訪問事業契約書兼重要事項説明書

（訪問介護・訪問型サービスA）

社会福祉法人　清和福祉会

美里園ホームヘルパーステーション

訪問事業契約書兼重要事項説明書

(訪問介護・訪問型サービス A)

〈紀美野町〉

この契約書(兼重要事項説明書)は、「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 3 月 31 日厚生省法令第 37 号)」に、基づき、指定訪問介護サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

※　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ご説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問して下さい。

1　指定訪問介護サービスを提供する事業者

事業者名称	社会福祉法人　清和福祉会
代表者名	理事長　　瀧畑しづ恵
所在地 (電話番号等)	和歌山県海草郡紀美野町安井6－1 073－495－3216
法人設立年月日	昭和51年3月25日

2　利用者に対するサービス提供を実施する事業所

(1)　　事業所の所在地等

事業所名称	美里園ホームヘルパーステーション
介護保険指定事業所番号	3071100246
所　在　地	和歌山県海草郡紀美野町安井6－1
連絡先・相談担当者氏名	073－495－3216　・　サービス提供責任者　田端　奈生
通常のサービス実施地域	紀美野町、海南市 ※上記地域以外にお住いの方もご相談下さい。

(2)　　事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、介護保険法に基づく適切な訪問介護、介護予防訪問介護サービスを提供する。
運営の方針	①　自立した日常生活を営むことができるよう、要介護者等の心身の特性を踏まえ、生活全般にわたる援助を行います。 ②　関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと連携を図り、総合的なサービスに努めます。 ③　県条例に定める人員・設備・運営等の基準を遵守します。

(3)事業所の営業日・営業時間

営業日	月曜日～金曜日　※ただし、国民の祝日及び年末年始 12/29～1/3 は休日 但し、サービス提供については、上記に関わらず、利用者及び家族状況により決定します。
営業時間	午前8時30分～午後5時30分
緊急連絡先	073－495－3216(24 時間対応)

※ケアプランの内容等により、時間外でもサービスを提供する場合があります。

(4)事業所の職員体制

管　理　者	久保　明彦

職	職　務　内　容	人員数
管理者	①　従業者及び業務の管理を一元的に行います。 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。	常勤1名
サービス提供責任者	①　指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 ②　訪問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。 ③　指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 ④　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。 ⑤　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。 ⑥　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。 ⑦　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 ⑧　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。 ⑨　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 ⑩　その他サービス内容の管理についての必要な業務を実施します。	常勤1名
訪問介護員	①　訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを実施します。 ②　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。 ③　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。 ④　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。	3名以上 (常勤換算) ※うち1名以上は常勤とする。

3 提供するサービスの内容及び費用

(1)提供するサービスの内容

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		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、脂質異常病症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食(単なる流動食及び軟食を除く)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、車いす等への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的援助	○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、疲労の確認を行います。 ○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。 ○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。 ○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。) ○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。 ○洗濯物を一緒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。 ○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。
生活援助	買い物	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 利用者又は家族からの金銭、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)訪問介護サービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)

利用区分			基本単位	利用料	利用者負担額	
					1 割負担	2 割負担
身体介護	20 分未満	昼間	163	1,630 円	163 円	326 円
		早朝/夜間	204	2,040 円	204 円	408 円
		深夜	245	2,450 円	245 円	490 円
	20 分以上～30 分未満	昼間	244	2,440 円	244 円	488 円
		早朝/夜間	305	3,050 円	305 円	610 円
		深夜	366	3,660 円	366 円	732 円
	30 分以上～1 時間未満	昼間	387	3,870 円	387 円	774 円
		早朝/夜間	484	4,840 円	484 円	968 円
		深夜	581	5,810 円	581 円	1,162 円
	1 時間以上～1 時間 30 分未満	昼間	567	5,670 円	567 円	1,134 円
		早朝/夜間	709	7,090 円	709 円	1,418 円
		深夜	851	8,510 円	851 円	1,702 円
	1 時間 30 分以上～30 分	昼間	82	820 円	82 円	164 円
		早朝/夜間	25%加算			
		深夜	50%加算			
身体介護に引き続き生活援助を行う場合、所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに 65 単位を加算(195 単位を限度)						
生活援助	20 分以上～45 分未満	昼間	179	1,790 円	179 円	358 円
		早朝/夜間	224	2,240 円	224 円	448 円
		深夜	269	2,690 円	269 円	538 円
	45 分以上	昼間	220	2,200 円	220 円	440 円
		早朝/夜間	275	2,750 円	275 円	550 円
		深夜	330	3,300 円	330 円	660 円

時間帯区分について	昼間 ： 午前 8 時 ～ 午後 6 時 早朝 ： 午前 6 時 ～ 午前 8 時 夜間 ： 午後 6 時 ～ 午後 10 時 深夜 ： 午後 10 時 ～ 翌午前 6 時

※サービス時間提供数は、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変更の援助を行うとともに訪問介護計画を見直します。

※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。

※当事業所と同一の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。

また正当な理由なく、事業所において、前 6 ケ月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、事業所と同一の敷地、隣接する敷地の建物に居住する利用者に提供されたサービスの割合が 90/100 以上の場合は、上記金額の 88/100 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果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。（養護老人ホーム、経費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。）

《加算について》

	加算区分	利用料	利用者負担額		算定回数等
			1 割負担	2 割負担	
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	左記の 2 割	1 回当たり
	緊急時訪問介護加算	1,000 円	100 円	200 円	1 回の要請に対して 1 回
	初回加算	2,000 円	200 円	400 円	初回のみ
	生活機能向上連携加算	1,000 円	100 円	200 円	1 月当たり
	介護職員処遇改善加算	（Ⅰ）のロ 所定単位数の 287/1,000	左記の 1 割	左記の 2 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）

※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、人材の質や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。

※緊急時訪問介護加算は、利用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介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※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。

※中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、該当の地域に居住している利用者に対して、通常の事業の実施地域を越えて、指定訪問介護を行った場合に加算します。なお、当該加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越える場合の交通費は徴収しません。

※生活機能向上連携加算は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は通所リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行する等当該理学療法等と利用者の

心身の状況等の評価を共同して行った場合に加算します。

※介護職員処遇改善加算は、介護職員（等）の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

※利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合は、上記に係る利用料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」を添えてお住いの市町村に居宅介護サービス費の受給（利用者負担額を除く）申請を行って下さい。

（4）《介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス A》

サービス内容（略称）	算定項目	単位数	算定単位
訪問型サービス （緩和型）Ⅰ	対象者：要支援 1 及び 2 1 月の中全部で 5 回まで	228	1 回当たり
訪問型サービス （緩和型）Ⅱ	対象者：要支援 2 1 月の中全部で 10 回まで	228	
訪問型サービス （緩和型）Ⅲ	対象者：要支援 2 週 3 回程度 1 月の中で週 15 回まで	228	

※当事業所と同一の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。

（5）保険給付として不適切な事例について

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。

ア「直接本人の援助」に該当しない行為

主に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・掃除等

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

・家事・電気器具等の移動、修繕、模様替え
・大掃除、窓のガラス拭き、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希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市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	通常の事業の実施地域を越えてサービスを提供した場合は、交通費の実費を請求いたします。また自動車を使用した場合の交通費は以下のとおりとなります。 片道 5km未満 無料 片道 5km以上 10km未満 1,000 円 片道 10km以上 5km毎に 500 円
② サービス提供に当たり必要となる利用者宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
③ 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 費用の請求及び支払方法

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方法等	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毎に計算し、利用月毎の合計金額を利用者指定の口座から自動振替させていただきます。 （口座振替ができない場合は別途相談。） イ 上記に係る領収書及び利用明細は、利用月の翌月に利用者又はご家族あてにお届け（手交又は郵送）しますので、サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控により内容を確認して下さい。 ウ 領収書は大切に保管されますようお願いします。 （医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）

※利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用について、正当な理由がないにもかかわらず支払いが遅延し、督促を行っても支払いがない場合は、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当する訪問介護員等の変更を希望される場合の相談

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等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下さい。	相談担当者氏名	サービス提供責任者 田端 奈生
	連絡先電話番号	073－495－3216
	連絡先FAX番号	073－495－2658

※担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ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ることを予めご了承下さい。

7 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下さい。

(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外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充分な配慮を行います。

8 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	サービス提供責任者　田端　奈生 (権擁護推進員)

(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。

(5) 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、速やかに市町村に通報します。

9 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	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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 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。 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。
② 個人情報の保護について	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。 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。 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、利用者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。

10　緊急時の対応

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。

11　事故発生時の対応

利用者に対する指定訪問介護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。

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
補償の概要	支払限度額　1 名あたり　100,000 千円

12　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。

13　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。

14　居宅介護支援事業者との連携

(1) 指定訪問介護の提供に当たっては、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される「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。

15 サービス提供の記録

(1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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。

(2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保管します。

(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。

16 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。

17 指定訪問介護サービス内容の見積について

(1) サービス提供責任者(訪問介護計画を作成する者)

氏 名	田端 奈生 (連絡先 073－495－3216)

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)

曜日	訪問時間帯	サービス区分・種類	サービス内容	介護保険適用の有無	利用料	利用者負担金
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1週間当たりの利用料、利用者負担額(見積もり)合計額						

(3) その他の費用

①交通費の有無	
②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	重要事項説明書 4－②記載のとおりです。
③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	重要事項説明書 4－③記載のとおりです。

(4) 1ケ月当たりのお支払い額(利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)とその他の費用の合計)の目安

お支払いの目安	円

※このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

※ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※この見積もりの有効期限は、説明の日から１ケ月以内とします。

※契約書によりご説明する場合は、上記見積もりは省略します。

18 サービス提供に関する苦情等について

(1) 苦情解決の体制及び手順

提供した訪問介護サービスに対する利用者及びその家族からの苦情及び相談は、「社会福祉法人清和福祉会の福祉サービスに関する苦情解決要綱」に基づき、適切に対応し解決を図るよう努めます。

お気軽にご相談下さい。

① 苦情解決の体制

ア 苦情受付担当者（各事業所毎に１名）

イ 苦情解決責任者（施設長）

ウ 第三者委員（有識者２名）

② 苦情解決の手順

ア 苦情の受付

面接、電話、書面などにより、苦情受付担当者が随時受け付けます。第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

イ 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情の内容は、苦情解決責任者（施設の長）と第三者委員に報告します。

（苦情申出人が第三者委員への報告を扶養とした場合を除きます。）

第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知します。

ウ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い解決に努めます。その際、苦情申出人は、

第三者委員の立会を求めることができます。話し合いは次により行います。

（ア）第三者委員による苦情内容の確認

（イ）第三者委員による解決案の調整、助言

（ウ）話合の結果や改善事項等の確認

エ 解決できない場合

上記の話し合いで解決できない場合は、市町村（保険者）や和歌山県運営適正化委員会、和歌山県国民健康保険団体連合会へ申し立てることも可能です。

(2)苦情申立の窓口一覧

事業者	美里園ホームヘルパーステーション サービス提供責任者　田端　奈生	和歌山県海草郡紀美野町安井６－１ 電話　073－495－3216　FAX　073－495－2658
	第三者委員　　水本　和成 第三者委員　　宮本　凱夫	電話　073－489－5219 電話　073－445－2924
市町村公的団体等	紀美野町役場 （保健福祉課）	海草郡紀美野町下佐々1408－4　総合福祉センター内 電話　073－489－9960　FAX　073－489－6655
	和歌山県国民健康保険団体連合会 （介護サービス苦情相談窓口）	和歌山市吹上 2－1－22 電話　073－427－4662
	和歌山県運営適正化委員会	和歌山市手平 2－1－2　和歌山ビッグ愛 7 階 電話　073－435－5527　FAX　073－435－5584

19　カスタマーハラスメント対策事項の定めについて

（目的）

当事業所は、利用者に対し安全で質の高い介護サービスを提供するとともに、従業者の人権および就業環境を守るため、本契約に際して以下の事項を定めるものとします。

（定義：ハラスメント行為の禁止）

利用者及びその家族等その他関係者（以下「利用者等」という）は、当事業所の従業者に対し、次の各号に掲げる行為（以下「ハラスメント行為」という）を行ってはなりません。

（1）　暴言、侮辱、誹謗中傷、威迫、威嚇、人格を否定する言動
（2）　身体的な暴力、またはこれに準ずる行為
（3）　セクシュアルハラスメントその他のハラスメント行為
（4）　土下座の要求、過度な謝罪の要求
（5）　正当な理由のない長時間の拘束、同一内容の繰り返し要求
（6）　介護保険制度および本契約に基づくサービス内容を超える、不当または過度な要求
（7）　その他、社会通念上相当な範囲を超え、従業者の就業環境を著しく害すると当事業所が判断する行為

（是正要請）

（1）　当事業所は、利用者等によるハラスメント行為が認められた場合には、当該行為の中止および是正を求めることができます。
（2）　前項の是正要請にもかかわらず改善が見られない場合、または従業者の安全確保が困難であると当事業所が判断した場合には、サービス提供の即時中止、担当従事者の変更その他必要な措置を講じることができます。ただし、従事者の交代を保証するものではありません。

（契約解除事項）

（1）　利用者等によるハラスメント行為が継続し、またはその程度が著しいと当事業所が判断した場合には、当事業所は、利用者等に対し複数回の是正を求めたうえで、なお改善が見られないような場合、本契約の全部または一部を即時解除することができます。

（2） サービスの即時中止ならび即時解除ができるものとしては、直接的な身体接触や暴力があった場合、性的発言や行為があった場合、1対1での空間で従業者が身の危険を感じたような場合、ならびそれに類する場合があげられます。

（3） 前項の解除について、当事業所は損害その他一切の責任を負わないものとします。

（記録および関係機関との連携）

当事業所は、ハラスメント行為への対応にあたり、必要に応じて当該行為の内容を記録し（録画や録音も含む）、家族等、後見人、保険者等、居宅介護支援事業者や地域包括支援センター等、関係機関と情報共有を行うことがあります。

上記内容について、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 3 月 31 日厚生省令第 37 号）第 8 条の規定に基づき、利用者に説明しました。

重要事項説明書の説明年月日	令和　　年　　月　　日（　　）

事業者	法人名	社会福祉法人　清和福祉会
	代表者名	理事長　　瀧畑　しづ恵
	所在地	和歌山県海草郡紀美野町安井６－１
	事業所名	美里園ホームヘルパーステーション
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住　所	〒
	氏　名	
代筆者氏名 （代筆の場合）		（利用者との続柄　　）

代理人	住　所	〒
	氏　名	