

栄荘ホームヘルプサービス重要事項説明書

当事業所は利用者に対して指定訪問介護サービスを提供します。契約を締結する前に知っておいていただきたい事業所の概要や事故発生時の対応・苦情処理の体制・その他(利用料等)、契約上ご注意くださいことを次のとおり説明いたします。

1 訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 唐津福祉会
代表者氏名	理事長 渡邊 尚
法人所在地 (連絡先及び電話番号等)	佐賀県唐津市千代田町2566番地11 TEL:0955-53-8822 FAX:0955-53-8833
法人設立年月日	平成19年6月1日

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	栄荘ホームヘルプサービス
介護保険指定 事業所番号	4170200028
事業所所在地	佐賀県唐津市栄町2588番地19
連絡先 相談担当者名	TEL:0955-75-2521 FAX:0955-75-2548 サービス提供責任者 梅川 真理
事業所の通常の 事業の実施地域	佐賀県唐津市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	1 要介護状態となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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うことを目的とします。
運営の方針	1 居宅介護支援事業者等と連携をしながら、訪問介護計画に基づいて要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、支援を行います。なお、介護技術の進歩に対応し、適切な介護サービスの提供を行います。 2 利用者や家族へ、サービス提供方法などについて懇切丁寧に説明します。 3 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供す

	る者との連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。
--	----------------------------------

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日まで(年中無休)
営業時間	24時間営業 昼間帯 午前8時から午後6時まで 早朝・夜間帯 午前6時から8時まで及び午後6時から10時まで 深夜帯 午後10時から翌日午前6時まで
連絡体制	電話等により、24時間常に連絡可能な体制

(4) 事業所の職員体制

管理者氏名	施設長 太田 孝徳
-------	-----------

職	職務内容	人員数
管理者	1 職員及び業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 職員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	1人(兼務)
サービス提供責任者	1 訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い文書による同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況について情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	1人以上(兼務)

訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況について情報伝達を受けます。	2. 5人以上
-------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------

※当事業所では、利用者に対して指定訪問介護と第1号訪問事業で従業者兼務とし、人員基準を遵守します。

※勤務体制は、別途事業所が定める勤務表による。

(5) 利用施設等で併せて実施する事業

事業の種類		唐津福祉施設での実施事業(○)					
		浜玉荘	栄荘	作礼荘	潮荘	岬荘	宝寿荘
特別養護老人ホーム		○	○	○	○	○	
特別養護老人ホームユニット型		○					○
居宅	短期入所生活介護 (介護予防短期入所生活介護)	○	○	○	○	○	○
	通所介護	○	○	○	○	○	○
	訪問介護	○	○	○			○
日常生活 支援 総合 事業	通所介護相当サービス	○	○	○	○	○	○
	通所介護A型サービス	○	○	○	○	○	
	訪問介護相当サービス	○	○	○			○
認知症対応型共同生活介護		○ 2ユニット	○ 1ユニット		○ 1ユニット	休止中 1ユニット	
小規模多機能型居宅介護			○	○			
居宅介護支援事業		○	○	○	○	○	○
ケアハウス				○			
住宅型有料老人ホーム				○			

3 提供するサービスの内容について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サービスの内容	
訪問介護計画の作成 (全ての利用者様について作成します)	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者に係る居宅介護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訪問介護計画を作成します。 2 訪問介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族等に対して説明し、利用者又はその家族等の同意を得ます。 3 訪問介護計画の内容について、利用者又はその家族等の同意を得たときは、訪問介護計画書を交付します。 4 それぞれの利用者について、訪問介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。 	
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	嚥下困難者のための流動食等の調理
	入浴介助特段の専門的配慮をもって行う調理	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	日常的な行為として身体整容を行います。
	体位交換	床ずれ予防のための、体位交換を行います。
	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・就寝介助	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・重度化防止のための見守りの援助	<ol style="list-style-type: none"> 1 ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 2 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行うことにより、一人で出来るだけ交換、後始末ができるように支援します。 3 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。 4 入浴、更衣等の見守りを行います。(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) 5 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) 6 ベッドの出入り時など自立を促すための声かけを行います。(声かけや見守り中心で必要な時だけ介助) 7 利用者が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 	

		<p>8 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)</p> <p>9 ゴミの分別がわからない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらい又は思い出してもらいよう援助します。</p> <p>10 認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫のなかの整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促します。</p> <p>11 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、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</p> <p>12 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながらベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換、衣類の整理・被服の補修、調理、配膳、後片付け等を行います。</p> <p>13 車いす等での移動介助を行って店に行き、利用者自ら品物を選べるように援助します。</p> <p>14 上記のほか、安全を確保しつつ常時介助できる状態で行うもの等であって、利用者と訪問介護員等がともに日常生活に関する動作を行うことが、ADL・IADL・QOL 向上の観点から、利用者の自立支援・重度化防止に資するものとしてケアプランに位置づけられたもの。</p>
生活援助	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	利用者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族分の洗濯は行いません。)
	掃除	利用者の居室の掃除を行います。(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。)
	買物	利用者の日常生活に必要となる物品の買い物を行います。(預金、貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

ア 医療行為

イ 利用者又はその家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

ウ 利用者又はその家族等からの金銭、物品、飲食の授受

エ 利用者の同居家族に対するサービス提供

オ 利用者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)

カ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

キ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く)

ク その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)について
法定給付

区分	利用料
法定代理受領の場合	介護報酬の告示上の額 (自己負担額は、介護報酬の告示上の額から事業者を支払われる給付額を差引いた差額)
法定代理受領でない場合	介護報酬の告示上の額 (一旦全額を負担していただきます。ただし、後日自己負担分を差し引いた金額を、後日介護保険から払い戻しが受けられます。)

ア 介護報酬の告示上の額は、別紙のとおりです。

通常の時間帯(午前8時から午後6時)での利用料金になり、それぞれのサービスの利用料金から、介護保険給付費額を除いた金額をお支払いください。

イ 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、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置づけられた時間数(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、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

ウ 早朝・夜間・深夜帯の割増料金加算(割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲であれば介護保険の対象となります。)

- ① 早朝 午前6時～午前8時 25%
- ② 夜間 午後6時～午後10時 25%
- ③ 深夜 午後10時～午前6時 50%

エ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者又はその家族等の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、別紙金額の2倍になります。

- ① 利用者の身体的理由により1人の訪問介護員等による介護が困難と認められる場合
- ② 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
- ③ その他利用者の状況等から判断して、①又は②に準ずると認められる場合

オ 利用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一旦お支払いいただきます。要介護認定を受けた後、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、利用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「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

(4) 保険給付として不適切な事例への対応について

ア 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

◇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、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

◇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

◇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

イ 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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

4 その他(法定外給付)の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、自動車を使用した場合に要する費用の実費を請求いたします。	
サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する水道、ガス、電気等の費用	利用者の別途負担となります。	
通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)その他の費用の請求及び支払い方法について

利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月上旬までに利用者様宛てに直接又は郵送にてお届けします。</p>
利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等	<p>ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替</p> <p>イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。(医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。)</p>

※利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から30日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 特別な事情による相談窓口について

担当する訪問介護員等の変更に関しては、特定の訪問介護員等の指名はできませんのでご了承ください。また、当事業所の人員体制などにより、ご希望に沿えない場合もあります。

相談担当者氏名	サービス提供責任者 梅川 真理
連絡先電話番号	0955-75-2521
受付日及び受付時間	受付時間 8時30分から17時30分

7 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事業所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。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及びその家族等の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又はその家族等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「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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。
- (5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に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及び担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	施設長 太田 孝徳
虐待防止に関する担当者	サービス提供責任者 梅川 真理

- (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) 訪問介護員等に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所訪問介護員等又は養護者(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、これを市町村に通報します。

9 利用上のリスクについて

誤嚥、誤飲について	事故防止委員会を設置し、事故防止に努めます。 介護マニュアルにより食事介助等の適正介助に努めています。身体機能の低下等により危険性が増す場合もありますので、自らの誤嚥等、介護上防げないこともあり得ることをご理解ください。
転倒、転落について	事故防止委員会を設置し、事故防止に努めます。 個人の状況にあった歩行支援用具等を用います。必要な方には、付き添い介護や見守り介助を行います。自分で行動される方については、危険性が増す場合もあります。

10 利用にあたっての留意事項

主治医以外の医療機関への受診	緊急等の場合には、主治医等の判断により、他の医療機関に受診させることがあります。
宗教活動・政治活動	訪問介護員等への宗教活動、政治活動及び営利活動はご遠慮ください。
カスタマーハラスメント(利用者又はその家族等からの暴言や暴力・悪質なクレーム等の迷惑行為)	利用者や家族等と職員との良好な関係を築くため、厚生労働省の指針に基づき「カスタマーハラスメント防止」に取り組んでおります。万が一、不適切な言動が確認された場合には、サービスの提供等をお断り、中止する場合があります。なお、同様の行為が繰り返される場合や予見される場合には、他の利用者及び職員を保護するため録音等を行う場合があります。

11 秘密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	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業者は、利用者又はその家族等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ンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 2 事業者及び職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族等の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 3 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。 4 事業者は、職員に、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持させるため、職員である期間及び職員でなくなった退職後においても、その秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

個人情報保護について	<p>1 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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族等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利用者の家族等の個人情報を用いません。</p> <p>2 事業者は、利用者又はその家族等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、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>3 事業者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、追加また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利用者の負担となります。)</p>
------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

12 個人情報の使用について

(1) 訪問介護利用にあたり医療上の必要がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の状況を提供できるものとします。訪問介護の適切な介護を提供するにあたり医療機関に対しては、利用者・家族等の必要な個人情報を用いることができるものとします。

(2) 肖像権使用の同意

施設のホームページ・パンフレット・施設内研修・掲示物・広報誌などにおいて、利用者・家族等の映像・写真を使用させていただく場合がございます。

同意する 同意しない

13 緊急時の対応方法について

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、速やかに主治の医師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。

緊急連絡先			
家族等氏名 (続柄)	氏名 (続柄) 住所	連絡先	電話番号 携帯電話 勤務先
家族等氏名 (続柄)	氏名 (続柄) 住所	連絡先	電話番号 携帯電話 勤務先
医療機関・診療 所名			
主治医		連絡先	

※契約締結後に追加記入します。

14 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、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。

【市町村(保険者)の窓口】 唐津市役所 健康づくり部 介護保険課 指定・指導係	所在地 佐賀県唐津市西城内1番1号 電話番号 0955-53-8021(直通) 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【居宅介護支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当ケアマネジャー

15 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又はその家族等から定時を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

16 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供にあたっては、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、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。

17 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援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。
- (2) サービス提供の開始及びサービス内容の変更に際し、この居宅サービス計画書に基づき作成する「訪問介護計画」の写しを、利用者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。

18 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 訪問介護の実施ごとに、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を完了した日から2年間保存します。
- (3) 利用者は、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。

19 衛生管理等

- (1) 訪問介護員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) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 苦情処理台帳に記載後、速やかに事実確認を行います。
- イ 苦情処理方法を記載し、管理者決裁後、処遇処理について関係者との連携を行います。
- ウ 苦情処理の具体的方法について、利用者及びその家族等に説明・確認後迅速に処理を行います。
- エ 苦情処理についての経過等を台帳に記載します。
- オ 苦情又は相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを職員全員で検討します。

(2) 苦情申立の窓口（※当該事業所内に、苦情受付箱を設置しています。）

栄荘ホームヘルプサービス 担当 サービス提供責任者	所在地 唐津市栄町2588番地19 電話番号 0955-75-2521 ファックス番号 0955-75-2548 受付時間 8:30~17:30
唐津市役所 健康づくり部 介護保険課 指定・指導係	所在地 唐津市西城内1番1号 電話番号 0955-53-8021 (直通) 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
佐賀県 健康福祉部 長寿社会課	所在地 佐賀市城内1丁目1番59号 電話番号 0952-25-7054 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
佐賀県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 佐賀市天神1丁目4番15号 電話番号 0952-23-2151 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
佐賀県国民健康保険団体連合会 情報・介護課 介護保険係	所在地 佐賀市呉服元町7番28号 電話番号 0952-26-1477 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)

21 サービスの第三者評価の実施状況について
実施していません。

22 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、サービス提供の開始に際し、本書内容に基づき説明を行いました。

事業者	事業所名	栄荘ホームヘルプサービス		
	説明者氏名	サービス提供責任者		印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所			
	氏名	印		
署名代行人	住所			
	氏名	印	続柄	
代行の理由				

身元保証人 (連帯保証人)	住所			
	氏名	印	続柄	
家族代表等	住所			
	氏名	印	続柄	

代理人 (成年後見人等)	住所			
	氏名	印		