

訪問介護（訪問型サービス） ヘルパーステーション きずな 重要事項説明書

医療法人青樹会（以下「事業者」という。）ヘルパーステーション きずな（以下「当事業所」という。）が要介護（要支援）状態と認定された利用者（以下「利用者等」という。）及び利用者を扶養する者（以下「契約者」という。）ならびに契約者とは別世帯であって事業者に対する扶養者の責務について連帯して負う者（以下「連帯保証人」という。）に説明すべき重要な事項は次の通りです。

1. 適用期間

適用期間	本重要事項説明書は利用者が当事業所への利用の同意書を事業者に提出した時から効力を有します。但し、事情により提出が遅れる場合には口頭同意を得た日から効力を有します。本重要事項説明書の改訂が行われない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所を利用することが出来るものとします。但し、当事業所を契約解除され、半年以上経過後に再利用される等した場合、当事業所は契約から一定期間が経過したとして、届出内容を精査し、変更が必要であると認めた場合に、同意書の再提出を求めることがあります。
-------------	--

2. 事業者

名称	医療法人青樹会
所在地	徳島市丈六町行正 27番地 1 徳島バス停 桜間停留所下車徒歩 3分
法人種別	医療法人
代表者	理事長 青野 将知
電話番号	088-645-0157
FAX番号	088-645-0061

3. 当事業所の概要

名称	ヘルパーステーション きずな
所在地	徳島市丈六町小谷 46番地 1 徳島バス停 桜間停留所下車徒歩 7分
県知事許可番号	3670105984
管理者	板東 優也
利用定員	40名
電話番号	088-676-3325
FAX番号	088-676-3326
営業時間	午前8時30分～午後5時30分（休業日：日曜・元旦）

4. 事業者が併せて実施する事業

事業所の種類	県知事の指定		利用定員
	指定年月日	指定番号	
通所介護事業所	令和5年3月1日	3670105984	35名
訪問看護事業所	令和5年3月1日	3660190947	
居宅介護支援事業所	令和5年3月1日	3670105984	35名

5. 当事業所の目的と運営方針

当事業所の目的	当事業所が行う指定訪問介護及び訪問型サービス（以下「指定訪問介護等」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が要介護又は要支援状態ある高齢者（以下「要介護者等」という。）に対し、適正な指定訪問介護等を提供することを目的とします。
当事業所の運営方針	指定訪問介護等の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行います。事業の実施にあたっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービス機関との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

6. 当事業所の職員体制

職種	業務	人員
管理者	業務の一元的な管理	1人 (サービス提供責任者と兼務)
サービス提供責任者	利用申込に係る調整、訪問介護計画の作成・変更及び利用者・家族への説明、訪問介護員への技術指導等サービス提供の管理	1人以上
訪問介護職員	訪問介護の提供	1人以上

7. サービスの概要と利用料

(1) サービスの概要

当事業所では契約者に対して以下のサービスを提供します。

① 指定訪問介護

介護保険法令の趣旨に従い、要介護者等の心身の特性を踏まえて、自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事その他生活全般に渡る支援を行います。

② サービス費

利用者負担の割合が1割の場合介護保険制度では、要介護認定による要介護の程度によって利用料が異なります。介護保険自己負担率は、1割～3割に分かれます。介護保険負担割合証をご確認下さい。金額換算時に生じる小数点以下の端数は切り捨てです。

地域別単価

徳島市		
7級地	1単位当たり	10.21円

(2) 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（介護予防支援事業者）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サービス計画を作成します。
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。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な更衣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	寝床への誘導、寝床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	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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。（介護が必要な時だけで、事故がないように常に見守る）

		<ul style="list-style-type: none"> ・ 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	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買物を行います。
	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・

(3) サービスの利用単位

身体介護	20分未満	163単位
	20分以上～30分未満	244単位
	30分以上～1時間未満	387単位
	1時間以上	567単位 (30分増すごとに+82単位)
生活援助	20分以上～45分未満	179単位
	45分以上	220単位
	身体介護に引き続き生活援助を行った場合	65単位
初回加算		200単位/月
介護職員等特定処遇改善加算(Ⅳ)		所定単位数に14.5%加算
同一建物減算		所定単位数の10%減算

※夜間、早朝、深夜に実施の場合

夜間(18:00～22:00)、早朝(6:00～8:00) : 25%加算

深夜(22:00～6:00) : 50% 加算

※身体介護(20分以上)に引き続き生活援助を行った場合、

所要時間が20分から起算して25分増すごとに+67単位(201単位を限度)

(4) 訪問型サービス（独自）利用単位 【徳島市】

サービスコード	サービス内容略称	算定項目		合成単位数	算定単位
A2	1111 訪問型独自サービスⅠ 1	イ 1週当たりの標準的な回数を定める場合	事業対象者・要支援1・2（週1回程度）	1,176	1月につき
A2	2111 訪問型独自サービスⅠ 1日割		事業対象者・要支援1・2（週1回程度）	39	1日につき
A2	1211 訪問型独自サービスⅠ 2		事業対象者・要支援1・2（週2回程度）	2,349	1月につき
A2	2211 訪問型独自サービスⅠ 2日割		事業対象者・要支援1・2（週2回程度）	77	1日につき
A2	1321 訪問型独自サービスⅠ 3		事業対象者・要支援1・2（週2回を超える程度）	3,727	1月につき
A2	2321 訪問型独自サービスⅠ 3日割		事業対象者・要支援1・2（週2回を超える程度）	123	1日につき
A2	2411 訪問型独自サービスⅡ 1	ロ 1月当たりの回数を定める場合	事業対象者・要支援1・2 (1) 標準的な内容の指定相当 訪問型サービスである場合	287	1回につき
A2	2511 訪問型独自サービスⅡ 2		事業対象者・要支援1・2 (2) 生活援助が中心である場合 (一) 所要時間20分以上45分未満の場合	179	
A2	2621 訪問型独自サービスⅡ 3		事業対象者・要支援1・2 (2) 生活援助が中心である場合 (二) 所要時間45分以上の場合	220	
A2	1411 訪問型独自短時間サービス		事業対象者・要支援1・2（20分未満） (3) 短時間の身体介護が中心である場合	163	
A2	6001 訪問型独自サービス同一建物減算Ⅰ	事業所と同一建物の利用者またはこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	所定単位数の10% 減算		1月につき
A2	6003 訪問型独自サービス同一建物減算Ⅱ	事業所と同一建物の利用者50人以上にサービスを行う場合	所定単位数の15% 減算		
A2	6002 訪問型独自サービス同一建物減算Ⅲ	同一建物等に居住する利用者の割合が100分の90以上の場合	所定単位数の12% 減算		
A2	4001 訪問型独自サービス初回加算	ハ 初回加算	200 単位加算	200	1月につき
A2	6269 訪問型独自サービス処遇改善加算Ⅰ	ヘ 介護職員処遇改善加算	(1) 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の245/1000	1月につき
A2	6270 訪問型独自サービス処遇改善加算Ⅱ		(2) 介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の224/1000	
A2	6271 訪問型独自サービス特定処遇改善加算Ⅲ		(3) 介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の182/1000	
A2	6380 訪問型独自サービス特定処遇改善加算Ⅳ		(4) 介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の145/1000	

(5) 訪問型サービス（独自）利用単位 【小松島市】

サービスコード	サービス内容略称	算定項目		合成単位数	算定単位	
A2	1111 訪問型独自サービスⅠ 1	イ 1週当たりの標準的な回数を定める場合	(1) 1週に1回程度の場合	1,176	1月につき	
A2	2111 訪問型独自サービスⅠ 1日割		1176 単位 日割の場合 ÷ 30.4 日	39 単位	39	1日につき
A2	1211 訪問型独自サービスⅠ 2		(2) 1週に2回程度の場合	2,349	1月につき	
A2	2211 訪問型独自サービスⅠ 2日割		2349 単位 日割の場合 ÷ 30.4 日	77 単位	77	1日につき
A2	1321 訪問型独自サービスⅠ 3		(3) 1週に2回を超える場合	3,727	1月につき	
A2	2321 訪問型独自サービスⅠ 3日割		3727 単位 日割の場合 ÷ 30.4 日	123 単位	123	1日につき
A2	2411 訪問型独自サービスⅡ 1	ロ 1月当たりの回数を定める場合	(1) 標準的な内容の指定相当 訪問型サービスである場合	287 単位	287	1回につき
A2	2511 訪問型独自サービスⅡ 2		(2) 生活援助が中心である場合 (一) 所要時間が20分以上45分未満の場合	179 単位	179	
A2	2621 訪問型独自サービスⅡ 3		(二) 所要時間が45分以上の場合	220 単位	220	
A2	1411 訪問型独自短時間サービス		(3) 短時間の身体介護が中心である場合	163 単位	163	
A2	6001 訪問型独自サービス同一建物減算Ⅰ	事業所と同一建物の利用者またはこれ以外の同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	所定単位数の10% 減算		1月につき	
A2	6003 訪問型独自サービス同一建物減算Ⅱ	事業所と同一建物の利用者50人以上にサービスを行う場合	所定単位数の15% 減算			
A2	6002 訪問型独自サービス同一建物減算Ⅲ	同一建物等に居住する利用者の割合が100分の90以上の場合	所定単位数の12% 減算			
A2	4001 訪問型独自サービス初回加算	ハ 初回加算	200 単位加算		1月につき	
A2	6269 訪問型独自サービス処遇改善加算Ⅰ	ヘ 介護職員処遇改善加算	(1) 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の245/1000	1月につき	
A2	6270 訪問型独自サービス処遇改善加算Ⅱ		(2) 介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の224/1000		
A2	6271 訪問型独自サービス処遇改善加算Ⅲ		(3) 介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の182/1000		
A2	6380 訪問型独自サービス処遇改善加算Ⅳ		(4) 介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の145/1000		

(6) 介護保険給付対象外のサービスその他の費用**【税別】**

交通費		
指定訪問介護等に要した交通費を請求することがあります。 (事業実施範囲外の場合) 訪問の際、駐車出来るスペースがない等の関係で公共の駐車場を利用した場合はサービスの回数に応じて所要の駐車料金（実費を）ご負担いただきます。	事業者から 片道概ね 15 km未満	100 円
	事業者から 片道概ね 15 km以上	200 円
キャンセル料		
サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じてキャンセル料を請求させていただきます。	前日までの ご連絡の場合	不要です
	当日 ご連絡の場合	50%
	ご連絡 のない場合	100%

※ 当事業所独自の費用で、サービス提供に要した費用の負担に加え、上記の利用料（税別）をお支払いいただきます。負担割合に関係なく下記の金額となります。

(7) 料金のお支払方法

当事業所は前月料金の合計額を下記の方法でお支払いいただきます。

① 口座振替の場合

前月料金の合計額の請求書を、希望される送付先に毎月10日頃に郵送し、その月の27日（金融機関休業日の場合翌営業日）に、当該合計額を指定口座より引き落としにてお支払いいただきます。領収書は口座振替を確認した後、翌月の請求書郵送の際に同封して発行します。

※ 当事業所は原則お支払方法は口座振替ですがやむを得ない場合は、下記のお支払方法でも可能です。

② 現金書留の場合

前月料金の合計額を20日までに郵送にて現金書留でお支払いいただきます。領収書は現金書留を確認した後、郵送いたします。尚、現金書留でお支払いの際は、釣銭のないようお願いいたします。

③ 支払い方法の変更について

支払い方法、指定口座の変更、郵送先住所等の変更がございましたら下記までご連絡ください。

医療法人青樹会 きずな 事務係	電話番号 088-676-3325
-----------------	-------------------

8. 保険給付として不適切な事例への対応について

(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。

- ① 直接本人の援助に該当しない行為
 - ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買物、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
- ② 日常生活の援助に該当しない行為
 - ・ 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、電気器具等の移動、修繕、模様替え
 - ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
 - ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
 - ・ 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ご希望される場合は、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、市町村が実施する介護予防・日常生活支援事業、配食サービス等の生活支援サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

9. 契約を終了していただく場合

当事業所は、利用者及びその家族に対し、次に掲げる場合には本契約に基づく当事業所利用を解除、終了することができます。

- ① 利用者が要介護認定において自立と認定された場合
- ② 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当事業所での適切な指定訪問介護等の提供を超えると判断された場合
- ③ 利用者及び家族が、本契約に定める利用料金を3ヵ月以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず10日以内に支払われない場合
- ④ 利用者が、当事業所、当事業所の従業者又は他の利用者等に対して利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- ⑤ 天災、災害、施設・設備の故障その他やむを得ない理由により、当事業所を利用させることができない場合

10. 円滑な利用契約解除、終了のための援助について

利用者が当事業所の利用の契約解除・終了する場合には、利用者及びその家族の希望により、当事業所は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な利用契約解除のために必要な以下の援助を利用者及びその家族に対して速やかに行います。

- ① 適切な病院もしくは診療所又は介護療養型医療施設等の紹介
- ② 居宅介護支援事業所の紹介
- ③ その他保健医療サービス又は福祉サービス事業者の紹介
- ④ サービス終了後の相談窓口について

当事業所における相談窓口	担当者	: 施設長 塩田 理恵
	電話番号	: 088-676-3325

11. サービスの提供にあたって

- 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施設にお知らせください。
- 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該申請が行われるよう必要な援助を行います。
- ③ サービス提供にあたっては、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護（訪問型サービス）計画」を作成します。尚、作成した「訪問介護（訪問型サービス）計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- ④ サービス提供は、「訪問介護（訪問型サービス）計画」に基づいて行います。尚、「訪問介護（訪問型サービス）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。

12. 事業所の責務について

(1) サービス提供の記録について

- ① 当事業所は、利用者の訪問介護（訪問型サービス）の提供に関する記録を整備し、そのサービスを提供した日から5年間保存します。
- ② 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則としてこれに応じます。但し、家族その他の者（利用者の代理人を含む）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。尚、記録の開示にあたっては、開示申請の手続きをとっていただき、事業者の承認を得るものとします。

(2) 秘密保持及び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

- ・ 当事業所は利用者又はその家族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。
- ・ 当事業所及び当事業所の従業者は、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。
- ・ 又、この秘密を保持する業務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ・ 当事業所は、当事業所の従業者に、業務上知り得た利用者及び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。

② 個人情報の保護について

- ・ 当事業所は、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。又、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入所者家族の個人情報を用いません。
- ・ 当事業所は、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、又処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。
- ・ 当事業所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、利用目的の達成に必要な範囲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入所者の負担となります。

(3) 賠償責任について

サービスの提供に伴って、当事業所の責めに帰すべき事由により、利用者の生命・身体及び財産等を傷つけた場合にはその範囲において利用者に対しその損害を賠償します。但し、その損害の発生については、利用者が故意又は過失が認められる場合には、その程度に応じて当事業所の損害賠償責任は軽減されます。当事業所は、サービス提供により事故が発生した場合に備えて、損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入するものとします。

(4) 事故発生時の対応について

- ① 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告等の方法を定めた事故発生防止のための指針（マニュアル）を整備します。
- ② 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実を報告し、その分析を通じた改善策についての研修を従業者に対し定期的に行います。
- ③ 事故発生防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行います。
- ④ 当事業所は、利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとします。
- ⑤ 当事業所は前項の事故の状況及び事故に際し採った処置を記録します。
- ⑥ 当事業所は、利用者に対するサービス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。

(5) 緊急時の対応について

現にサービス提供を行っている時、又は居宅サービス事業者から利用者の病状急変の連絡が入った時等、速やかに主治医及び緊急連絡先に連絡を取り必要な措置を講じます。

(6) 身体拘束について

当事業所は、利用者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、主治の医師が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、主治の医師がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を診療録に記載することと併せて契約者に説明し、同意書に署名を得ることとします。

(7) 高齢者虐待防止について

当事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。**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	担当者 : 施設長 塩田 理恵 電話番号 : 088-676-3325
--------------------	--

- ① 研修等を通じて、当事業所の従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- ② 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- ③ 当事業所の従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、当事業所の従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

(8) 身分証携行義務

指定訪問リハビリテーションを行う者は、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ときは、いつでも身分証を提示します。

(9) 非常災害時の対策

非常時には、当事業所の管理者（不在の場合は、予め管理者が指名した者）の指導のもと、速やかな避難を行います。又年2回夜間及び昼間を想定した避難訓練を利用者の方も参加していただき行います。

防災設備	スプリンクラー、自動火災報知機、誘導灯、ガス漏れ探知器、消火用散水栓、消火器、非常通報装置、漏電火災報知器、非常用電源、防災性能カーテン
災害に関する担当者（防火管理者）	デイサービスセンターきずな 管理者 藤見 無央

(10) 業務継続計画の策定等

当事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し指定訪問介護等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（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じるものとする。

- ① 当事業所は、従業員に対し、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に行います。
- ② 当事業所は、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う。

(11) 苦情対応について

介護保険制度では、利用者に安心してサービスを受けていただくため、下記の通り苦情・相談等窓口を設置し迅速かつ適切に対応できるよう体制を整えています。

① 事業者の窓口

利用者及び当事業所サービス事業者双方との直接接点となることから、当事業所サービスに対する苦情に関し、その内容を十分把握するとともに関係機関と連携しながら迅速かつ適切な対応を行います。

② 市町村の窓口

利用者の苦情等全般に対する直接的な窓口として各関係機関と連絡を図りながら、苦情処理情報の集約・調整を行います。

③ 徳島県国民健康保険団体連合会

市町村において処理困難な苦情に対応し、当事業所サービス事業者に対し必要に応じ改善に向けた指導・助言を行います。

【事業者の窓口】	
施設長 塩田 理恵	電話番号：088-676-3325 受付時間：午前9時から午後5時30分
【徳島県の窓口】	
徳島県長寿いきがい課 サービス指導担当	電話番号：088-621-2159 受付時間：午前8時30分から午後5時 (土・日・祝日休)
【公的団体の窓口】	

徳島県国民健康保険団体連合会	電話番号：088-666-0117 受付時間：午前8時30分から午後5時 (土・日・祝日休)
----------------	--

※市町村の相談窓口は、別紙1「市町村相談窓口一覧表」のとおり

(12) 衛生管理等について

- ① 当事業所の用に供する施設、食器、その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- ② 当事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じます。
- ③ 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

13. 協力医療機関等

医療機関名称	所在地
城南病院	徳島市丈六町行正 27 番地 1

※ 当事業所では上記以外の医療機関や歯科診療所等にも協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

14. 当事業所利用にあたっての留意事項

連 絡 ・ 報 告	ご家族様へ利用後に様々な事情、用件により電話連絡が行われます。 <ul style="list-style-type: none"> ・ サービス計画に変更が生じ、家族の同意が必要な場合 ・ 病状変化により受診の必要が発生した場合 ・ 衣料不足など ・ 電話番号などの連絡先が変更された場合は、速やかに当事業所へお知らせいただくこと。 ・ <u>緊急時連絡がつかないことのない様にご配慮願います。</u> ・ 利用後の病状変化や他利用者の病状により、緊急を要する場合には事後報告となることもありますのでご理解ください。
設 備 ・ 器 具 の 利 用	事業所内の設備、器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、実費を弁償していただくことがあります。
貴 重 品 ・ 金 銭	当事業所での管理は出来かねますのでご注意願います。
そ の 他	当事業所では、多くの方に安心して療養生活をおくっていただくために、一切の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」等は禁止します。

当事業所についての詳細は、パンフレットをご用意してありますのでご請求ください。

〈別紙1〉

市町村相談窓口一覧表

☑	苦 情	相 談 担 当	電 話	対 応 時 間
	徳島市役所	高齢介護課	088-621-5586	8 : 30 ~ 17 : 00
	鳴門市役所	健康福祉部 長寿介護課	088-684-1347	
	小松島市役所	保健福祉部 介護福祉課(介護福祉)	0885-32-3507	
	阿南市役所	保健福祉部 介護保険課	0884-22-1793	
	吉野川市役所	長寿いきがい課	0883-22-2264	
	阿波市役所	健康福祉部 介護保険課	0883-36-6814	
	美馬市役所	保健福祉部 長寿・障がい福祉課	0883-52-5605	
	三好市役所	みよし広域連合 介護保険センター	0883-76-0030	
	勝浦町役場	福 祉 課	0885-42-1502	
	上勝町役場	住 民 課	0885-46-0111	
	佐那河内村役場	健康福祉課 介護保険係	088-679-2971	
	石井町役場	長寿社会課 介護保険係	088-674-6111	
	神山町役場	健康福祉課	088-676-1114	
	那賀町役場	保健医療福祉課	0884-62-1141	
	牟岐町役場	健康生活課	0884-72-3417	
	美波町役場	福祉課	0884-77-3614	
	海陽町役場	長寿福祉人権課	0884-73-4312	
	松茂町役場	長寿社会課	088-699-2190	
	北島町役場	健康保険課	088-698-9805	
	藍住町役場	健康推進課介護保険室	088-637-3311	
	板野町役場	福祉保健課	088-672-5986	
	上板町役場	健康推進課	088-694-6810	
	つるぎ町役場	長寿介護課	0883-62-3113	
	東みよし町役場	庁舎福祉課	0883-82-6306	

* 最寄りの市町村役場にチェックが入っています。

〈別紙2〉

個人情報利用目的

(令和5年6月1日現在)

ヘルパーステーションきずなでは、利用者の尊厳を守り安全に配慮する事業所理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔事業所内部での利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ・ 介護保険事務
- ・ 介護サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - － 利用解除、終了等の管理
 - － 会計、経理
 - － 事故等の報告
 - － 当該利用者の介護、医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・ 当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - － 利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、紹介への回答
 - － 利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見、助言を求める場合
 - － 治療、検査を前提とした医療機関への情報提供
 - － 検体検査業務の委託その他の業務委託
 - － 家族等への心身の状況説明
- ・ 介護保険事務のうち
 - － 保険事務の委託
 - － 審査支払機関へのレセプトの提出
 - － 審査支払期間又は保険者からの照会への回答
- ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当事業所の内部での利用に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 医療、介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料
 - － 当事業所において行われる一般、学生実習等への協力
 - － 当事業所での介護、行事等における地域ボランティアへの協力
 - － 当事業所において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・ 当事業所の管理運営業務のうち
 - － 外部監査機関への情報提供

以上