

# 介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業

## (訪問介護相当)

### 重要事項説明書

桜の丘訪問介護事業所

当事業所は、甲佐町の指定を受けています。(指定第4372800450)

当事業者は、ご契約者に対して、指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業(訪問介護相当)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内容、契約上ご注意いただきたいことを、次の通り説明致します。

当サービスの利用は、原則として町から事業対象者と認定された方及び要支援と認定された方が対象となります。

#### 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 綾友会
- (2) 法人所在地 熊本県上益城郡甲佐町西寒野 1161 番地
- (3) 電話番号 096-234-1191
- (4) 代表者氏名 理事長 谷田理一郎
- (5) 設立年月日 昭和 59 年 9 月 29 日

#### 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業所  
(訪問介護相当)

令和6年4月1日 指定 甲佐町 4372800450 号

- (2) 事業所の目的 指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業所(訪問介護相当)は、介護保険法その他関係法令に従い、ご契約者(以下「利用者」という。)がその有する能力に応じ可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、

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ごすことができるように支援することを目的として、ご契約者に介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業（訪問介護相当）サービスを提供します。

(3) 施設の名称 桜の丘訪問介護事業所

(4) 施設の所在地 熊本県上益城郡甲佐町西寒野 1160-1 番地

(5) 電話番号 096-237-6277

(6) 管理者氏名 高見芳雄

(7) 当事業所の運営方針

1. 事業において提供する訪問介護は、「甲佐町介護予防・日常生活支援総合事業実施綱要」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

関係する市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービスなどと連携を図りながら、利用者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、利用者の要支援状態の軽減や悪化の防止、もしくは要介護状態となることの予防のため、適切なサービスの提供に努めます。個人の情報に接する機会が多いことを自覚し、職務上知り得た個人の情報を漏らさぬよう厳守します。

2. 利用者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供を努めるとともに利用者及びその家族のニーズを的確に捉え、個別に介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業（訪問介護相当）計画（以下「訪問型サービス計画」という。）を作成することにより、利用者が必要とする適切なサービスを提供します。

3. 事業者は、訪問型サービス計画に定めた内容について、利用者又はその家族にわかりやすく説明します。

4. 訪問型サービス計画に沿って提供したサービスの質の評価をします。

(8) 営業日および営業時間

営業日	月曜日から土曜日（12月31日～1月3日は除く）
営業時間	8：30～17：30
特記	ただし、訪問型サービス計画の訪問日・訪問時間にてサービスの提供を致します。

3. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業(訪問介護相当)サービスを提供する職員として、以下の職員を配置しています。

職員の配置については、指定基準を遵守しています。

〈職員の配置状況〉

職 種	人 数	資 格 等
1. 管理者	1名	兼務
2. サービス提供責任者	1名以上	専従 介護福祉士
3. 訪問介護員	3名以上	有資格者

〈訪問介護員の勤務体制〉 別紙（1）の訪問介護員の勤務体制を参照

4. 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) 事業所の実施地域

通常の実施地域は、甲佐町

(2) サービスの内容

〔身体介護〕

- ・入浴介助
- ・衣類着脱の介助
- ・身体の清拭 等

〔生活援助〕

- ・掃除、洗濯、調理介助
- ・生活必需品の買い物
- ・その他必要な家事援助

- (3) サービスを利用した場合の基本利用料は、別紙(2)「サービス料金表」の利用者負担金となります。原則として負担割合証に応じた額です。ただし、給付の範囲を超えたサービス料金は全額自己負担となります。
- (4) 事業費の額の改定により、利用料等に変更が生じた場合は、契約者に対して速やかに変更の時期及び変更後の金額を説明の上、変更後の利用料等を請求できるものとします。
- (5) 事業者は、利用月のサービス利用合計額記載の請求書に明細を付して請求します。請求書は、利用月の翌月の10日までに利用者宛てお届けいたします。
- (6) 利用者は、当月の料金の合計額を翌月の20日までにお支払い願います。  
お支払い方法については、銀行、郵便局もしくは農協の口座振替にてお支払いください。
- (7) 事業者は、利用者から料金の支払を受けたときは、利用者に対して領収書を発行いたします。
- (8) 居宅においてサービス従事者がサービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話の費用は、利用者の負担となります。
- (9) 通常の実施区域外の地区にサービスを行う場合は、実施区域外より要した交通費を、1kmあたり30円頂きます。

## 5. 苦情・相談受付について

### (1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、以下の専門窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 職名 サービス提供責任者 吉田沙紀
- 受付時間 事業所窓口 8:30 ~ 17:30  
その他の時間 併設事業所により 24時間受付
- 連絡先 電話 096-237-6277 桜の丘(併設) 096-234-1191

### (2) 第三者委員について

別紙「苦情解決の制度について」に基づき対応します。

(3) 行政機関その他の苦情受け付け機関

甲佐町役場 介護保険係	所在地 上益城郡甲佐町豊内 719-4 電話番号 096-234-1111 FAX 096-234-3964
国民健康保険団体連合会 (熊本県)	所在地 熊本市東区健軍 1 丁目 18-7 電話番号 096-214-1101 FAX 096-214-1105
熊本県社会福祉協議会	所在地 熊本市中央区南千反畑町 3-7 電話番号 096-324-5454 FAX 096-355-5440

6. 第三者評価の実施について

当法人では第三者評価は実施しておりません。

7. 事故発生および緊急時における対応

(1) 事業者は、現に介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業(訪問介護相当)サービスの提供を行っているときに利用者の病状に急変が生じた場合、その他必要な場合、速やかに利用者の主治医に連絡するとともに、救急隊、緊急連絡先(家族等)、介護予防サービス・支援計画を作成した居宅介護支援事業者(地域包括支援センター)へ連絡します。

(2) 事業所は、前項の事故の状況及び事故に際してとった処置を記録しておきます。

8. 秘密保持

(1) 事業者及びサービス従事者は、介護予防・日常生活支援総合事業第 1 号訪問事業(訪問介護相当)サービスを提供するうえで知り得た利用者及びその家族に関する情報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) 事業所は、利用者の医療上、緊急の必要性がある場合には、利用者に関する情報を医療機関等に提供できるものとします。

(3) 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者等の個人情報を用いる場合には、事前に本人の同意を文書で得るものとします。

## 9. 個人情報の利用目的について

別紙、個人情報の利用目的の要領にて適切に対応します。

## 10. 損害賠償責任について

事業者は、介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業(訪問介護相当)サービスの提供中に賠償すべき事故が発生した場合、利用者に対し速やかに賠償する責任を負います。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には損害賠償責任を減じることができるものとします。

## 11. 虐待防止のための措置・身体拘束適正化について

- (1) 当事業所は、利用者の尊厳を守るという基本的な考えのもと、虐待は決して行いません。身体拘束も緊急やむ得ない場合を除き、原則として行いません。当事業所は、利用者の人格を尊重する視点に立ってサービスに努め、また虐待の防止に必要な措置を講じるとともに、虐待を受けている恐れがある場合は、ただちに防止策を講じ、県または町の福祉課へ報告します。
- (2) 当事業所は、虐待の防止のための対策を検討する、身体拘束適正化検討委員会・高齢者虐待防止対策委員会を定期的に開催しています。
- (3) 従業者に対して虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (4) 当事業所が身体拘束を緊急やむを得ず実施する場合は、次の3つの要件を満たした時とし、実施した場合は速やかに身体拘束を解除できるように努めるとともに適切に記録します。
  - ① 切迫性：利用者本人または他の利用者等の生命また身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
  - ② 非代替性（ひだいたいせい）：身体拘束その他の行動制限に他に代わる対応方法がない。
  - ③ 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。

## 12.衛生管理等

(1) 事業所は、訪問介護等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めるものとする。

(2) 事業所は事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように次の各号に掲げる措置を講じるものとする。

①事業所における感染症の予防及び蔓延の防止のための対策を検討する委員会を年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事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備する。

③事業所において従業者に対し、感染症の予防及び蔓延の防止のための研修及び訓練を定期的実施する。

令和      年      月      日

指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業(訪問介護相当)サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

※文書簡略に鑑み、記名(印字・又はゴム印)の場合のみ要押印とし、署名の場合のみ省略とします。

桜の丘訪問介護事業所

説明者職名      サービス提供責任者      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、指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業(訪問介護相当)サービスの提供開始及び個人情報の利用目的に同意しました。また、本書面が契約書の別紙となることについても同意します。

利用者      住 所

氏 名

代理人等      住 所

氏 名

(続 柄)



介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業

重要事項説明書 4 別紙(2) サービス料金表

令和6年6月1日施行

下記の料金表によって、基本部分のご利用に応じたサービス利用料金から市町村給付費額を除いた金額(利用者負担額)に、該当する加算・減算の上、算定された金額(以下「利用者負担金」という。)に、介護職員処遇改善加算を加えた金額をお支払いください。

下記サービス料金は、ご契約者の介護保険負担割合証に応じて異なります。

[基本部分]

1.サービス利用料金 (1月につき)		訪問型相当サービス費 (11)	訪問型相当サービス費 (12)	訪問型相当サービス費 (13)
		11,760円	23,490円	37,270円
	負担割合			
2.市町村 からの給 付額	9割	10,584円	21,141円	33,543円
	8割	9,408円	18,792円	29,816円
	7割	8,232円	16,443円	26,089円
3.利用者 負担額	1割	1,176円	2,349円	3,727円
	2割	2,352円	4,698円	7,454円
	3割	3,528円	7,047円	11,181円

初回加算 1月につき200円

生活機能向上連携加算 1月につき100円

【減算】

事業所と同一建物の利用者又はこれ以外の同一の建物の利用者20人以上にサービスを行なう場合  
利用者負担額の10%を減額

【加算】

介護職員等処遇改善加算Ⅰ 利用者負担金の24.5%

# 利用者からの苦情を処理するために

## 講ずる措置の概要

事業所又は施設名	桜の丘訪問介護事業所
申請するサービスの種類	指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業
<p>1. 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野1160-1 桜の丘訪問介護事業所 Tel 096-237-6277 担当者 サービス提供責任者 吉田沙紀（介護福祉士）</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 苦情処理台帳に記載。</li><li>・ 苦情処理についての事実確認を行う。</li><li>・ 苦情処理方法を記載し、管理者決議。</li><li>・ 苦情処理について、関係者との連携を行う。</li><li>・ 苦情処理の改善について、利用者に確認を行う。</li><li>・ 苦情処理は、1日以内に行われることを原則とする。</li><li>・ 苦情処理についての成果等を台帳に記録する。</li></ul> <p>3. 苦情についての介護予防支援事業者に対する対応方針等</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 介護予防支援事業者に苦情報告と改善についての連絡を行う。</li></ul> <p>4. その他参考事項</p> <p>当事業所の行う介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業に対する苦情処理については、以下のとおり対処する。</p> <p>1. 介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業計画におけるサービス内容に対する苦情については、利用者、介護予防支援事業者と協議し内容を確認のうえ見直しをする。</p> <p>協議の上、解決しない苦情は、場合によっては県の処理機関への申し立ての援助をする。</p> <p>2. 人間関係に基づく苦情については、利用者や家族、介護予防支援事業者、保険者と話し合いのうえ、解決を図る。</p> <p>5. 公共機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 市町村介護保険相談窓口 電話番号 096-234-1111</li><li>・ 熊本県国民健康保険団体連合会（国保連） 電話番号 096-214-1101</li></ul>	

ご利用の皆様へ

## 苦情解決の制度について

### ●もしご不満に思うことがあるときは

桜の丘が提供する諸サービスについては、すべての皆様にご満足いただけるよう職員一同日々全力を尽くしております。

しかし、サービスご利用の方ならびにご家族の方で、桜の丘へのご不満や改善を望むことがありましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

### ●第三者委員とは

第三者委員とは、サービス利用者と桜の丘の間に入って、問題を公平・中立な立場で円滑・円満に解決するために設けられた制度です。希望される場合は第三者委員を交えて話し合いもできます。

当桜の丘の第三者委員は

関 輝明	氏	綾友会監事・行政書士
上村 美智子	氏	元甲佐町役場職員

### ●施設長に話を聞いてほしい場合

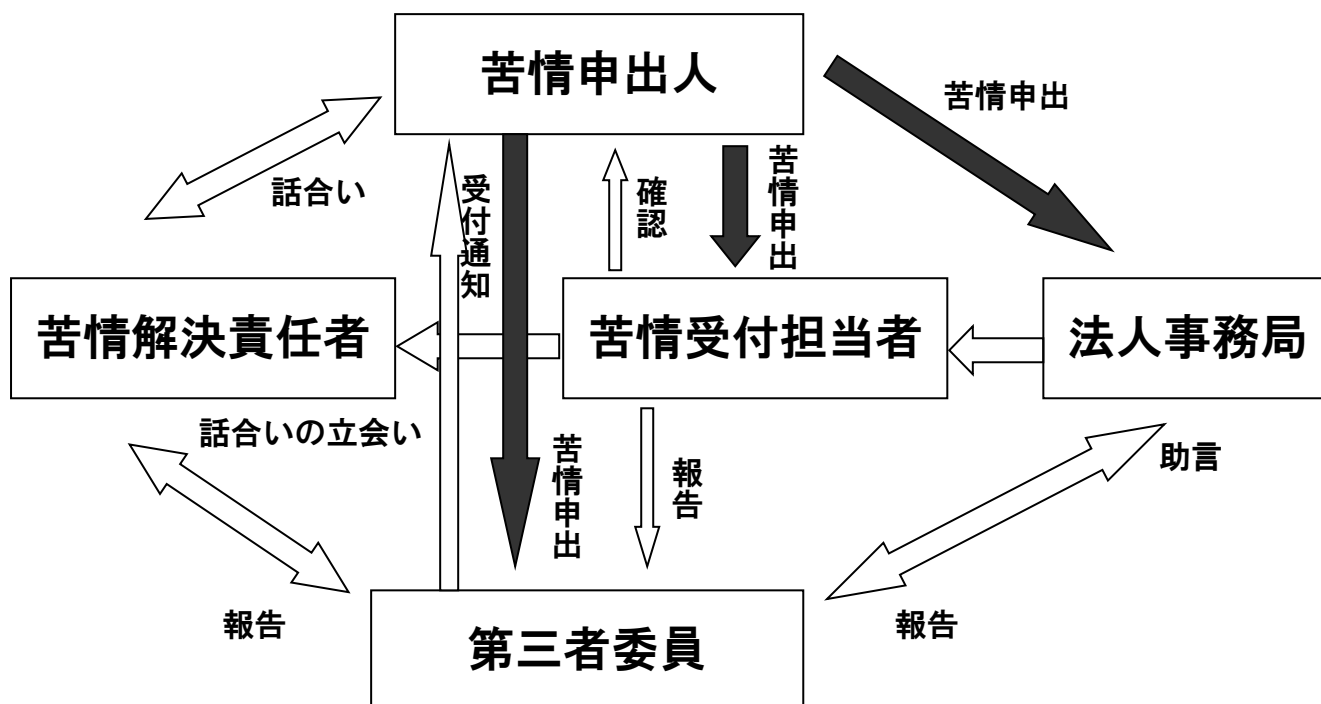
施設長は苦情解決責任者です。施設長に直接会って話し合いを希望する場合は桜の丘の苦情受付担当者の吉田沙紀までお申し出ください。

### ●名前を出したくないけれど・・・

匿名での苦情申し出もできますので、桜の丘に備え付けの苦情受付箱へ投函するか、切手を貼って郵送してください。

### ●費用は一切かかりません。

## ●苦情解決の仕組み



## 苦情の申し出先

〒861-4609

熊本県上益城郡甲佐町西寒野 1160-1

桜の丘訪問介護事業所 苦情受付担当者

吉田 沙紀

T E L 096-237-6277

F A X 096-235-3520

〒861-4609

熊本県上益城郡甲佐町西寒野 1161

社会福祉法人 綾友会 事務局

T E L 096-234-1191

F A X 096-234-1108

E メール info@sakuranooka.or.jp

〒869-0416

熊本県宇土市松山町 1408-1

介護老人福祉施設桜の丘 第三者委員

関 輝明

T E L 090-7384-3172

〒861-3243

熊本県上益城郡甲佐町白旗 1329

介護老人福祉施設桜の丘 第三者委員

上村 美智子

T E L 096-234-0176

## 個人情報に関する基本方針

社会福祉法人綾友会（以下、「法人」という）は、利用者及び家族の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

### 記

#### 1. 個人情報の適切な取得、管理、開示、委託

①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。

②個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。

③法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

#### 2. 個人情報の安全性確保の措置

①法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行ないます。

②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

#### 3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話096-234-1191 高見芳雄）までお問い合わせください。

#### 4. 苦情の対応

法人は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

社会福祉法人 綾友会  
理事長 谷田理一郎  
桜の丘訪問介護事業所  
管理者 高見 芳雄

# 個人情報の利用に関する同意書

社会福祉法人綾友会では、個人情報保護法及び利用者及び家族の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者等の個人情報の「利用目的」を公表します。

## 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

### 1. 事業所内部での利用目的

- ① 事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用にかかる事業所の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 利用開始終了等の管理
  - ・ 会計、経理
  - ・ 介護事故、緊急時等の報告
  - ・ 当該利用者の介護サービスの向上

### 2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - ・ 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所、協力医療機関等との連携、照会への回答
  - ・ その他の業務委託
  - ・ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
  - ・ 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち
  - ・ 保険事務の委託（一部委託含む）
  - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
  - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

## 【上記以外の利用目的】

### 1. 事業所内部での利用に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち次のもの
  - ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
  - ・ 事業所等において行われる学生等の実習への協力
  - ・ 事業所において行われる事例研究等

### 2. 他の事業所への情報提供に係る利用目的

- ① 事業所の管理運営業務のうち
  - ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人及び家族の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことは致しません。