

訪問介護重要事項説明書

(令和 年 月 日)

1. サービスについての相談窓口

電話番号 : 0969-35-1280 (8:30 ~ 17:00)
担 当 : JA れいほく訪問介護事業所
サービス提供責任者・訪問主任 「山下 久美」

※ ご不明な点は何でもお尋ね下さい。

2. 事業所の概要

① 事業所名称及び所在地、サービス提供地域

事業所名	JA れいほく訪問介護事業所
所在地	熊本県天草郡苓北町富岡 2228-1
介護保険番号	4373200866
サービスを提供できる地域	苓北町

② 職員体制

	資 格	常 勤	非常勤	計
管 理 者		1		1
サービス提供責任者	介護福祉士	1		1
介護福祉士		1	1	2
1 級修了者				
2 級修了者			3	3

③ サービスの提供時間帯

- 1) 営業日 月曜日 ~ 金曜日
※ 年末年始 12 月 31 日 ~ 1 月 3 日休業
※ サービス提供日は、サービス計画に基づいた契約の日時
- 2) 営業時間 8 時 00 分 ~ 17 時 30 分

3. 利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

○利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・利用者及びその家族からの相談、苦情については、以下のとおり常設し、窓口として対応し、相談担当者を置きます。又、担当者が不在時でも迅速かつ適切に他の訪問介護員が対応できる体制を組み、必ず担当者に引き継ぐものとします。

（住 所） 熊本県天草郡苓北町富岡 2228-1

（電話番号） 0969-35-1280

（F A X 番号） 0969-35-1280

（対応時間） 午前 8 : 30 ～ 午後 17 : 00

※ ただし、上記時間外にも、ご要望があれば対応します。

（担 当 者） サービス提供責任者（管理者） 山下 久美

○円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順

- ・苦情をお受けした場合は、サービス提供責任者が苦情内容をお聞きし、下欄の A 及び B の手順により処理します。
- ・苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳に記録管理し、再発防止及びその後のサービスに役立てます。
- ・苦情処理は他の業務に優先して行うものとし、次回のサービス提供時（訪問時）までには苦情を解決し、利用者またその家族の方が安心してサービスが受けられるように最大限の努力を致します。

A 苦情を申し立てられた方に内容説明等行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに解決を図り同意を得ることとしますが、この場合も管理者には必ず報告します。

B－1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因になっていることについて、利用者及びその家族から訪問による聞き取りや、担当訪問介護員への内容確認により事情（事実）を把握します。

B－2 その後、翌日までには事務所内で検討会議を開き、当事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者又はその家族の方、若しくは苦情を申し立てた方へ説明し、同意を得ます。

B－3 上記の苦情内容及び処理経過については、利用者の居宅サービス計画策定を担当する介護支援専門員にその都度報告し、必要な指示を受けます。

B－4 管理者は、利用者又はその家族から苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているか、担当の訪問介護員のみならず利用者にも確認し改善されていないと判断される場合は、他の訪問介護員に変更する等として、利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分な配慮を行います。

B－5 上記の流れにより苦情の解決を図った後も、利用者、その家族及び介護支援専門員とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意してサービスの提供を行います。

○ その他参考事項

- ・当事業所が行う訪問介護に対する苦情については、当事業所で責任もって対応しますが、利用者及びその家族の方は他の機関（市町村、国民健康保険団体連合会）への申し立てもできますので、希望されるなら必要な協力を行います。
- ・当事業所に対する利用者又その家族からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合には速やかに改善します。
- ・当事業所が行う訪問介護の提供により、利用者に賠償すべき事故が発生したときは速やかに賠償します。
- ・サービス計画（訪問介護計画）は、利用者の希望を踏まえて作成しておりますが、変更を希望される場合速やかに応じますので、お申し付けください。
- ・担当の訪問介護員の変更や、他の訪問介護事業所への変更の希望（当事業所との解約を含む）にも速やかに応じます。

4. サービスの第三者評価の実施状況について

○ 事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	有 ・ 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】	

5. 利用料

○基本部分

サービスの内容 1回あたりの所要時間		基本使用料	利用者負担金（自己負担1割の場合） （＝基本利用料の1割）
身体介護 中心型	20分未満	1,630円	163円
	20分以上30分未満	2,440円	244円
	30分以上1時間未満	3,870円	387円
	1時間以上1時間30分未満	5,670円	567円
	1時間30分以上	30分増す毎に820円を加算	30分増す毎に82円を加算
	身体介護に引き続き「生活援助中心型」を算定する場合	25分増す毎に650円を加算（身体介護の所要時間が20分以上の場合に限る。）	25分増す毎に65円を加算
生活援助 中心型	20分以上45分未満	1,790円	179円
	45分以上70分未満	2,200円	220円

※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、越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。

※自己負担2割または自己負担3割の方は負担額が変わりますのでご注意ください。

○ 様利用料等

支 援 内 容

利 用 料 金	
担当ヘルパー	
サービス提供日	
その他	

○各種加算

- 1) 介護職員等処遇改善加算Ⅳ
 - 2) 訪問型独自初回加算 2,000 円（新規の利用者のみ負担額、1割の場合 200 円）
 - 3) 中山間地域等における小規模事業所加算（上記基本料金の1割）
- ※ 自己負担2割または自己負担3割の方は負担額が変わりますのでご注意ください。

○ キャンセル料金

急なキャンセルの場合は下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は至急ご連絡下さい。

※ ご利用の前日までにご連絡が無かった場合

当該基本料の1割

6. 自然災害・新型コロナウイルス発生時の対応

当事業所が策定した、事業継続計画（BCP）に沿って介護事業を継続いたします。

7. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、つぎに掲げるとおりの必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	センター長 三好重信
-------------	------------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針を整備しています。

(4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、これを市町村に連絡します。

事業者名 : 苓北町農業協同組合

事業所名 : JA れいほく訪問介護事業所

住 所 : 熊本県天草郡苓北町志岐 1010

代 表 者 : 代表理事組合長 濱石 和男 印

説 明 者 : 訪問主任 山下 久美

上記の内容の説明を受け、了承しました。

令和 年 月 日

<利用者> _____ 印

<代理人氏名> _____ 印

<代理人続柄> _____

(介護予防・日常生活支援総合事業)

5. 利用料

○基本部分

サービス名称	サービスの内容	基本利用料	利用者負担 (自己負担1割の場合)
訪問型サービス（独自）Ⅰ (1月につき)	事業対象者・要支援 1・2（週1回程度）	13,470 円／月	1,347 円
訪問型サービス（独自）Ⅱ (1月につき)	事業対象者・要支援 1・2（週2回程度）	26,900 円／月	2,690 円
訪問型サービス（独自）Ⅲ (1月につき)	事業対象者・要支援 1・2（週3回程度）	42,670 円／月	4,267 円

○各種加算

1) 介護職員等処遇改善加算Ⅳ

2) 訪問型独自初回加算 2,000 円（新規の利用者、1割の場合 200 円）

3) 中山間地域等における小規模事業所加算

※ 自己負担2割または自己負担3割の方は負担額が変わりますのでご注意ください。

○ _____様利用料等

支 援 内 容

利 用 料 金	
担当ヘルパー	
サービス提供日	
その他	

○ キャンセル料金

急なキャンセルの場合は下記の料金を頂きます。キャンセルが必要となった場合は至急ご連絡下さい。

※ ご利用の前日までにご連絡が無かった場合

当該基本料の1割

6. 自然災害・新型コロナウイルス発生時の対応

当事業所が策定した、事業継続計画（BCP）に沿って介護事業を継続致します。

7. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、つぎに掲げるとおりの必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	センター長 三好重信
-------------	------------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針を整備しています。

(4) 従業員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。

(5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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、これを市町村に連絡します。

事 業 者

事業者名 : 苓北町農業協同組合
事業所名 : JA れいほく訪問介護事業所
住 所 : 熊本県天草郡苓北町志岐 1010
代 表 者 : 代表理事組合長 濱石 和男 印
説 明 者 : 訪問主任 山下 久美

上記の内容の説明を受け、了承しました。

令和 年 月 日

〈利用者〉 _____ 印

〈代理人氏名〉 _____ 印

〈代理人続柄〉 _____