

重要事項説明書

1. 事業者概要

事業者名	医療法人財団尚温会
所在地	愛媛県伊予市八倉906番地5
代表者名	理事長 吉田三恵子
電話番号	089-983-2222

2. 事業所概要

事業所名称	伊予訪問介護サービス
主たる事業所の所在地	〒790-0043 松山市保免西二丁目1-2
電話番号	089-905-6673
介護保険指定番号	3871000109
通常の事業の実施地域	松山市(旧北条市、旧中島町地域は除く)、伊予郡松前町、伊予市(旧双海町、旧中山町は除く)伊予郡砥部町(旧広田村は除く)

3. 事業の目的と運営方針

事業の目的	この事業は、要支援状態及び事業対象者に対して、適切な介護予防型訪問サービスを提供することを目的とする。
運営の方針	利用者の立場に立ち、安心と信頼を基本理念として、利用者に必要なサービスを効果的に提供できるよう努める。

4. 営業時間

営業日	月曜日～土曜日
休日	日曜日、12月31日～1月3日
営業時間	8:30～17:10
サービス提供時間	ケアプランに準じます。

5. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無	無し
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

6. 事業所の職員体制

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	<ol style="list-style-type: none"> 1 予防介護事業の利用の申込みに係る調整を行います。 2 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。 3 サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業者等（介護予防支援事業者（地域包括支援センター）より介護予防ケアマネジメントに業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）と連携を図ります。 4 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。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 7 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、予防訪問介護事業の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービス提供を行う期間等を記載した訪問型サービス個別計画（以下「個別計画」という。）を作成します。 9 既に介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメント（以下「介護予防ケアプラン等」といいます。）が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って個別計画を作成します。 10 個別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に対して説明し、利用者の同意を得ます。 11 個別計画の内容について、利用者の同意を得たときは、当該個別計画書を利用者に交付します。 12 個別計画に基づくサービスの提供にあたって、当該個別計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防ケアプラン等を作成した介護予防支援事業者等に少なくとも月 1 回報告します。 13 個別計画に基づくサービスに提供の開始時から、当該個別計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも 1 回は、当該個別計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行います。 14 モニタリングの結果を記録し、当該記録を当該サービスの提供に係る介護予防ケアプラン等を作成した介護予防支援事業者等に報告します。 15 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて個別計画の変更を行います。 16 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。 	<p>管理者と 兼務 1 名</p> <p>訪問介護員と 兼務 1 名</p>
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問計画に基づき、日常生活を営むのに必要な予防訪問事業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。 	<p>常勤専従 1 名 常勤兼務 1 名 非常勤 10 名</p>

7. 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介護予防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個別計画を作成します。
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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。
通院等のための乗車又は降車の介助		通院等に際して、訪問介護員等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。）

8. 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、指定訪問介護の目標、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。

9. 身分証携行義務

- (1) 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。

10. 心身の状況の把握

- (1) 指定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。

11. 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。

12. 従業者の禁止行為

- (1) 従業者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（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
 - 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 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）
 - ⑤ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

13. 利用料金

- (1) 訪問介護サービスが、介護保険の適用を受ける場合、原則として『介護保険負担割合証』に示された額をお支払いいただきます。（詳細の利用料金に関しては別紙1をご参照下さい）但し、介護保険

法令に基づいて、保険給付を償還払い（いったん利用者様が利用料の全額を支払い、その後市町から払い戻しを受ける方法）の方法をご希望の場合は、お申し出ください。

- (2) 通常の事業の実施地域は交通費をいたしません。通常の事業の実施地域を超える場合は超えた地点から1kmごとに、片道につき50円（税別）をいただきます。
- (3) 利用者又はその家族から領収書の再発行の申し出があった場合、1枚300円（税別）をいただきます。
- (4) 提供を受ける訪問介護サービスが介護保険の適用を受けない部分については、利用料全額をお支払いいただきます。
- (5) 当事業所では、利用者様に対し、毎月18日までに、サービスの提供日、当月の利用料等の内訳を記載した利用料明細書を作成し、請求書に添付して送付します。

13. 請求・支払い方法

- (1) 毎月の利用料は、次の2つのお支払い方法から、お選びいただけます。

- ① 銀行引落とし

伊予銀行・愛媛銀行・各信用金庫等県内に本店のある金融機関から引落としが可能です。

毎月月末締めとし、翌月23日（休日の場合は翌日）に引落とし致します。※手続きには約2ヶ月間必要。

- ② 直接、事業所（窓口）にお持ちいただく。

毎月月末締めとし、翌月15日～25日の間の午前8時30分～午後5時までに、伊予保免ビル事務所（窓口）にお持ち下さい。

14. 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。

15. 緊急時・事故発生時の対応について

- (1) 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、速やかに主治医に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。

16. 事故発生時の対応方法について

- (1) 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。
- (2) 当該事業所は損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

17. サービス提供に関する相談、苦情について

- (1) 苦情受付担当の設置

- ① 窓口全職員とし、対応者は事業所責任者が行います。

- ② 事業所責任者の名前、苦情申し出方法等を施設内に掲示します。

- (2) 苦情受付の報告・記録について

- ① 窓口対応者は、受け付けた苦情すべてについて事業者責任者に報告します。

- ② 苦情報告書は所定の形式でサービス完結後5年間保管します。

- (3) 苦情解決について

- ① 窓口対応者及び事業所責任者は、苦情申出人との話愛により解決に努めます。
 - ② 事業所責任者による対応で解決できない場合は、苦情解決責任者と苦情申出人とで話し合い、苦情解決に努めます。
 - ③ 解決、改善までに時間が掛かる場合には、苦情申出人に対し経過報告等について報告します。
- (4) 苦情解決結果の記録・報告
- ① 苦情解決や改善を積み重ねることにより、サービスの質の高まり、運営の適正化が確保されます。これらを実効あるものとするため、記録と報告を重ね、検証し職員へ周知徹底を行います。
 - ② 苦情解決責任者もしくは事業所責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、一定期間経過後に報告します。

苦情申し立て機関

当事業所における利用者様苦情、相談窓口 月曜日～土曜日(8:30～17:10)	担当責任者 喜安 裕美 電話番号 089-905-6673
各市町苦情窓口 (平日8:30～17:15)	お住まいの市町役場介護保険窓口になります。 松山市 介護保険課 089-948-6968
愛媛県国民健康保険団体連合会 (平日8:30～17:15)	介護福祉課 089-968-8700
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会 (平日9:00～12:00、13:00～16:30)	電話番号 089-998-3477

18. 虐待の防止について

- (1) 事業者は、虐待の発生及び再発を防止するため、以下の措置を講じます。
 - ① 虐待の防止に係る対策を検討するための委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に十分周知しています。
 - ② 虐待の防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対して、虐待防止のための研修を定期的実施しています。
- (2) 当事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者(利用者の家族等利用者を現に養護する者)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に通報します。

19. 身体拘束について

- (1) 当事業所は、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為(以下「身体的拘束等」という。)は行いません。やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

20. 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービス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(以下「業務継続計画」という。)を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、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実施します。
- (3) 事業所は、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。

2 1. 避難指示等発令時のサービス提供

- (1) 市町より避難指示等が発令された場合は、以下の基準でサービス提供を中止させていただく場合もあります。
 - ① お住いの地域に警戒レベル3以上が発令された場合
 - ② 当事業所（松山市保免西二丁目1-2）に警戒レベル4以上が発令された場合なお、避難指示が発令された場合はお住まいの地区の地域包括センターや警察・消防、民生委員等と連絡を取り合い、命を守る行動をお願いします。

2 1. 記録について

- (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。

2 2. その他運営に関する重要事項について

- (1) 事業所は、従業員の資質の向上を図るため、研修機関が実施する研修や事業所内の研修への参加を計画的に確保しています。
- (2) 事業所におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止するための措置を講じ健全な職場環境づくりに取り組んでいます。また、利用者やその家族等からのカスタマーハラスメントについても適切な対応をしています。

(別紙1) 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

1月当りの標準的な回数を決める場合 (1月について)

週1回程度の利用が必要な場合				
基本単位	利用料	利用者負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
1,176	11,760円	1,176円	2,352円	3,528円
週2回程度の利用が必要な場合				
基本単位	利用料	利用者負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
2,349	23,490円	2,349円	4,698円	7,047円
週2回を超える程度の利用が必要な場合				
基本単位	利用料	利用者負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
3,727	37,270円	3,727円	7,454円	11,181円

1月あたりの回数を決める場合 (1回につき)

標準的な内容の指定相当 訪問型サービスである場合				
基本単位	利用料	利用者負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
287	2,870円	287円	574円	861円

「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

利用者の体調不良や状態の改善等により個別計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は個別計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による個別計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

月ごとの定額制となっているため、月途中から利用を開始し、月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算を行いません。

- (①) 月途中で要支援度が変更になった場合
- (②) 月途中で要介護から要支援に変更になった場合
- (③) 月途中で要支援から要介護に変更になった場合
- (④) 同一市町村内で事業所を変更した場合

介護予防訪問サービス費(Ⅰ)は、要支援1又は要支援2の利用者が週1回程度サービスを利用した場合に算定できます。

介護予防訪問サービス費(Ⅱ)は、要支援1又は要支援2の利用者が週2回程度のサービスを利用した場合に算定できます。

介護予防訪問サービス費(Ⅲ)は、要支援2の利用者が週2回を超える程度サービスを利用した場合に算定できます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
初回加算	200	2,000円	200円	400円	600円	初回利用のみ 1月につき1回
介護職員等処遇改善加算 (I)	所定単位数の 245/1000	左記の 単位数 ×10円	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数 (所定単位数)

※ 初回加算は、新規に個別計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定予防訪問事業と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定予防訪問事業を行う場合又は他の訪問介護員等が指定予防訪問事業のサービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 介護職員等処遇改善加算は、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組を行う事業所に認められる加算です。(区分支給限度基準額の対象外となります)

※ (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」を添えて枚方に第1号事業支給費の支給(利用者負担額を除く)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
- ・ 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

◆ 利用者がサービスの中止をする際には、サービス開始時刻の30分前までにご連絡ください。

連絡先.....(電話).....089-905-6673

利用者様、家族様へのお願い

○ 職員への手洗い場の提供について

直接皆様の身体に触れるサービスを提供するため、感染対策の観点から、サービス提供開始前および提供終了後に職員に手洗い場を提供していただきますようご協力をお願い申し上げます。石鹸、手指消毒薬、タオル等の準備は事業所で行います。

○ 訪問時間について

交通事情や他の利用者様への対応などで、訪問予定時間が10分程度前後することがございます。あらかじめご了承ください。それ以上の時間変更は直接ご連絡いたします。

○ 担当する職員について

担当職員につきましては事業所で決定した職員で訪問させていただきます。法人全体（伊予病院・伊予ヶ丘）での人事配置や事業所内での担当訪問地域変更等により、全てのご希望に沿いかねます。なお、職員に対する意見等は事業所管理者で受け付けますのでご連絡ください。

○ ハラスメントについて

職員へのハラスメントにつきましては即時サービスの提供中止、契約の解除、管轄官庁への申し出等、厳しく対応させていただきます。信頼関係を築くためにもご協力お願いいたします。

※ハラスメントとは

身体的暴力 身体的な力を使って危害を及ぼすこと

暴力行為・物を投げつける・衣服を破る など

精神的暴力 個人の人格を言葉や態度などで傷つけること

怒鳴る・刃物をちらつかせる・理不尽なサービスの強要・威圧的に文句を言い続ける など

セクハラ 性的な要求や嫌がらせ

必要もなく身体を触る・卑猥な言葉を繰り返す
ヌード写真を見せる・交際の要求 など

○ 飼育されているペットについて

大切なペットを守るため、また、職員が安心してサービスを提供できるためにもペットはゲージやリード等で対応してください。職員が咬まれた場合、利用者様に治療費を請求することになります。（原則、健康保険は適応されません）

○ 災害時の対応について

市町より避難勧告等が発令された場合は、以下の基準でサービス提供を中止いたします。

① お住いの地域に警戒レベル3以上が発令された場合

② 当事業所（松山市保免西二丁目1-2）に警戒レベル4以上が発令された場合

なお、避難勧告が発令された場合はお住まいの地区の地域包括センターや警察・消防、民生委員等と連絡を取り合い、命を守る行動をお願いします。

○ 緊急時対応について

非常災害時や広範囲に及ぶ感染症など未曾有の緊急事態が生じた場合は、随時連絡をさせていただきます。臨機応変な対応が必要となる事が想定されますが、ご協力お願いいたします。

○ 金品等の心づけについて

職員が訪問した際にお茶やお菓子の提供や、金品等の受け取りなどは禁止しております。お心遣いのないようご協力お願いいたします。

○ 職員の個人情報について

職員自身の個人的な情報（住所や電話番号等）や事業所内の情報などを口外することは禁じております。職員に聞かれても答えられませんので、ご理解とご協力をお願いいたします。

○ 職員用駐車場について

多くの職員は、訪問時軽自動車を使用しての訪問となります。ご自宅の敷地内もしくは近隣に駐車場の確保をお願いいたします。道路への駐車は認めておりませんのでご承知ください。

○ 苦情窓口について

利用者様、家族様からのご意見を伺う窓口を設置いたしております。サービスの質の向上のためにも遠慮なくお問い合わせください。

苦情受付窓口 089-905-6673 事業所管理者

総合窓口 089-905-6669 在宅事業部長

個人情報取扱い規定

当事業所では、利用者様及びご家族様の尊厳を守り、安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。

あらかじめ利用者様及びご家族様の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う事は致しません。

当事業所では、利用者様からご提供いただいた個人情報を以下に例示する利用者様に対する介護サービスの提供、介護保険事務などの目的に特定して利用させていただきます。

【当事業所内部での利用】

- ・ 当事業所が利用者様に提供する介護サービス
- ・ 介護保険事務
- ・ 介護サービスの利用者様に係る会計、経理、事故の報告等の管理運営業務
- ・ サービスの質の向上を目的とした研究などに関わる場合
- ・ その他利用者様に関わる管理運営に関する場合

【他の事業者等への情報提供】

- ・ 他の病院、診療所、薬局、介護保険施設、居宅介護支援事業所等との連携および照会への回答
- ・ 介護サービスの提供にあたり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ・ ご家族関係者への説明
- ・ 介護保険事務のうち
 審査支払い機関へのレセプトの提出
 審査支払い機関または保険者からの照会への回答
- ・ 事故などに関わる保険会社・調査機関等の専門団体や警察等の公共機関への相談および届出

【上記以外の利用目的】

- ・ 介護サービスや業務の維持・改善の為の基礎資料
- ・ 介護関連の研究会・学会への報告（個人情報を特定できない情報）
- ・ 外部監査機関への情報提供
- ・ 当事業所内部において行われる実習への協力

上記項目のうち同意しがたい事項のある場合は、相談窓口までお申し出下さい。

※ 伊予訪問介護サービス 相談窓口電話 089-905-6673

担当責任者 喜安 裕美

お申し出のないものは同意をいただけたものとして取り扱わせていただきます。

お申し出に関しては後から撤回・変更を行う事が出来ます。

医療法人財団尚温会 伊予訪問介護サービス