

「介護予防・日常生活支援総合事業」「指定訪問介護」
重要事項説明書

ケアサポートかなで

当事業所は利用者に対して、「介護予防・日常生活支援総合事業」「指定訪問介護」(以下「訪問介護等」といいます)を提供します。

当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とおり説明します。

1 サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社 connect
代表者氏名	代表社員 辻本美紀
所在地	和歌山県田辺市神島台 18-6
電話番号	0739-34-6558
設立年月日	令和2年10月14日

2 サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ケアサポートかなで
和歌山県指定 事業所番号	指定訪問介護 3072201860
田辺市指定 事業所番号	介護予防・日常生活支援総合事業 30A2200105
指定年月日	令和4年10月1日
事業所所在地	和歌山県田辺市神島台 12-13 スペースルーム205号
連絡先	電話:0739-26-1234 FAX:0739-34-6603
通常の事業の 実施地域	旧田辺市、旧白浜町、上富田町

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	合同会社 connect が設置するケアサポートかなで(以下「事業所」という。)において実施する介護予防・日常生活支援総合事業(指定訪問介護従前相当サービス)・指定訪問介護事業(以下「訪問介護等」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、訪問介護等の円滑な運営管理を図るとともに、事業対象者・要支援状態または要介護状態の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訪問介護等の提供を確保することを目的とする。
-------	---

<p>運営方針</p>	<p>① 指定訪問介護の提供に当たっては、要介護状態となった場合においても、その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を行うものとする。</p> <p>指定訪問介護従前相当サービスの提供に当たっては、その利用者が可能な限りその居宅で、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態となることを予防し、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支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。</p> <p>② 利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。</p> <p>③ 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るものとする。</p> <p>④ 地域との結び付きを重視し、市町村、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、他の居宅サービス事業者その他の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。</p> <p>⑤ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。</p> <p>⑥ 事業所において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。</p> <p>⑦ 介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとする。</p> <p>⑧ 前7項のほか、「和歌山県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等を定める条例(平成24年和歌山県条例第65号)」、「田辺市介護予防・日常生活支援総合事業における従前相当サービスの人員等に関する基準を定める要綱」及び関係法令に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p>
-------------	---

(3)営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

<p>事業所窓口の営業日及び営業時間</p>	<p>月曜日から金曜日までとする。ただし、国民の祝日、12月29日から1月3日まで、8月13日から8月15日を除く。</p> <p>午前8時半から午後5時半</p>
<p>サービス提供日及びサービス提供時間</p>	<p>年中無休</p> <p>午前8時から午後10時(相談に応じ24時間対応可能)</p>

(4)事業所の職員体制

職 種	職 務 内 容	人 員 数
<p>職 者</p>	<p>管理者は、従業者及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業の実施に関し、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</p>	<p>常勤兼務職員 1名</p>

<p>事業者</p>	<p>1 介護予防・日常生活支援総合事業、指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>2 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。</p> <p>3 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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。</p> <p>7 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。</p> <p>8 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。</p> <p>9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</p> <p>10 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。</p> <p>11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</p> <p>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。</p>	<p>常勤職員 1名以上</p>
<p>職</p>	<p>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。</p> <p>2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。</p> <p>3 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。</p> <p>4 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。</p>	<p>非常勤職員 1名以上</p>

3提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(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
	訪問介護等計画の作成	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等計画を作成します。
<p>録</p> <p>護</p>	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(腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、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、車いす等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・重度化防止のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。 ○ 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む。)を行います。 ○ 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。 ○ 自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。 ○ 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。) ○ 車いす等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。 ○ 洗濯物を一緒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。
概	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。

(2) 従業者の禁止行為

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 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、利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、ペットの世話、植物の水やり等。
- ⑤ 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得ない場合を除く)
- ⑧ 利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

(3)サービスの料金と利用者負担額について ※利用者負担額は利用者負担割合が1割の場合

訪問介護の利用料金

種	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20分未満		20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 30分を増すごと	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
護	昼間(午前8時～午後6時)	1,630円	163円	2,440円	244円	3,870円	387円	5,670円に820円を加算	567円に82円を加算
	早朝(午前6時～午前8時) 夜間(午後6時～午後10時)	2,040円	204円	3,050円	305円	4,840円	484円	7,090円に1,030円を加算	709円に103円を加算
	深夜(午後10時～午前6時)	2,450円	245円	3,660円	366円	5,810円	581円	8,510円に1,230円を加算	851円に123円を加算
扱	サービス提供回数 サービス提供時間帯	20分以上 45分未満		45分以上					
	昼間	1,790円	179円	2,200円	220円				
	早朝・夜間	2,240円	224円	2,750円	275円				
	深夜	2,690円	269円	3,300円	330円				

第1号訪問事業(総合事業訪問介護)の利用料

サービス名称	サービスの内容	基本利用料	利用者負担額
訪問型独自サービス 21 (1回につき)	標準的な内容の指定相当訪問介護サービスである場合	2870円	287円
訪問型独自サービス 22 (1回につき)	生活援助が中心である場合 (20分以上45分未満)	1790円	179円
訪問型独自サービス 23 (1回につき)	生活援助が中心である場合 (45分以上)	2200円	220円

◆初回加算

新規に訪問介護等計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護等と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護等を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護等を行う際に同行訪問した場合に加算します。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000円	200円	1月あたり

◆緊急時訪問介護加算

利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めるときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護(身体介護)を行った場合に加算します。

内 容	利用料	利用者負担額	
緊急時訪問介護加算	1,000 円	100 円	1 回につき

◆中山間地域加算

厚生労働大臣の定める中山間地域等に居住する利用者に対し、通常の事業の実施地域を越えてサービスを提供する場合に加算します。

内 容	利用料	利用者負担額
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数 5/100	個々の負担割合 により1割～3割

◆介護職員処遇改善加算

介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。
※基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数(所定単位数)に応じ国が定めた加算率を乗じた金額となります。

内 容	利用料	利用者負担額
介護職員処遇改善加算Ⅱイ	所定単位数 の24.9%	個々の負担割合により1割～ 3割

◆特定事業所加算Ⅴ(訪問介護)

所定単位数 3/100

(算定要件)

- 1.訪問介護員等・サービス提供責任者ごとに作成された研修計画に基づく研修の実施
- 2.利用者に関する情報又はサービス提供に当たっての留意事項の伝達等を目的とした会議の定期的な開催
- 3.利用者情報の文書等による伝達、訪問介護員等からの報告
- 4.健康診断等の定期的な実施
- 5.緊急時等における対応方法の明示
- 6.通常の事業の実施地域内であって中山間地域等に居住する者に対して、継続的にサービスを提供していること
- 7.利用者の心身の状況またはその家族等を取り巻く環境の変化に応じて、訪問介護事業所のサービス提供責任者等が起点となり随時介護支援専門員、医療関係職種等と共同し、訪問介護計画の見直しを行っていること

◆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)その他の費用について

① 交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費についても、その実費の徴収は行いません。	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、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。	
	前日 17 時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	利用日当日のご連絡の場合	提供予定であった利用料の60%を請求いたします。
ヘルパー訪問後のキャンセルの場合	提供予定であった利用料の60%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サービス提供にあた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 ④通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者様の別途負担となります。
利用者の記録や情報の管理、開示について 関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。保存期間は、サービスを提供した日から5年間です。	開示に際して必要な複写料(1枚につき10円)などの諸費用は、利用者様の負担となります。

4 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月15日までに請求しますので、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。

(ア)口座振替

(イ)事業所指定口座への振り込み

きのくに信用金庫 田辺支店 普通 8451645

(ウ)集金

お支払いを確認しましたら、領収書を発行します。

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から、故意に1月以上遅延し、支払いの督促から10日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただきます。

5 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	(管理者)坂本 美佐子
	イ 連絡先電話番号	0739-26-1234
	Fax 番号	0739-34-6603
	ウ 受付日及び受付時間	月～金 9時～17時

※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。

6 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・要支援認定の有効期間)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所にお知らせください。
- (2)利用者が要介護等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前にはなされるよう、必要な援助を行うものとしします。
- (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、「訪問介護等計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護等計画」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、「訪問介護等計画」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。

7 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、下記の対策を講じます。

(1)虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	(管理者) 坂本 美佐子
-------------	--------------

(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)従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(5)サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について

事業者及び従業者は、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もなく、第三者に漏らしません。

事業所は、従業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、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。

②個人情報の保護について

(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ぬ。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ぬ。

(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。

(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。)

9 緊急時の対応方法について

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。

(1)利用者のかかりつけ医療機関

医療機関名		診療科	
主治医			

(2)緊急連絡先

連絡先	氏名: 電話番号:
-----	--------------

10 事故発生時の対応方法について

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、利用者に対する指定訪問介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。また、万一の事故に備え、下記の損害保険に加入するものとし、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を適切かつ速やかに行うものとしめます。

- (1)損害保険会社名 あいおいニッセイ同和損保
- (2)損害保険の種類 介護保険・社会福祉事業者総合保険
- (3)保障の概要 訪問介護事業者プラン

11 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。

12 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めます。

13 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。

14 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めます。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5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。

15 衛生管理等

- (1)感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (2)感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3)感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4)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。
- (5)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。

16 非常災害対策

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、業務継続計画(BCP)を作成し研修および訓練を行います。また、常に関係機関と連絡を密にし、非常災害時には必要な措置を講じます。

17 サービス内容に関する苦情・相談窓口

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) また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぎをする。

・夜間・休日等の場合は、携帯電話等により対応する。

イ 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) 苦情を受け付けた担当者等は、苦情処理ノート等に内容の概要を記載する。

その場で対応可能なものであっても、必ず管理者に報告のうえ処理する。

(2) 苦情の内容により、事業所内で処理が可能な場合は、その処理内容を決定のうえ、利用者に説明を行うと共に、その家族にも連絡をとり、直接訪問するなどして説明を行う。

(3) 苦情の内容により、事業所内で処理が行えない場合については、管理者を含めた検討会議を行うとともに、当該市町村に連絡し指導または助言を受け処理内容の決定をする。

(4) 利用者に対してサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には損害賠償について検討する。

(5) 苦情に対する記録簿を作成し、再発防止に役立てるものとする。

当事業所の苦情・要望の受付窓口

相談窓口	ケアサポートかなで
受付担当者	坂本 美佐子
苦情解決責任者	辻本 美紀
電話番号	0739-26-1234

行政機関その他苦情受付機関

田辺市やすらぎ対策課	和歌山県田辺市東山1丁目5番1号 TEL:0739-26-4931
白浜町役場(介護保険係)	和歌山県西牟婁郡白浜町1600 TEL:0739-43-5555
上富田町役場長寿課 (介護保険)	和歌山県西牟婁郡上富田町朝来763 TEL:0739-47-0550

18 身体拘束廃止への取り組み

事業者は、利用者の身体拘束の廃止に努めます。ただし、緊急やむを得ず身体拘束をする場合は、「身体拘束廃止に関する指針」によるものとします。

19 第三者評価の実施の有無

当事業所が提供するサービスの質について第三者による評価は行っておりません。

※第三者による評価とは、提供する福祉サービスの質を事業者及び利用者以外の公正・中立な第三者機関が専門的かつ客観的な立場から行った評価をいう。(事業所内で行う内部監査や行政による指導監査は含まない。)

令和 年 月 日

「介護予防・日常生活支援総合事業」「指定訪問介護」の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事業所名称： ケアサポートかなで

管理者名： 坂本 美佐子

説明者名： _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から「介護予防・日常生活支援総合事業」「指定訪問介護」の提供及び利用について重要事項の説明を受け、同意しました。

利用者住所： _____

利用者氏名： _____ 印

(代理人)

住所： _____

氏名： _____ 印

続柄： _____