

「障害者総合支援法 居宅介護サービス・重度訪問介護サービス」

重要事項説明書

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準(平成18年厚生労働省令第171号平成18年9月29日)」第9条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

本事業所では、利用者に対して障害者総合支援法に基づく居宅介護サービス、重度訪問介護サービスを提供します。当サービスの利用は、原則として居宅介護等の支給決定を受けた方が対象となります。

社会福祉法人みなべ町社会福祉協議会

みなべ町社協はあと館

当会は和歌山県知事の指定を受けています  
(平成19年3月1日指定)

・指定居宅介護、重度訪問介護事業指定和歌山県3012120022号  
(令和8年6月1日付)

## 1. 事業者

|       |                    |
|-------|--------------------|
| 名称    | 社会福祉法人みなべ町社会福祉協議会  |
| 所在地   | 和歌山県日高郡みなべ町芝447番地2 |
| 電話番号  | 0739-72-5611       |
| 代表者氏名 | 会長:田中随晋            |
| 設立年月  | 平成17年1月4日          |

## 2. 事業所の概要

|              |                                                                                                                                |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 事業所の種類       | 居宅介護、重度訪問介護                                                                                                                    |
| 事業の目的        | 障害者が居宅において日常生活を営むことができるよう、ホームヘルパーを派遣し、必要な援助を提供することにより、障害者の生活を支援するとともに、自立と社会参加を促進し、障害者の福祉の増進を目的とする                              |
| 事業所の名称       | 社会福祉法人みなべ町社会福祉協議会はあと館                                                                                                          |
| 事業所の所在地      | 和歌山県日高郡みなべ町芝447番地2                                                                                                             |
| 電話番号         | 0739-33-2139                                                                                                                   |
| 管理者氏名        | 吉川厚子（専任・兼任）                                                                                                                    |
| 事業所の運営方針について | 利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう、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、入浴、排泄及び食事等の介護、調理及び掃除等の家事並びに生活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行うものとする。 |
| 開設年月         | 平成18年10月1日                                                                                                                     |

## 3. 事業実施地域

|      |
|------|
| みなべ町 |
|------|

## 4. 営業時間

|           |                              |
|-----------|------------------------------|
| 営業日       | 月～金（土、日、祝、祭日、12月29日～1月3日は休業） |
| 受付時間      | 8時30分～17時00分                 |
| サービス提供時間帯 | 8時30分～17時00分                 |

## 5. 職員の体制

【主な職員の配置状況】 ※職員の配置については指定基準を遵守しています

（令和7年4月1日現在）

| 職種                  | 常勤 | 非常勤 | 常勤換算 | 指定基準 | 職務の内容                          |
|---------------------|----|-----|------|------|--------------------------------|
| 1.事業所長(管理者)         | 1  |     |      |      | 利用者の状況把握、利用申込みの調整、ホームヘルパーの管理など |
| 2. サービス提供責任者        | 1  | 3   | 2.8  |      | 居宅介護計画の作成、ホームヘルパーの技術的指導等       |
| 3. 居宅介護従事者(ホームヘルパー) | 1  | 7   | 2.6  | 2.5  | ホームヘルプサービスの提供                  |

当事業所では、利用者に対して居宅介護サービス、重度訪問介護サービスを提供する職員として、上記の職種の職員を配置しています。

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（例：週37.5時間）で除した数です。（例）週7.5時間勤務の職員が5名いる場合、常勤換算では、1名（7.5時間×5名÷37.5時間＝1名）となります。

## 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

### (1)「居宅介護計画等」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から「居宅介護計画等」を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画等」は、市町村が決定した居宅介護の「支給量」（「受給者証」に記載してあります。）と利用者の意向や心身の状況を踏まえて、具体的なサービス内容や利用者に対するサービス実施日などを記載しています。「居宅介護計画等」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

## <サービス区分及びサービス内容>

- ① 身体介護(ご家庭に訪問し、入浴や排泄、食事などの介助をします)
  - 入浴介助・清拭・洗髪…入浴の介助や清拭(体を拭く)や洗髪などを行います
  - 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います
  - 食事介助…食事の介助を行います
  - 衣服の着脱の介助…衣服の着脱の介助を行います
  - 通院介助…通院の介助を行います
  - その他必要な身体介護を行います
- ② 家事援助(ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活の援助を行います。
  - 調理…利用者の食事の用意を行います。
  - 洗濯…利用者の衣類等の洗濯を行います。
  - 掃除…利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
  - 買い物…利用者の日常生活に必要な物品の買い物をします。
  - その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。
- ③ 通院等の介助 通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動(公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る)のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
- ④ 通院等の乗車及び降車介助
- ⑤ 重度訪問介護  
(常時介護を必要とする重度の肢体不自由な方に、居宅における入浴、排泄、食事の介護、外出時の移動中の介護、その他の援助を総合的にします。)

その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

## (2)利用者負担額

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。事業者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割の額を事業者にお支払いただきます。(定率負担または利用者負担額といいます)

なお、定率負担または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。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。以下は、定められた基本額となっております

| 内容       | 身体介護   |        |              |
|----------|--------|--------|--------------|
| 所要時間     | 単位数    | 利用料    | 利用者負担額       |
| 30分未満    | 256 単位 | 2560 円 | <b>256 円</b> |
| 30分以上    |        |        |              |
| 1時間未満    | 404 単位 | 4040 円 | <b>404 円</b> |
| 1時間以上    |        |        |              |
| 1時間30分未満 | 587 単位 | 5870 円 | <b>587 円</b> |
| 1時間30分以上 |        |        |              |
| 2時間未満    | 669 単位 | 6690 円 | <b>669 円</b> |
| 2時間以上    |        |        |              |
| 2時間30分未満 | 754 単位 | 7540 円 | <b>754 円</b> |
| 2時間30分以上 |        |        |              |
| 3時間未満    | 837 単位 | 8370 円 | <b>837 円</b> |
| 3時間以上    |        |        |              |
| 3時間30分未満 | 921 単位 | 9210 円 | <b>921 円</b> |
| 以降       |        |        |              |
| 30分増す毎に  | 83 単位  | 830 円  | <b>83 円</b>  |

| 内容       | 家事援助   |        |              |
|----------|--------|--------|--------------|
| 所要時間     | 単位数    | 利用料    | 利用者負担額       |
| 30分未満    | 106 単位 | 1060 円 | <b>106 円</b> |
| 30分以上    |        |        |              |
| 45分未満    | 153 単位 | 1530 円 | <b>153 円</b> |
| 45分以上    |        |        |              |
| 1時間未満    | 197 単位 | 1970 円 | <b>197 円</b> |
| 1時間以上    |        |        |              |
| 1時間15分未満 | 239 単位 | 2390 円 | <b>239 円</b> |
| 1時間15分以上 |        |        |              |
| 1時間30分未満 | 275 単位 | 2750 円 | <b>275 円</b> |
| 1時間30分以上 |        |        |              |
| 1時間45分未満 | 311 単位 | 3110 円 | <b>311 円</b> |
| 以降       |        |        |              |
| 15分増す毎に  | 35 単位  | 350 円  | <b>35 円</b>  |

| 内容                | 通院等介助(身体介護を伴う場合) |        |              |
|-------------------|------------------|--------|--------------|
| 所要時間              | 単位数              | 利用料    | 利用者負担額       |
| 30分未満             | 256 単位           | 2560 円 | <b>256 円</b> |
| 30分以上<br>1時間未満    | 404 単位           | 4040 円 | <b>404 円</b> |
| 1時間以上<br>1時間30分未満 | 587 単位           | 5870 円 | <b>587 円</b> |
| 1時間30分以上<br>2時間未満 | 669 単位           | 6690 円 | <b>669 円</b> |
| 2時間以上<br>2時間30分未満 | 754 単位           | 7540 円 | <b>754 円</b> |
| 2時間30分以上<br>3時間未満 | 837 単位           | 8370 円 | <b>837 円</b> |
| 3時間以上<br>3時間30分未満 | 921 単位           | 9210 円 | <b>921 円</b> |
| 以降<br>30分増す毎に     | 83 単位            | 830 円  | <b>83 円</b>  |

| 内容                | 通院等介助(身体介護を伴わない場合) |        |              |
|-------------------|--------------------|--------|--------------|
| 所要時間              | 単位数                | 利用料    | 利用者負担額       |
| 30分未満             | 106 単位             | 1060 円 | <b>106 円</b> |
| 30分以上<br>1時間未満    | 197 単位             | 1970 円 | <b>197 円</b> |
| 1時間以上<br>1時間30分未満 | 275 単位             | 2750 円 | <b>275 円</b> |
| 1時間30分以上<br>2時間未満 | 345 単位             | 3450 円 | <b>345 円</b> |
| 以降<br>30分増す毎に     | 69 単位              | 690 円  | <b>69 円</b>  |

| 内容                   | 通院等乗降介助 |        |              |
|----------------------|---------|--------|--------------|
|                      | 単位数     | 利用料    | 利用者負担額       |
| 1回(片道)               | 102 単位  | 1020 円 | <b>102 円</b> |
| ※運賃が別途必要になります(料金表別項) |         |        |              |

| 内容                | 重度訪問介護サービス費 |        |              |                          |         |         |               |
|-------------------|-------------|--------|--------------|--------------------------|---------|---------|---------------|
| 所要時間              | 単位数         | 利用料    | 利用者負担額       | ※4時間以上は料金形態が異なります        |         |         |               |
| 1時間未満             | 186 単位      | 1860 円 | <b>186 円</b> | 所要時間                     | 単位数     | 利用料     | 利用者負担額        |
| 1時間以上<br>1時間30分未満 | 277 単位      | 2770 円 | <b>277 円</b> | 4時間以上<br>8時間未満           | 821 単位  | 8210 円  | <b>821 円</b>  |
| 1時間30分以上<br>2時間未満 | 369 単位      | 3690 円 | <b>369 円</b> | ※ 821 単位に30分増す毎 + 85 単位  |         |         |               |
| 2時間以上<br>2時間30分未満 | 461 単位      | 4610 円 | <b>461 円</b> | 8時間以上<br>12時間未満          | 1505 単位 | 15050 円 | <b>1505 円</b> |
| 2時間30分以上<br>3時間未満 | 553 単位      | 5530 円 | <b>553 円</b> | ※ 1505 単位に30分増す毎 + 85 単位 |         |         |               |
| 3時間以上<br>3時間30分未満 | 644 単位      | 6440 円 | <b>644 円</b> | 12時間以上<br>16時間未満         | 2184 単位 | 21840 円 | <b>2184 円</b> |
| 3時間30分以上<br>4時間未満 | 736 単位      | 7360 円 | <b>736 円</b> | ※ 2184 単位に30分増す毎 + 81 単位 |         |         |               |
|                   |             |        |              | 16時間以上<br>20時間未満         | 2834 単位 | 28340 円 | <b>2834 円</b> |
|                   |             |        |              | ※ 2834 単位に30分増す毎 + 86 単位 |         |         |               |
|                   |             |        |              | 20時間以上<br>24時間未満         | 3520 単位 | 35200 円 | <b>3520 円</b> |
|                   |             |        |              | ※ 3520 単位に30分増す毎 + 80 単位 |         |         |               |

| 内容                | 移動介助加算 |        |              |
|-------------------|--------|--------|--------------|
| 所要時間              | 単位数    | 利用料    | 利用者負担額       |
| 1時間未満             | 100 単位 | 1000 円 | <b>100 円</b> |
| 1時間以上<br>1時間30分未満 | 125 単位 | 1250 円 | <b>125 円</b> |
| 1時間30分以上<br>2時間未満 | 150 単位 | 1500 円 | <b>150 円</b> |
| 2時間以上<br>2時間30分未満 | 175 単位 | 1750 円 | <b>175 円</b> |
| 2時間30分以上<br>3時間未満 | 200 単位 | 2000 円 | <b>200 円</b> |
| 3時間以上             | 250 単位 | 2500 円 | <b>250 円</b> |

※通院等乗降介助には実費運賃が必要になります(料金別項記載)

#### 【加算】

以下の要件を満たす場合は、上記全ての基本部分に以下の料金が加算されます(次ページ)

| 加算の種類              | 加算の要件                                                                 | 単位数                        | 利用料    | 利用者負担額 |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------|--------|
| 初回加算               | 新規に居宅介護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                    | 200 単位                     | 2000 円 | 200 円  |
| 利用者負担<br>上限額管理加算   | 利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合 | 150 単位                     | 1500 円 | 150 円  |
| 福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)イ | 厚生労働大臣が定める基準に適合し、介護職員の賃金改善等を実施している                                    | 算定の431/1000の加算<br>基本報酬、各加算 |        |        |

|                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;二人の従業者(訪問介護職員)により訪問を行った場合&gt;</p> <p>1人の従業者による介護が困難と認められる場合等で、利用者の同意のもと2人の従業者でサービスを提供した場合は、2倍の利用者負担額をいただきます。</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&lt;償還払い&gt;</p> <p>事業者が代理受領を行わない場合は、利用者負担額のほか厚生労働省が定める費用の額をいったんお支払いいただきます。この場合、利用者に「サービス提供証明書」を交付します。(「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に申請すると介護給付費が支給されます。)</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 【利用者負担額の上限について】

- ※ 介護給付費対象のサービスの利用者負担額は、上限が定められています。
- ※ 利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください

#### (3) サービス提供に要する実費負担額(介護給付費の対象とならない負担額)

(契約書第5条参照)

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

- ※ 「移動介護」や「通院介助」においてホームヘルパーに公共交通機関などの交通費のほか、入場料、利用料等が必要な場合(サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。)

#### ①通院・外出支援等運賃

- ・ 通院乗降利用に際し、地域毎に異なる10分未満の初乗り運賃を定める
- ・ 10分超過毎に500円の加算を行う

|            |        |
|------------|--------|
| 清川         | 2500 円 |
| 高城         | 2000 円 |
| 旧上南部地区     | 1500 円 |
| 岩代         | 1500 円 |
| 堺          | 1500 円 |
| 上記以外のみなべ町内 | 1000 円 |

#### ②待機・自費

※通院乗降等の待機利用料に関しては、自費と同等の利用料金に準ずる

自費料金(通院等 待機時間含む)

|          |        |
|----------|--------|
| 1時間まで    | 2500 円 |
| 以降30分超過毎 | 1000 円 |

#### (4) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法(契約書第5条参照)

前記(2)、及び(3)の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

|                                                  |
|--------------------------------------------------|
| ア) 自動口座引き落とし(ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。)           |
| イ) 現金払い(サービス提供時に毎回又は月1回定められた日にお支払い願います。)         |
| ウ) 銀行振り込み(期日までに利用者の方がお振込み願います。(手数料は利用者負担となります。)) |

#### (5)利用の中止、変更、追加(契約書第6条)

- ① 利用予定日前に、利用者の都合により、居宅介護計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日17時までには事業者申し出て下さい。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、原則キャンセル料として下記の料金をお支払いいただきます。

※直前のキャンセルであっても、入院や緊急的な治療が必要となるような重篤な疾患の場合(救急搬送や緊急往診の場合)は対象となりません。

|        |       |   |
|--------|-------|---|
| キャンセル料 | 1,000 | 円 |
|--------|-------|---|

- ③ 市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。
- ④ サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパーの稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。
- ⑤ **利用者、家族その他関係者からの暴言、威圧的言動、不当な要求等のカスタマーハラスメントが認められる場合は、職員及び他の利用者の安全確保並びに適切なサービス提供の継続のため、組織的な対応を行うことがあります**

#### (6)実費負担額(交通費等)の変更

実費負担額(交通費等)を変更する場合は、原則としてその2か月前までにご説明します。

#### (7)サービスの利用に関する留意事項

##### 1) 従業者について

- ① サービス提供時に、提供に携わる従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。サービスの提供に携わる従業者が異動や退職等で変更がある場合は、予め利用者に説明するとともに、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します。
- ② 利用者からの従業者の指名はできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

##### 2) サービス提供について

- ① サービスは、「居宅介護計画等」に基づき行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、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 サービス実施のために必要な備品等(水道・ガス・電気を含む)は使用させていただきます。従業者が事故や緊急要件等、利用者に係る事柄に関する連絡の場合、自宅の電話をお借りさせていただきます(事があります。)

##### 3) サービス内容の変更

訪問時に、利用者の体調等の理由により居宅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、利用者の同意を得て、サービス内容の変更をします。その場合、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。

##### 4) 受給者証の確認(契約書第3条参照)

「住所」及び「居宅利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合は速やかに従業者にお知らせください。また、担当ホームヘルパー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いたします。

##### 5) 従業者の禁止行為

従業者は、サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

|                                            |
|--------------------------------------------|
| ① 医療行為                                     |
| ② 利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり          |
| ③ 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受              |
| ④ ご契約者の家族等に対するサービスの提供                      |
| ⑤ 飲酒・喫煙及び飲食                                |
| ⑥ 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又は身体を保護す |

|   |                                              |
|---|----------------------------------------------|
|   | るため緊急やむを得ない場合を除く)                            |
| ⑦ | その他利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為 |

#### 6) 緊急時などの対応

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合わせに基づき、家族、主治医、救急機関等に連絡します。

|       |        |  |
|-------|--------|--|
| 医療機関等 | 主治医の氏名 |  |
|       | 連絡先    |  |
| 緊急連絡先 | 氏名     |  |
|       | 連絡先    |  |

※別紙のアセスメント用紙、申込み書等に記載の場合は不要

#### 7) 秘密の保持と個人情報の保護について

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。

### 8. サービスの実施記録について

#### 1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお、居宅介護計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス完結日より5年間保存します。

#### 2) 利用者の記録や情報の管理、開示について(契約書第8条参照)

本事業所では、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。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。)

### 9. 事故発生時の対応方法及び損害賠償保険への加入(契約書第9条参照)

利用者に対する居宅介護等の提供により事故が発生した場合は、県、市町村及び利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して取った処遇について記録します。

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ます。

本事業所は下記の損害賠償保険に加入しています

|       |                     |
|-------|---------------------|
| 保険会社  | 損保ジャパン日本興亜損害保険株式会社  |
| 保険名   | 賠償責任保険              |
| 補償の概要 | 対人・対物事故、人格権侵害等の賠償補償 |

## 10.苦情等の受付について(契約書第14条参照)

- 1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談(お客様相談係)  
サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

具体的な対応は以下のとおりです。

苦情受付担当者は、利用者等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認するものとします。

(1) 苦情の内容

(2) 苦情申出人の希望等

(3) 第三者委員への報告の要否

(4) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立会の要否

2. 前項(3)、(4)が不要な場合は、苦情解決責任者の話し合いによる解決を図るものとします。

3. 苦情受付担当者が不在の時は、他の職員が代わって受付け、担当者に引き継ぐものとします。

4. 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

なお、上記のほか、本会福祉サービスに関する苦情解決要項に基づき対応させていただきます。

|             |                                          |
|-------------|------------------------------------------|
| ○ 相談窓口(担当者) | 宇井博信                                     |
| ○ 苦情解決責任者   | 土井郁夫                                     |
| ○ 受付時間      | 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00 (祝日と12月29日～1月3日を除く) |

## 2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

| 名前   |  |
|------|--|
| 大崎智美 |  |
| 寺谷敦  |  |

## 3) 行政機関その他苦情受付機関

|                               |      |                   |
|-------------------------------|------|-------------------|
| みなべ町役場<br>住民福祉課               | 所在地  | 和歌山県日高郡みなべ町芝742番地 |
|                               | 電話番号 | 0739-72-2161      |
|                               | Fax  | 0739-72-3893      |
|                               | 受付時間 | 8:30～17:15        |
| 和歌山県運営適正委員会<br>(和歌山県社会福祉協議会内) | 所在地  | 和歌山市手平2丁目1-2      |
|                               | 電話番号 | 073-435-5248      |
|                               | Fax  | 073-435-5226      |
|                               | 受付時間 | 9:00～17:30        |

## 11.非常災害対策

- 1) 適切な衛生管理及び感染症の予防及びまん延の防止等のため、法人内で衛生管理推進員を配置します
- 2) 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し防火管理者または火気・消防等についての責任者を事業所内で定め、年1回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- 3) 前項に規定する訓練の実施にあたって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます

## 12.衛生管理及び感染症の予防策に関する事項

- 1 適切な衛生管理及び感染症の予防及びまん延の防止等のため、法人内で衛生管理推進員を配置します。
- 2 利用者の使用する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、必要に応じ保健所の助言、指導を求めるものとします。
- 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するため、次の各号に掲げる措置を講じるものとします。

|                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------|
| 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、従業者に周知徹底を図る |
| 2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備する。                                            |
| 3) 従業者に対し、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定期的に実施する。                             |

## 13.業務継続計画の策定等

- 1 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画(以下「業務継続計画」という)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- 2 事業所は、提供したサービスに関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
- 3 事業所は、提供したサービスに係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

## 14. 秘密の保持と個人情報の保護について

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。

## 15.人権擁護

事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、人権擁護推進員を置くとともに、従業者に対し、人権の擁護、虐待の防止等に関する研修を実施します

## 16.虐待防止に関する事項

- 1 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。

|                                                         |
|---------------------------------------------------------|
| ① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る |
| ② 虐待の防止のための指針を整備する                                      |
| ③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施する。                          |
| 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。                           |

- 2 事業所は、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、これを関係市町村に通報します。
- 3 従業者は、サービスを提供するに当たっては、当該利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

17.第三者評価の実施状況

|                                 |                                  |
|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 実施している | <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 【実施日： 年 月 日】                    | 【評価機関名： 】                        |
| 【結果の開示状況：                       | 】                                |

令和 年 月 日

指定居宅介護サービス・重度訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました

管理者名： 吉川厚子

説明者／職名

(職名)

(氏名)

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定居宅介護サービス・重度訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所 和歌山県日高郡みなべ町

利用者

代理人住所

代理人氏名