

# 「居宅介護等」重要事項説明書

いずみの園ホームヘルパーステーション

当事業所は居宅介護等の指定を受けています。  
(大分県指定 第4410300133号)

当事業所はご利用者に対して「障がい者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律（障がい者総合支援法）に基づく障害福祉サービス・居宅介護等を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※ 当サービスの利用は、原則として介護給付費の支給決定を受けた方が対象となります。

## ◆◆目次◆◆

1. 事業者 .....	1
2. 事業所の概要 .....	2
3. 事業実施地域及び営業時間 .....	2
4. 職員の体制 .....	3
5. 当事業所の居宅介護等を提供する主たる対象者 .....	3
6. 当事業所が提供するサービスと利用料金 .....	3
7. サービスの利用に関する留意事項 .....	8
8. サービス提供における事業所の義務 .....	9
9. 損害賠償について .....	10
10. サービス利用を終了する場合 .....	10
11. 事故、緊急時、感染症、災害時における対応について .....	11
12. 苦情、ハラスメント等の受付について .....	11
13. 虐待防止について .....	12
14. 個人情報について .....	12

## 1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 九州キリスト教社会福祉事業団  
(2) 法人所在地 大分県中津市大字永添2744番地  
(3) 電話番号 0979-23-1616

- (4) 代表者氏名 理事長 富 永 健 司  
 (5) 設立年月 昭和46年8月14日

## 2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定居宅介護事業者・平成18年4月1日指定  
 大分県 第4410300133号
- (2) 事業の目的 利用者の意向を尊重して福祉サービスが総合的に提供されるよう創意工夫することにより、利用者が個人の尊厳を保持しつつ、その有する能力に応じ自立した日常生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的とする。
- (3) 事業所の名称 いずみの園ホームヘルパーステーション
- (4) 事業所の所在地 大分県中津市永添2765番地147
- (5) 電話番号 0979-23-7920
- (6) 事業所長(管理者) 伊藤保幸
- (7) 開設年月 平成12年4月1日
- (8) 事業所の運営方針
- 1 この事業所が実施する事業は、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、利用者の意思及び人格を尊重し、当該利用者の身体その他の状況及びそのお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、洗濯及び食事等の家事、生活等に関する相談及び助言並びに外出時における介護その他生活全般にわたる援助を、適切に行う。
  - 2 事業にあたっては、地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、その他の保健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ものとする。
  - 3 事業にあたっては、利用者の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとする。
  - 4 前三項のほか、「障害者総合支援法に基づく指定居宅介護事業者等の人員、設備及び運営に関する基準」(平成17年法律第123号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

## 3. 事業実施地域及び営業時間

- (1) 通常の事業の実施地域 中津市、吉富町、上毛町
- (2) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	8:30~17:30
サービス提供時間帯	24時間サービス提供体制

#### 4. 職員の体制

事業所では、ご利用者に対して指定居宅介護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。

〈主な職員の配置状況〉

(単位：人)

職 種	常 勤	非常勤
	専従	専従
1. 事業所長（管理者）	1	
2. サービス提供責任者	3人以上	
3. 訪問介護員	2.5人以上	常勤換算20人以上

#### 5. 当事業所の居宅介護等を提供する主たる対象者

##### (1) 居宅介護を提供する主たる対象者

- ・身体障がい者、知的障がい者（18歳未満の者を除く）
- ・障がい児（18歳未満の身体に障がいのある児童及び18歳未満の知的障がいのある児童）
- ・精神障がい者（18歳未満の者を含む）
- ・難病患者等（18歳未満の者を除く）

##### (2) 重度訪問介護を提供する主たる対象者

- ・身体障がい者（18歳未満の者を除く）
- ・障がい児（18歳未満の身体に障がいのある児童のみ）

##### (3) 行動援護を提供する主たる対象者

- ・知的障がい者（18歳未満の者を除く）
- ・障がい児（18歳未満の知的障がい者）
- ・精神障がい者（18歳未満の者を含む）

#### 6. 当事業所が提供するサービスと利用料金

##### (1) 訪問介護計画書とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から、訪問介護計画書を定めてサービスを提供します。訪問介護計画書は、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。）とご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。訪問介護計画書は、ご利用者やご家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、ご利用者の申し出により、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せん。
- 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。
- 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。

※医療行為は致しません。

##### ② 家事援助（ご家庭に訪問し、調理・洗濯・掃除等の生活上の支援を行います。例えば、ご

利用者が行う調理や掃除等を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、ご利用者がその有する能力を最大限活用できるような方法によって行います。）

- 調理・・・ご利用者の食事の用意を行います。
- 洗濯・・・ご利用者の衣類等の洗濯を行います。
- 掃除・・・ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
- 買い物・・・ご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。

※預貯金の引き出しや預け入れは行いません。（預貯金通帳・カードはお預りできません）  
利用者以外の方の調理や洗濯、利用者以外の方の居室や庭等の敷地の掃除は原則として行いません。

- ③通院介助・・・通院等のための屋内外における移動等の介助又は通院先等での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
- ④重度訪問介護・・・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、外出時における移動中の介護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行います。
- ⑤行動援護・・・利用者が行動する際に生じる危険を回避するために必要な援護を行います。外出時における移動中の介護、排泄及び食事等の介護を行います。
- ⑥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

上記サービスにかかる利用料金に対しては支援費が支給されます。支給日・支給時間は本事業所が代理受領いたしますので、ご利用者から受給者証の記載内容に基づき、ご利用者本人又は扶養義務者の負担能力に応じ市町村が決定する額（利用者負担額）をお支払いいただきます。

サービスの種類・時間等		1割負担金額	
居宅介護	身体介護	(1) 30分未満	256円
		(2) 30分以上1時間未満	404円
		(3) 1時間以上1時間30分未満	587円
	通院介助 (身体介護を伴う場合)	(4) 1時間30分以上2時間未満	669円
		(5) 2時間以上2時間30分未満	754円
		(6) 2時間30分以上3時間未満	837円
		(7) 3時間以上 (30分を増すごとに+83円)	920円
	通院介助 (身体介護を伴わない場合)	(1) 30分未満	106円
		(2) 30分以上1時間未満	197円
		(3) 1時間以上1時間30分未満	275円
		(4) 1時間30分以上 (30分を増すごとに+69円)	344円
	家事援助	(1) 30分未満	106円
		(2) 30分以上45分未満	153円
(3) 45分以上1時間未満		197円	
(4) 1時間以上1時間15分未満		239円	
(5) 1時間15分以上1時間30分未満		275円	
(6) 1時間30分以上 (15分を増すごとに+35円)		310円	

サービス種類・時間等		1割負担金額
重度 訪問介護	(1) 1時間未満	186円
	(2) 1時間以上1時間30分未満	277円
	(3) 1時間30分以上2時間未満	369円
	(4) 2時間以上2時間30分未満	461円
	(5) 2時間30分以上3時間未満	553円
	(6) 3時間以上3時間30分未満	644円
	(7) 3時間30分以上4時間未満	736円
	(8) 4時間以上8時間未満(30分増すごとに+85円)	821円
	(9) 8時間以上12時間未満(30分増すごとに+85円)	1,505円
	(10) 12時間以上16時間未満(30分増すごとに+80円)	2,184円
	(11) 16時間以上20時間未満(30分増すごとに+86円)	2,834円
	(12) 20時間以上24時間未満(30分増すごとに+80円)	3,520円
行動援護	(1) 30分未満	288円
	(2) 30分以上1時間未満	437円
	(3) 1時間以上1時間30分未満	619円
	(4) 1時間30分以上2時間未満	762円
	(5) 2時間以上2時間30分未満	905円
	(6) 2時間30分以上3時間未満	1,047円
	(7) 3時間以上3時間30分未満	1,191円
	(8) 3時間30分以上4時間未満	1,334円
	(9) 4時間以上4時間30分未満	1,479円
	(10) 4時間30分以上5時間未満	1,623円
	(11) 5時間以上5時間30分未満	1,764円
	(12) 5時間30分以上6時間未満	1,904円
	(13) 6時間以上6時間30分未満	2,046円
	(14) 6時間30分以上7時間未満	2,192円
	(15) 7時間以上7時間30分未満	2,340円
	(16) 7時間30分以上	2,485円

※夜間、早朝、深夜の時間帯の場合、上記の単価に、夜間・早朝加算（+25/100）、深夜加算（+50/100）が加算されます。

#### <初回加算>

新規のご利用者に対して、初回に実施した居宅介護等と同月内にサービス提供責任者が自ら居宅介護等を行う場合又は、他の訪問介護員等が居宅介護等を行う際に同行訪問した場合や初回時のほか、ご利用者が過去2月に当該事業所からサービスの提供を受けてない場合に算定します。

1回の保険利用金額	1回の自己負担額
2,000円/1回	200円/1回

#### <緊急時対応加算>

ご利用者やそのご家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等がサービス計画にない居宅介護（身体介護）を行なった場合に月2回まで算定します。

※中津市の地域生活支援拠点等事業実施の登録により、通常の単位に50円加算されます。

1回の保険利用金額	1回の自己負担額
1,500円/1回	150円/1回

#### <利用者負担上限額管理加算>

ご利用者の依頼により、ご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に加算されます。

1回の保険利用金額	1回の自己負担額
1,500円/1回	150円/1回

#### <集合住宅におけるサービス提供の場合の減算>

当事業所と同一の敷地内、隣接する敷地内の建物、もしくは当事業所と同一の建物に居住する利用者、又は1月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物のご利用者に対し、サービス提供を行った場合に所定単位数の10%が減算されます。

#### <特定事業所加算>

当事業所が、体制・人材要件など要件に合致する場合に算定します。

項目	加算割合
特定事業所加算(Ⅱ)	所定単位数×10%

#### <福祉・介護職員処遇改善加算>

福祉・介護職員の資質向上や雇用管理の改善を推進し、キャリア形成を行うことが出来る労働環境を整備するため、介護職員処遇改善加算を算定します。

項目	加算割合
福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数×27.4%

※令和6年6月1日から、加算率が(Ⅲ)34.7%に変更になります。

#### <福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算>

令和4年10月1日施行の報酬改定により、コロナ克服と介護職員人材確保に向けた対策

の取り組みの一環として職員の定着率の向上とサービスの質を維持するために、福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算を算定します。

項目	加算割合
福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算	所定単位数×4.5%

※令和6年5月31日までの加算になります。

#### <2人の訪問介護員により訪問を行った場合>

1人の訪問介護員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人の訪問介護員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。

#### <利用者負担額の上限等について>

支援費対象のサービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、ショートステイ）利用者負担額は市町村が上限を定めています。その為、これらのサービスのご利用者負担額は変わることがあります。本事業者が代理受領を行った支援費額は利用者へ通知します。

#### <償還払い>

支援費額を事業者が代理受領を行わない場合は市町村が定める支給費基準額の全額を、いったんお支払いいただきます。この場合、利用者へ「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支援費が支給されます。）

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

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

- ① 通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、1回の往復につき300円の交通費をいただきます。（サービス利用料とともに1ヶ月ごとにお支払いいただきます。）
- ② 「移動介護」や「通院介助」において訪問介護員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。）

#### (4) 利用者負担額及び実費のお支払い方法

前記(2)及び(3)の料金・費用は1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので翌月27日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1ヶ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. 窓口での現金支払
- イ. 下記指定口座への振り込み  
大分銀行 大貞支店 普通預金 No.5068989  
社会福祉法人 九州キリスト教社会福祉事業団 理事長 富永 健司
- ウ. 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：銀行、信用金庫、信用組合、郵便局、農協

#### (5) 利用の中止、変更について

- ① 利用予定の前に、ご利用者の都合により、訪問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実施の前日までに事業者に出してください。
- ② サービス提供時刻にご利用者がいない場合、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。但しご利用者の体調不良等やむを得ない場合は、この限りではありません。

項目	金額
キャンセル料	500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事もできます。
- ④サービス利用の変更・追加は訪問介護員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もあります。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。

#### (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ヶ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) 訪問介護員について

- ① サービス提供時に、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交代する場合は、予め利用者に説明するとともに利用者及び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します。
- ② ご利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員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遠慮なくご相談下さい。

#### (2) サービス提供について

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。（訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただきます。）

#### (3) サービス内容の変更

訪問時に利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者の同意を得て、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。

#### (4) 受給者証の確認

「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、速やかに訪問介護員にお知らせ下さい。また、担当訪問介護員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) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員は、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 ご利用者もしくはそのご家族等からの金銭、預貯金通帳、証書、書類等の預かり
- ③ ご利用者もしくはそのご家族からの金品等の授受
- ④ ご契約者のご家族等に対するサービスの提供
- ⑤ 利用者宅での飲酒・喫煙及び飲食
- ⑥ 身体拘束その他ご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 その他ご利用者もしくはそのご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) ご利用者及び家族等の禁止行為

ご利用者及びその家族等は、訪問介護員に対する次の行為は許されません。

- ① 訪問介護員及び事業者の職員に対して行う、飲酒の強要、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、セクシュアルハラスメント等のハラスメント行為。
- ③ サービス利用中に訪問介護員を含む、利用者以外の写真や動画の撮影、また録音などをインターネットなどに掲載すること。

※ご利用者及びその家族等が酒酔い状態の場合は、サービスの提供は行いません。

## (7) モバイル端末、ICカードの設置について

サービス提供の記録については、モバイル端末を活用して記録を取ります。

ICカードをご利用者様宅に設置させていただきます。

サービス終了時には、ICカードを撤去致します。設置費用、通信費用は発生致しません。

## (8) ペットについて

大切なペットを守る為、また、訪問介護員が安全にケアを行うためにも、訪問中はペットにリードを付けていただくか、ゲージや居室以外の部屋へ保護するなどの配慮をお願いいたします。職員がペットに噛まれた場合の治療費、物品破損の代金等のご相談をさせていただく場合がございます。ペットの脱走等については、責任は負えません。

## 8. サービス提供における事業所の義務

当事業所では、ご利用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 ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご利用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を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ ご利用者にご提供したサービスについて記録(紙によるものの他、電磁的記録を含む)を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者又は代理人の請求に応じて当法人の規程により対応致します。
- ⑤ サービス実施時に、ご利用者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を下記の使用目的以外に、第三者に漏洩しません。(守秘義務)

ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

「事業計画及び財務内容の閲覧について」

ご利用者又は代理人の請求に応じて、事業運営の透明性の確保のために事業計画及び財務内容を閲覧する事が出来ます。ただし、当法人の規程により対応致します。

「個人情報使用目的」

ご利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施されるケア会議、相談支援専門員と事業者との連絡調整等において必要とする場合。

## 9. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用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。

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## 10. サービス利用を終了する場合

ご利用者は、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、当事業所のサービスを終了させていただくことになります。

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- 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 事業者の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当施設が居宅介護の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご利用者から解約の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から解約を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

### (1) ご利用者からの解約の申し出

ご利用者から解約を申し出ることができます。その場合には、希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に解約することができます。

- ①介護給付費対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご利用者が入院された場合
- ③ ご利用者に係る居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく居宅介護サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他継続しがたい重大な事情が認められる場合

## (2) 事業者からの解約の申し出

以下の事項に該当する場合には、当事業所より解約を申し出ることがあります。

- ① ご利用者が、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、その結果継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご利用者による、サービス利用料金の支払いが6か月以上遅延し、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 ご利用者及びご家族が、7.（6）ご利用者及び家族等の禁止行為の項目も含め、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、サービスの提供を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## 11. 事故、緊急時、感染症、災害時における対応等について

- (1) ご利用者が当サービスをご利用中に、病状等の急変、その他緊急事態が発生した場合は、速やかに家族、主治医に連絡する等必要な対応を行います。
- (2) ご利用者が当サービスをご利用中に、天災その他の災害が発生した場合、必要により避難等の措置をとります。
- (3) 感染症や災害が発生した場合、ご利用者がサービスを継続して受けられるよう業務継続計画を策定し、計画に従い、対応できるように努めます。
- (4) 感染症、災害等において行政機関等と協議の上、サービスを実施できない場合もあります。

## 12. 苦情、ハラスメント等の受付について

### (1) 苦情、ハラスメントの受付

当事業所に対する苦情やハラスメント等のご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

[苦情・ハラスメント相談窓口（連絡先）]

いずみの園 総務部 総務課長 友清賢 経理課長 小松証子  
 電 話 0979-23-1616  
 F A X 0979-23-1783

### (2) 利用者からの苦情を解決する為の手順の概要

#### ① 利用者からの相談又は苦情等に対する常設窓口、担当者の設置

いずみの園内に苦情・相談担当の窓口を設置し、又相談に訪れたご利用者等個人のプライバシーと秘密保持の為、苦情・相談専用の部屋を設けます。また、苦情・相

談窓口担当者を選任し、その担当者が苦情・相談業務に当たります。

なお、窓口での解決が困難な場合は、下記の体制並びに手順で苦情・相談の解決に当たります。

## ② 苦情があったサービス事業に対する対応方針

サービス事業者がサービス計画に沿って提供するサービスの内容に対してご利用者から苦情があった場合は、苦情解決手順として下記の手順により行います。

サービス事業者からサービス計画に沿ったサービス提供がされているかどうかについてよく事情を聞き、事業者と利用者相互の申し立ての内容を十分に検討し、ご利用者が納得いくサービスを受けることができるよう、サービス事業者と協議し、その解決に努めます。

## (3) 行政機関その他苦情受付機関

中津市役所 社会福祉課 障害福祉係	所在地	中津市豊田町14番地の3
	電話番号	0979-22-1111
	FAX	0979-26-1217
	受付時間	9:00~17:00
大分県社会福祉協議会	所在地	大分市大津町2-1-41
	電話番号	097-558-0300
	FAX	097-558-6001
	受付時間	9:00 ~ 17:00

## 13. 虐待防止について

事業所は、ご利用者等の人権擁護・虐待防止の為に、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 研修等を通じて、すべての職員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (3) 職員が支援に当たっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、職員がご利用者などの権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (4) 虐待防止に関する委員会の設置、責任者の選定に努めます。

## 14. 個人情報について

ご利用者及びその家族の個人情報は、次に記載するところにより必要な範囲で使用致します。

### (1) 利用目的

ご利用者のための居宅サービス計画に沿って円滑にサービスを提供するために実施される下記の事項等において必要とする場合。

- ①お客様に提供する介護サービス
- ②請求の為の事務（紙によるものの他、電磁的記録を含む）
- ③当法人の行う管理運営業務（会計・経理・事故報告・サービスの質向上等）
- ④他の医療機関・介護機関との連携
- ⑤家族等への状況説明

- ⑥行政機関等、介護サービス情報の公表制度、法令に基づく照会・確認
- ⑦賠償責任保険等に係わる専門機関、保険会社への届出、相談
- ⑧その他公益に資する運営業務（基礎資料の作成、実習への協力・職員研修等）

(2) 利用条件

- ①サービス提供に当たっては関係者以外の者に漏れることのないように適切にお取り扱い致します。
- ②個人情報を使用した会議、内容等の記録を行います。
- ③いずみの園ホームヘルプステーションが、サービス提供する期間とします。

重要事項説明・個人情報確認書（同意書）

年 月 日

私は、「いずみの園ホームヘルプステーション」重要事項説明書に基づいて事業者から重要事項・個人情報の説明を受け、指定障害福祉サービス・居宅介護等の提供開始・個人情報の使用に同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印
利用者家族 (代理人)	住所	
	氏名	印
	(続柄：)	)

障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援する法律（障害者総合支援法）に基づく障害福祉サービス・居宅介護等の提供の開始に際し、「いずみの園ホームヘルプステーション」重要事項・個人情報説明書に基づき重要事項・個人情報の説明を行いました。

説明者	職名	サービス提供責任者
	氏名	印

この重要事項説明書は、厚生労働省社会・援護局・障害保健福祉部障害福祉居宅支援（平成18年4月1日）に基づき、利用申込者また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。

