

指定居宅サービス

重 要 事 項 説 明 書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

訪 問 介 護 （佐賀県指定 第 4171200019 号）

ヘルパーステーション

プ ル メ リ ア

令和 6 年 4 月 1 日改正

◆◆目次◆◆

<u>1. 事業者の概要</u>	2
<u>2. 事業所の概要</u>	
(1) 事業の種類.....	2
(2) 事業所の目的.....	2
(3) 事業所の名称.....	2
(4) 事業所の所在地.....	2
(5) 電話番号.....	2
(6) 事業所長（管理者）.....	2
(7) 当事業所の運営方針.....	2
(8) 開設（サービス開始）年月日.....	2
(9) 事業所が行っている他の事業.....	2
(10) 通常の事業の実施地域.....	2
(11) 営業日及び営業時間.....	2
<u>3. 職員の配置状況</u>	2
<u>4. 当事業所が提供するサービス内容及び利用料金</u>	
(1) 介護保険給付の対象となるサービス.....	3～5
(2) 介護保険の給付対象とならないサービス.....	5～6
(3) 利用料金のお支払い方法.....	6
(4) 利用の中止・変更・追加.....	6
<u>5. 訪問介護サービスの利用に関する留意事項</u>	6
<u>6. サービス提供における事業者の義務</u>	7
①安全の確保.....	7
②医師への連絡.....	7
③複写物の交付.....	7
④医療機関等への連絡.....	7
⑤守秘義務.....	7
<u>7. 損害賠償について</u>	8
<u>8. サービス利用をやめる場合</u>	8
9. 虐待の防止について.....	9
10. 身体拘束等の適正化.....	9
11. 感染症の予防蔓延防止のための措置.....	9
12. 業務継続計画（BCP）の策定.....	9
13. ハラスメント対策.....	9
14. 訪問介護からのお願い.....	10
15. 苦情の受付について.....	10
(1) 当事業所における苦情の受付	
(2) 第三者委員の設置	
(3) 行政機関その他苦情受付機関	
16. サービスの第三者評価の実施状況について.....	11
17. 個人情報使用に関わる同意書.....	12
18. 重要事項説明書付属文書.....	13
19. サービスの利用に関する留意事項.....	14

1. 事業者の概要

当事業所は、ご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、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

※当サービスのご契約者は、原則として要介護認定の結果「要支援」「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サービスのご利用は可能です。

1. 事業者

事業所の名称	社会福祉法人 ガジュマル
事業所所在地	佐賀県三養基郡上峰町大字前牟田 1949 番地
法人の種別	社 会 福 祉 法 人
事業所代表者氏名	理事長 今 村 一 郎
電話番号	0 9 5 2 - 5 1 - 4 6 1 7
F A X 番号	0 9 5 2 - 5 2 - 6 3 9 2

2. 事業所の概要

(1) 事業の種類

指定訪問介護事業所（ヘルパーステーションプルメリア）

・平成12年 4月 1日 指定 佐賀県4171200019号

※当事業所は、特別養護老人ホームプルメリアに併設されています。

(2) 事業所の目的

要支援及び要介護者に対して介護サービス計画に基づき、可能な限り、居宅における生活を念頭におき、利用者の能力に応じた日常生活を営むことができるよう援助することを目的とする。

(3) 事業所の名称

※ ヘルパーステーション プルメリア

(4) 事業所の所在地

佐賀県三養基郡上峰町大字前牟田 1 9 4 9 番地

(5) 電話番号 0 9 5 2 - 5 1 - 4 6 1 7 * F A X 0 9 5 2 - 5 2 - 6 3 9 2

(6) 事業所長（管理者） 氏名 島 絹子

(7) 当事業所の運営方針

ご契約者の意思及び人格を尊重して、常にご契約者の立場に立ったサービスの提供に努め、また、事業運営するに当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村等保険者、居宅サービス事業者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ことを方針とする。

(8) 開設（サービス開始）年月日

訪問介護 平成12年 4月 1日

(9) ご利用法人が行っている他の事業

事業の種類		佐賀県知事の事業者指定		利用定員
		指定年月日	指定番号	
施設	介護老人福祉施設 ガジュマル	平成12年4月01日	佐賀県 4171200696号	85人
	介護老人保健施設 アザレア	平成12年4月01日	佐賀県 4151280015号	77人
	認知症対応型共同生活介護 グループホーム プルメリア	平成17年3月01日	佐賀県 4171200019号	9人
居宅	ヘルパーステーション プルメリア	平成12年4月01日	佐賀県 4171200019号	120人
	ショートステイ プルメリア	平成12年4月01日	佐賀県 4171200696号	20人
	アザレア デイケア	平成12年4月01日	佐賀県 4151280015号	30人
	アザレア ショートステイ	平成12年4月01日	佐賀県 4151280015号	3人

(10) 通常の実業の実施地域

上峰町・みやき町・吉野ヶ里町・神崎市

(11) 営業日及び営業時間

営業日	年中無休
受付時間	月曜～金曜（8時30分～17時30分）
サービス提供時間帯	午前8時から午後6時まで 早朝・夜間帯午前6時から午前8時及び午後6時から午後10時まで

3. 職員の配置状況

＜主な職員配置状況＞ ※ 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	常勤加算	指定基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）		1名				
2. サービス提供責任者		3名			3名	
3. 訪問介護員		3名	11名			
	介護福祉士	3名	6名			
資格	看護師					
	訪問介護養成研修1級 （ヘルパー1級）課程修了者		2名			
	訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者		3名			

4. 当事業所が提供するサービス内容及び利用料金

当事業所では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

(1) 介護保険給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

＊ 身 体 介 護（入浴・排泄・食事等の介護を行います。）

＊ 生 活 援 助（調理・洗濯・掃除・買い物等ご契約者の日常生活上のお世話を行います。）

① 身体介護

○入浴介護（入浴または、清拭（全身・部分）などの介護をご家庭で行います。）

○排泄介護（排泄の介護、おむつ交換介護を行います。）

○食事介護（食事の介護を行います。）

○体位変換（ご契約者から依頼があった時間に体位の変換を行います。）

② 生活援助

○調 理 （ご契約者の食事の用意を行います。）〔ご家族様分の調理等はいりません〕

○洗 濯 （ご契約者の衣類等の洗濯を行います。）〔ご家族様分の洗濯等はいりません〕

○掃 除 （ご契約者のお部屋のお掃除を行います。）〔ご家族様及び共同使用されるお部屋等の掃除および庭等の敷地の掃除等はいりません。〕

○買い物 （ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をします。〔預金・貯金の引き出しや預け入れ等はいりません。〕）

※ ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた訪問介護計画に定められます。

※ それぞれのサービスについて、その内容と平常の時間帯（午前8時から午後6時）での利用料金は次のとおりです。

算 定 項 目		単 価	算 定 単 位
身体介護	20 分未満	163 円	1 回につき
	20 分以上 30 分未満	244 円	
	30 分以上 1 時間未満	387 円	
	1 時間以上 1 時間半未満	567 円	
	1 時間半以上 2 時間未満 579 単位に所要時間 1 時間から計算して 30 分増すごとに 84 単位	567 円に増す回数 ×82 円	
生活援助	20 分以上 45 分未満	179 円	
	45 分以上	220 円	
加算	初回加算 新規に訪問介護計画を作成した利用者様に対して、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う場合又は他の訪問介護員が行う訪問介護時に同行訪問した場合。	200 円	初回月 1 回
	緊急時訪問介護加算 利用者様やご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、居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合。	100 円	1 回につき

生活機能向上連携加算 利用者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所が、訪問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し、当該理学療法士等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画書を作成した場合。	100 円	初回以降 3 月間 1 月につき
介護職員処遇改善加算Ⅱ 厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善策を実施しているものとして都道府県知事に届け出た指定訪問介護事業所が、利用者に対し、指定訪問介護を行った場合（一本化）。	総利用料の 1000 分の 224 に相当する額	1 月につき

※平成 28 年 8 月から一定以上の所得がある方については利用者負担が 2 割から 3 割となります。

※上記の基本料金は、厚生労働大臣が告示で定める訪問介護の金額に相当する金額であり
訪問介護の金額が改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、
その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせいたします。

- ①「訪問介護サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するため国で定められた標準的な所要時間です。
- ②平常の時間帯（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、介護保険給付の対象となります。
 - * 夜間（午後 6 時から午後 10 時まで）： 25%
 - * 早朝（午前 6 時から午前 8 時まで）： 25%

- ③ 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、ご契約者の同意のうえで、通常利用料金の 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
 - ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

- ④ ご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。要支援又は、要介護の認定を受けた後、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。

※償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「領収書」を交付します。

- ⑤ ご契約者に提供する食事の材料に係る費用は別途いただきます。
- ⑥ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更させていただきます。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第 5 条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額がご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サービス
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ご契約者のご負担となります。
- ② 複写物の交付
ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。（1 枚につき 10 円）

③交通費

通常の事業実施地域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、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。

☆ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第10条）

- ① サービス利用料金は、月末ごとに計算し、翌月の15日までにご請求いたしますので、25日までに下記の方法でお支払いいただくようお願いいたします。

※ なお、できるかぎり現金によるお支払いは、ご遠慮いただくようご協力お願いいたします。

※ 下記指定口座への振込み及び自動引き落としご利用金融機関

① 佐賀銀行 三田川支店 普通預金 92773

口座名義 社会福祉法人 ガジュマル

特別養護老人ホームプルメリア 理事長 今村 一郎

② 自動引き落としご利用金融機関

・ 郵便局 ・ さが東部農業共同組合

手続きの詳細につきましては、P14～P16を参照してください。

(4) 利用の中止・変更・追加（契約書第11条参照）

- ① 利用予定日の前日にご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしく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、利用予定日の前日までに事業者又は、担当の居宅介護支援専門員に申し出てください。
- 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、取り消し料として下記の金額をお支払いいただく場合があります。但し、ご契約者の体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではありません。

内 容	料 金
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 60%

- ③ サービス利用の変更・追加の申し込みに対して、事業所及び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できない場合、他の利用可能な期間又は日時をご契約者又は担当介護支援専門員に提示して協議いたします。

5. 訪問介護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

サービス提供時に、担当の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いたします。

② 訪問介護員の交替（契約書第6条参照）

ア. ご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、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、ご契約者から特定の訪問介護員のご指名は出来ません。

イ. 事業所からの交替の申し出

事業所の都合により、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ご契約者及びそのご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

ア. 定められた業務以外の禁止

訪問介護サービスの利用に当たり、ご契約者は、前項「4. 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訪問介護員に依頼することは出来ません。

イ. 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・命令はすべて事業所が行います。

但し、事業所は訪問介護サービスの実施にあ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。

ウ. 備品等の使用

訪問介護サービス実施のために必要な備品（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させて頂きます。訪問介護員が事業所等に連絡する場合の電話等を使用させていただく場合もあります。

④サービス内容の変更（契約書第 12 条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調の変化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、事業所は、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いたします。

⑤訪問介護員の禁止行為（契約書第 16 条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護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。

ア 医療行為

イ ご契約者もしくはそのご家族からの高価な物品等の授受

ウ ご契約者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供

エ 飲酒及びご契約者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙

オ ご契約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

カ その他ご契約者もしくはそのご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（契約書第 14 条・15 条参照）

当事業所は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたり、ご契約者の生命・身体・生活環境などの安全確保やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第 14 条・第 15 条に規定される義務を負います。当事業所では、ご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安全の確保、ご契約者の生命・身体・財産の安全確保に配慮します。

②医師への連絡、ご契約者の体調・健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご契約者の意向確認のうえサービスの提供を致します。

③複写物の交付、ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2 年間保管するとともに、ご契約者またはご家族等の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。

④医療機関等への連絡、ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は、あらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。

⑤守秘義務、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契約者又はご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いたします。

但し、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。また、ご契約者とのご契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。

7. 損害賠償について（契約書第 17 条・第 18 条参照）

当事業所において、事業者の責任によりご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。但し、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

8. サービス利用をやめる場合（ご契約の終了について）

（1）契約の有効期間は、契約締結の日からご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 2 日までにご契約者から契約終了の申し入れが無い場合には、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。（契約書第 20 条）

- ①ご契約者が死亡した場合
- ②要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③事業所が解散した場合、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、ご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または指定を辞退した場合
- ⑥ご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、以下をご参照ください）
- ⑦事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は、以下をご参照ください）

（2）ご契約者から解約又は契約解除の申し出（契約書第 21 条・第 22 条）

契約の有効期間であっても、ご契約者から利用契約の全部又は一部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 7 日前（最大 1 か月前）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、即時に契約の全部又は一部を解約・解除することができます。

- ①介護保険給付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ご契約者が入院された場合（一部の解約は出来ません）
- ③ご契約者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- 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サービスを実施しない場合
- ⑤事業者若しくはサービス事業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ご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、若しくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

（3）事業者からの契約解除の申し出（契約書第 23 条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約の全部又は一部を解除させていただく場合があります。

- ①ご契約者が、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ご契約者によるサービス利用料金の支払いが 3 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ご契約者が、故意又は重大な過失により事業所又はサービス従事者若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、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

(4) 契約の一部が解約又は解除された場合（契約書第 20 条参照）

本契約の一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(5) 契約の終了に伴う援助（契約書第 20 条参照）

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。

9. 虐待の防止について

事業者は、利用者などの人権の擁護・虐待の防止等のために下記の対策を講じます。

① 虐待防止等のための責任者の設置（義務化）

虐待防止に関する責任者

サービス提供責任者 諸永加奈子、本田弘子、松永ゆり、田中千鶴

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 職員への研修実施（義務化）

⑤ 虐待防止のための対策を検討する委員会として虐待防止委員会（※）を設置するとともに、委員会での検討結果を職員に周知徹底する（義務化）

（※）虐待防止委員会に求められる役割は、虐待の未然防止や虐待事案発生時の検証や再発防止の検討等である。

10・身体拘束等の適正化

① 身体拘束を行う場合には、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、やむを得ない理由その他必要な事項を記録する事。

② 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員への周知徹底を図ること。

③ 身体拘束等の適正化のための指針の整備をすること。

④ 職員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること。

※虐待防止の取組で身体拘束等の適正化について取り扱う場合には、身体拘束等の適正化に取り組んでいるものとみなす。

11. 感染症の予防及び蔓延防止のための措置

当事業所は、感染症の予防及び蔓延のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 対策委員会の開催

当事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果を訪問介護員に周知します。

(2) 指針の整備

当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します。

(3) 研修・訓練の実施

当事業所の訪問介護員に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

12. 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する介護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の早期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従い、必要な措置を講じます。

又、訪問介護員に対し、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よう努めます。

さらに、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

13. ハラスメント対策

(1) 職場におけるハラスメント対策

当事業所は、職場におけるハラスメント防止に取り組み、訪問介護員が働きやすい環境作りを目指します。

(2) 利用者やその家族等から受けるハラスメント対策

利用者やその家族等が当事業所の訪問介護員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

14. 訪問介護からのお願い

ご利用者様・ご家族様との信頼関係のもとに、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点についてご協力をお願い致します。

※ペットをゲージへ入れる、リードにつなぐ等の協力をお願い致します。

大切なペットを守るため、また、職員が安全にケアを行うためにも、訪問中はリードをつけていただくか、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します。職員がペットにかまれた場合、治療費等のご相談をさせていただく場合がございます。

※暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りをさせていただきます。

職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願い致します。

※年末年始・大型連休等、災害時は日時の変更、中止のお願いをすることがあります。

15. 苦情の受付について（契約書第 25 条参照）

(1) 当事業所の訪問介護に関する相談や苦情及び介護サービス計画に基づいて提供する各サービスについては次の窓口で対応いたします。

苦情受付担当者	サービス提供責任者 諸永 加奈子
ご利用時間	平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 土日・祝祭日及び時間外は併設施設で連絡体制が取れるようにしております。
ご利用方法	電話又は直接担当者にお申出ください
電話番号	0952-51-4616 ・施設：(0952-52-4655) 苦情箱（特別養護老人ホーム及び居宅棟玄関入り口）
苦情解決責任者	施設長 納富 繁

(2) 第三者委員の設置があります。

下記の第三者委員に、いつでも相談や苦情の対応を行って頂きます。

第三者委員氏名	町 名	電 話 番 号
久米 琢磨	上 峰 町	080-5245-7403
原口 秋子	みやき町	090-1178-5672

苦情受付担当者及び苦情解決責任者は速やかに事実関係を調査し、その結果並びに改善の必要性の有無並びに改善の方法について本人もしくは後見人等に文書で報告します。

当事業所の利用者等、苦情処理規程の取扱規程の定めにより、第三者委員への報告と情報開示を義務付け、適切な援助に努めます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

行 政 機 関 名	所 在 地 ・ 電 話 番 号	
上峰町役場	上峰町大字坊所 383-1	0 9 5 2 - 5 2 - 2 1 8 1
みやき庁舎	みやき町大字東尾 737-5	0 9 4 2 - 8 9 - 2 1 1 1
三根庁舎	みやき町大字市武 1398-1	0 9 4 2 - 9 6 - 5 5 1 6

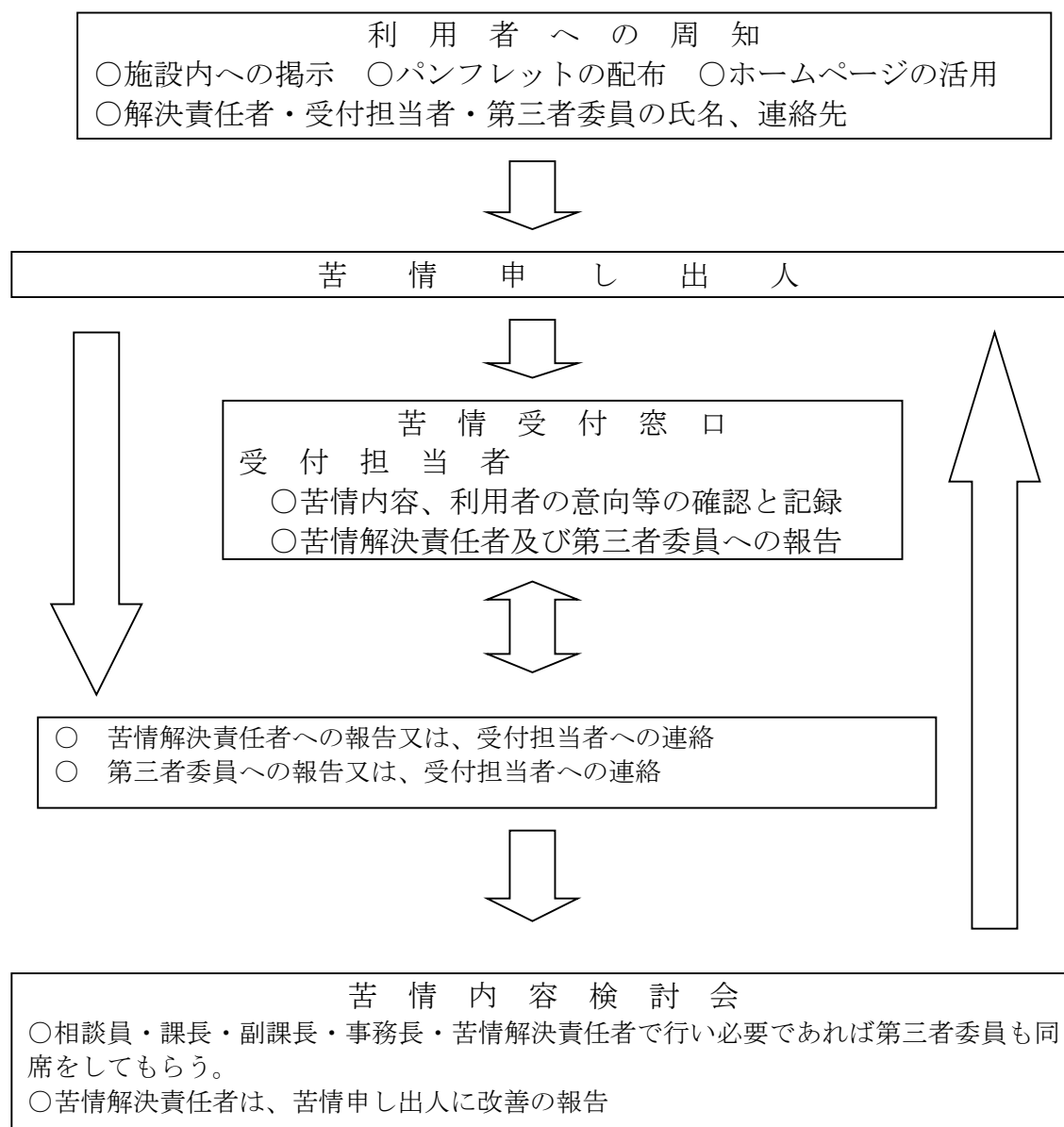
中原庁舎	みやき町大字原古賀 1043	0 9 4 2－9 4－2 3 1 1
吉野ヶ里庁舎	吉野ヶ里町大字吉田 321-1	0 9 5 2－5 3－1 1 1 1
東脊振庁舎	吉野ヶ里大字三津 777	0 9 5 2－5 5－5 1 1 1
佐賀県国民健康保険連合会	佐賀市堀川町 1-5	0 9 5 2－2 6－1 6 1 8

※ 上記機関の受付時間は、前 8 時 3 0 分～午後 5 時 1 5 分（閉庁日を除く）となります。

16.サービスの第三者評価の実施状況について

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

苦 情 処 理 体 制 及 び 手 順



17 個人情報の使用に係る目的

以下に定める条件のとおり、私（契約者以下「甲」）及び、（代理人以下「乙」）は、社会福祉法人 ガジュマルが、甲及び、身元引受人、家族の個人情報を下記、利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、又は、収集することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- (2) 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）その他社会福祉団体等との連絡調整のため
- (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
- (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
- (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合
- (9)

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最少限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

令和 年 月 日

指定居宅サービスの提供に際し、本書面に基づき重要事項説明、個人情報の取扱いの説明をしました。

説明者職種.....氏 名.....㊞

私は、本書面に基づいて事業者からの重要事項説明書、個人情報の取扱いについて説明を受け同意しました。

又、この文章が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

甲（ご契約者）住 所.....

氏 名.....㊞

乙（代理人）住 所.....

氏 名.....㊞

続柄(ご契約者との関係).....

立会い者 住 所.....

氏 名.....㊞

続柄(ご契約者との関係).....

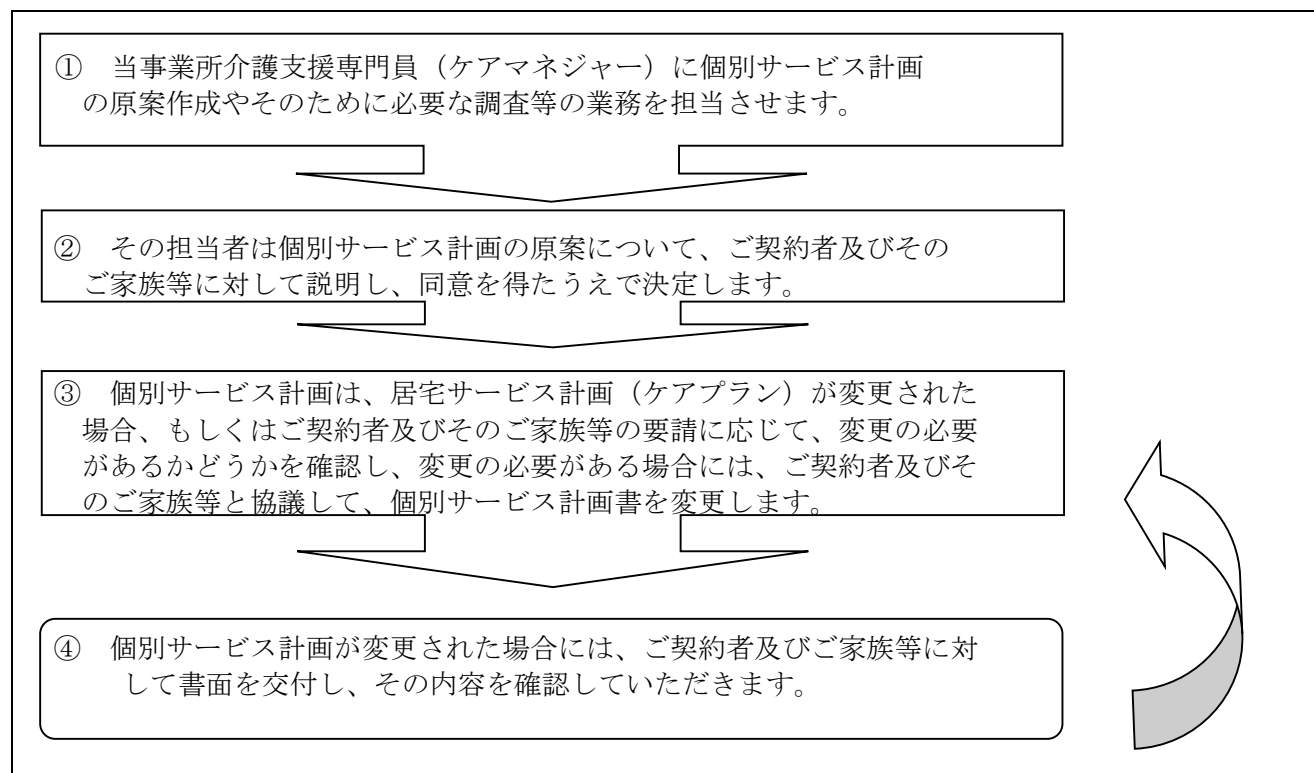
18. 重要事項説明書付属文書

(1) 事業所の概要

- ①建物の構造 鉄筋コンクリート陸屋根式1階建・耐火構造建築
- ②事業所の周辺環境 ＊日本最大の大環濠集落吉野ヶ里遺跡から南東へ約3km程でJR長崎本線吉野ヶ里駅より車で5分、高台に位置し、野鳥の鳴き声がしきりに聞かれる静閑の地である。

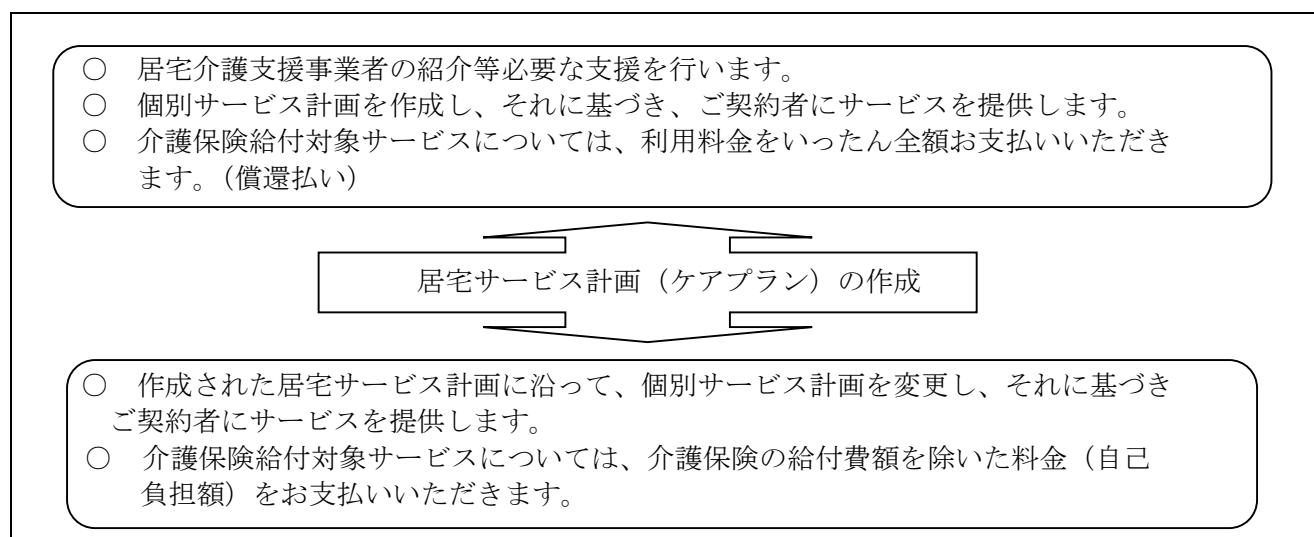
(2) 契約締結からサービス提供までの流れ

- 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、ご契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下、「個別サービス計画」という。）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とおりです。

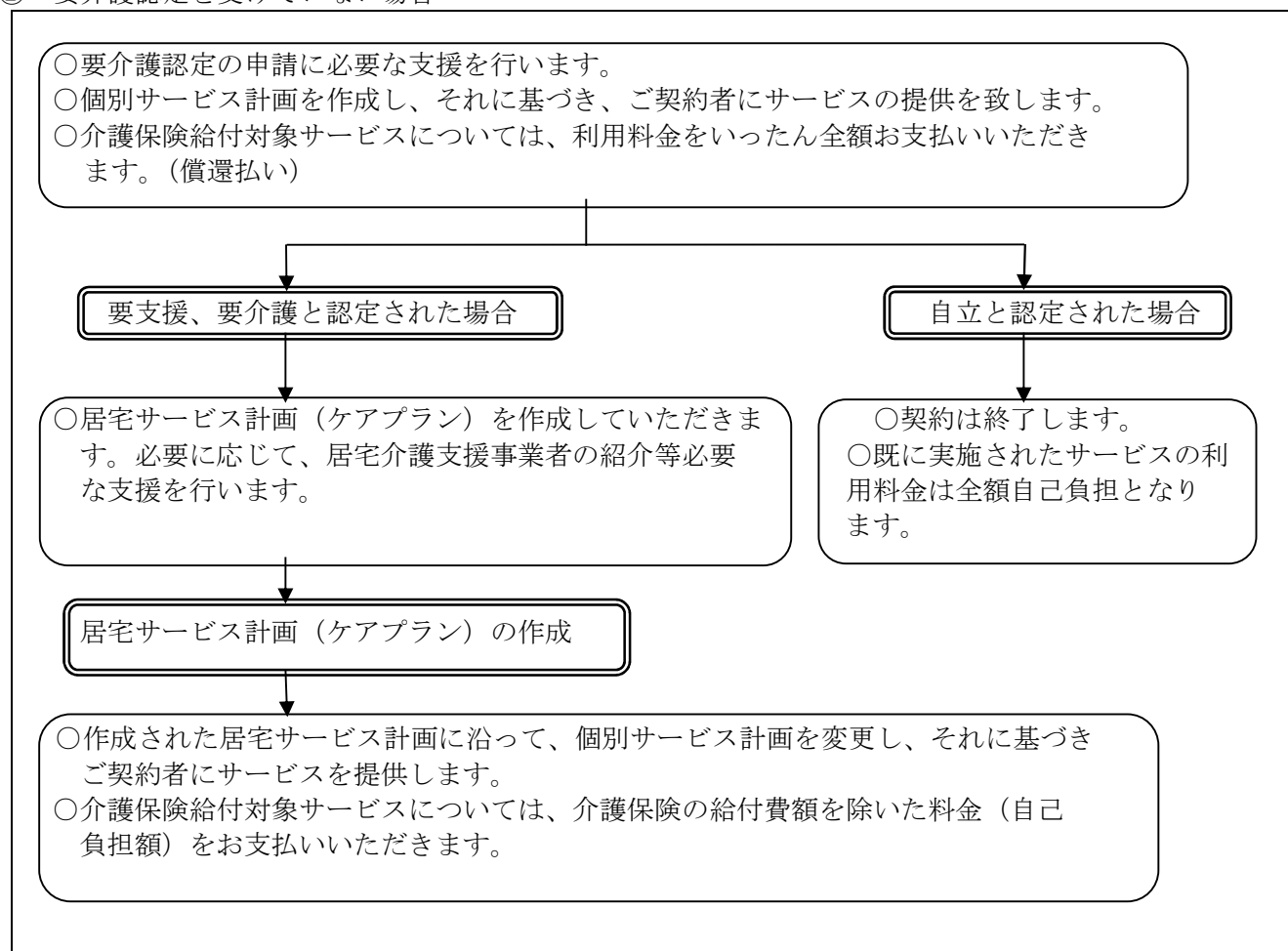


(3) ご契約者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次のとおりです。

① 要介護認定を受けている場合



② 要介護認定を受けていない場合



19. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスご利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記の協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。(但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものではありません。)

①協力医療機関

医療機関の名称	医療法人 社団 如水会 今村病院
所在地	鳥栖市轟木町1523番地6
診療科	内科・外科

②協力医療機関

医療機関の名称	光風会病院
所在地	佐賀県三養基郡みやき町大字白壁 2927 番地
診療科	精神科