

「基準該当訪問介護」重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている基準該当訪問介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「基準該当訪問介護事業の人員、設備、運営等に関する基準を定める要綱（令和４年５月１日）」の規程に基づき、基準該当訪問介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

１ 基準該当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 朝日村社会福祉協議会
代表者氏名	会長 筒井常夫
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	長野県東筑摩郡朝日村大字古見 773 番地 (電話 0263-99-2340・ファックス番号 0263-99-2733)
法人設立年月日	昭和 63 年 7 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	ホームヘルプステーションあさひ
介護保険指定 事業所番号	2082700010
事業所所在地	長野県東筑摩郡朝日村大字古見 773 番地
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話 0263-99-2340・ファックス番号 0263-99-2733) 訪問介護管理者 北村美樹
事業所の通常の 事業の実施地域	朝日村

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ご契約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必要な支援を行うことを目的とする。
運営の方針	① 本事業所において提供する訪問介護サービスは介護保険法並びに関係する厚生省令、公示及び朝日村が定める関連要綱等の趣旨及び内容に沿ったものとする。 ② ご契約者の人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、ご契約者及びその家族のニーズを的確にとらえ、サービス個別計画を作成することによりご契約者が必要とする適切なサービスを提供する。 ③ ご契約者又はその家族に対し、サービス内容及び提供方法についてわかりやすく説明する。 ④ 適切な介護技術をもってサービスを提供する。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日 ただし、年末年始（12月29日～1月3日）を除く
営 業 時 間	午前8時30分から午後5時15分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	日曜日から土曜日（12月29日～1月3日）を除く
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時15分（利用者の状況に応じ対応します）

※緊急やむをえない場合は、年末年始の期間も対応いたします。

(5) 事業所の職員体制

管理者	訪問介護主任 北村美樹
-----	-------------

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（兼務） 1名
サービス提供責任者	1 基準該当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同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 基準該当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 居宅介護支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 7 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。 8 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。 9 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 10 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。 11 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 12 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（兼務） 1名
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基準該当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の情報伝達を受けます。	3名以上

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（兼務） 1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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、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。
	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	○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら行う調理、配膳、後片付け（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で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。） ○ 車いす等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、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
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。

(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 身体的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（介護保険（1割負担）を適用する場合）について

区分	サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20分未満		20分以上 30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 30分を増すごと	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間（午前8時～午後6時）	1,630円	163円	2,440円	244円	3,870円	387円	5,670円に820円を加算	567円に82円を加算
	早朝（午前6時～午前8時） 夜間（午後6時～午後10時）	2,040円	204円	3,050円	305円	4,840円	484円	7,090円に1,030円を加算	709円に103円を加算
	深夜（午後10時～午前6時）	2,445円	245円	3,660円	366円	5,810円	581円	8,510円に1,230円を加算	851円に123円を加算
生活援助	サービス提供時間数 サービス提供時間帯	20分以上 45分未満		45分以上					
	昼間	1,790円	179円	2,200円	220円				
	早朝・夜間	2,240円	224円	2,750円	275円				
	深夜	2,690円	269円	3,300円	330円				

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
	緊 急 時 訪 問 介 護 加 算	1,000 円	100 円	1 回の要請に対して 1 回
	初 回 加 算	2,000 円	200 円	初回のみ
	特 別 地 域 訪 問 介 護 加 算	利用料金の 15%	左記の 1 割	1 月当たり
	介 護 職 員 処 遇 改 善 加 算 (Ⅳ)	所定単位数の 14.5%	左記の 1 割	1 月当たり

- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 特別地域訪問介護加算は、朝日村は特別地域に指定されているため加算されます。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

※（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「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、利用者負担額を除いた居宅介護サービス費の支給申請を行ってください。

◇ 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

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

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
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等
- ・ 花木の水やり

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

ハラスメントに該当する行為

■暴力または乱暴な言動、無理な要求

- ・ 物を投げつける
- ・ 刃物に向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
- ・ 怒鳴る、奇声、大声を発する
- ・ 対象範囲外のサービスの強要

■セクシュアルハラスメント

- ・ 訪問介護員の体を触る、手を握る
- ・ 腕を引っ張り抱きしめる
- ・ ノード写真を見せる
- ・ 性的な話卑猥な言動をする など

■その他

- ・ 訪問介護員の自宅の住所や電話番号を聞く
- ・ ストーカー行為など

- (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朝日村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、朝日村が実施する軽度生活援助事業、朝日村社会福祉協議会のあさひ有償生活支援サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

4 その他の費用について

① 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いたします。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の 10%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。		
② 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電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	

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

① 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	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。 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にお届けします。
② 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	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 25 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （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 （ウ）現金支払い 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となる場合があります。）

6 担当する訪問介護員等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等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	北村美樹
	連絡先電話番号	0263-99-2340
	同ファックス番号	0263-99-2733
	受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 午前 8 時 30 分から 午後 5 時 15 分

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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。

7 サービスの提供に当たって

- （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者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、必要な援助を行います。
- （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、利用者及び家族の意向を踏まえて、基準該当訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「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の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、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、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、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を選定しています。

虐待防止に関する責任者	朝日村社会福祉協議会事務局長 清水 章 博
-------------	--------------------------

- (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、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) 介護相談員を受入れます。
- (6) 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、これを朝日村に通報します。

9 身体的拘束について

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上で、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、利用者の心身の状況、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なくしていくための取り組みを積極的に行います。
- (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

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	ア	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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
	イ	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。
	ウ	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。
	エ	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	ア 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。 イ 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。 ウ 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。

【主治医】

医療機関名	
所在地	
電話番号	
主治医氏名	

【緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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	市町村名	長野県東筑摩郡朝日村
	担当部・課名	朝日村役場・住民福祉課

	電話番号	0263-99-2001
--	------	--------------

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	損害保険ジャパン株式会社
保険名	社協の保険
補償の概要	対人対物等

13 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

基準該当訪問介護の提供に当たっては、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。

15 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 基準該当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又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に際し、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支援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又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又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) 基準該当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) 基準該当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提供した日から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及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等について、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、又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まん延の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回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - 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ています。

- 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の実施します。

18 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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の実施します。
- (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 基準該当訪問介護サービス内容の見積もりについて

- このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

- (1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏 名 北村美樹 （連絡先： 0263-99-2340）

- (2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険 適用の有無	利用料	利用者 負担額
月				○		
火						
水						
木						
金						
土						
日						

- (3) その他の費用

① 交通費の有無	(有・無) サービス提供 1 回当たり…
③ キャンセル料	重要事項説明書 4-①記載のとおりです。
③ 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電気、ガス、水道の費用	重要事項説明書 4-②記載のとおりです。

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

- ① 提供した基準該当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）
- ② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
- 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

- 管理者を中心に従業者に事実関係の確認を行う。
- 相談担当者は把握した状況をスタッフとともに検討を行い対応を決定する。
- 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所 在 地 東筑摩郡朝日村大字古見 773 番地 電話番号 0263-99-2340 ファックス番号 0263-99-2733 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)
【市町村（保険者）の窓口】 朝日村役場 住民福祉課	所 在 地 東筑摩郡朝日村大字古見 1555-1 電話番号 0263-99-2001 ファックス番号 0263-99-2745 受付時間 8:30~17:15 (土日祝休み)

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
-------	---

事業所は、基準該当訪問介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき、重要事項の説明を行いました。

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

事業者	所 在 地	長野県東筑摩郡朝日村大字古見 773
	法 人 名	社会福祉法人 朝日村社会福祉協議会
	代 表 者 名	筒井 常夫
	事 業 所 名	ホームヘルパーステーションあさひ
	説明者氏名	北村 美樹

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	長野県東筑摩郡朝日村大字
	氏 名	

代理人	住 所	
	氏 名	