

「障害者居宅介護・障害者重度訪問介護」重要事項説明書

当事業所は障害者自立支援法の指定を受けています。
(山形県指定 第 0610300535 号)

当事業所はご利用者に対して指定居宅介護及び指定重度訪問介護を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上のご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

目 次

1 事業者	2
2 事業所の概要	2
3 事業実施地域及び営業時間	3
4 従業員の体制	3
5 当事業所が提供するサービスと利用料金	4
6 サービスの利用に関する留意事項	9
7 虐待の防止について	10
8 身体拘束に関して	10
9 衛生管理に関して	10
10 サービス利用にあたっての禁止事項	10
11 災害時等によるサービスの変更・中止について	11
12 事故発生時の対応方法	11
13 緊急時の対応方法	11
14 サービス提供の記録	11
15 心身状況の把握	11
16 連絡調整に対する協力	11
17 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携	11
18 身分証携行義務	12
19 秘密の保持と個人情報の保護	12
20 苦情解決の体制及び手順	12
21 福祉サービス第三者評価実施状況	13

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人一幸会
- (2) 法人所在地 鶴岡市美原町 4 番 40 号
- (3) 電話番号 **0235—25—2881**(代表)
- (4) 代表者氏名 理事長 北楯 祥子
- (5) 設立年月日 平成元年 6 月 13 日
- (6) 事業者が行っている業務
 - ① 介護老人福祉施設池幸園 指定介護福祉施設サービスを提供 定員 80 名
 - ② サテライト池幸園 指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を提供 定員 29 名
 - ③ 池幸園ショートステイ 指定短期入所生活介護・指定介護予防入所生活介護を提供 定員 12 名
 - ④ デイサービスセンター健楽園 指定通所介護・指定介護予防通所介護を提供 鶴岡市通所型サービス（現行相当）を提供 定員 30 名（日曜日 定員 20 名）
 - ⑤ 健楽園ホームヘルパーセンター 指定訪問介護・指定介護予防訪問介護 指定障害者居宅介護・指定障害者重度訪問介護を提供 鶴岡市訪問型サービス（現行相当・サービス A）を提供
 - ⑥ 健楽園居宅介護支援センターみはら 指定居宅介護支援を提供
 - ⑦ 健楽園地域包括支援センター 鶴岡市委託事業・指定介護予防支援
 - ⑧ 小規模多機能型居宅介護事業健楽園「つどい」 指定小規模多機能型居宅介護・指定介護予防小規模多機能型居宅介護を提供 登録 25 名
 - ⑨ さん・陽光 登録サービス付き高齢者向け住宅 定員 20 名

2 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護・指定重度訪問介護事業所・平成 25 年 3 月 25 日指定 山形県知事・指令庄総保福第 185 号
- (2) 事業の目的
社会福祉法人一幸会が設置する健楽園ホームヘルパーセンター（以下「事業所」という。）において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護（以下「指定居宅介護」という。）重度訪問介護（以下「指定重度訪問介護」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護、指定重度訪問介護（以下「指定サービス」という。）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害時及び障害児の保護者（以下「利用者等」という。）の意志及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定サービスの提供を確保することを目的とします。
- (3) 事業所の名称 健楽園ホームヘルパーセンター
- (4) 事業所の所在地 鶴岡市美原町 3 番 7 号

(5) 電話番号 0235-25-3047 FAX 0235-25-0797

(6) 事業所長名 所長 瀧澤 享子

(7) 事業所の運営方針

事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等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、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、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なうものとします。

(8) 開設年月日 平成 25 年 4 月 1 日（平成 2 年 4 月 1 日より鶴岡市からホームヘルパー派遣事業を受託）

3 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業の実施地域 鶴岡市のうち次に掲げる地域

鶴岡地域、藤島地域、羽黒地域、楡引地域

(2) 営業日及び営業時間

① 営業日 毎日

② 受付期間 月曜日から金曜日まで 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで

③ サービス提供時間帯 通常の時間帯は午前 8 時から午後 6 時まで

4 従業員の体制

当事業所では、ご利用者に対して指定居宅介護及び指定重度訪問介護のサービスを提供する従業員として、以下の職種の従業員を配置します。

従業員の職種	常勤	非常勤	職務の内容
管理者	1 名 (兼務)		管理者は、従業者及び事業の管理を一元的に行なうとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	2 名		利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画（以下「居宅介護計画等」という。）を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。また、居宅介護計画等の実施状況の把握を行い、必要に応じて変更を行います。 利用の申し込みに係る調整や従業者に対する技術指導を行います。
訪問介護員	4 名	3 名	居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。また、サービス提供後、サービスの提供日、内容、利用者の心身状況等について、サービス提供者に報告を行います。

※ 従業員の配置については、指定基準を遵守しています。

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

(1) サービスの主たる対象者

身体障害、知的障害、精神障害(発達障害を含む)、難病及び児童のこれらの障害

(2) 提供するサービス内容

サービス区分と種類	サービス内容
居宅介護計画等の作成	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居宅介護計画等を作成し、必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助・・・食事の介助を行います。 排泄介助・・・排泄の介助、おむつ交換を行います。 入浴介助・・・衣類の着脱、入浴の介助を行います。入浴が困難な時は体を拭くなど清拭を行います。 その他・・・褥瘡(床ずれ)防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	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。 その他・・・利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 預貯金の引き出し、預け入れは行いません。
通院介助等	通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動(公的手続又は障害福祉サービスの利用に係る相談の為に利用する場合に限る)のため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。
重度訪問介護	重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排泄・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他	生活等に関する相談や助言をします。

(3) 従業者の禁止行為

従業者はサービス提供にあたって次の行為は行いません。

- ・医療行為
- ・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
- ・利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ・利用者の同居家族に対するサービス
- ・利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草取り、植物の水やり等
- ・利用者の居室等での飲酒、喫煙、飲食

- ・身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や身体を保護するため緊急やむ得ない場合を除く)
- ・利用者又は家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

(4) サービス利用料金と利用者負担額

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鶴岡市から直接受け取る（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いただきます。（定率負担又は利用者負担額といいます）

なお、定率負担又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領証をご確認ください。

◆障害者の利用者負担

所得区分	世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得 1	市町村民税非課税世帯であって障害者本人の収入が年収 80 万円（障害基礎年金 2 級相当額）以下の方	0 円
低所得 2	低所得 1 以外の市町村民税非課税世帯の方	0 円
一般	市町村民税課税世帯	
所得割 16 万円未満		9,300 円
所得割 16 万円以上		37,200 円

◆障害児の利用者負担

生活保護	生活保護受給世帯	0 円
低所得 1・2	市町村民税非課税世帯	0 円
一般	所得割 28 万円未満	4,600 円

◆利用料金の目安は、次表のとおりです。（料金例）

サービスの種類時間等		利用料	自己負担額
身体介護	30 分未満	2,560 円	256 円
	30 分以上 1 時間未満	4,040 円	404 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	5,870 円	587 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	6,690 円	669 円
通院介助 (身体介護を伴う場合)	30 分未満	2,560 円	256 円
	30 分以上 1 時間未満	4,040 円	404 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	5,870 円	587 円
	1 時間 30 分以上	6,690 円	669 円
家事援助	30 分未満	1,060 円	106 円
	30 分以上 45 分未満	1,530 円	153 円

	45 分以上 1 時間未満	1,970 円	197 円
	1 時間以上 1 時間 15 分未満	2,390 円	239 円
	1 時間 15 分以上 1 時間 30 分未満	2,750 円	275 円
	1 時間 30 分以上	3,110 円に 15 分を増すごとに 350 円加算	311 円に 15 分を増すごとに 35 円加算
通院等介助 (身体介護を伴わない場合)	30 分未満	1,060 円	106 円
	30 分以上 1 時間未満	1,970 円	197 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	2,750 円	275 円
	1 時間 30 分以上	2,750 円	275 円
	1 時間未満	3,450 円	345 円
	1 時間 30 分以上	3,450 円に 15 分を増すごとに 690 円加算	345 円に 15 分を増すごとに 69 円加算
重度訪問介護	1 時間以上 1 時間 30 分未満	2,770 円	277 円
	1 時間 30 分以上 2 時間未満	3,690 円	369 円

【利用料の計算】

◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が指定サービスを行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000 円	200 円	1 月あたり

◆利用者の依頼により、利用者及びその世帯としての上限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は、以下の料金が加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,500 円	150 円	1 月あたり

◆居宅介護計画等に位置付けられていない居宅介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額	
緊急時加算	1,000 円	100 円	1 回につき (月 2 回まで)

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前 6 時～午前 8 時	午後 6 時～午後 10 時	午後 10 時～午前 6 時
加算割合	25%増し	25%増し	50%増し

- ※ サービスに要する時数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅介護計画等に位置付けられた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者 2 人で訪問した場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍となります。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない（利用者が償還払いを希望する）場合は、介護給付費等の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」を添えて鶴岡市に介護給付費等の支給（利用者負担額を除く）を申請してください。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されているサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 通院等のため乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間（20～30 分程度以上）を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院介助（身体介護を伴う場合）」を算定します。
- ※ 「通院介助（身体介護を伴う場合）」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助、食事介助など）に 30 分～1 時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

（５）その他

交通費	通常の事業の実施地域以外の地区にお住いの方で当事業所のサービスを利用される場合はサービス提供に際し、要した交通費の実費 1 回 250 円をいただきます。	
キャンセル料	サービス利用をキャンセルする場合、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いただきます。	
	利用日前日午後 5 時までに申し出があった場合	無料
	利用日前日午後 5 時までに申し出がなかった場合	当日の利用料金（自己負担相当額）
・サービス提供にあ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 ・家事援助に係る買物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費 ・利用者が自己のサービス提供の記録の複写物の交付を受ける場合（1 枚 10 円）		利用者の別途負担となります。

(6) 利用料の請求及び支払方法

利用者負担額について	利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として鶴岡市に請求することになっています。 複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。
上限管理について	居宅介護費等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行うことです。 対象者は鶴岡市で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼（変更）届出書」が交付されます。 利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額管理事務依頼（変更）届出書」を提出してください。事業者が必要事項を記載にてお返ししますので、「受給者証」とともに鶴岡市に届け出てください。（受給者証に上限管理者名が記載されます。） 利用者等が上限管理を行う事業者を選択しなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接鶴岡市に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。 また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額及びその他の費用については、1 カ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに以下の方法でお支払いください。 ア、ご利用者が指定する金融機関の口座から自動振替による支払いとなります。 イ、利用月の翌月 26 日に振替をします。 ・ 25 日まで振替金額の入金をしておいてください。 ・ 祝祭日等で金融機関が振替業務を休業している場合は、翌営業日となります。 ウ、上記によりがたい場合はご相談に応じます。 お支払いを確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。 また、介護給付費等について鶴岡市より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。

6 サービスの提供にあたっての留意事項

担当従業員の変更を希望される場合の相談窓口

利用者のご事情により、担当従業員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	瀧澤享子
	連絡先電話番号	0235 - 25 - 3047
	同ファックス番号	0235 - 25 - 0797
	受付日及び受付時間	月～金 8時30分～5時30分

※担当従業員の変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内用・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業所にお知らせください。

(2) 居宅介護計画等の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は、「居宅介護計画等」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行います。

(3) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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出来ます。

また、サービス利用の変更・追加は、従業員の稼働状況により利用者が希望する時間にサービス提供ができない事があります。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。

(4) 担当従業員決定等

サービス提供時に、担当の従業員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業員が交替でサービス提供します。担当の従業員や訪問する従業員が交替する場合は、あらかじ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に配慮します。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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）は無償で使用させていただきます。また、従業員が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合もあります。

7 虐待の防止

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定します。

虐待防止に関する責任者	所長	瀧澤享子
-------------	----	------

- (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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

8 身体拘束に関して

利用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き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ① 身体拘束のための対策を検討する委員会を定期的に開催します。
- ② 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し利用者又はご家族から同意を得ます。

9 衛生管理に関して

訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行い衛生的な管理に努めます。

また、事業所内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防止のための対策を検討する委員会を開催し、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防止のための指針を整備します。
- 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を定期的実施します。

10 サービス利用にあたっての禁止事項（利用者・訪問介護員）

次に掲げる行為を禁止します。

- ① 暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷などの迷惑行為
- ② パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
- ③ サービス利用中の写真や動画撮影、録音等を SNS 等に掲載すること

1 1 災害時等によるサービスの変更・中止について

天候不順（降雪・台風など）または災害、感染症等によりサービスの実施、継続が困難な場合は訪問を中止、または変更させていただくことがあります。

その場合は、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関係機関とも連携を図るなどの措置を講じます。

1 2 事故発生時の対応方法

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅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。

1 3 緊急時の対応方法

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、速やかに主治医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。

1 4 サービス提供の記録

○指定居宅介護等の実施ごとに、そのサービス提供日、内容、実施時間数及び利用者負担額等を、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。

○指定居宅介護等の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。

○これらの記録はサービス締結の日から 5 年間保存し、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。

（複写物にかかる費用は実費を負担いただきます。）

1 5 心身状況の把握

指定居宅介護等の提供にあたっては、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。

1 6 連絡調整に対する協力

居宅介護事業所は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

1 7 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供にあたり、市町村、他の指定障害福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

18 身分証携行義務

居宅介護従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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。

19 秘密の保持と個人情報の保護

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	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「福祉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。 ○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。 ○また、個の秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した音においても継続します。 ○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、従業者であるべき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。
個人情報の保護について	○事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業所等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○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持って管理し、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。 ○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擦る事とし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞無く調査を行い、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）

20 苦情解決の体制及び手順

（１）提供した指定居宅介護等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。

当事業所に対する苦情やご相談は、以下の専用窓口で受けます。

○ 苦情受付窓口(担当者)

職氏名 所 長 瀧澤 享子

受付時間 毎週月曜日から金曜日まで

午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで

連絡先 電話番号 0235－25－3047

(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、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのため訪問を実施し、事情の確認を行う。

②相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。

③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ともに、利用者へは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翌日までに連絡する)

＊当法人は、必要に応じて立会いのもと苦情の解決が図られるよう苦情解決第三者委員を設置しております。

＊苦情解決責任者を所長とし責任をもって苦情の解決が図られるよう対応いたします。

事業所窓口 健楽園ホームヘルパーセンター 相談窓口責任者 松浦 利枝	所在地 鶴岡市美原町 3 番 7 号 電話番号 0235-25-3047 受付時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで 月曜日から金曜日まで
鶴岡市役所福祉課	所在地 鶴岡市馬場町 19 番 25 号 電話番号 0235-25-2111 (代表) 受付時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで 月曜日から金曜日まで

2 1 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

第三者評価は実施しておりません。

令和 年 月 日

指定居宅介護・重度訪問介護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いました。

事業者

法人名 社会福祉法人一幸会
住 所 鶴岡市美原町 3 番 7 号
名 称 健楽園ホームヘルパーセンター

説明者職名 _____
氏 名 _____ 印

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・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(契約者)

住所 _____
氏名 _____ 印

代理人(利用者が記名押印できない場合)

住所 _____
氏名 _____ 印
契約者との続柄 _____