

「居宅介護」「重度訪問介護」重要事項説明書

〈令和 7年 6月 25日現在〉

社会福祉法人 熊野町社会福祉協議会 (熊野町社協訪問介護センター)

当事業所は障害者総合支援法の障害者福祉サービスの指定を受けています。
(居宅介護・重度訪問介護 広島県指定 第3413100011号)

本重要事項説明書は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条に基づき、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説明するものです。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	2
2. 事業所の概要	2
3. 事業所窓口の営業日及び営業時間	2
4. サービス提供可能な営業日及び営業時間	2
5. 職員の体制	3
6. 提供するサービスの内容について	3
7. サービス提供の記録等	4
8. 利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額	4
9. 利用の中止、変更、追加	6
10. サービスの利用に関する留意事項	8
11. 居宅介護員の禁止行為	8
12. 身分証携行義務	9
13. 心身の状況の把握	9
14. 連携調整に対する協力	9
15. 他の指定障害福祉サービス事業者等の連携	9
16. 衛生管理等	9
17. 事故発生時の対応方法について	9
18. 緊急時対応方法について	9
19. 虐待の防止について	10
20. 身体拘束等の禁止	10
21. 秘密の保持と個人情報の保護について	11
22. 職場におけるハラスメントの防止	11
23. 業務継続計画の策定等	11
24. 苦情解決の体制及び手順	12
25. 第三者評価の実施状況	13

1. 事業者

法人名	社会福祉法人 熊野町社会福祉協議会
法人所在地	広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号
電話番号	082-855-2855
FAX番号	082-820-5082
代表者氏名	会長 清代政文
設立年月日	昭和62年 4月 2日

2. 事業所の概要

事業所の種類	居宅介護 重度訪問介護 平成18年10月1日指定 広島県指定第3413100011号
事業の目的	居宅介護サービス 重度訪問介護サービス
事業所の名称	熊野町社協訪問介護センター
事業所の所在地	広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号
電話番号	082-820-5230
FAX番号	082-820-5082
管理者氏名	仁井加奈子(兼任) サービス提供責任者
事業所の運営方針	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、身体その他の状況及び環境に応じて適切なサービスの提供をする。
開設年月	平成18年10月 1日
事業者が行っている他の業務	指定訪問介護事業 ・平成12年 3月 6日指定 広島県第3473100281号 第1号訪問事業(介護予防訪問介護相当サービス・訪問介護A) ・平成30年 4月 1日指定 広島県第3473100281号 指定居宅介護支援事業 ・平成11年 9月 3日指定 広島県第3473100026号 移動支援事業 ・平成18年10月 1日 広島県第3463200018号 指定特定相談支援事業 ・平成26年 4月 1日指定 広島県第3433105032号
事業実施地域	安芸郡熊野町全域

3. 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ※祝日・年末年始(12月29日から1月3日)原則として休業します。
営業時間	8時30分から17時15分まで

4. サービス提供可能な営業日及び営業時間

サービス提供日	月、火、水、木、金、土
サービス提供時間	7時~21時

5. 職員の体制

職 種	常勤	非常勤
1. 管理者（サービス提供責任者兼務）	1	
2. 事務担当職員	0	1
3. サービス提供責任者（管理者含む）	2	2
4. 居宅介護従事者（ホームヘルパー） 管理者・サービス提供責任者を含む	2	12
（1）介護福祉士	2	11
（2）介護職員初任者研修修了者	0	0
（3）訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者	0	1
（4）身体障害者ホームヘルパー養成研修 知的障害者	0	0
（5）身体障害者ホームヘルパー養成研修 精神障害者	（再揚）0	（再揚）2

（1）職員の概要

職種	氏 名
管 理 者（サービス提供責任者兼務）	仁 井 加奈子
サービス提供責任者	佐々木 千恵美（常 勤） 渡 邊 厚 子（非常勤） 久保隅 弘 美（非常勤）

6. 提供するサービスの内容について

（1）「居宅介護計画」とサービス内容

当事業所では、下記のサービス内容から居宅介護計画を定めて、サービスを提供します。「居宅介護計画」は、市町が決定した「支給量」と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。「居宅介護計画」は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、写しを利用者に交付します。また、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

＜サービス区分及びサービス内容＞

●居宅介護

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・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す。
 - 排せつ介助・・・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おこないます。
 - その他必要な身体介護を行います。
- ※医療行為はいたしません。

②家事援助（ご家庭に訪問し、調理、洗濯、掃除などの生活を行います。）

- 調理・・・利用者の食事の用意を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- 洗濯・・・利用者の衣服類の洗濯を行います。（ご家族分の洗濯は行いません。）
- 掃除・・・利用者の日常生活に必要な家事を行います。（ご利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買い物・・・利用者の日常生活に必要な家事を行います。（預金・貯金の引き出しや預け入れは行い

ません。)

③通院介助（通院の介助を行います。）

④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。

7. サービス提供の記録等

- (1) サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等を「訪問アプリ」により入力します。
- (2) サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (3) ご利用者様は、事業所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。その際には複写に際しての実費負担をいただきます。

8. 利用者負担額及びサービス利用にかかる実費負担額

(1) 利用者負担額

サービスの利用に対しては、通常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を代理受領する場合には、利用者は、利用者負担分としてサービス料金の1割（定率負担）を事業者にお支払いいただきます。6頁に記載する個別減免が適用される場合には、減免後の金額となります。

〈居宅介護サービス〉

身体介護・通院等介助（身体介護を伴う場合）

30分未満	30分以上1時間未満	1時間以上1時間30分未満	1時間30分以上2時間未満
256単位	404単位	587単位	669単位
2時間以上2時間30分未満	2時間30分以上3時間未満	3時間以上の場合	
754単位	837単位	921単位に30分を増すごとに+83単位	

家事援助

30分未満	30分以上45分未満	45分以上1時間未満	1時間以上1時間15分未満
106単位	153単位	197単位	239単位
1時間15分以上1時間30分未満	1時間30分以上		
275単位	311単位に15分を増すごとに+35単位		

通院等介助（身体介護を伴わない場合）

30分未満	30分以上1時間未満	1時間以上1時間30分未満	
106単位	197単位	275単位	
1時間30分以上			
345単位に30分を増すごとに+69単位			

〈重度訪問介護サービス〉

1 時間未満	1 時間以上 1 時間 30 分未満	1 時間 30 分以上 2 時間未満	2 時間以上 2 時間 30 分未満
1 8 6 単位	2 7 7 単位	3 6 9 単位	4 6 1 単位
2 時間 30 分以上 3 時間未満	3 時間以上 3 時間 30 分未満	3 時間 30 分以上 4 時間未満	4 時間以上 8 時間 未 満
5 5 3 単位	6 4 4 単位	7 3 6 単位	8 2 1 単位に 4 時間から 30 分ごとに + 8 5 単位
8 時間以上 12 時間未満	12 時間以上 16 時間未満	16 時間以上 20 時間未満	20 時間以上 24 時間未満
1 5 0 5 単位に 8 時間から 30 分ごとに + 8 5 単位	2 1 8 4 単位に 1 2 時間から 30 分ごとに + 8 1 単位	2 8 3 4 単位に 1 6 時間から 30 分ごとに + 8 6 単位	3 5 2 0 単位に 2 0 時間か ら 30 分ごとに + 8 0 単位

※地域区分 熊野町は 7 級地となっております、1 単位あたり 10.18 円となります。

※前頁及び上記単位に加え、早朝（午前 7 時～午前 8 時）・夜間（午後 6 時～午後 9 時）帯は 2 5 % 増しとなります。

※ 2 人の居宅介護員により訪問を行った場合

1 人の居宅介護員により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 人の居宅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。

【加算】以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算名称	単位数	算定回数
居宅初回加算	2 0 0	初回のみ
居宅介護緊急時対応加算	1 0 0	1 回の要請に対して 1 回のみ
特定事業所加算Ⅱ	基本報酬の 10% を加算	1 回あたり
福祉・介護職員等処遇改善加算Ⅰ	居宅介護サービス 総単位数(注1)の 4 1.7% を加算 重度訪問介護サービス 総単位数(注1)の 3 4.3% を加算	1 月につき

(注 1) 総単位数・・・基本単位数＋各種加算・減算

※居宅介護初回加算は新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回若しくは初回に居宅介護を行った日の属する月に居宅介護を行った場合又は当該事業所の居宅介護員等が初回若しくは居宅介護を行った日の属する月に居宅介護を行った際にサービス提供責任者が同行した場合に加算します。

※居宅介護緊急時対応加算は利用者又はその家族等から要請に基づき、サービス提供責任者が相談支援員と連携し、相談支援員が必要と認めた場合に、居宅介護員等が利用者の居宅サービス計画書に計画的に訪問することになっていない居宅介護（身体介護）を緊急に行った場合

※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、人材の確保や居宅介護員等への研修や技術指導、サービス提供時の留意事項についての文章等による確実な指示、重度障害者への対応などを行なっている事業所に認められる加算です。

※福祉・介護職員等処遇改善加算は障害福祉の現場で働く福祉・介護職員の方の処遇改善を図る為に取組みを行う事業所に認められた加算です。

(2) 利用者負担額の上限等について

- ①介護給付対象のサービスの利用者負担額は上限が定められています。
- ②利用者のご希望により、当事業所を利用者負担の上限管理者に選任される場合には、サービス利用開始の際にその旨をお申し出ください。

上限管理を行った場合は利用者負担上限額加算（月1回を限度）1回につき 1,500円

(3) 償還払い

- ①事業者が介護給付費額の代理受領を行わない場合は、介護給付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、利用者に「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に申請すると介護給付費が支給されます。）

(4) サービス利用にかかる実費負担額（契約書第5条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付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通院介助において居宅介護員に公共交通機関の交通費などが必要な場合、その実費をいただきます。（支払方法はその時のサービスの状況に応じた対応で請求いたします。）

(5) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法（契約書第5条参照）

上記（1）（2）、及び（4）の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、翌月15日に請求書を発行しますので、次のいずれかの方法によりお支払い下さい。（1か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。）

なお、利用料金に関する領収書等については、お支払頂いたことを確認しますと、領収書を発行いたします。

(※) 口座引き落としの場合、事務手続きの都合上、お支払い頂いた翌月の15日以降のお渡しとなります。

支払い方法	支払い要件等
口座引き落とし	サービスを利用した月の翌月の20日（祝日の場合は翌営業日）に利用者様の指定する口座より引き落とします。
現金払い	サービスを利用した月の翌月の15日以降月末までに、現金でお支払い下さい。

(6) その他

ご利用者様の居宅でのサービスを提供するための使用する、水道、ガス、電気などの費用はご利用者様のご負担となります。

9. 利用の中止、変更、追加

(1) 災害時及び悪天候のサービスの利用について

利用者の安全を第一に考えて、利用日の利用エリア内の災害、天気予報、交通情報により、通常の時間では安全にサービスできないと判断した場合は利用者又はその家族に了承を頂き、中止とします。必要に応じて訪問日、訪問時間の調整をします。

(2) (1) 以外の利用の中止、変更、追加について

- ①利用予定日の前に、利用者の都合により、居宅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の実施日の前日17時15分までに事業者にお申し出ください。
- ②市町が決定した「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こともできます。
- ③サービス利用の変更・追加は居宅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の必要な調整をいたします。

(3) キャンセル、キャンセル料について

- ①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、キャンセル料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良やむをえない場合は、キャンセル料はいただきません。

なお、土日曜・祝日及び平日の17時15分以降はFAXによるキャンセルの申し出は無効となりますので、ご注意ください。

- ②キャンセル料は、利用料金の支払い時に合わせて支払いいただきます。

時 期	キャンセル料	備 考
サービス利用日の前日 17時15分まで	無料	
サービス利用日の当日	700円	但し、2人の従業者が居宅介護サービスを提供する場合は1,400円とする

<利用者負担の減免について>

〔利用者負担に関する月額上限〕

- 1ヶ月あたりのサービス利用にかかる「定率負担」については、所得に応じて4区分の月額負担額が設定され、それ以上の負担の必要はありません。
- 所得を判断する際の世帯の範囲は、次のとおりです。

種 別	世帯の範囲
18歳以上の障害者 (施設に入所する18、19歳を除く)	障害のある方とその配偶者
障害児 (施設に入所する18、19歳を含む)	保護者の属する住民基本台帳での世帯

○18歳以上の障害者

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	市町民税非課税世帯(注2)	0円
一般1	市町民税課税世帯[所得割 16万円(注3)未満] ※入所施設利用者(20歳以上)、グループホーム・ケアホーム利用者を除きます。(注4)	9,300円
一般2	上記以外	37,200円

(注2) 3人世帯で障害基礎年金1級受給の場合、収入が概ね300万円以下の世帯が対象となります。

(注3) 収入が概ね600万円以下の世帯が対象となります。

(注4) 入所施設利用者(20歳以上)、グループホーム・ケアホーム利用者は、市町村民税課税世帯の場合、「一般2」となります。

○障害児の利用者負担

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	市町民税非課税世帯（注2）		0円
一般 1	市町民税課税世帯 （所得割28万円（注）未満）	通所施設、ホームヘルプ利用 の場合	4,600円
		入所施設利用の場合	9,300円
一般 2	上記以外		37,200円

（注）収入が概ね890万円以下の世帯が対象となります。

10. サービスの利用に関する留意事項

（1）居宅介護員について

- ① サービス提供時に、担当の居宅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、複数の居宅介護員が交替してサービスを提供します。担当の居宅介護員や訪問する居宅介護員が交替する場合は、予め利用者に説明するとともに、利用者及びその家族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 利用者から特定の居宅介護員を指名することはできませんが、居宅介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、事業所の窓口にご遠慮なく相談ください。

（2）サービス提供について

- ① サービスは、「居宅介護計画」にもとづいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等に十分配慮します。
- ② 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。（居宅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、居宅介護計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。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「利用者負担額」、「支給量」など「受給者証」の記載内容に変更があった場合は速やかに居宅介護員にお知らせください。また、担当居宅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。

11. 居宅介護員の禁止行為

居宅介護員は、サービスの提供にあたって、次の該当する行為は行いません。

- （1）医療行為
- （2）利用者もしくはご家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類の預かり
- （3）ご利用者もしくはその家族からの金銭又は物品の授受、飲食の授受
- （4）本契約書に掲げるご利用者以外の者に対するサービスの提供
- （5）飲酒及び喫煙（移動介護等において利用者の同意を得て利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます）
- （6）ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

(7) その他ご利用者もしくはその家族に行う迷惑行為

12. 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、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。

13. 心身の状況の把握

指定居宅介護の提供に当たっては、利用者の心身状況、その置かれている環境、他の保険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. 連絡調整に対する協力

居宅介護事業者は、指定居宅介護の利用について熊野町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。

15. 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、熊野町、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。

16. 衛生管理等

- (1) 事業所は、従業者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) 事業所は、当事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理を行います。
- (3) 事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号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の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - ② 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備しています。
 - ③ 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

17. 事故発生時の対応方法について

- (1) 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、広島県、熊野町、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。
- (2) 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。ただし、あきらかに経年劣化による破損、故障については賠償外とします。

本事業者は、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傷害保険株式会社
保 険 名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	基本契約：対人・対物事故補償 管理財物 人格権・経済的損害 事故対応費用 対人見舞い費用

18. 緊急時対応方法について

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。

行政機関	担 当	熊野町 健康福祉部 社会福祉課 障害者福祉グループ		
	所在地	広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号		
	電話番号	(082)	820	- 5635
主治医	病院名		医師名	
	住 所			
	電話番号	()	-	
緊急連絡先	氏 名	続柄		
	住 所			
	電話番号	()	-	

19. 虐待の防止について

事業者は、ご利用様等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の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及び設置しています。
- (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定期的実施しています。
- (5) 虐待防止委員会を定期的開催し、その結果を従業者に周知しています。
- (6) 介護相談員を受入れます。
- (7) 虐待防止の指針を整備し、必要に応じて見直しをします。

※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、これを熊野町に通報します。

虐待防止に関する責任者	管理者 仁 井 加奈子
-------------	-------------

20. 身体拘束等の禁止

事業所は、サービスの提供にあたっては、利用者又は他の利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

- (1) 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、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利用その他必要な事項を記録します。
- (2) 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。

- ①身体拘束等の適正化の為の対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底を図ります。
- ②身体拘束等の適正化のための指針を整備します。
- ③従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的を実施します。

21. 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>事業者は、ご利用者様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。</p> <p>事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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。</p> <p>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。</p> <p>事業者は、従業員に、業務上知り得たご利用者様又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。</p>
個人情報の保護について	<p>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、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を用いません。</p> <p>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。</p> <p>事業者が管理する情報については、ご利用者様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ご利用者様の負担となります。）</p>

22. 職場におけるハラスメントの防止

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向けて取り組みます。

- (1) 事業所において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ②個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により同時案が発生しない為の再発防止を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメントの発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解除等の措置を講じます。

23. 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施及び非常時の体制で早期の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。
- (2) 事業所は、従業者に対し、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に行います。
- (3) 事業所は、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。

24. 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。

【事業者の窓口】

熊野町社協 訪問介護センター	電話番号 FAX番号 担当者 対応時間	082-820-5230 082-820-5082 仁井加奈子 8時30分から17時15分まで 土日祝日 12/29 から 1/3 を除く
-------------------	------------------------------	---

熊野町社会福祉協議会 事務局	電話番号 FAX番号 苦情解決責任者 対応時間	082-855-2855 082-820-5082 時光良弘 8時30分から17時15分まで 土日祝日 12/29 から 1/3 を除く
-------------------	----------------------------------	--

- (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の訪問を実施し、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を翌日までに連絡する。)

【行政機関その他苦情受付機関】

熊野町健康福祉部 社会福祉課 障害者福祉グループ	所在地 電話番号 FAX番号 対応時間	広島県安芸郡熊野町中溝一丁目1番1号 082-820-5635 082-854-8009 8時30分から17時15分まで 土日祝日 12/29 から 1/3 を除く
--------------------------------	------------------------------	--

広島県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 電話番号 FAX番号 対応時間	広島市南区比治山本町12-2 082-254-3414 082-256-2228 8時30分から17時15分まで 土日祝日 12/29 から 1/3 を除く
--------------------------	------------------------------	--

- (3) 第三者委員会

本事業所では、地域にお住いの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

〈第三者委員〉

名 前	住 所	電話番号
加 島 朋 代	熊野町萩原四丁目1番7号	854-8458
東 川 邦 夫	熊野町出来庭九丁目30番4号	854-5396
岡 本 順 子	熊野町新宮六丁目22番5号	854-1418

25. 第三者評価の実施状況

実施している	<input type="checkbox"/> 実施していない
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】
【結果の開示状況	】

【説明確認欄】

令和 年 月 日

居宅介護サービス契約の締結に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

(事業所)所在地 広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号

熊野町社協訪問介護センター

サービス提供責任者 _____

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、居宅介護サービスの提供開始に同意しました。

(利用者) 住所 _____

氏名 _____

(家族(代表者)又は代理人) 住所 _____

氏名(続柄) _____

個人情報取り扱いに関する同意書

利用者と事業者の間で締結された居宅介護サービス利用契約書の第8条第3項(3)に基づき、サービス担当者会議等や医療機関との連絡調整、介護報酬請求審査及び支払いに関する問い合わせ、その他居宅介護を提供する上で必要があるときは、利用者又はその家族等の個人情報を、熊野町福祉課、居宅サービス事業者、障害者施設等、医療機関、市町村の職員、介護報酬請求審査及び支払い機関等に提示することに同意します。

令和 年 月 日

事業者	事業所名	熊野町社協訪問介護センター
	所在地	広島県安芸郡熊野町中溝一丁目11番1号
	代表者	熊野町社会福祉協議会 会長 清代政文 印

利用者	住所	広島県安芸郡熊野町
	氏名	印
代理人	住所	
	氏名	(続柄) 印

家族 (代表者)	住所	
	氏名	(続柄) 印

※上記同意を証するため本書を2部作成し、利用者、事業者が署名押印の上、双方1部ずつ保有するものとします。