う移動中の介護につき加算します。（加算額の2倍を加算します。）</p>		

☆初回加算	2,000 円 (利用者負担額 200 円)
新規に重度訪問介護計画を作成したご利用者に対して、サービス提供責任者が初回利用日若しくは初回利用月に指定重度訪問介護を行った場合又は他の従業者が初回利用日若しくは初回利用月に行う指定重度訪問介護に同行した場合に加算します。	

☆利用者負担上限額管理加算	1,500 円 (利用者負担額 150 円)
ご利用者が、利用者負担合計額の管理を行う指定障害福祉サービス事業所又は指定障害者支援施設等以外の障害福祉サービスを受けた際に、上限額管理を行う事業所等が、当該ご利用者の負担額合計額の管理を行った場合に加算します。	

☆行動障害支援連携加算	5,840 円 (利用者負担額 584 円)
サービス提供責任者が、他の指定障害福祉サービス事業所又は指定障害者支援施設等の従業者であって支援計画シート及び支援手順書を作成した者に同行してご利用者の居宅を訪問し、ご利用者の心身の状況等の評価を当該作成者と共同して行い、かつ、重度訪問介護計画を作成した場合であって、当該作成者と連携し、当該重度訪問介護計画に基づく指定重度訪問介護を行った場合、初回利用日から起算して 30 日の間、1 回を限度に加算します。	

☆福祉・介護職員処遇改善加算	サービス利用料金 (基本サービス利用料金と加算額の合算額) の 1,000 分の 200 に相当する額を加算
厚生労働大臣が定める基準に適合している福祉・介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た事業所が、指定重度訪問介護を行った場合に加算します。	

☆福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算	サービス利用料金 (基本サービス利用料金と加算額の合算額) の 1,000 分の 45 に相当する額を加算
厚生労働大臣が定める基準に適合している福祉・介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た事業所が、指定居宅介護を行った場合に加算します。	

②利用者負担の軽減措置について

○利用者負担に関する月額上限

1 ヶ月あたりのサービス利用に係る「自己負担額」については、所得に応じて 4 区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担はありません。

【障害者に係る利用者負担】

区 分	世帯の収入状況	1 ヶ月の負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得	市町村民税非課税世帯 (注1)	0 円
一般 1	市町村民税課税世帯 (所得割 16 万円 (注2) 未満) ※入所施設利用者 (20 歳以上)、グループホーム、ケアホーム利用者を除きます (注3)	9,300 円
一般 2	上記以外	37,200 円

(注1) 3人世帯で障害基礎年金 1 級受給の場合、収入が概ね 300 万円以下の世帯が対象となります。

(注2) 収入が概ね 600 万円以下の世帯が対象となります。

(注3) 入所施設利用者 (20 歳以上)、グループホーム、ケアホーム利用者は、市町村民税課税世帯の場合、「一般 2」となります。

【障害児に係る利用者負担】

区 分	世帯の収入状況		1 ヶ月の負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯		0 円
低所得	市町村民税非課税世帯		0 円
一 般 1	市町村民税課税世帯 (所得割 28 万円 (注1) 未満)	施設入所、ホームヘル プ利用の場合	4,600 円
		入所施設利用の場合	9,300 円
一 般 2	上記以外		37,200 円

(注1) 収入が概ね 890 万円以下の世帯が対象となります。

所得を判断する際の世帯の範囲は次のとおりです。

種 別	世帯の範囲
18 歳以上の障害者 (施設に入所する 18、 19 歳を除く)	障害のある方とその配偶者
障害者 (施設に入所する 18、19 歳を含む)	保護者の属する住民基本台帳での世帯

(3) 交通費について

通常の事業の実施地域以外の地域において居宅介護サービス等を行う場合には、要した交通費 (実費) を次のとおりお支払いいただきます。

- ① 実施地域を超えた地点から片道概ね 10 km 未満：無料
- ② 実施地域を超えた地点から片道概ね 10 km 以上：10 km につき 450 円

(4) キャンセル料について

居宅介護サービス等の利用予定時間の 1 時間前までに中止のご連絡をいただけない場合には、キャンセル料として 700 円をいただきます。

※ただし、ご利用者の病状の急変等のやむを得ない場合はこの限りではありません。

(5) 利用料金等のお支払について

前記 (2)、(3) 及び (4) に定める利用料金等については、次の方法にてお支払いいただきます。

① (2) に定める利用者負担額

月末に集計し、翌月 11 日から 15 日頃までにご請求しますので、次のいずれかの方法にてお支払いください。

- ・口座引落 (毎月 26 日引落)
- ・口座振込

振込口座：愛媛銀行 見奈良支店 口座番号 3720907 合同会社ゆのく 代表社員 吉田 優美子

- ・現金払い ② (3) に定める交通費及び (4) に定めるキャンセル料お支払いいただくべき事由が生じた際にその都度お支払いいただきます。

6. サービス利用に関する留意事項

(1) 訪問介護員について

サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供に当たっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替について

①ご利用者からの申し出があった場合

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、事業所に対して訪問介護員の交替をお申し出いただくことができます。ただし、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業所の都合による交替

事業所の都合により訪問介護員を交替する場合があります。この場合には、ご利用者及びご家族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するものとします。

(3) サービスの提供について

①サービスの実施に関する指示・命令

サービスは、「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」に基づいて提供します。実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。ただし、実際のサービスの提供に当たっては、ご利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。

②備品等の使用

サービスの実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気等）は無償で使用させていただきます。訪問介護員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) サービス内容の変更

訪問時に、ご利用者の体調等の理由で「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者の同意を得て、サービスの内容を変更します。この場合、事業者は、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。

(5) 受給者証の確認

「住所」、「利用者負担額」及び「支給量」等の「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。また、担当の訪問介護員やサービス提供責任者が「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願い致します。

(6) 従業者の禁止行為

当事業所の従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

①医療行為

②ご利用者又はご家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ご利用者又はご家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ご利用者の同居家族に対するサービス（利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等）

⑤ご利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除等）

⑥ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑤虐待防止委員会を設置し、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証、再発防止策の検討等を行います。

12. 苦情の受付等について

(1) 当事業所における苦情の受付等

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付・相談担当者 サービス提供責任者 東村 美規

○苦情解決責任者 管理者 町田 久美子

○受付時間 毎週月曜日～日曜日

午前8時30分～午後5時30分

※担当者が不在の場合でも代理者対応する等、苦情等に対し適切に対応できる体制を取っております。

○電話番号 089-909-3571

○FAX番号 089-909-3572

(2) 苦情等に対する対応手順

ご利用者等からの苦情等に対しては、次の手順にて対応します。

①ご利用者等からの苦情申し立てがあった場合、苦情受付・相談担当者が面談等で苦情内容をヒアリングし、所定の用紙に記録します。

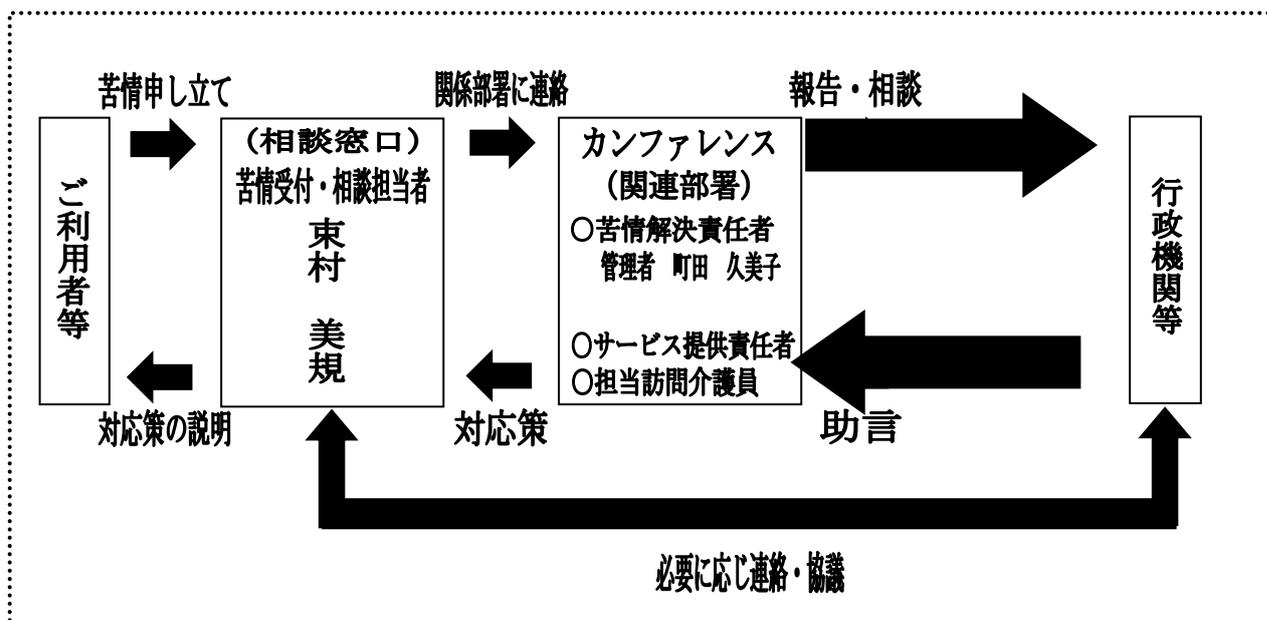
②ヒアリングした内容を関係部署に連絡し、苦情解決責任者を長とする関係者によるカンファレンスを開催し、苦情内容の確認及び対応策等について、検討します。

※必要に応じて、関係する行政機関への連絡・協議を行うものとします。

③カンファレンスを経て決定した対応策等について、ご理解と同意が得られるよう、ご利用者等へ懇切丁寧に説明します。

④苦情等の処理簿を備え案件に対する具体的処理の状況（カンファレンスの状況、ご利用者等への説明内容等）を記録し、その後5年間保存します。

【苦情の受付等に対する対応手順フローチャート】



(3) 行政機関その他苦情受付期間

<p>東温市役所 市民福祉部 社会福祉課</p>	<p>所在地：東温市見奈良 530 番地 1 電話番号：089-964-4406 受付日時：月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分</p>
<p>砥部町役場 介護福祉課 障がい福祉係</p>	<p>所在地：伊予郡砥部町宮内 1392 番地 電話番号：089-962-7255 受付日時：月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分</p>
<p>松山市役所 保健福祉部 障がい福祉課</p>	<p>所在地：松山市二番町四丁目 7 番地 2 電話番号：089-948-6936 受付日時：月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分</p>
<p>松前町役場 福祉課 障害福祉係</p>	<p>所在地：伊予郡松前町大字筒井 631 番地 電話番号：089-985-2111 受付日時：月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分</p>
<p>伊予市役所 福祉課 障がい者福祉担当</p>	<p>所在地：伊予市米湊 820 番地 電話番号：089-982-1111 受付日時：月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分</p>
<p>愛媛県 保健福祉部 障がい福祉課</p>	<p>所在地：松山市一番町 4 丁目 4-2 電話番号：089-912-2420 受付日時：月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分</p>
<p>愛媛県社会福祉協議会 救ピット委員会 (愛媛県運営適正化委員会 苦情解決部会)</p>	<p>所在地：松山市持田町三丁目 8 番 15 号 電話番号：089-998-3477 受付日時：月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から午前 12 時 00 分 午後 1 時 00 分から午後 4 時 30 分</p>

当事業所における個人情報の使用目的

指定居宅介護・指定重度訪問介護事業所 ヘルパーステーションゆのくでは、ご利用者及びご家族の尊厳を守り安全に配慮する事業所理念の下、お預かりしている個人情報について、使用目的を以下のとおり定めます。

(1) 指定居宅介護・指定重度訪問介護の提供

- ①当事業所での指定居宅介護・指定重度訪問介護の提供
- ②他病院、診療所、障害福祉サービス事業者等との連携
- ③他の医療機関等からの照会への回答
- ④その他ご利用者様への医療・障害福祉サービス提供に関する使用

(2) 介護給付費請求のための事務

- ①当事業所での介護給付費、公費負担医療等に関する事務及びその委託
- ②審査支払機関へのレセプトの提出
- ③審査支払機関又は保険者からの照会への回答

(3) 当事業所の管理運営業務

- ①会計、経理
- ②事故等の報告
- ③ご利用者の医療・障害福祉サービスの向上
- ④その他当事業所の管理運営業務に関する目的

(4) 損害賠償責任保険等に係る保険会社への相談又は届出等

(5) 医療・障害福祉サービスや業務の維持、改善のための基礎資料

(6) 当事業所において行われる実習への協力

(7) 医療・介護等の質の向上を目的とした学会及び当事業所及び併設施設での事例研究発表

(9) 外部監査機関への情報提供

【付記】

- (1) 上記のうち同意し難い事項がある場合には、その旨をお申し出ください。
- (2) お申し出がないものについては、同意していただいたものとしてお取扱いいたします。
- (3) 同意いただいた内容については、いつでも撤回、変更等することが可能です。

指定居宅介護・指定重度訪問介護の利用の開始に際し、本書面に基づき、重要事項及び個人情報の使用目的について、説明を行いました。

指定居宅介護・指定重度訪問介護事業所
ヘルパーステーション ゆのく

説明者職名

説明者氏名

印

令和 年 月 日

私は、本書面に基づき、事業者から重要事項及び個人情報の使用目的について、説明を受けました。

また、事業所が、私及び私の家族の個人情報を使用目的の範囲内で使用することについて、同意します。

利用者	住 所	
	氏 名	印
家族代表	住 所	
	氏 名	印
	続 柄	