

# 重要事項説明書 (指定訪問介護・総合事業) 訪問介護のあ

様（又は家族）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

## 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	合同会社 延愛
代表者氏名	市川 翔太
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	徳島県名西郡石井町高川原字加茂野 34-2 (連絡先部署名) (電話・ファックス番号) 090-9456-0808 FAX 088-600-9577
法人設立年月日	(法人設立年月日) 令和7年8月29日

## 2 利用者に対しての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	訪問介護 のあ
介護保険指定事業所番号	3671200610
事業所所在地	徳島県名西郡石井町高川原字加茂野 34-2
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話・ファックス番号) 090-9456-0808 FAX 088-600-9577 (部署名・相談担当者氏名) 市川 翔太
事業所の通常の事業の実施地域	徳島市・名西郡・板野郡・阿波市・吉野川市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう指定訪問介護を行い、利用者の心身の特性を踏まえ、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過すことができるよう指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	要介護者等の心身機能の改善、環境調整等を通じて、要介護者等の自立を支援し、生活の向上に資するサービスの提供を行い、要介護者等の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、要介護者等の入浴、排泄、食事等の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこと、効率性・柔軟性を考慮した上で、要介護者等ができるることは要介護者等が行うことを中心としたサービス提供に努める。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日とする。但し国民の祝日及び12月30日から1月3日は休みとする。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分。

### (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜～金曜(必要に応じ、土曜、日曜、祝日対応)
サービス提供時間	8:00～18:00

(5) 事業所の職員体制

管理者	市川 翔太
-----	-------

職	職務内容	人員数
管理者	<p>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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。</p>	常勤 1名 サービス提供責任者と兼務
サービス提供責任者	<p>1 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 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>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。</p> <p>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</p> <p>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。</p> <p>10 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>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。</p>	1名以上
訪問介護員	<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>	2.5名以上
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。	1名以上

### 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。
自立生活支援のための見守り的援助	<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、疲労の確認を含む。）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む。）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で必要な時だけ介助）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>○ 車いす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。
通院等のための乗車又は降車の介助	通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）	

## (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 身体的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、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、床のワックスかけ
- ・ 室内外家の修理、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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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期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。

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

訪問型サービス(独自)単位数 (総合事業)

【基本部分】

対象	訪問回数	対象	利用単位数
訪問型独自サービス2 1	週に1回程度	事業対象者・要支援1・2	287 単位/回
訪問型独自サービス1 1			月5回以上の場合 1,176 単位
訪問型独自サービス 2 1	週に2回程度	事業対象者・要支援1・2	287 単位/回
訪問型独自サービス 1 2			月9回以上の場合 2,349 単位
訪問型独自サービス 2 1	週に3回程度	事業対象者・要支援2	287 単位/回
訪問型独自サービス 1 3			月13回以上の場合 3,727 単位

要介護者 生活援助・身体介助 単位数

【基本部分】

区分	サービス提供時間数 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
		利用者単位数	利用者単位数	利用者単位数	利用者単位数
身体介護	昼間 (午前8時～午後6時)	163単位	244単位	387単位	579単位 (30分を増すごとに84単位を加算)
生活援助	サービス提供時間数 サービス提供時間帯		20分以上 45分未満	45分以上	
	昼間		179単位	220単位	
介助 通院等乗降	昼間		片道 97単位	往復 194単位	

#### 4 その他の費用について

	加 算	利用者単位数	算 定 回 数 等		
要介護度による区分なし	特 定 事 業 所 加 算 II	所定単位数の 10%	1回当たり		
	緊 急 時 訪 問 介 護 加 算 ( 身 体 介 護 のみ )	100 単位	1回の要請に対して1回		
	初 回 加 算	200 単位	初回のみ		
	訪 問 型 独 自 サ ー ビ ス 处 遇 改 善 加 算 I	所定単位数の 24.5%	(要支援)月の合計に対して		
	訪 問 介 護 处 遇 改 善 加 算 I	所定単位数の 24.5%	(要介護)月の合計に対して		
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。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。				
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いたします。				
	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場合	1 提供当たりの料金の 25%を請求いたします。			
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の 50%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	利用者の別途負担となります。				
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。				

#### 5 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

##### その他の費用の請求及び支払い方法について

1 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	<p>ア 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、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
2 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の 27 日までに、下記のいずれかの方法により支払い下さい。</p> <p>（ア）利用者指定口座からの自動振替</p> <p>（イ）現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</p>

※ 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、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 1 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 15 日以内に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 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、必要な援助を行います。
- (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、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「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の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、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) 訪問介護員等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います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

## 7 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者・サービス提供責任者 市川 翔太
(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。	
(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。	
(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。	
(5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

## 9 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	<p>① 事業者は、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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又は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。</p> <p>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。</p> <p>④ 事業者は、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、従業者である期間及び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、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
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、利用者又は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、追加又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

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。

<b>【家族等緊急連絡先】</b>	氏名	様	続柄
	住所		
<b>【主治医】</b>	電話番号		
	携帯電話		
	医療機関名		
	氏名		
	電話番号		

## 11 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

なお、事業者は、下記の損害賠償保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償責任保険	保険会社名	株式会社エス・エム・エス
	保険名	福祉事業者総合賠償責任保険
	補償の概要	賠償責任 身体・財物・事故

## 12 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又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あたっては、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あたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービス又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又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又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を提供した日から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。

## 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) 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。  
①事業所における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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。  
②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。  
③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

## 17 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

18 指定訪問介護サービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏名 市川 翔太 連絡先： 090-9456-0808

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス区分・種類	サービス内容	介護保険適用の有無	単位数	利用者負担額
月					単位	円
火					単位	円
水					単位	円
木					単位	円
金					単位	円
土					単位	円
日						
初回加算(初回のみ)					200 単位	200 円
特定事業所加算Ⅱ 単位数×10%(1回あたりの単位数に対し)						
訪問型独自サービス待遇改善加算Ⅰ(要支援) 24.5%(月単位数)					単位	円
訪問介護待遇改善加算Ⅰ(要介護) 24.5%(月単位数)					単位	円
1月当たりの利用料合計額					単位	円

その他の費用

① 交通費の有無	有・無 基本交通費の請求はありません。
② キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
③ サービス提供に当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	重要事項説明書4-③記載のとおりです。
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

(3) 1ヶ月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安(令和7年12月1日～31日利用予定)

お支払い額の目安	円
----------	---

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1ヶ月以内とします。

## 20 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

- 1 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)
- 2 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・苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を置いている。  
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いでいる。
- ② (電話番号) 090-9456-0808 (FAX番号) 088-600-9577
- ③ (担当者) 管理者 市川 翔太

#### 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、ただちにサービス提供責任者が相手方に電話等により連絡を取り、又は直接訪問するなどして詳しい事情を聞くとともに、サービス担当者に事情を確認する。
- 2 検討の結果、迅速に具体的な対応をする(利用者に謝罪に行くなど)。
- 3 記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。

- ※ 担当訪問介護職員の変更・希望は、基本ご対応できませんが、サービス提供に影響がある場合は、利用者のご希望をできるだけ尊重し調整を行います。当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もございますことを予めご了承ください
- ※ 苦情の申し出があった際は、迅速、適切に対処し、サービス向上、改善に努めます。

### (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】訪問介護 のあ	所在地 名西郡石井町高川原字加茂野 34-2 電話番号 090-9456-0808 ファックス番号 088-600-9577 受付時間 9:00~17:00 (土日祝は休み)
【徳島市の窓口】介護保険相談窓口	所在地 徳島市幸町 2-5 TEL 088-621-5586 FAX 088-624-0961 受付時間 9:00~17:00(土日祝休み)
【徳島県社会福祉協議会 徳島県運営適性化委員会】	所在地 徳島市中昭和町 1-2 県立総合福祉センター 3 階 TEL 088-611-9988 FAX 088-611-9995 受付時間 9:00~17:00 (土日祝休み)
【徳島県国民健康保険団体連合会窓口】	所在地 徳島市川内町平石若松 78-1 TEL 088-665-7205 受付時間 9:00~17:00 (土日祝休み)
【石井町役場 介護保険係】	所在地 石井町高川原字高川原 121 番地 1 TEL 088-674-6111 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)
【阿波市役所 介護保険課】	所在地 阿波市阿波町東原 173 番地 TEL 0883-36-6814 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)
【吉野川市健康福祉課 長寿いきがい課】	所在地 吉野川市鴨島町鴨島 115 番地 1 TEL 0883-22-2264 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)

## 22 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者	所在地	徳島県名西郡石井町高川原字加茂野 34-2	
	法人名	合同会社延愛	
	代表者名	市川 翔太	印
	事業所名	訪問介護のあ	
	説明者氏名	市川 翔太	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	(続柄) 印

代筆者	住 所	
	氏 名	(続柄) 印