

刈谷市社会福祉協議会
訪問介護サービス重要事項説明書

当事業所は指定訪問介護事業所の指定を受けています。

(愛知県指定 第 2372900031 号)

当事業所はご契約者に対して訪問介護サービスを提供します。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とおり説明します。

※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」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇◆目次◆◇

| | | |
|----|-----------------------------|----|
| 1 | 事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ | 1 |
| 2 | 事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・ | 2 |
| 3 | 事業実施地域及び営業時間等・・・・・・・・ | 3 |
| 4 | 職員の体制・・・・・・・・・・・・・・・・ | 3 |
| 5 | 当事業所が提供するサービスと利用料金 | 4 |
| 6 | サービスの利用に関する留意事項 | 8 |
| 7 | 衛生管理等について | 9 |
| 8 | 虐待防止及び身体拘束の禁止について | 10 |
| 9 | ハラスメントについて | 10 |
| 10 | 業務継続計画の策定について | 10 |
| 11 | 訪問介護サービスにおける緊急時の対応について | 10 |
| 12 | 秘密保持と個人情報保護について | 11 |
| 13 | 損害賠償保険への加入について | 11 |
| 14 | 苦情の受付について | 11 |
| 15 | 第三者評価について | 12 |

1 事業者

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 刈谷市社会福祉協議会 |
| (2) 法人所在地 | 刈谷市下重原町3丁目120番地 |
| (3) 電話番号 | 0566-29-0888 |
| (4) 代表者氏名 | 会長 杉浦 芳一 |
| (5) 設立年月 | 昭和43年11月26日 |

2 事業所の概要

- | | |
|-------------|--|
| (1) 事業の種類 | 指定訪問介護 |
| (2) 事業の目的 | 社会福祉法人刈谷市社会福祉協議会が開設する指定訪問介護事業所が行う指定訪問介護事業（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、要介護者に対し、その居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護、その他、生活全般にわたり適正な訪問介護サービスを提供することを目的とします。 |
| (3) 事業所の名称 | 刈谷市社会福祉協議会訪問介護事業所 |
| (4) 事業所の所在地 | 刈谷市下重原町3丁目120番地 |
| (5) 電話番号 | 0566-27-5415 |
| (6) 管理者 | 福ヶ迫 幸江 |
| (7) 運営方針 | ①事業の実施にあたっては要介護者となった場合においても、心身の特性を踏まえて、要介護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、排せつ、食事の介助その他の生活全般にわたる援助を行うことにより、要介護者の心身機能の維持回復を図るとともに生活機能の維持又は向上を目指します。また、要介護者の意思及び人格を尊重し、常に要介護者の立場に立った訪問介護サービスの提供に努めます。 ②事業の実施にあたっては、要介護の状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、地域との結びつきを重視し、市町村、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、その他保健、医療、福祉サービスを提供する者との綿密な連携に努めます。 ③事業の実施手順に関する具体的方針として、訪問介護サービス提供の開始にあたり、要介護者の心身状況等を把握し、個々の訪問介護サービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の実施状況を把握し、その効果を居宅介護支援事業者へ報告します。 ④訪問介護サービスの提供にあたっては、要介護者の心身機能、 |

環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性及び柔軟性を考慮した上で、要介護者のできることは要介護者が行うことを基本とした訪問介護サービス提供に努めます。

(8) 開設年月日 平成12年4月1日

(9) 事業所が行っている他の業務

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

[指定居宅介護事業] 平成18年10月1日指定 愛知県 2313300077号

[指定重度訪問介護事業]平成18年10月1日指定 愛知県 2313300077号

[指定移動支援事業] 平成18年10月1日指定 刈谷市 2362900033号

[指定同行援護事業] 平成23年10月1日指定 愛知県 2313300077号

[訪問介護相当サービス事業]平成30年4月1日指定 刈谷市 2372900031号

3 事業実施地域及び営業時間等

(1) 通常の事業の実施地域 刈谷市

(2) 事業所の営業日及び営業時間

| | |
|------|--|
| 営業日 | 月曜日から金曜日まで ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除きます。 |
| 営業時間 | 午前9時から午後5時まで |

(3) サービス提供時間

| | |
|-----------|---------------|
| サービス提供時間帯 | 午前7時から午後10時まで |
|-----------|---------------|

※ただし、サービスの提供は、営業日及びサービス提供時間帯以外についても相談に応じます。

4 職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して指定訪問介護、指定介護予防・日常生活支援総合事業第1号訪問事業、指定居宅介護、指定重度訪問介護、指定同行援護、指定移動支援事業等のサービスを提供する職員として、下記の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

(令和5年10月1日現在)

| 職種 | 員数等 | 指定基準 | 職務の内容 |
|-----------|---------------------------------|-------------------------|---|
| 管理者 | 1名 (常勤職員でサービス提供責任者を兼務) | 常勤・専従 1名以上 | 事業所の訪問介護員等の管理及び業務の管理を一元的に行う。 |
| サービス提供責任者 | 4名以上 (常勤職員、うち1名は常勤職員で管理者を兼務) | 常勤の訪問介護員のうち、利用者40名に1名以上 | 事業所に対する訪問介護等サービスの利用の申し込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。 |

| | | | |
|--------------------|------------------------------------|----------------|-------------------|
| 訪問介護員 (ホームヘルパー) | 常勤換算 4.8名以上 (うち1名はサービス提供責任者を兼務) | 常勤換算 2.5名以上 | 訪問による身体介護等の提供を行う。 |
|--------------------|------------------------------------|----------------|-------------------|

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数(週38.75時間)で除した数です。

5 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご契約者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについては、次の場合があります。

- ・利用料金(自己負担額を除く)が、介護保険から給付される場合
- ・利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス(契約書第4条参照)

以下のサービスについては、利用料金のうち、ご契約者の介護保険負担割合証に記載の負担割合を乗じた額を除いた額が、介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

- 身体介護
入浴・排せつ・食事等の介助を行います。
- 生活援助
調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。

☆ご契約者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、ケアプランがある場合には、それを踏まえた介護計画に定められます。

①身体介護

- 入浴介助…入浴の介助、又は入浴が困難な方は体を拭く(清拭)などします。
- 排せつ介助…排せつの介助、おむつ交換を行います。
- 食事介助…食事の介助を行います。
- 体位変換…体位の変換を行います。
- 通院介助…通院の介助を行います。

②生活援助

- 調理 …ご契約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 …ご契約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 …ご契約者の居室の日常的な掃除を行います。(ご契約者が日常で生活している居室の掃除を行います。共同で生活している場合は原則行いません。)
- 買い物…ご契約者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。買い物の際に預かったお金はレシートと共に使用金額・おつりの確認を行います。)

③自立生活支援のための見守りの援助

- 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・意欲を引き出す声掛け等

○入浴・更衣等の見守り

…転倒予防のための声掛け・気分の確認・必要に応じて行う援助等

○その他…介護は必要時だけにとどめ、事故のないように常に見守る、洗濯物を一緒に干すことで自立を促す、利用者自らが必要用品を選択できるよう声掛けを行う等

<サービス利用料金> (契約書第9条参照)

それぞれのサービスについて、通常の間時間帯（午前8時から午後6時）での料金は次のとおりです。 (令和6年4月～)

| | サービスに要する時間 | 20分以上 30分未満 | 30分以上 1時間未満 | 1時間以上 1時間30分未満 | 1時間30分以上 は30分毎に |
|----------|--------------------------------|----------------|----------------|-------------------|--------------------|
| 身体 介護 | 1 利用料金 | 2,440円 | 3,870円 | 5,670円 | 820円 |
| | 2 うち、介護保険から 給付される金額 | 2,196円 | 3,483円 | 5,103円 | 738円 |
| | 3 サービス利用に係る 自己負担額 (= 1 - 2) | 244円 | 387円 | 567円 | 82円 |
| | サービスに要する時間 | 20分以上 45分未満 | 45分以上 | | |
| 生活 援助 | 4 利用料金 | 1,790円 | 2,200円 | | |
| | 5 うち、介護保険から 給付される金額 | 1,611円 | 1,980円 | | |
| | 6 サービス利用に係る 自己負担額 (= 4 - 5) | 179円 | 220円 | | |

注) 2、3、5、6の金額は、介護保険負担割合証の負担割合が1割の場合の金額です。

※身体介護の1時間30分以上については、1時間以上1時間30分未満の利用料金に30分毎の利用料金を追加します。30分毎の30分未満は、30分とみなします。

☆身体介護が中心である訪問介護を行った後に、引き続き生活援助を行った場合の料金は次のとおりです。

| 身体介護中心に引き続いて行う生活援助中心型の訪問介護の所要時間 | 20分以上 45分未満 | 45分以上 70分未満 | 70分以上 |
|---------------------------------|----------------|----------------|--------|
| 1 利用料金 | 650円 | 1,300円 | 1,950円 |
| 2 うち、介護保険から給付される金額 | 585円 | 1,170円 | 1,755円 |
| 3 サービス利用に係る自己負担額 (= 1 - 2) | 65円 | 130円 | 195円 |

注) 2、3の金額は、介護保険負担割合証の負担割合が1割の場合の金額です。

☆「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

☆当事業所は特定事業所Ⅱに該当するため、上記利用料金に10%加算されます。

☆地域区分として、利用料金に10.5%加算されます。

☆前記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、介護計画に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆通常の時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば介護保険給付の対象となります。

- ・夜間（午後6時から午後10時まで）：25%
- ・早朝（午前6時から午前8時まで）：25%
- ・深夜（午後10時から午前6時まで）：50%

☆2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合*は、ご契約者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

*2人の訪問介護員でサービスを行う場合（例）

- ・体重の重い方に対する入浴介助等のサービスを行う場合
- ・利用者の安全面を考慮したサービスを行う場合
- ・暴力行為、ハラスメント行為など迷惑行為が見られる方へサービスを行う場合

☆初回加算の利用料金は次のとおりです。

- ・初回加算…自己負担額（負担割合が1割の場合 約200円）

新規に介護計画を作成したご契約者に対して、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する場合、又は他の訪問介護員が訪問介護をする際にサービス提供責任者が同行訪問した場合に加算されます。

☆緊急時訪問介護加算の利用料金は次のとおりです。

- ・緊急時訪問介護加算…自己負担額（負担割合が1割の場合 約100円/回）

ご契約者やそのご家族などからの要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャーが必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員がケアプランにない訪問介護（身体介護）を行った場合加算されます。

☆生活機能向上連携加算の利用料金は次のとおりです。

- ・生活機能向上連携加算（Ⅰ）…自己負担額（負担割合が1割の場合 約100円/月）

（Ⅰ）サービス提供責任者が、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能向上を目的とした訪問介護計画書を作成し、計画に基づく訪問介護を行っている場合加算されます。

- ・生活機能向上連携加算（Ⅱ）…自己負担額（負担割合が1割の場合 約200円/月）

（Ⅱ）指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、指定リハビリテーション等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、当該医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と利用者の身体の状況等の評価を共同で行い、かつ、生

活機能向上を目的として訪問介護計画を作成した場合であって、当該医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携し、計画に基づく訪問介護を行っている場合加算されます。

※生活機能向上連携加算（Ⅰ）を算定している場合は、算定しません。

☆口腔連携強化加算の利用料金については次のとおりです。

・口腔連携強化加算…自己負担額（負担割合が1割の場合 約50円/月）

事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合に、1月に1回に限り所定単位数を加算する。

事業所は利用者の口腔の健康状態に係る評価を行うに当たって、診療報酬の歯科点数表区分番号C000に掲げる歯科訪問診療料の算定の実績がある歯科医療機関の歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、当該従業者からの相談等に対応する体制を確保し、その旨を文書等で取り決めている場合加算されます。

☆ご契約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いったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が刈谷市から払い戻されます（償還払い）。また、保険料の滞納等により給付制限を受けているなどの場合やケアプラン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、ご契約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。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第5条参照）

次のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

①介護保険給付の支給限度額を超える訪問介護サービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、サービス利用料金の全額がご契約者の負担となります。

②複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

③交通費

○通常の実施地域を越えて行う訪問介護サービスに要した交通費は、その実費を徴収するものとし、自動車を使用した場合の交通費は、事業所から片道5キロメートル以下の場合、100円を徴収し、5キロメートルを超える場合は、100円に5キロメートルを超える毎に100円を加算した額を徴収します。

○費用の徴収を行う場合は、費用の支払を受ける場合には、要介護者又はその家族に対して事前に文書で説明した上で、支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）をいただきます。

(3) 利用料金の自己負担分のお支払い方法（契約書第9条参照）

①当重要事項説明書の5「当事業所が提供するサービスと利用料金」の(1)及び(2)

の①の料金・費用は、1か月ごとに計算し、このうち自己負担分については、翌月26日（26日が金融機関の休業日の場合は、翌営業日）に指定口座より引落とすものとします。（1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

②引落口座を指定できない等やむを得ない理由がある場合に限り、現金でお支払いいただきます。事業所と連絡をとり、指定の日時にお支払いいただくものとします。

③当重要事項説明書の5「当事業所が提供するサービスと利用料金」で定める（2）の②及び③の料金・費用に関しては、その都度現金でいただきます。

（4）利用の中止、変更、追加（契約書第10条参照）

①利用予定日の前に、ご契約者の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者申し出てください。

②利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただきます。但しご契約者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

| | |
|-----------------------|---------------|
| 利用予定日の前日までに申し出があった場合 | 取消料・・・無料 |
| 利用予定日の前日までに申し出がなかった場合 | 取消料・・・自己負担相当額 |

③サービス利用の変更・追加の申し出に対して、訪問介護員の稼働状況によりご契約者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示して協議します。

6 サービスの利用に関する留意事項

（1）サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供にあたり、担当の訪問介護員を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、担当以外の訪問介護員がサービスを提供する場合があります。

（2）訪問介護員の交替（契約書第7条参照）

①ご契約者からの交替の申し出

選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにし、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、ご契約者から特定の訪問介護員の指名はできません。

②事業者からの訪問介護員の交替

事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。訪問介護員を交替する場合は、ご契約者及びそのご家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

（3）サービス実施時の留意事項（契約書第8条参照）

①定められた業務以外の禁止

ご契約者は、当重要事項説明書の5「当事業所が提供するサービスと利用料金」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

②サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、サービスの実施にあたってご契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます

(4) サービス内容の変更（契約書第 11 条参照）

サービス利用当日に、ご契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(5) 訪問介護員の禁止行為（契約書第 15 条参照）

訪問介護員は、ご契約者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

- ① 医療行為
- ② ご契約者もしくはそのご家族等からの物品等の授受
- ③ ご契約者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供
- ④ 日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除・庭掃除等）
- ⑤ 飲酒及び喫煙
- ⑥ 買い物支援における嗜好品の購入
- ⑦ ご契約者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動
- ⑧ その他ご契約者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

7 衛生管理等について

- (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及び食中毒が発生し、またまん延防止のため次のような措置を講じます。

- ① 感染症及び食中毒の予防並びにまん延防止のために検討する感染対策委員会に参加し、検討した内容を訪問介護員等に周知徹底を行います。
- ② 訪問介護員等に対し、感染症及び食中毒の予防並びにまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

8 虐待防止及び身体拘束の禁止について

- (1) 事業所は、要介護者の人権の擁護、虐待の防止等のために、虐待防止に関する責任者及び担当者の選定並びに設置を行うなどの措置を講じます。また、虐待の可能性が考えられる要介護者を発見した場合は、速やかにこれを関係市町村等に通報するものとします。
- (2) 事業所は、身体拘束の適正化を図るために、身体拘束適正化検討委員会の開催及びその結果の訪問介護員等への周知徹底などの措置を講じます。
サービスの提供にあたっては、要介護者の生命及び身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。やむを得ず身体拘束を行う場合には、その様態及び時間、その際の要介護者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事

項を記録します。

9 ハラスメントについて

事業所は、適切なサービス提供を確保する観点から職場において行われるハラスメント行為であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するため必要に応じて適切な措置を講じるものとします。

ハラスメントはサービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員等の心身に悪影響を与えます。下記のような行為があった場合契約書及び重要事項説明書に基づきサービス提供を中止することとします。

- (1) 性的な話をする。必要のない肌を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定の訪問介護員等へ嫌がらせ、理不尽なサービス提供の要求等の行為
- (3) 叩く、つねる等の身体的暴力行為
- (4) 長時間の電話、事業所及び訪問介護員等に対する理不尽な苦情を申立てる等の行為
- (5) その他訪問介護員の就業環境に悪影響を与える行為

10 業務継続計画の策定について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するため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) 訪問介護員等に対し、業務継続計画について周知をするとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて計画（業務継続計画）の見直しを行います。

11 訪問介護サービスにおける緊急時の対応について

サービス提供中に、ご契約者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、ご契約者宅に予め設置した「非常連絡簿」に基づいて、速やかに主治医等への連絡を行うなど必要な措置を講じるとともに、ご契約者が予め指定する連絡先にも連絡します。

その他、緊急時には臨機応変に必要な対応を行います。

12 秘密保持と個人情報保護について

- (1) 訪問介護員等は、業務上知り得た要介護者又はその家族の秘密を保持します。なお、事業所は、訪問介護員等が訪問介護員等でなくなった後においても、これらの秘密を保持させるため、保持するべき旨を訪問介護員等との雇用契約の内容に含めるものとします。
- (2) 当事業所は、個人情報の含まれる記録物を厳重に管理します。また、処分する際も第三者への漏洩を防止するものとします。
- (3) 事業所は、サービス提供に関する記録を整備し、完結日から5年間保存するものとします。

1.3 損害賠償保険への加入について

(1) 損害賠償保険の加入（契約書第16条参照）

①当事業所は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- 保 険 名 在宅福祉サービス総合保険
- 保 険 者 愛知県社会福祉協議会
- 引受保険会社 三井住友海上火災保険株式会社
- 補償の概要 サービス利用者の身体や財物に損害を与えた場合に補償します。

1.4 苦情の受付について

(1) 苦情の受付（契約書第24条参照）

①当事業所に対する苦情やご相談

- 苦情受付窓口 刈谷市社会福祉協議会 訪問介護事業所
(担当者) 所 長・管理者
- 受 付 日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除きます。）
- 受付時間 午前9時～午後5時
- 電話番号 0566-27-5415

②社会福祉協議会の福祉サービスについての苦情やご相談

- 苦情受付 第三者委員
- 苦情受付窓口 刈谷市社会福祉協議会 総務課
- 受 付 日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除きます。）
- 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
- 電話番号 0566-29-0888

(2) 行政機関その他苦情受付機関

| | |
|---------------------------------------|---|
| 刈谷市役所 長寿課 | 所在地 〒448-0842 刈谷市東陽町1丁目1番地 電話番号 (0566) 62-1013 F A X (0566) 24-2466 受 付 日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除きます。） 受付時間 午前8時30分～午後5時15分 |
| 愛知県国民健康 保険団体連合会 介護保険課内 苦情相談室 | 所在地 〒461-8532 名古屋市東区泉1丁目6番地5号 電話番号 (052) 971-4165 F A X (052) 962-8870 受 付 日 月曜日から金曜日（ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日及び1月2日、1月3日並びに12月29日から12月31日を除きます。） 受付時間 午前9時～午後5時 (午後0時～午後1時を除く) |

1.5 第三者評価について

(1) 評価の実施

実施について : 未実施

直近の実施年月 : なし

評価機関 :

評価結果の開示 :

=====

令和 年 月 日

指定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。

刈谷市社会福祉協議会訪問介護事業所

説明者 職名 サービス提供責任者
氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住所

氏名

Ⓔ

署名代理人 住所

氏名

Ⓔ

※この重要事項説明書は、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

令和年6度4月版