

**「久万高原町社会福祉協議会指定訪問介護事業所」重要事項説明書**  
(介護サービス事業)

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
訪問介護事業（愛媛県指定3873400364）

当事業所は契約者に対して訪問介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意くださいことを次のとおり説明します。

※当事業は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でも利用は可能です。

**1. 事業者**

(1)	法人名	社会福祉法人 久万高原町社会福祉協議会
(2)	法人所在地	愛媛県上浮穴郡久万高原町上黒岩2920番地1
(3)	電話番号	(0892) 56-0750
(4)	代表者氏名	会長 玉泉 豊
(5)	設立年月日	平成16年8月1日

**2. 事業所の概要**

(1)	事業所の種類	訪問介護事業	平成16年8月1日指定 愛媛県指定3873400364
(2)	事業の目的	介護保険法に従い、契約者がある有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、訪問介護（以下「サービス」という。）を提供します。	
(3)	事業所の名称	久万高原町社会福祉協議会指定訪問介護事業所	
(4)	事業所の所在地	愛媛県上浮穴郡久万高原町上黒岩2920番地1	
(5)	事業所の電話番号	(0892) 56-0750	
(6)	事業所の管理者	高橋 恵美	
(7)	当事業所の運営方針	要介護状態の心身の特性に踏まえて、その契約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可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、家事支援、入浴、排泄、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しします。	
(8)	開設年月日	平成16年8月1日	
(9)	事業所が行っている他の業務	国基準訪問型サービス	平成29年4月1日指定 久万高原町指定3873400364

**3. 事業実施地域及び営業時間**

(1)	通常の事業の実施地域	久万高原町（全域） ※但し、当事業所が契約者に対して適切なサービスを提供することが困難と判断した場合、他の事業所等を紹介するなどの措置を行う場合があります。
(2)	受付時間	月曜日から金曜日、午前8時30分～午後5時15分 (但し、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律178号）に規定する休日及び12月29日から1月3日までを除く。)

#### 4. 職員の体制

当事業所では、契約者に対してサービス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

職員の業務内容と配置状況（職員の配置については、指定基準を遵守しています。）

職 種	常 勤	非常勤	指定基準	業務内容
管 理 者	1名 (サービス提供責任者と兼務)	0名	1名	事業所の統括・管理
サービス提供責任者	3名 (内1名管理者と兼務)	0名	2名以上	サービス内容に関する調整や訪問介護計画の作成
訪問介護員(ホームヘルパー)	3名	14名	2.5名以上	契約者の自宅へ訪問し、サービスを提供
介 護 福 祉 士	3名	6名	—	
訪問介護養成研修1級課程修了者(ヘルパー1級)	0名	1名	—	
訪問介護養成研修2級課程修了者(ヘルパー2級)	0名	5名	—	
初任者研修修了者	0名	2名	—	

#### 5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

##### (1) サービスの概要

当事業所は、ケアプランに基づいて、契約者に対して以下のサービスを提供します。

##### ①健康状態の確認

血圧・検温などの健康状態を確認します。

##### ②身体介護

契約者の身体に直接接触して行うサービス（そのために必要となる準備・片付け等の一連の行為含む）

入浴介助…入浴の介助又は、入浴が困難な方は身体を拭く（清拭）等を行います。

排泄介助…排泄の介助、おむつ交換を行います。

食事介助…食事の介助を行います。

体位変換・移動・移乗介助…体位の変換、移動、移乗の介助を行います。

更衣介助・整容…更衣の介助や整容を行います。

服薬介助…薬を飲む介助を行います。

##### ③生活援助

身体介護以外で、本人が行うことが困難な日常生活の援助を行うサービス

調理…一般的な調理、配膳、片付けを行います。（家族分の調理等行いません。）

洗濯…衣類等の洗濯を行います。（家族分の洗濯は行いません。）

掃除…居室の掃除、ゴミ出しを行います。（家族分のごみ出し、その他居室の掃除、大掃除、庭等の敷地の掃除は行いません。）

買い物…日常生活に必要な物品の買い物をを行います。（家族分の品物、嗜好品などの購入や預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

薬の受け取り…薬の受け取りを行います。

衣類の整理・被服の補修…衣類の整理、服のボタン付け、破れのなどの補修を行います。

(2) 介護保険の給付対象となるサービスの利用料金

それぞれのサービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次のとおりです。

サービスに要する時間		20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満	以降30分 増毎に	
身体介護	1. 利用料金	1,630円	2,440円	3,870円	5,670円	820円	
	2. うち、介護保険から 給付される額	負担割合1割	1,467円	2,196円	3,483円	5,103円	738円
		負担割合2割	1,304円	1,952円	3,096円	4,536円	656円
		負担割合3割	1,141円	1,708円	2,709円	3,969円	574円
	3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	負担割合1割	163円	244円	387円	567円	82円
		負担割合2割	326円	488円	774円	1,134円	164円
		負担割合3割	489円	732円	1,161円	1,701円	246円

サービスに要する時間		20分以上45分未満	45分以上	
生活援助	1. 利用料金	1,790円	2,200円	
	2. うち、介護保険から 給付される額	負担割合1割	1,611円	1,980円
		負担割合2割	1,432円	1,760円
		負担割合3割	1,253円	1,540円
	3. サービス利用に係る 自己負担額(1-2)	負担割合1割	179円	220円
		負担割合2割	358円	440円
負担割合3割		537円	660円	

身体介護が中心である指定訪問介護を行った後に、引き続き所定時間30分以上の生活援助が中心である指定訪問介護を行ったときの料金は以下の通りです。

身体介護中心型に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間		20分以上 45分未満	45分以上 70分未満	70分以上
1. 利用料金		650円	1,300円	1,950円
2. うち、介護保険から給付される金額	負担割合1割	585円	1,170円	1,755円
	負担割合2割	520円	1,040円	1,560円
	負担割合3割	455円	910円	1,365円
3. サービス利用に係る自己負担額(1-2)	負担割合1割	65円	130円	195円
	負担割合2割	130円	260円	390円
	負担割合3割	195円	390円	585円

※「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所定時間です。

※上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて、介護給付費体系により計算されます。

①初回加算

新規に訪問介護計画を作成した契約者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行なう場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行なう際に同行訪問した場合、次の金額が加算されます。

負担割合 1割	負担割合 2割	負担割合 3割
200円/月	400円/月	600円/月

②緊急時訪問介護加算

契約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ケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めた時に、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行なった場合、次の金額が加算されます。

負担割合 1割	負担割合 2割	負担割合 3割
100円/回	200円/回	300円/回

③生活機能向上連携加算

自立支援型のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成した場合、次の金額が加算されます。

負担割合 1割	負担割合 2割	負担割合 3割
100円/回	200円/回	300円/回

④介護職員等処遇改善加算

介護分野の職員の処遇改善のため、下記の金額が加算されます。

介護職員等処遇改善加算Ⅲ	所定単位数に 20.7% を乗じた単位数
--------------	----------------------

⑤特別地域加算

サービス確保の観点から、離島等にあつて、人口密度が希薄であり、交通の便が悪いといった地域に所在する事業所が行う一定のサービスについて、下記の金額が加算されます。当該加算は、支給限度額管理の対象外です。

特別地域加算	サービス費用の 15%
--------	-------------

⑥早朝・夜間・深夜加算

平常時間帯（午前 8 時から午後 6 時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば、介護給付の対象となります。

夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）	早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）	深夜（午後 10 時から午前 6 時まで）
25%	25%	50%

⑦ 2人の訪問介護員等による訪問

2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

※ 2人の訪問介護員でサービスを行う場合

(例) ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合

・暴力行為等が見られる方へサービスを行う場合

⑧ 契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く金額が、介護保険から払い戻されます(償還払い)。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。

⑨ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額にあわせて、契約者の負担額を変更します。

(3) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が契約者の負担となります。

① 介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

② 介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額が契約者の負担となります。

	20分以上 30分未満	30分以上 60分未満	60分以上 90分未満	90分以上 (30分増す毎に)
身体介護(利用料金)	2, 440円	3, 870円	5, 670円	820円

	20分以上 45分未満	45分以上
生活援助(利用料金)	1, 790円	2, 200円

③ 下記に掲げるような、介護保険給付の対象となるサービスとしては適当ではないサービスの提供を求められた場合には、サービス提供をお断りさせていただくことがあります。

※ 一般的に介護保険の生活援助の範囲に含まれないと考えられる事例

ア. 「直接契約者の援助に」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

- ・ 契約者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として契約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

イ. 「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・家電器具等の移動、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

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、請求しますので、翌月25日までに下記のいずれかの方法でお支払いください。

ア. 下記指定口座への振込み 【金融機関名】松山市農業協同組合 久万支所 【口座名義】社会福祉法人 久万高原町社会福祉協議会 【口座番号】普通口座 4499521
イ. 金融機関口座からの自動引き落とし ご利用できる金融機関 ・松山市農業協同組合・愛媛銀行・愛媛信用金庫・伊予銀行・ゆうちょ銀行
ウ. 現金支払い

(5) 利用の中止、変更、追加

- ①利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止、変更又は新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービス実施日の前日までに事業者に出してください。
- 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、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の10%ま (自己負担相当額)

- ③サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。
- ④月のサービス利用日は回数については、契約者の状態の変化、ケアプランに位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。契約者の状態の変化等により、居宅介護支援事業所等へ連絡し、必要な相談支援を行います。

## 6. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供を行う訪問介護員を決定します。但し、実際のサービス提供にあたっては、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

①契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望される場合には、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、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業所からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。

訪問介護員を交替する場合は、契約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に、十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

①定められた業務以外の禁止

契約者は「5. 当事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者へ依頼することはできません。

## ②訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護サービスの実施に当たってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

## ③備品等の使用

訪問介護サービスの実施のために必要な物品等（水道・ガス・電気を含む）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

サービスの利用当日に、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行います。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。

## (5) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次の該当する行為は行いません。

### ①医療行為

### ②契約者若しくはその家族との金銭又は高価な物品の授受

### ③契約者の家族等に対する訪問介護サービスの提供

### ④飲酒及び契約者若しくはその家族等の同意なしに行う喫煙

### ⑤契約者若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

### ⑥その他契約者若しくはその家族等に行う迷惑行為

## (6) サービス提供における事業者の義務

当事業者では、契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

### ①契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。

### ②契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、主治医と連携のうえ、契約者又はその家族等から聴取、確認します。

### ③サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医に確認する等、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。

### ④契約者に提供したサービスについて記録を作成し、完結の日から5年間保管するとともに、契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

## 7. 守秘義務

(1) 事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者又はその家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

(2) 但し、契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者の心身等の情報を提供します。

(3) サービス担当者会議など、契約者に係る他の居宅介護支援事業者等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、その情報が用いられる者の事前の同意を文書により得た上で、契約者又はそのご家族等の個人情報を用いることができます。

## 8. 事故発生の対応

(1) 事業者は、サービス提供時において事故が発生した場合は、市町村、契約者の家族、契約者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとします。

(2) 事業者は、事故が生じた際、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じるものとします。また、事項の状況及び事故に対して採った処置について記録を行います。

## 9. 衛生管理及び従業者等の健康管理等

事業者は事業所において感染が発生し、又はまん延しないように、次に各号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ヶ月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ります。
- (2) 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指針を整備します。
- (3) 事業所において、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します。

## 10. 虐待防止に関する事項

事業者は契約者の人権の擁護、虐待の発生またはその再発を防止するための次の措置を講じています。

- (1) 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するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止のための指針を整備します。
- (3) 虐待防止するための定期的な研修を実施します。
- (4) 虐待の防止に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置します。

従業者はサービス提供中に、該当事業所従業者又は擁護者（契約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契約者を発見した場合は速やかに、これを市町村に通報するものとします。

### ※高齢者虐待防止措置未実施減算なし

当事業所における虐待通報の受付

当事業所における虐待通報やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

虐待通報受付窓口	所在地	上浮穴郡久万高原町上黒岩2920番地1
	窓口機関名	久万高原町社会福祉協議会 本所
	担当者	山之内 砂有美
	電話番号	(0892) 56-0750
	FAX	(0892) 56-0166
受付時間	月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分 (但し、国民の休日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び12月29日～1月3日を除く)	

## 11. 身体的拘束等に関する事項

- (1) サービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するための緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行わないものとします。
- (2) 前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するものとします。

## 12. 業務提供体制確保

事業者は、適正なサービスの提供を確保する観点から、職場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します。

## 13. 業務継続計画の策定等

事業者は、感染症や非常災害の発生時において、契約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を策定し、当該業務継続

計画にしがたい必要な措置を講じるものとします。

- (1) 事業者は、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実施するものとします。
- (2) 事業者は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じ業務継続計画の変更を行うものとします。

**※業務継続計画未実施減算なし**

#### 14. 損害賠償について

事業者の責任により契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

#### 15. サービス利用をやめる場合

- (1) 契約の有効期間は、契約締結の日から契約者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の前日までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。契約期間中は、以下のような事由がない限り継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ①契約者が死亡した場合
- ②要介護認定又は要支援認定により、契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ③事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により、事業所を閉鎖した場合
- ④施設の滅失や重大な毀損により、契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥契約者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

- (2) 契約者から解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、契約者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の前日までに解約届出書をご提出ください。但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ①サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ②契約者が入院された場合
- ③契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④事業者若しくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める訪問介護サービスを実施しない場合
- ⑤事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者若しくはサービス従事者が故意又は過失により契約者の身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合

- (3) 事業者から解約・契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②契約者による、サービス利用料金の支払いが3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しく不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(4) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

16. 苦情の受付について

(1) 苦情の受付

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。

苦情受付窓口	所在地	上浮穴郡久万高原町上黒岩2920番地1
	窓口機関名	久万高原町社会福祉協議会 久万高原町社会福祉協議会指定訪問介護事業所
	責任者	管理者 高橋 恵美
	電話番号	(0892) 56-0750
	F A X	(0892) 56-0166
苦情解決第三者委員 ※別紙1参照	所在地	上浮穴郡久万高原町上黒岩2920番地1
	窓口機関名	久万高原町社会福祉協議会
	電話番号	(0892) 56-0750
	F A X	(0892) 56-0166
受付時間	月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分 (但し、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び12月29日～1月3日を除く)	

(2) 行政機関その他苦情受付機関

久万高原町地域 包括支援センター	所在地	上浮穴郡久万高原町久万212
	電話番号	(0892) 50-0230
	F A X	(0892) 21-2860
	受付時間	月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分
久万高原町役場 *保健福祉課 *長寿介護班 *介護保険係	所在地	上浮穴郡久万高原町久万212
	電話番号	(0892) 21-1111
	F A X	(0892) 21-2860
	受付時間	月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分
国民健康保険団体連合会 *介護・保健課	所在地	松山市高岡町101-1
	電話番号	(089) 968-8700
	F A X	(089) 968-8717
	受付時間	月曜日から金曜日 午前8時30分～午後5時15分
愛媛県社会福祉協議会 *愛媛県運営適正化委員会 *苦情解決部会 (救ピット委員会)	所在地	松山市持田三丁目8-15
	電話番号	(089) 998-3477
	F A X	(089) 921-8939
	受付時間	月曜日から金曜日 午前9時00分～午後4時00分

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号(平成11年3月31日)第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

## 苦情解決第三者委員

苦情解決における社会性や客観性を確保するとともに、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、2名以上の第三者委員を設置し、次の職務を行います。

- (1) 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- (2) 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- (3) 利用者からの苦情の直接受付
- (4) 苦情申出人への助言
- (5) 本会への助言
- (6) 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- (7) 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- (8) 日常的な状況把握と意見聴取

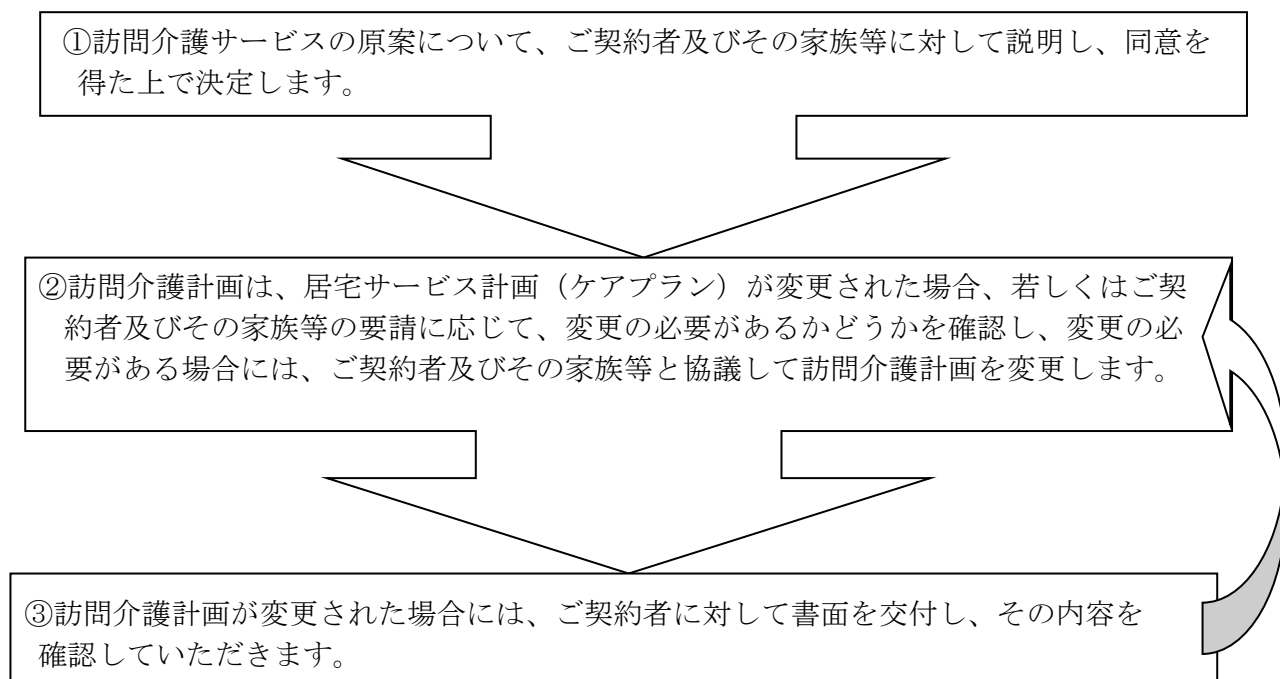
## ＜苦情解決第三者委員等＞

職 名	氏 名	備 考
第 三 者 委 員	中川 武志	
第 三 者 委 員	山下 元司	
苦 情 解 決 責 任 者	菅 将朝	事務局長
苦 情 受 付 担 当 者	相原 美奈	総務課長
苦 情 受 付 担 当 者	釣井 ひとみ	地域福祉課長 兼久万支所 支所長
苦 情 受 付 担 当 者	渡部 亜矢	在宅福祉課長 兼美川通所介護事業所 管理者 兼柳谷支所長・柳谷通所介護事業所管理者
苦 情 受 付 担 当 者	日野 大樹	面河支所 支所長 兼面河通所介護事業所 管理者
苦 情 受 付 担 当 者	山之内 砂有美	居宅介護支援事業所 班長
苦 情 受 付 担 当 者	高橋 恵美	訪問介護事業所 管理者
苦 情 受 付 担 当 者	倉橋 真未	障害者相談支援事業所 管理者

## <重要事項説明書付属文書>

### 1. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「訪問介護計画書」に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）



(2) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

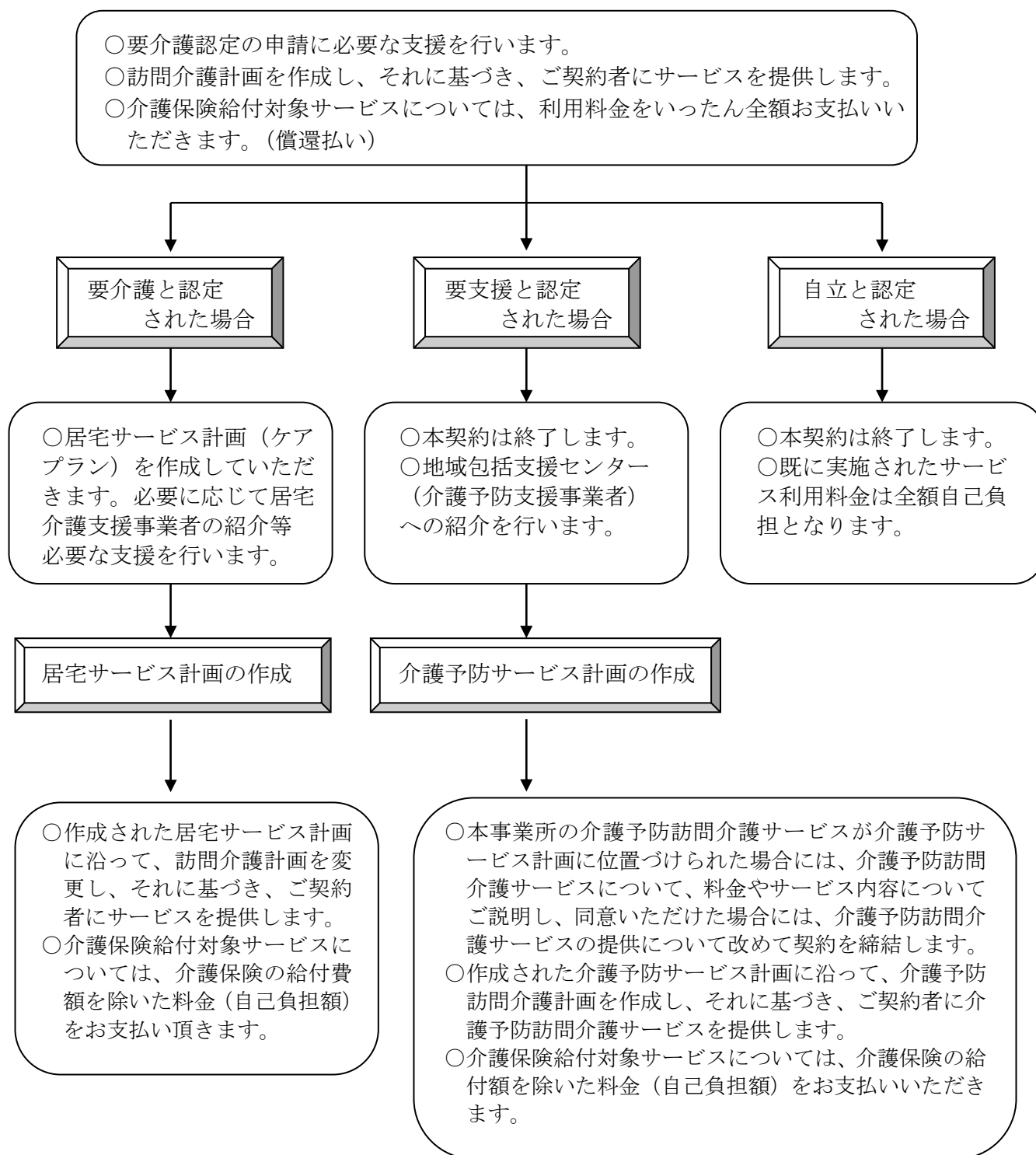
#### ①要介護認定を受けている場合

- 居宅介護支援事業者の紹介等必要な支援を行います。
- 訪問介護計画を作成し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、利用料金をいったん全額お支払いいただきます。（償還払い）

居宅サービス計画（ケアプラン）の作成

- 作成された居宅サービス計画に沿って、訪問介護計画を変更し、それに基づき、ご契約者にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

## ②要介護認定を受けていない場合



令和 年 月 日

訪問介護(介護サービス)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。なお、説明した重要事項説明書は、利用者に1部お渡しします。

久万高原町社会福祉協議会指定訪問介護事業所

説明者 氏名 \_\_\_\_\_

《利用者》 私は、本書面に基づいて、事業者から訪問介護(介護サービス)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 上浮穴郡久万高原町

氏名 \_\_\_\_\_

(代筆者) 利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

氏名 \_\_\_\_\_ 続柄 \_\_\_\_\_

《代理人》 私は、本人の契約意思を確認の上、本人に代わり、上記署名をおこないました。

代理人住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

続柄等 \_\_\_\_\_