

**訪問介護及び熊野町介護予防・日常生活支援総合事業における第一号訪問事業
重要事項説明書**

〈令和 8年 6月 1日現在〉

1. 事業者

名 称	社会福祉法人 熊野町社会福祉協議会
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 指定3473100281号	指 定 訪 問 介 護 第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス・訪問型サービスA）	・平成12年 3月 6日 ・平成30年 4月 1日
事業の目的	訪問介護・第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス・訪問型サービスA）	
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。	
事業者が行っている他の業務	指定居宅介護支援事業 指定障害者福祉サービス事業 移動支援事業 指定特定相談支援事業	・平成11年 9月3日指定3473100026号 ・平成18年10月1日指定3413100011号 ・平成18年10月1日指定3463200018号 ・平成26年 4月1日指定3433105032号
事業実施地域	安芸郡熊野町内全域	

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）は原則休業します。
営業時間	8時30分から17時15分

4. サービス提供可能な日と時間帯

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. サービス担当職員（ホームヘルパー） 管理者・サービス提供責任者含む	2	1 1
(1)介護福祉士	2	1 0
(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 級課程修了者 （ヘルパー2 級）	0	1
(4)生活支援員養成講座修了者	0	0

（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

サービス区分と種類		サービス内容
訪問介護計画書・第1号訪問事業計画書 （以下「訪問介護計画書」という）の作成 （全てのご利用者様について作成します）		居宅介護支援事業者が作成した「居宅サービス計画」・「介護予防サービス支援計画書」または「介護予防ケアマネジメント」（以下「ケアプラン」という。）に基づき、ご利用者様の意向や心身の状況等の把握を行い、目標を達成するための具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を達成します。
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。
	排せつ介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	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・就寝介護	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の援助	・ご利用者様と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）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に必要な時だけ介助）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。） ・洗濯物をいっしょ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。

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

7. サービス提供の記録等

- (1) サービスを提供した際には、「訪問アプリ」により必要事項を入力します。
- (2) 事業者は、一定期間ごとに「ケアプラン」の内容に沿って、サービス提供の状況、目標達成等の状況等に関する「訪問介護計画書」を作成して、利用者に説明するとともに、居宅介護支援事業者及び地域包括支援センターに提出します。
- (3) 事業者は、前記の「訪問介護計画書」「ヘルパー活動記録票」その他の記録書を作成完了後5年間は保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供し又は実費負担によりその写しを交付します。

8. 利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、サービスごとに算定した単位数（各種加算含む）×1単位の単価 10.21 円（※1）×負担割合（負担割合証記載）が利用料金となります。ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

- (1) 訪問介護（要介護1～5の方）の場合 ◎単位数に特定事業所加算Ⅱ（10%）が含まれています。

サービス提供区分		提供時間帯	単位数 ※（注1）参照
身体介護	20分未満	日中（8：00-18：00）	179
		早朝、夜間（※2）	224
	20分以上30分未満 （身体1）	日中（8：00-18：00）	268
		早朝、夜間（※2）	336
	30分以上1時間未満 （身体2）	日中（8：00-18：00）	426
		早朝、夜間（※2）	532
	1時間以上1時間半未満 （身体3）	日中（8：00-18：00）	624
		早朝、夜間（※2）	780
生活援助	20分以上45分未満 （生活2）	日中（8：00-18：00）	197
		早朝、夜間（※2）	246
	45分以上 （生活3）	日中（8：00-18：00）	242
		早朝、夜間（※2）	303

（※1）熊野町は地域区分7級地となっており、1単位あたり10.21円となります。

（※2）早朝（午前7時～午前8時）・夜間（午後6時～午後9時）帯は25%増しとなります。

（注1）「身体介護中心型」及び「生活援助中心型」において、利用者の同意を得て、同時に2人の訪問介護員等がサービス提供した場合は、上記単位数の2倍となります。

上記の単位数は、厚生労働大臣が告示で定めており、これが改定された場合は、これら単位数も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい単位数を書面でお知らせします。

- ①上記本文にも記載のとおり、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

②サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、「ケアプラン」及び「訪問介護計画書」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、ご利用者様の同意を得て「ケアプラン」の変更の援助を行うとともに「訪問介護計画書」の見直しを行います。

③ご利用者様又はその家族等の同意を得ている場合であって、次のいずれかに該当するとき イ 身体的な理由により、1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合 ロ 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合 ハ その他利用者の状況等から判断して、イ又はロに準ずると認められる場合 2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、前頁金額の2倍になります。

(2) 第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当サービス・訪問型サービスA）

①介護予防訪問介護相当サービスの場合

通常の場合 (月ごとの定額制)	サービス回数	単位数
	週1回	1,176
	週2回	2,349
	週3回	3,727

②訪問型サービスA（緩和型）の場合

通常の場合 (月ごとの定額制)	サービス回数	単位数
	週1回	1,058
	週2回	2,114
	週3回	3,354

上記の単位数は、厚生労働大臣が告示で定めており、これが改定された場合は、これら単位数も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい単位数を書面でお知らせします。

【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本単位数に以下の単位数が加算されます。

加算名称	単位数	算定回数等
初回加算	200	初回のみ
緊急時訪問介護加算	100	1回の要請に対して 1回
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100	1月につき
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200	1月につき
介護職員等処遇改善加算Ⅰイ	総単位数（※3）の27.0%を加算	1月につき

（※3）総単位数・・・基本単位数＋各種加算・減算

※初回加算は、新規に「訪問介護計画書」を作成した利用者に対して、初回に実施したサービスと同月内に、サービス提供責任者が、自らサービスを行う場合又は他の訪問介護員等がサービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。

※緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等から要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携し、介護支援専門員が必要と認めた場合に、訪問介護員等が利用者の「ケアプラン」に計画的に訪問することになっていない訪問介護（身体介護）を緊急に行った場合に加算します。（訪問介護事業のみ）

※生活機能向上連携加算は、ご利用者様に対して指定訪問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、当該理学療法等とご利用者様の身体の状態等の評価を共同して行った場合に加算します。

※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、人材の確保や訪問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書等による確実な指示、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。（訪問介護事業のみ）

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

（３）キャンセル料 ※介護予防訪問介護相当サービス・訪問型サービスA事業は対象外

①利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに次の連絡先まで、ご連絡ください。

連絡先（電 話）：０８２－８２０－５２３０ （ＦＡＸ）：０８２－８２０－５０８２

②利用者の都合でサービスを中止にする場合には、サービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることになりますので、ご了承ください。ただし、利用者の容態の急変などで、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です。なお、日祝日及び平日の１７時１５分以降におけるＦＡＸのキャンセルの申し出はお断りしています。

③キャンセル料は、利用負担金の支払い時に合わせてお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人の訪問介護員等が訪問介護サービスを提供する場合は１，４００円とする

（４）その他

①サービス提供に係る光熱水費等

ご利用者様の居宅でサービスを提供するために使用する、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。

（５）料金のお支払い方法

上記（１）から（２）までの利用料(利用者負担分金額)は１ヶ月ごとにまとめて翌月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。

なお、利用者負担金に関する領収書等については、お支払い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、領収書の発行は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（祝休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。

9. サービスの利用方法

（1）サービス利用開始

- 利用申し込みを受け付ける。
- ご利用者様の居宅を訪問し、事業内容等を説明した後、契約を締結する。
- 担当介護支援専門員等より「ケアプラン」原案等の提供を受ける。
- サービス担当者会議等に参加する。
- 「ケアプラン」に基づき個別サービス計画を作成し、ご利用者様やご家族様に同意を得る。
- 個別サービス計画書に基づいてサービスの提供を開始する。
- 定期的・継続的にモニタリング（経過管理）を実施し、個別サービス計画の継続・変更などについて検討する。
- 定期的あるいは必要に応じて個別サービス計画の変更などを行う。

（2）サービスの終了

①ご利用者様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の7日前までに文書で申し出下さい。

②当事業所の都合でサービスを終了する場合

事業所は、人員不足や事業縮小等のやむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1か月前までに文書で通知いたします。

③自動終了

以下の場合、双方に通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

ア ご利用者様が介護保険施設に入所した場合

イ 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者様の要介護認定区分が、非該当（自立）と認定された場合 ※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

ウ ご利用者様がお亡くなりになった場合

④その他

ア 当事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者様やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または当事業所が倒産した場合は、ご利用者様は文書で解約の通知することによって即座にサービスを終了することができます。

イ ご利用者様がサービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1か月以内に支払わない場合、またはご利用者様やご家族様などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して、契約書第9条第1項の場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

10. 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。

1 1. 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) 医療行為及び医療補助行為
- (2) 利用者様もしくはご家族等の各種支払いや年金等の管理、金銭の貸借等、金銭、預貯金通帳、証書、書類の預かり
- (3) 利用者様又はその家族からの金銭又は物品、飲食の授受
- (4) 利用者以外の者に対するサービスの提供
- (5) ご利用者様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) ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- (7) ご利用者様もしくはそのご家族様等に対して宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

※訪問介護員に対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご辞退させていただきます。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

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。

① 主として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、洗濯干し
- ・主としてご利用者様が使用する居室等以外の掃除
- ・来客の応対（お茶、食事の手配等）
- ・自家用車の洗車・清掃 等

② 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

③ 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・家具・電気器機等の移動、修繕、模様替え
- ・大掃除、窓ガラス磨き、床のワックスがけ
- ・室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・園芸（植木の剪定など）
- ・正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

※保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は熊野町に連絡した上で、ご希望内容に応じて、熊野町社会福祉協議会が実施する生活応援活動推進事業「ほっとくま」、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。

※上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、ご利用者様の全額自己負担によって自費活動の「まごころ」のサービスを提供することは可能です。なおその場合は、ケアプランの策定段階におけるご利用者様の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者等に連絡し、ケアプランの変更の援助を行います。

1 2. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様又はご利用者様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

サービス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、ご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. サービス提供の記録

- (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。その際は複写に際しての実費負担をいただきます。

15. 虐待の防止について

事業者は、ご利用者等の人権の擁護・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) 介護相談員を受け入れます。
- (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すると共に虐待防止委員会を開催します。

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

16. 事故発生時の対応方法について

- (1) 利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は熊野町、介護支援専門員、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) 利用者に対する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。ただし あきらかに経年劣化等による破損、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 対人見舞費用

17. 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	熊野町健康福祉部高齢者支援課 高齢者福祉グループ		
	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) 820-5605		
主治医	病院名		医師名	医師
	住 所			
	電話番号			
緊急連絡先	氏 名	(続柄)		
	住 所			
	電話番号	()	携帯	

18. 居宅介護支援事業者等との連携

サービスの提供に当たり、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。

サービスの提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「個別サービス計画」の写しを、ご利用者様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。

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。

19. 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概ね6か月に1回、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実施します。

20. 身体拘束等の禁止について

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開催するとともに、その結果について、従業者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従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

2 1. 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	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ダンス」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、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。 事業者は、従業者に、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、従業者である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。 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。 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。）

2 2. 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。

2 3. 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するための、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

期的に実施します。

- (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) 提供した訪問介護サービス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 082-820-5230 FAX番号 082-820-5082 担当者 仁井加奈子 対応時間 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 082-855-2855 FAX番号 082-820-5082 問題解決責任者 時光良弘 対応時間 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、把握した状況を訪問介護員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】

熊野町健康福祉部高齢者支援課 高齢者福祉グループ	所在地 広島県安芸郡熊野町中溝一丁目1番1号 電話番号 082-820-5605 FAX番号 082-854-8009 対応時間 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
-----------------------------	---

広島県国民健康保険 団体連合会(国保連)	所在地 広島市中区東白島町19番49号 国保会館 電話番号 082-554-0783 FAX番号 082-511-9126 対応時間 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、地域にお住ま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
沖 田 浩	熊野町東山5番20号	854-6980
鈴 木 博 美	熊野町新宮五丁目18番18号	854-4983

25. 第三者評価の実施状況

実施している	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

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 住所 _____

氏名(続柄 _____)

個人情報の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訪問介護及び熊野町介護予防・日常生活支援総合事業第一号訪問事業契約書の第12条第3項に基づき、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、その他訪問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居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、居宅サービス事業者、介護保険施設等、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

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	(続柄)

家族 (代表者)	住所	
	氏名	(続柄)

※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。