

指定訪問介護

重要事項説明書

有限会社 中里会

中里会在宅介護サービスセンター

桐生市広沢町 2-3400

TEL 0277-53-5551

FAX 0277-54-3745

訪問介護重要事項説明書 (令和7年12月1日現在)

1 事業者（法人）の概要

| | |
|------------|------------------------------------|
| 事業者（法人）の名称 | 有限会社 中里会 |
| 代表者役職・氏名 | 代表取締役・中里 康子 |
| 本社所在地・電話番号 | 群馬県桐生市広沢町2丁目3400番地 0277-53-5551 |
| 法人設立日 | 平成5年5月18日 |

2 サービスを提供する事業所の概要

(1)事業所の名称等

| | |
|------------|--|
| 名称 | 中里会在宅介護サービスセンター |
| 事業所番号 | 指定訪問介護 (指定事業所番号 1070300023) 一般乗用旅客自動車運送事業（限定） (事業所番号 430000147) |
| 所在地 | 〒376-0013 群馬県桐生市広沢町2丁目3400番地 |
| 電話番号 | 0277-53-5551 |
| FAX番号 | 0277-54-3745 |
| 通常の事業の実施地域 | 桐生市、みどり市、太田市、伊勢崎市、足利市 |

(2)事業者の目的と運営方針

| | |
|-------|--|
| 事業の目的 | 有限会社中里会が開設する中里会在宅介護サービスセンター（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保する為に必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護の提供を確保することを目的とします。 |
| 運営の方針 | 1 事業所の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事が出来るよう、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ものとします。 2 事業の運営に当たっては、関係市町村、地域の保険・医療・福祉サービス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。 |

(3)事業所の窓口の営業日及び営業時間

| | |
|----------|------------------------------------|
| 営業日 | 月曜日から土曜日まで (12月29日から1月3日までは休日。) |
| 営業時間 | 午前8時30分から午後5時30分 |
| サービス提供日 | 月曜日から日曜日まで |
| サービス提供時間 | 午前7時から午後11時までとする |

(4)事業所の勤務体制

| | |
|-----|-------------|
| 管理者 | (氏名) 久保田 美之 |
|-----|-------------|

| 職種 | 業務内容 | 勤務形態・人数 |
|-----------|--|-------------------------------|
| 管理者 | ・従業者と業務の管理を行います。 ・従業者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。 | 常勤1人 (サービス提供責任者と兼務) |
| サービス提供責任者 | ・訪問介護計画を作成し、利用者へ説明し、同意を得ます。 ・サービス担当者会議への出席等により居宅介護事業者と連携を図ります。 ・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。 ・居宅介護事業者に対して、把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他必要な情報を提供します。 ・訪問介護員等の業務の実施状況を把握し、訪問介護員の業務管理を実施します。 ・訪問介護員に対する研修、技術指導を行います。 | 常勤3人 非常勤0人 (常勤1人管理者と兼務) |
| 訪問介護員 | ・訪問介護計画に基づき、訪問介護のサービスを提供します。 | 非常勤15人 |

(5)福祉サービス第三者評価の実施状況

| | | | |
|-------------|---------------------------------------|------------|-------|
| 第三者評価実施の有無 | 有・ <input checked="" type="radio"/> 無 | 実施した直近の年月日 | 年 月 日 |
| 実施した評価機関の名称 | | 評価結果の開示状況 | 有・無 |

3 サービス内容

(1)提供するサービスの内容について

| サービス区分 | 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。 |
| 身体介護 | 利用者の身体に直接接觸して介助するサービス、利用者の ADL・IADL・QOL や意欲の向上のための利用者と共に使う自立支援・重度化防止のためのサービス、その他専門知識・技術をもって使う利用者の日常生活上・社会生活上のためのサービスを行います。 (排泄介助、食事介助、清拭、入浴介助、体位交換、服薬介助、通院・外出介助等) |
| 生活援助 | 家事を行なうことが困難な場合に、利用者に対して、家事の援助を行います。 (調理、洗濯、掃除、買い物、薬の受け取り、衣類の整理) |
| 通院等乗降介助 | 通院、外出のため、訪問介護員が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。(移送に係る運賃は別途必要になります。) |

(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。

- ①医療行為
- ②利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤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)
- ⑥利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦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)
- ⑧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

4 利用料、その他の費用の額

(1)訪問介護の利用料

ア 基本利用料

利用した場合の基本利用料は以下の通りです。利用者負担額は、原則として基本利用料に対して介護保険負担割合証に記載の割合（1～3割）に応じた額です。

ただし、介護保険給付の支給限度額を超えたサービス利用については、基本料金の全額（加算分を含む）利用者様負担となります。

※地域区分別 1単位当たりの単価 10.00円（その他の級地）

| 区分 | 1回当たりの所要時間 | 基本利用料 | 利用者負担額 | | |
|-----------------------------|------------------------------|--------|--------|--------|--------|
| | | | 1割 | 2割 | 3割 |
| 身体 介護 | 20分未満 | 1,630円 | 163円 | 326円 | 489円 |
| | 20分以上30分未満 | 2,440円 | 244円 | 488円 | 732円 |
| | 30分以上1時間未満 | 3,870円 | 387円 | 774円 | 1,161円 |
| | 1時間30分以上 (30分増すごとに820円加算) | 5,670円 | 567円 | 1,134円 | 1,701円 |
| 引き継ぎ生活援助を算定する場合（25分増すごとに加算） | | 650円 | 65円 | 130円 | 195円 |
| 生活 援助 | 20分以上45分未満 | 1,790円 | 179円 | 358円 | 537円 |
| | 45分以上 | 2,200円 | 220円 | 440円 | 660円 |
| 通院等乗降介助 | | 970円 | 97円 | 194円 | 291円 |

※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員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場合、基本利用料の2倍の料金となります。

※ 1回当たりの所要時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、訪問介護計画に明示された標準の所要時間によるものとします。

※ 上記の基本利用料は、厚生労働大臣が告示で定める金額であり、これが改定された場合は、これら基本利用料も自動的に改定されます。なお、その場合は、事前に新しい基本利用料を書面でお知らせします。

イ 加算

要件を満たす場合に、基本利用料に以下の料金が加算されます。

①算定基準に適合したサービスの実施による加算

※地域区分別 1単位当たりの単価 10.00 円（その他の級地）

| 加算の種類 | 要件 | 利用料 | 利用者負担額 | | |
|-------------|---|-------------|--------|------|------|
| | | | 1割 | 2割 | 3割 |
| 夜間・早朝加算 | 夜間（18時～22時）、早朝（6時～8時）にサービスを提供した場合 | 所定単位数の25%加算 | | | |
| 緊急時訪問介護加算 | 利用者や家族等からの要請を受け、緊急に身体介護サービスを行った場合 | 1,000円 | 100円 | 200円 | 300円 |
| 初回加算 | 新規に訪問介護計画を作成した利用者に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行うか他の訪問介護員に同行した場合 | 2,000円 | 200円 | 400円 | 600円 |
| 生活機能向上連携加算Ⅰ | 訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等の助言に基づき、訪問介護計画を作成し、訪問介護を行った場合（初回にの訪問介護が行われた日の属する月） | 1,000円 | 100円 | 200円 | 300円 |
| 生活機能向上連携加算Ⅱ | 訪問リハビリテーション事業所等の理学療法士等とサービス提供責任者が同行訪問し、共同して訪問介護計画を作成し、訪問介護を行った場合（初回の訪問介護から3カ月を限度） | 2,000円 | 200円 | 400円 | 600円 |
| 口腔連携強化加算 | 算定に必要な体制を確保し、介護職員による口腔衛生状態及び口腔機能の評価の実施並びに利用者の同意の下の歯科医療機関及び介護支援専門員への情報提供を評価した場合（月1回限度） | 500円 | 50円 | 100円 | 150円 |

②算定基準に適合していると県に届け出ている加算

※地域区分別 1 単位当たりの単価 10.00 円（その他の級地）

| 加算の種類 | 要件 | 利用料 | 利用者負担額 |
|--------------------|---|--------------------------------|--------|
| 介護職員等処遇改善 加算 II | 介護職員等の処遇改善のため、 月額賃金改善要件 I～III、キャ リアパス要件 I～IV、職場環境 等要件、見える化要件を満たす 場合 | 所定単位数の 224／1000 加算 (1 月につき) | |

ウ、減算

以下の要件を満たす場合は、基本料金から以下の料金が減算されます。

| 減算の種類 | 減算の要件 | 利用料 | 利用者負担額 |
|--------------------|--|--------------------------|--------|
| 同一建物減算 1 | 事業所と同一建物の利用者又はこ 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) | |
| 同一建物減算 2 | 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 (1 月につき) | |
| 同一建物減算 3 | 同一の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 (1 月につき) | |
| 高齢者虐待防止措置 未実施減算 | 事業所において指定居宅サービス 基準第 37 条の 2 (指定居宅サー ビス等基準第 39 条の 3 において 準用する場合を含む) に規定する 措置を講じていない場合 | 所定単位数の 1%減算 (1 月につき) | |

(2)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。

ア 「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以外の掃除
- ・来客の応接（お茶、食事の手配）
- ・自家用車の洗車・掃除等

イ 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行われ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

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、市町村が実施する軽度生活援助事業、配食サービス等の生活支援サービス、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。

③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、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、居宅サービス計画の策定段階における利用者の同意が必要となることから、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

(3)交通費

通常の事業の実施地域にお住いの方は無料です。

それ以外のお住いの方は、訪問介護員が訪問するための交通費の実費を負担していただきます。

なお、自動車を利用した場合は、通常の事業の実施地域を超えた地点から、1キロメートル当たり 18 円を請求します。

(4)介護輸送サービスの運賃及び料金

ア 通院介助と連続して、又は一体として行う介護輸送サービスの運賃及び料金については以下のように定めます。

①距離制運賃 最初の 2 km までは 500 円、以後 1 km 毎に 100 円加算

②距離制運賃は、指定した場所に到着した時から、旅客の輸送を終了するまでの走行距離積算計により算出する。

- イ 第1項から第2項の額に係るサービスの提供に当たっては、あらかじめ利用者に対し、当該サービスの内容及び費用について説明を行い、利用者又は利用者の保護者の同意を得るものとする。
- ウ 第1項から第3項までの費用の支払いを受けた場合は、当該費用に掛かる領収書を支払った利用者に対し交付するものとする。

(5)キャンセル料

サービスの利用を中止した場合には、次のとおりキャンセル料をいただきます。

ただし、利用者の家族の様態の急変や急な入院等、緊急やむを得ない事情がある場合は請求しません。

| | |
|-------------|-----------|
| 利用予定日の2日前 | 無料 |
| 利用予定日の前日・当日 | 1回 1,000円 |

体調や様態の急変などによりサービスを提供できなくなったときは、できる限り早めに担当の介護支援専門員又は当事業所の担当者へご連絡ください。

(6)その他

- ア 日常生活品の購入代金等ご利用者様の日常生活に要する費用、利用者の居宅でサービスを提供するために使用する水道、ガス、電気等の費用は利用者のご負担となります。
- イ 通院、外出介助での訪問介護員の公共交通機関等の交通費は、実費相当を請求します。

5 利用者負担額、その他の費用の請求及び支払い方法

(1)請求内容

- ア 利用者負担額、その他の費用は利用月ごとの合計金額により請求します。
- イ 請求者は、利用付きの翌月10日までに利用者あてにお届けします。

(2)支払い方法等

- ア 請求月の25日までに、下記のいずれかの方法でお支払ください。
- ・現金払い
 - ・事業者が指定する口座への振り込み
 - ・口座振替
- イ お支払いが確認しましたら、領収書をお渡ししますので、必ず保管してください。
(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)

6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

| | |
|---|--|
| 利用者のご事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。 | 相談担当者 久保田 美之 連絡先電話番号 0277-53-5551 受付日及び受付時間 月曜日から土曜日 午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分 |
|---|--|

※担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者ご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

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へお知らせください。
- (2)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、利用者及び家族の意向を踏まえて、「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します。
- (3)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。
- (4)訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者的心身の状況や意向に充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)虐待防止に関する担当者を選定します。

| | |
|-------------|----------------------|
| 虐待防止に関する担当者 | 管理者兼サービス提供責任者 久保田 美之 |
|-------------|----------------------|

- (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者に周知徹底を図っています。

- (3)虐待防止のための指針の整備をしています。

- (4)従業者に対して、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、これを市町村に通報します。

9 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられ、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得たうえで、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者的心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また、事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1)切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合。
- (2)非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (3)一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなれば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

10 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 | <ul style="list-style-type: none">1 事業者は、利用者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。2 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。3 また、この秘密を保持する義務は、サービス契約が終了した後においても継続します。4 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者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、その秘密を保持するべき旨を、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 | <ul style="list-style-type: none">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の個人情報を用いません。2 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。 |

| | |
|--|---|
| | 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。) |
|--|---|

11 緊急時の対応方法

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要があった場合は、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、家族、介護支援専門員等への連絡を致します。

| | | |
|----------------|-------|----|
| 主治の医師 | 医療機関名 | |
| | 氏名 | |
| | 所在地 | |
| | 電話番号 | |
| 緊急連絡先 (家族等) | 氏名 | 続柄 |
| | 電話番号 | |
| | 勤務先 | |

12 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

また、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、速やかに損害賠償をします。

なお、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損保 |
| 保険名：介護保険・社会福祉事業者総合保険 |

13 身分証携行義務

訪問介護員は、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。

14 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者的心身の状況、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。

15 居宅介護支援事業者等との連携

- (1)指定訪問介護の提供に当たり、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の際し、この重要事項説明に基づき作成する「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事業者に速やかに送付します。
- (3)サービスの内容が変更された場合また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また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。

16 サービス提供の記録

- (1)指定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、サービス提供の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)指定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提供の日から5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および複写物の交付を請求することができます。

17 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について、衛生的な管理に努めます。
- (3)事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次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蔓延防止のための対策を検討する委員会をおおむね6か月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底します。
 - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
 - ③従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

18 業務継続計画の策定等

- (1)感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護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（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2)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)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。

19 サービス提供に関する相談、苦情

提供した指定訪問介護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。(下表に記す【事業者の窓口】のとおり)

| 処置の概要 | |
|--|-----------------------------|
| 1.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 | |
| 相談及び苦情等に対応する常設の窓口として、相談担当者を置いている。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に、担当者に必ず引き継ぎを行う。 | |
| 連絡先：TEL 0277-53-5551 FAX 0277-54-3745 担当者：管理者 久保田 美之 | |
| 受付日：月曜日から土曜日（ただし、12月29日から1月3日は休日） | |
| 受付時間：8時30分から17時30分 | |
| (その他相談窓口) | |
| 国民健康保険団体連合会 | TEL 027-290-1323 |
| 桐生市健康長寿課介護給付係 | TEL 0277-46-1111 |
| 太田市介護サービス課地域支援係 | TEL 0276-47-1111 |
| 伊勢崎市長寿社会部介護保険課給付係 | TEL 0270-24-5111 |
| みどり市保健福祉部介護高齢課 | TEL 0277-76-2111 |
| 足利市役所健康福祉部元気高齢課 | TEL 0284-20-2136 (介護サービス担当) |
| 福祉サービス運営適正化委員会 | TEL 027-255-6669 (受付専用) |
| 2.円滑かつ迅速に苦情解決を行う為の対応体制・手順 | |
| 1、当事業所に苦情があった場合は、担当者は責任者とともに事実関係の確認・調査を行う。担当の生活相談員からも事情を確認する。担当者が必要であると判断した場合には管理者を含め検討会議を行う。当日中に苦情申立人に電話をして訪問のアポを取り、訪問先で検討の結果（事実の報告と今後の改善策・対応方法）を報告し、お詫びする。担当者は、再発防止を全従業員に呼びかけるとともに、受付から対応方法、その後の状況までの全過程を報告書に記録する。 | |
| 2、自らが居宅サービス計画に位置付けた居宅事業所のサービスに苦情があった場合は、直ちに担当の生活相談員が相手側に連絡をとり直接伺うなどして詳しい内容を聞く、利用者の希望を尊重し介護計画を作成し直す。 | |
| 3.その他参考事項 | |
| 普段から苦情が出ないようなサービス提供を心掛ける。 | |
| 従業者の資質向上のための研修・教育を行う。 | |

「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生労働省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者は事業者から、重要事項の内容について説明を受けたことを証するため、本書 2 通作成し利用者及び事業所双方が署名（記名）押印の上、各 1 通保有する。

令和 年 月 日

事業者は、利用者へのサービス提供開始にあたり、訪問介護重要事項説明書を交付し、上記のとおり重要事項を説明し、利用者から同意を受けました。

事業者 所在地 群馬県桐生市広沢町 2 丁目 3400

事業者名 有限会社 中里会

代表者 代表取締役 中里康子 ㊞

説明者 ㊞

訪問介護重要事項説明書を交付され、説明書に基づいて説明を受け同意しました。

利用者 住所

氏名 _____ ㊞

署名代行者（又は法定代理人）

住所

本人との続柄

氏名 ㊞