

## 指定訪問介護及び介護保険法に基づく第1号訪問事業重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定訪問介護及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）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 指定訪問介護及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）を提供する事業者について

事業者名称	有限会社さくらコーポレーション
代表者氏名	代表取締役 江本洋子
本社所在地	岡山県浅口郡里庄町大字里見8004番地2

### 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	ヘルパーステーションコスモス
介護保険指定事業所番号	3372701122
事業所所在地	岡山県浅口郡里庄町大字里見8004番地2
連絡先相談担当者名	0865-64-5512 管理者 江本純子
事業所の通常の事業の実施地域	浅口市、里庄町、倉敷市玉島、笠岡市（離島を除く）、井原市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	有限会社さくらコーポレーション（以下「事業者」という。）が開設するヘルパーステーションコスモス（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）（以下「訪問介護事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所に置くべき従業員（以下「従業者」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）を提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の指定訪問介護の従業者は、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、食事の介護その他生活全般にわたる援助を行う。事業所の介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）の従業者は、その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護の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ために必要な援助を行う。訪問介護事業の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、他の居宅サービス事業者その他の保険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。事業者は、その提供する訪問介護事業の質の評価を

	行い、常にその改善を図るものとする。前記のほか、「介護保険法に基づく指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等を定める条例（平成24年岡山県条例第62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、火、水、木、金曜日とする。 ただし、12月30日から1月3日までは除く。
営業時間	9時00分から16時00分までとする。 居宅サービス計画により、休業日、営業時間以外でもサービスの提供を行うことがある。

(4) 事業所の職員体制

管理者	江本 純子
-----	-------

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 指定訪問介護及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>2 訪問介護計画及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）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>3 指定訪問介護及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）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>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

訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>訪問介護計画及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）のサービスを提供します。</li> <li>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。</li> <li>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>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> </ol>	常勤換算 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。	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
	訪問介護計画及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）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及び介護保険法に基づく第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）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> <li>○ 認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。</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。

## (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

## (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

利用者の負担額について、ここでは例として1割の額を記載していますが、当該訪問介護事業が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に、「介護保険負担割合証」に記載された負担割合を乗じた額となります。

【介護給付料金表】

区分	サービス提供 時間数 サービス提供 時間帯	20分未満 (単位数 167)		20分以上 30分未満 (単位数 250)		30分以上 1時間未満 (単位数 396)		1時間以上30分を 増すごと (単位数 579+84)	
		利用料	利用者負担額 (1割)	利用料	利用者負担額 (1割)	利用料	利用者負担額 (1割)	利用料	利用者負担額 (1割)
身体介護	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)	25%の加算							
	深夜 (午後10時～午前6時)	50%の加算							

身体介護に引続き生活援助を行った場合

所要時間が20分から起算して25分を増すごとに、+650円(利用者負担額65円)。但し、70分以上、1,980円(利用者負担額198円)を限度とする。

生活援助	サービス提供 時間数		20分以上 45分未満 (単位数 183)		45分以上 (単位数 225)	
	サービス 提供時間帯					
	昼間		1,790円	179円	2,200円	220円
	早朝・夜間		25% 加算	25%加算	25%加算	25% 加算
	深夜		50% 加算	25%加算	50%加算	50% 加算

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。

※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。  
同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。  
同一の建物に20人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が20人以上居住する建物を言います。

【第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）料金表】

要介護区分	身体介護・生活援助が週1回程度の利用が必要な場合	身体介護・生活援助が週2回程度の利用が必要な場合	身体介護・生活援助が週3回程度の利用が必要な場合
要支援1・2	1,176円	2,349円	3,727円

【加算内容】

	加 算	利用料	利用者負担額	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 10/100	左記の 1 割	1 回当たり
	初 回 加 算	2,000 円	200 円	初回のみ
	介 護 職 員 処 遇 改 善 加 算	(Ⅰ) 所定単位数 の 137/1000	左記の 1 割	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)
	介 護 職 員 等 特 定 処 遇 改 善 加 算	(Ⅱ) 所定単位数 の 42/ 1000	左記の 1 割	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)
	介 護 職 員 等 ベースアップ等支援加算	所定単位数の 24/1000	左記の 1 割	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)

※ 新型コロナウイルス感染症の対策と対応に伴い、令和3年9月30日まで、基本報酬に0.1%を乗じたものを加算として上乘せさせていただきます。

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

※ 初回加算は、新規に訪問介護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と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 介護職員処遇改善加算は、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り組みを行う事業所に認められる加算です。

※ 介護職員等特定処遇改善加算は、技能・経験のある介護職員の処遇を改善するために賃金改善や更なる資質向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。  
(令和6年6月から『介護職員等処遇改善加算Ⅰ(加算率24.5%)』に一本化されます。)

※ 利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合、上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市区町村に居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 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区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、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。

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、運営規定の定めに基づき、移動に要した交通費の実費（タクシーを除く公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、通常の実施地域を超えた地点から片道1kmごとに50円を請求いたします。	
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。	
	1時間前までにご連絡のない場合	1提供当たり500円を請求いたします。
※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

<p>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>	<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15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
<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>	<p>ア 振替日は翌翌月の三日になります（平日の場合）。下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）事業者指定口座への振り込み（下記の金融機関） 【金融機関】中国銀行 笠岡支店 【普通】口座番号 1862730 【口座名義人】有限会社 さくらコーポレーション 代表取締役 江本洋子</p> <p>（イ）利用者口座（中国銀行）からの自動振替 （ウ）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いたします。 （医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

6 サービスの提供に当たって

- (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。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十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 江本 純子
-------------	-----------

(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防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受け入れます。

(6) 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 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>ア 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>イ 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。</p> <p>ウ 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>エ 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>ア 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>イ 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>ウ 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</p>

	となります。)
--	---------

9 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。

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及び第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）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、岡山県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及び第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）の提供により、万が一事故が発生し、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、不可抗力による場合を除き速やかに利用者に対してその損害を賠償します。但し、利用者に重過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除され、または賠償額を減額されることがあります。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

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	介護保険、社会福祉事業者総合保険

11 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。

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ます。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護及び第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス）の提供に当たり、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。

14 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、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) 上記のサービス提供記録は、サービスの提供の日から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) 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。

## 16 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. 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

2. 管理者は、訪問介護職員に事実関係の確認を行う。

3. 相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定する。

4. 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

5. 苦情内容及び検討結果ならびに処理結果を「苦情シート」に記録し、再発防止について全スタッフに徹底を図る。

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> (事業者の担当部署・窓口の名称)	ヘルパーステーションコスモス (所在地) 浅口郡里庄町大字里見 8004 番地 2 (電話番号) 0865-64-5512 (ファックス番号) 0865-64-5512 (受付時間) 午前 9 時 00 分～午後 4 時 00 分 (管理者) 江本 純子
<b>【市町村(保険者)の窓口】</b> (里庄町、笠岡市、浅口市、井原市 玉島)	里庄町健康福祉課 (電話番号) 0865-64-7211 笠岡市長寿支援課 (電話番号) 0865-69-2139 浅口市高齢者支援課 (電話番号) 0865-44-7113 井原市介護保険課 (電話番号) 0865-62-9519 倉敷市介護保険課 (電話番号) 086-522-8185 (玉島支所)
<b>【公的団体の窓口】</b> 岡山県国民健康保険団体連合会	(電話番号) 086-223-8811

17 重要事項説明の年月日

上記内容について、「岡山県介護保険事業の人員、設備、運営に関する基準等を定める条例（平成 24 年岡山県条例第 62 号）」に定める「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。

重要事項説明書の説明年月日	令和 6 年 3 月 5 日
---------------	----------------

事業者	所在地	岡山県浅口郡里庄町大字里見 8004 番地 2
	法人名	有限会社 さくらコーポレーション
	代表者名	代表取締役 江本 洋子
	事業所名	ヘルパーステーションコスモス
	説明者氏名	若松 祐加

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	

代理人	住所	
	氏名	

※ 令和 3 年度介護報酬改定

※ 新型コロナウイルス感染症の対策と対応のための加算の追加（令和 3 年 9 月 30 日まで）

※ 介護職員等ベースアップ等支援加算追加（令和 4 年 10 月 1 日～）