

# 「指定訪問介護事業所」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(岩手県指定 第0370600611号)

当事業所はご契約者に対して介護保険法に基づく指定訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービス（以下、「訪問介護等」という。）を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護・要支援」と認定された方が対象です。要介護認定をまだ受けていない方でもサービス利用は可能です。

## ◆◆目次◆◆

1. 事業者.....	1
2. 事業所の概要.....	2
3. 提供するサービスの内容及び費用について.....	4
4. 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.....	7
5. サービスの提供にあたっての留意事項.....	7
(1) サービス提供にあたって.....	7
(2) 虐待防止について.....	7
(3) 衛生管理について.....	7
(4) 業務継続計画について.....	8
(5) ハラスメントについて.....	8
(6) 秘密の保持と個人情報の保護について.....	8
(7) 緊急時の対応について.....	9
(8) 事故発生時の対応方法について.....	9
(9) 身分証携行義務.....	9
(10) 心身の状況の把握.....	9
(11) サービス提供の記録.....	10
6. サービスの終了について.....	10
7. サービスの提供に関する相談、苦情について.....	10
8. 重要事項説明の確認・署名.....	11

## 1 事業者

事業者名称	社会福祉法人北上市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 小原善則
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	岩手県北上市常盤台二丁目1番63号 【電話】0197-64-1212 【FAX】0197-64-7580
法人設立年月日	平成3年4月1日

## 2 事業所の概要

### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	社会福祉法人北上市社会福祉協議会指定訪問介護事業所
指 定 事 業 者 番 号	平成16年8月1日岩手県指定 第0370600611号
開設年月	平成16年8月1日
事業所所在地	岩手県北上市常盤台二丁目1番63号
管 理 者	介護福祉課長 小原政則 (専任・兼任)
法令遵守責任者	常務理事 小原賢司 (専任・兼任)
連 絡 先 相 談 担 当 者 名	【電話】0197-64-1212 【FAX】0197-64-7580 サービス提供責任者 大御堂ひとみ、伊藤雅美
事業所の通常の 事業の実施地域	北上市内

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	介護保険法に基づき、要介護認定の決定を受けた高齢者等に対し、指定訪問介護サービスを適正に提供することを目的とする。
運営の方針	利用者が居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排泄及び食事等の介護及び調理、洗濯及び掃除等の家事、生活等の支援及び外出時における同行援護並びにこれらに関する相談、助言及び移動の介護その他生活全般にわたる援助を適切に行うものとする。

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日
受付時間	月曜日から金曜日 9:00~17:00
休業日	12月31日~1月3日
サービス提供時間帯	日曜日から土曜日 7:00~19:00
緊急時連絡先	・090-4638-8318 ・090-2275-0153

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2 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名
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 2 指定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。 3 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 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の情報を伝達します。 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。	常 勤 2名 非常勤 名
訪 問 介 護 員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 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。 3 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常 勤 名 非常勤 名 常勤換算 名
事 務 職 員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 1名 非常勤 名

### 3 提供するサービスの内容及び費用について

#### (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	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	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。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	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。

サービス区分と種類		サービスの内容
身体介護	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。
	自立生活支援のための見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、疲労の確認を含みます。）を行います。</li> <li>○ 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みます。）を行います。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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）</li> <li>○ 車イス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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
生活援助	買物	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	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。
通院介助		通院の介助を行います（従業者自らが自動車を運転する通院介助は除きます）。
その他、必要に応じて健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。		

## (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、草取り、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）
- 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

## (3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について

提供するサービスの利用に対しては、通常9割が介護給付の対象となります。事業所が介護給付を代理受領する場合には、利用者は利用者負担分としてサービス料金の1割【一定以上の所得のある方は2割(平成27年8月から)、現役並みの所得のある方は3割(平成30年8月か

ら)を事業所にお支払いいただきます。ただし、介護保険給付額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額を負担いただきます。

### 【基本部分】

サービスの内容 1回あたりの所要時間		基本利用料 ※(注1)参照	利用者負担金 ※(注2)参照		
			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時間以上1時間30分未満	5,670円	567円	1,134円	1,701円
	1時間30分以上	30分増すごとに 820円を加算	30分増すごと に82円を加算	30分増すごと に164円を加算	30分増すごと に246円を加算
引き続き「生活援助中心型」を算定する場合		25分増すごとに 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分増すごと に65円を加算	25分増すごと に130円を加算	25分増すごと に195円を加算
生活援助	20分未満				
	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
通院等のための乗車又は降車の介助		970円	97円	194円	291円

(注1)「身体介護」及び「生活援助」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、上記基本利用料の2倍の額となります。

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訂されます。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。

(注2)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。

### 【加算】

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算の種類	加算の要件	加算額	
		基本利用料	利用者負担金(自己負担1割の場合)
初回加算	新規の利用者へサービス提供した場合(1月につき)	2,000円	200円
生活機能向上連携加算	指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として利用者の居宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により、共同して利用者の心身の状況等を評価した上で生活機能向上を目的とした訪問介護計画を作成し、サービス提供した場合(1月につき)	1,000円	100円
緊急時訪問介護加算	利用者や家族等からの要請を受け、緊急にサービスを提供した場合(1回につき)	1,000円	100円

加算の種類	加算の要件	加算額	
		基本利用料	利用者負担金(自己負担1割の場合)
夜間・早朝、深夜加算	夜間(18時～22時)又は早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	上記基本部分の25%	
	深夜(22時～翌朝6時)にサービス提供する場合	上記基本部分の50%	
特定事業所加算Ⅰ	当該加算の体制要件、人材要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の20%	
特定事業所加算Ⅱ	当該加算の体制要件及び人材要件を満たす場合	上記基本部分の10%	
特定事業所加算Ⅲ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の10%	
特定事業所加算Ⅳ	当該加算の体制要件及び重度要介護者等対応要件を満たす場合	上記基本部分の5%	
介護職員処遇改善加算Ⅰ ※	←当事業所の算定区分 当該加算の算定要件を満たす場合 (基本利用料金+各種加算)	1月の利用料金の24.5%	
■介護職員処遇改善加算Ⅱ ※		1月の利用料金の22.4%	
介護職員処遇改善加算Ⅲ ※		1月の利用料金の18.2%	
介護職員処遇改善加算Ⅳ ※		1月の利用料金の14.5%	

(注) ※印の加算は区分支給限度額の算定対象からは除かれます。また、介護職員処遇改善加算及び介護職員等特定処遇改善加算とは、厚生労働省が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして、都道府県知事に届けた指定訪問介護事業所への加算です。

#### (4) 指定訪問介護サービス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、介護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・清掃等

##### 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 介護給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業所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、別途契約に基づき、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、居宅介護支援事業所に連絡し、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

(5) その他の費用について

① 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、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。	
② 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、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	利用予定日の前日までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	利用予定日の前日までにご連絡がなかった場合	利用者負担相当額を請求いたします
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

(6) 利用料、利用者負担額、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	<p>ア 利用料利用者負担額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 10 日までに利用者あてお届け（郵送）します。</p> <p>ウ 下記のいずれかの方法により請求月の末日迄にお支払い下さい。</p> <p>(1) 事業所指定口座への振り込み（振込手数料をご負担願います）</p> <p>(2) ホームヘルパー訪問時の現金払い</p> <p>(3) 事業所窓口での現金支払い</p> <p>エ 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 14 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。

#### 4 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。	相談担当者氏名	大御堂ひとみ、伊藤雅美
	連絡先TEL	64-1212
	FAX	64-7580
	受付日時	月～金 9:00～17:00

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者の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、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

#### 5 サービスの提供に当たっての留意事項

##### (1) 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、介護保険証に記載された内容（要介護状態、認定有効期間）を確認させていただきます。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 利用者に係る居宅介護支援事業所が作成する「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いたします。
- ③ サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。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、すべて当事業所が行ないますが、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ないます。

##### (2) 虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次の措置を講ずるよう努めます。

- ① 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	管理者 小原 政則
-------------	-----------

- ② 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果を従事者に周知徹底を図ります。
- ③ 虐待防止のための指針を整備します。
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ 苦情解決体制を整備しています。
- ⑥ 虐待の未然防止、早期発見につなげるための関係機関に連絡します。
- ⑦ 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。

##### (3) 衛生管理について

事業所は、従事者の清潔の保持及び健康の管理を行い、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努める。また、感染症がまん延しないよう次の措置を講ずるよう努めます。

- ① 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を、おおむね6月に1回以上開催し、その結果を従事者に周知を図ります。

- ② 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- ③ 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。

(4) 業務継続計画 (BCP) について

事業所は、感染症又は非常災害の発生において、利用者に対する指定居宅介護支援の提供を継続的に実施するための計画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、その計画に従い必要な措置を講じます。

- ① 従事者に対し業務継続計画の周知を行い、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ② 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画を変更します。

(5) ハラスメントの防止について

事業所は、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって、業務上かつ相当な範囲を超えたものにより、従事者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

(6) 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 事業所は、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・介護関係事業所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。</li> <li>② 事業所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。</li> <li>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。</li> <li>④ 事業所は、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 (退職後) 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。</li> </ul>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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。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。</li> <li>② 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、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。</li> <li>③ 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。)</li> </ul>

(7) 緊急時の対応について

① 対応方法：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。

② 連絡先 090-4638-8318 または 090-2275-0153 (対応可能時間 7:00~19:00)

【緊急時連絡先】

主治医	主治医師名	
	連絡先	
歯科医	主治医師名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

(8) 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、利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定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。

なお、事業所は、次頁の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおい損害保険株式会社	
保険名	社会福祉事業者損害責任保険	
保障の概要	対人賠償	1名1億円／1事故1億円
	対物賠償	1事故1億円
	管理財物	1事故・期間中50万円
	うち現金	期間中10万円
	人格権侵害	1名50万円・期間中100万円
	経済的損害	1事故100万円・期間中300万円
	事故対応費用	1事故・保険期間500万円
	対人見舞用	死亡 50万円 入院 2万円~10万円、通院 1万円~5万円

(9) 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。

(10) 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業所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。

(11) 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2年間保存します。
- ③ 利用者は、事業所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。

6 サービスの終了について

- ア お客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1週間前までにお申し出ください。
- イ 当事業所の都合でサービスを終了する場合、人員不足等やむを得ない事業により、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が、その場合は、終了1か月前までに文書で通知します。
- ウ 自動終了
  - ・お客様が介護保険施設または障害者施設に入所した場合
  - ・お客様が亡くなられた場合
- エ その他
  - ・お客様やご家族などが当事業所や当事業所のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、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。

7 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

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。

(2) 苦情申立の窓口

当事業所における苦情の受付サービス利用等のご相談（お客様相談係）

<b>【事業所の窓口】</b> 北上市社会福祉協議会 ・苦情受付担当者 サービス提供責任者 大御堂ひとみ、伊藤 雅 美 ・苦情解決責任者 管理者 小 原 政 則	所在地 北上市常盤台二丁目1番63号 電話番号 0197-64-1212 FAX 0197-64-7580 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00
<b>【市町村の窓口】</b> 北上市役所福祉部	所在地 北上市芳町1-1 電話番号 0197-64-2111 FAX 0197-64-2202
岩手県社会福祉協議会 (運営適正化委員会)	所在地 盛岡市三本柳8地割1番3 電話番号 019-637-8871 FAX 019-637-9612

(3) 第三者委員

本事業所では、苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を図るため、以下の三名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。

任期 令和5年7月1日～令和7年6月30日

名前	住所	電話番号
佐藤 瑞夫	北上市相去町町浦 12-2	0197-67-3708
高橋 善孝	北上市下江釣子 11-28-1	0197-73-5489
古川 恵子	北上市有田町 8-18	0197-65-3221

8 重要事項説明の確認・署名

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

上記内容について、「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年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者には説明を行いました。

事業者	所在地	岩手県北上市常盤台二丁目1番63号
	法人名	社会福祉法人北上市社会福祉協議会
	代表者名	会長 小原 善 則 印
	事業所名	社会福祉法人北上市社会福祉協議会指定訪問介護事業所
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業所から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印
代理人	住所	
	氏名	印