指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護重要事項説明書

指定定期巡回･随時対応型訪問介護看護の提供開始にあたり、事業者が説明すべき重要事項は、次の通りです。

１．事業の目的

株式会社両備ヘルシーケア（以下、「事業者」という。）が管理運営する丸の内ヒルズ　定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所（以下、「事業所」という。）が利用者に対して行う、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護（以下、「訪問サービス」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、事業所の従業者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な訪問サービスを提供することを目的とします。

２．運営の方針

事業所は、要介護状態となった場合においても、その利用者が尊厳を保持し、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応、その他安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身機能の維持回復を目指します。

３．事業者（法人）の概要

事業者（法人）の名称	株式会社両備ヘルシーケア
主たる事務所の所在地	〒７００－０８２３　岡山市北区丸の内二丁目１番１０号
代表者（職名・氏名）	代表取締役　辰巳　弘光
設　立　年　月　日	１９９８年4月1日
電　　話　　番　　号	０８６－２３５－０８００

４．事業所の概要

事　業　所　の　名　称	丸の内ヒルズ　定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所	
サ　ー　ビ　ス　の　種　類	指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護	
指定（更新）年月日 事　業　所　番　号	２０２１年4月1日（更新）	３３９０１０１７７６
管　理　者　の　氏　名	中川　恵理子	
事　業　所　の　所　在　地	〒７００－０８２３　岡山市北区丸の内二丁目１番１０号	
電　　話　　番　　号	０８６－２０１－１８２５　０７０－１４４３－０８８１（緊急）	
Ｆ　Ａ　Ｘ　番　号	０８６－２０１－１８２６	

5．営業日時、サービス提供日時

営　　業　　日	３６５日
営　業　時　間	２４時間

6．通常の事業の実施地域

岡山中央中学校区、操山中学校区

7．従業者の勤務体制

管　理　者	中川　恵理子

職種	資格	常勤		非常勤		計
		専従	兼務	専従	兼務	
管理者 従業者及び業務の一元管理 法令順守の為の指揮命令	介護福祉士		１名			１名
計画作成責任者 個別サービス計画の作成、 説明及び実施状況の把握と 従業者に対する助言、指導	介護福祉士 看護・准看護師 介護支援専門員 社会福祉士	名 名 名 名	１名 名 名 名	名 名 名 名	名 名 名 名	１名
オペレーター 利用者、家族からの通報の 対応	介護福祉士 看護・准看護師 介護支援専門員 社会福祉士	名 名 名 名	名 名 名 名	名 名 名 名	名 名 名 名	名
訪問介護員 定期的又は随時対応による 訪問介護サービスの提供	介護福祉士 ヘルパー１級等 ヘルパー２級等	名 名 名	名 名 名	名 名 名	名 名 名	名
看護職員 主治医の指示による訪問看 護サービス等の提供	看護師 准看護師	名 名	名 名	名 名	名 名	名

※ヘルパー１級等：看護師、准看護師、ホームヘルパー１級、介護職員基礎研修、
実務者研修課程修了者

※ヘルパー２級等：ホームヘルパー２級、介護職員初任者研修課程修了者

8．サービスの内容

事業所が提供する訪問サービスの内容は次のとおりです。

（1）定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画の作成

① 利用者の居宅サービス計画、日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、定期巡回サービス及び随時訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的な定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画（以下、「個別サービス計画」という。）を作成します。

② 利用者に応じて作成した個別サービス計画について、利用者及びその家族に対して、そ

の内容について説明し同意を得て交付します。

③　個別サービス計画作成にあたっては、利用者の状態に応じた多様なサービスの提供に努めます。サービスの実施状況を適切に把握し、必要に応じて個別サービス計画の変更を行います。また、利用者が居宅サービス計画の変更を希望する場合は、利用者に係る指定居宅介護支援事業者への連絡その他の必要な援助を行います。

（２）指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供

①　利用者又はその家族に対する相談、助言等を行います。

②　利用者からの随時の連絡に対する受付、相談等を行います。

③　個別サービス計画に基づく定期巡回による訪問サービス（排泄介助、体位変換、移動・移乗介助、その他必要な介護）を行います。

④　利用者からの随時の連絡に対応する訪問サービス（排泄介助、体位変換、移動・移乗介助、その他必要な介護）を行います。

⑤　主治医の指示による、療養上の世話又は必要な診療の補助等を行います。

９．利用料等

訪問サービスを提供した場合の利用料等の額は、介護報酬の告示上の額と事業者が個別に定めるその他費用の合計額です。介護報酬告示上の額の利用者自己負担分は、訪問サービスが法定代理受領サービスであるときは、介護報酬の告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。

（１）定期巡回・随時対応型訪問介護看護費Ⅰ（連携型以外）、各種加算、日割単価

①　訪問看護サービスを行わない場合（月額）

要介護区分	基本単位 １月あたり	自己負担 （１割）	自己負担 （２割）	自己負担 （３割）
要介護１	５，４４６	５，５６１円	１１，１２１円	１６，６８１円
要介護２	９，７２０	９，９２５円	１９，８４９円	２９，７７３円
要介護３	１６，１４０	１６，４７９円	３２，９５８円	４９，４３７円
要介護４	２０，４１７	２０，８４６円	４１，６９２円	６２，５３８円
要介護５	２４，６９２	２５，２１１円	５０，４２１円	７５，６３２円

②　訪問看護サービスを行う場合（月額）

要介護区分	基本単位 １月あたり	自己負担 （１割）	自己負担 （２割）	自己負担 （３割）
要介護１	７，９４６	８，１１３円	１６，２２６円	２４，３３９円
要介護２	１２，４１３	１２，６７４円	２５，３４８円	３８，０２１円
要介護３	１８，９４８	１９，３４６円	３８，６９２円	５８，０３８円
要介護４	２３，３５８	２３，８４９円	４７，６９７円	７１，５４６円
要介護５	２８，２９８	２８，８９３円	５７，７８５円	８６，６７７円

※地域区分（７級地　１０．２１円／１単位）

※介護職員等処遇改善加算Ⅰロ（１か月の合計所定単位数の２７．８％）が別途加算されます。

※総合マネジメント体制強化加算Ⅱ（８００単位／月）が別途加算されます。

※サービス提供体制強化加算Ⅰ（７５０単位／月）が別途加算されます。

※初期加算（３０単位／日）：新規利用開始又は３０日を超える病院又は診療所への入院の後に再開する場合、開始（再開）の日から３０日以内の期間において加算されます。

※ターミナルケア加算（２，５００単位／月）：看取り期に訪問看護サービスを行う利用者に対して加算されます。

※退院時共同指導加算（６００単位／回）：病院、診療所、介護老人保健施設又は介護医療院に入院中又は入所中の利用者が退院又は退所するにあたり、利用者又はその看護をする者に対して、退院時共同指導を行い、初回の訪問看護サービスを行った場合に、１回又は２回加算されます。

※口腔連携強化加算（５０単位／月）：利用者の口腔の健康状態の評価を実施した場合において、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加算されます。

※特別管理加算Ⅰ又はⅡ（５００単位又は２５０単位／月）：厚生労働大臣が定める状態（気管カニューレ、留置カテーテル、人工肛門他）の利用者に対して訪問看護サービスを行った場合に加算されます。

※月途中からの利用開始、利用中止の場合は、利用日数に日割り日額を乗じた額となります。

③　定期巡回・随時対応型訪問介護看護費Ⅰの日割り単価

ア　訪問看護サービスを行わない場合の日割り単価（日額）

要介護区分	単位（１日）	日額		
		１割負担	２割負担	３割負担
要介護１	１７９	１８３円	３６６円	５４９円
要介護２	３２０	３２７円	６５４円	９８１円
要介護３	５３１	５４３円	１，０８５円	１，６２７円
要介護４	６７２	６８７円	１，３７３円	２，０５９円
要介護５	８１２	８２９円	１，６５８円	２，４８７円

イ　訪問看護サービスを行う場合の日割り単価（日額）

要介護区分	単位（１日）	日額		
		１割負担	２割負担	３割負担
要介護１	２６１	２６７円	５３３円	８００円
要介護２	４０８	４１７円	８３３円	１，２５０円
要介護３	６２３	６３６円	１，２７２円	１，９０８円
要介護４	７６８	７８５円	１，５６９円	２，３５３円
要介護５	９３１	９５１円	１，９０１円	２，８５２円

※地域区分（７級地　１０．２１円／１単位）

④　短期入所生活介護サービス等を利用した場合について

短期入所系サービスの利用日数に応じた日割り計算を行います。具体的には、当該月の日数から当該月の短期入所系サービス利用日数（退所日を除く）を減じて得た訪問サービスの日数に定期巡回・随時対応型訪問介護看護費Ⅰの日割り単価を乗じて得た単位数による利用料となります。

（２）各種減算

① 通所介護サービス等を利用した場合の１日あたりの減算額

ア 訪問看護サービスを行わない場合の減算額

要介護区分	減算単位（１日）	減算額（１日あたり）		
		１割負担	２割負担	３割負担
要介護１	６２	６４円	１２７円	１９０円
要介護２	１１１	１１４円	２２７円	３４０円
要介護３	１８４	１８８円	３７６円	５６４円
要介護４	２３３	２３８円	４７６円	７１４円
要介護５	２８１	２８７円	５７４円	８６１円

イ 訪問看護サービスを行う場合の減算額

要介護区分	減算単位（１日）	減算額（１日あたり）		
		１割負担	２割負担	３割負担
要介護１	９１	９３円	１８６円	２７９円
要介護２	１４１	１４４円	２８８円	４３２円
要介護３	２１６	２２１円	４４１円	６６２円
要介護４	２６６	２７２円	５４３円	８１５円
要介護５	３２２	３２９円	６５８円	９８７円

※地域区分（７級地　１０．２１円／１単位）

② 同一建物減算１（６００単位／月）

当事業所と同一の建物内等に居住する利用者へ指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護を提供する場合は、月６００単位が減算されます。

（３）その他の費用

① 交通費

通常の事業の実施地域以外にある利用者の居宅に、訪問サービスの提供を目的とした訪問の為、以下の交通手段を用いる場合、訪問サービスの利用料とは別に交通費の支払を利用者より受けます。その場合、事業者は利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、交通費の支払に同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けます。

ア 公共交通機関又は有料駐車場を使用する場合はその実費。

イ 自動車を使用した場合、通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道１キロメートル以上は５０円。

② 利用者居宅において訪問サービスを実施するために使用する水道、ガス、電気、電話等の費用は利用者負担となります。

（４）利用料等の請求と支払

サービス提供月の末日で締め、原則翌月１５日までに利用者に明細を付した請求書を交付します。利用者は、請求書発行月の２７日（金融機関休業日の場合は翌営業日）に、利用者の指定する口座からの口座振替による方法により、事業者に利用料等を支払います。

事業者は、利用料等の受領を確認した後、領収証を発行します。

（５）保険給付の請求のための証明書の交付

事業者は、法定代理受領サービスでない指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護に係る利

用料の支払いを受けた場合は、提供した訪問サービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に対して交付します。

法定代理受領サービスでない訪問サービスとは、利用者の自己作成による居宅サービス計画にもとづき事業者より指定居宅サービスの提供を受け、利用者自らが市町村に対し保険給付の請求を行う場合等の訪問サービスのことをいいます。

（６）利用料等の変更

介護保険法等の改定、その他の理由により利用料等を変更する場合があります。事業者は利用者に変更の１か月前までに文書により通知することで利用料等の増減を決定することができます。利用者が、利用料等の変更に承諾しない場合は、その旨を文書にて通知することで契約を解約することができます。承諾する場合、事業者は、新たな利用料等を明示した重要事項説明書別紙又は同意書を利用者と取り交わします。

１０．訪問サービスの提供と記録

事業所は利用者に対し、訪問サービスの提供日、具体的なサービスの内容、利用者の心身の状況、保険給付の額、その他必要な事項をサービス利用票等にサービス提供記録として記録し、これを訪問サービスの提供より５年間保存します。

利用者は、当該利用者に対する訪問サービスの提供記録を閲覧することができます。また、利用者の希望により、当該利用者の記録複写物の交付を受けることができます。尚、複写にかかる費用は利用者の実費負担となります。

１１．身分を証する書類の携行

事業者は、事業所の従業者に身分を明らかにする証書又は名札等を携行させ、初回訪問時及び利用者又はその家族から求められたときは、これを提示します。

１２．訪問サービスの利用方法

（１）サービスの利用開始

① 事業者は、訪問サービスの利用を求められた場合は、その利用申込者の提示する被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無及びその認定期間を確認します。また、被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合は、当該認定審査会意見に配慮して、訪問サービスを提供します。

② 要介護認定を受けていない利用申し込みについては、申請状況を確認し、申請が行われていない場合は、当該利用申込者の意思を踏まえて速やかに申請が行われるよう、必要な援助を行います。

③ 既に居宅サービス計画の作成を依頼している場合には、事前に介護支援専門員にご相談ください。事業者は、介護支援専門員と利用についての調整を行い、利用者にサービス内容を説明し同意を得て、契約を締結します。また、居宅サービス計画等の作成を依頼していない場合は、事業所の管理者に相談ください。管理者が利用者の状況に合わせて介護支援専門員を紹介します。

④ 契約締結後、事業所は居宅サービス計画に沿って個別サービス計画を作成し、訪問サービスの提供を開始します。

（２）心身の状況等の把握と個別サービス計画

事業者は、訪問サービスの提供に当たっては、利用者に係る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、居宅サービス計画等の内容と、利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問サービスの目標、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個別サービス計画を作成します。

利用者が、居宅サービス計画等の変更を希望する場合は、当該利用者に係る居宅介護支援事業者への連絡その他必要な援助を行います。

（３）契約の終了

事業者及び利用者は、以下の事由に該当する場合は、利用者を担当している居宅介護支援事業者等に連絡の上、契約を終了することができます。

① 利用者の都合で契約を終了する場合、7日前までに事業者に対して文書で通知ください。

② 事業者のやむを得ない事情により、契約を終了する場合、３０日前までに利用者又は家族に対して文書で通知します。

③ 利用者が以下の事由に該当する場合、契約は自動終了となります。

ア 介護保険施設等に入所した場合

イ 要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援と認定された場合

ウ 死亡した場合

④ 事業者が以下の事由に該当する場合、利用者は文書で通知することによって直ちに契約を終了することができます。

ア 正当な理由なく訪問サービスを提供しない場合

イ 守秘義務に反した場合

ウ 利用者や家族等に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

エ 破産した場合

⑤ 利用者又は家族が以下の事由に該当する場合、事業者は利用者又は家族に対して文書で通知することにより，直ちに契約を終了することができます。

ア サービス利用料等の支払を２か月以上滞納し、利用料等を支払うよう催告したにもかかわらず、１４日以内に支払いがない場合

イ 正当な理由なく訪問サービスの中止をしばしば繰り返した場合

ウ 事業者や事業所の従業者に対して、訪問サービスの提供を継続しがたい不信行為を行った場合

（４）訪問サービス利用にあたっての留意事項

事業者は、利用者に対し訪問サービスの提供を適切に行うために、利用者及び家族に対して以下の協力を求めます。

① 事業者及び事業所の従業者に対し、利用料等以外の金品等の供与をしないでください。

② 適切な訪問サービスを提供するために必要な利用者に関わる心身、その他必要な情報を提供してください。

③ 利用者以外の同居人に対して、利用者の訪問サービスと一体的に提供することを求めな

いでください。

④ 事業者が判断する保険給付として、適切な訪問サービス内容以外の提供を求めないでください。

⑤ 訪問サービスの提供にあたり、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為は、利用者又は第三者等の生命、身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き行いません。

（５）合鍵の管理方法及び紛失した場合の対処方法

① 事業所は、利用者から合鍵を預かる必要がある場合は、書面によりその取扱い方法について説明した上で、合鍵を預かることの同意をいただきます。

② 事業所は、預かった合鍵については、使用時以外は施錠された保管庫に保管します。

③ 事業所は、合鍵を紛失した場合は、速やかに利用者へ連絡を行うとともに、警察への届出等必要な措置を行います。

（６）サービス提供困難時の対応

事業者は、正当な理由により、利用申込者に対し自ら適切な訪問サービスを提供することが困難であると認めた場合は、当該利用申込者に係る居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者等の紹介その他の必要な措置を速やかに行います。また、事業者は正当な理由なく訪問サービスの提供を拒否しません。

（７）利用者に関する市町村への通知

事業者は、訪問サービスを受けている利用者が次の事由のいずれかに該当する場合は、保険給付の適正化の観点から遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知します。

① 正当な理由なしに訪問サービスの利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき

② 偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたとき

１３．衛生管理等

事業者は、従業者等の清潔の保持及び健康状態の管理並びに事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。事業所において、感染症の発生又は蔓延を予防する取り組みとして、委員会の開催、指針の整備、研修・訓練の実施など必要な措置を講じます。

１４．居宅介護支援事業者との連携

指定定期巡回･随時対応型訪問介護看護は､利用者の在宅生活の継続のための総合的な支援を、日々の定期巡回サービス等の提供により、継続的に把握される利用者の心身の状況に応じて柔軟に行うサービスであることから、事業者は、その他の介護保険サービスの利用を含めた利用者の地域での生活全般のマネジメントを行う居宅介護支援事業者との連携を密にします。

また、指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護は、医療が必要とされる場合があることから、医療を円滑に提供できるよう､常に保健医療サービス等を提供する者との連携の確保に努めます。

１５．地域との連携

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供にあたっては、利用者、利用者の家族、地域住

民の代表者、地域の医療関係者、地域包括支援センターの職員等により構成される介護・医療連携推進会議を設置し、おおむね６か月に１回以上、訪問サービスの提供状況等を報告し、介護・医療連携推進会議の評価を受けるとともに、介護・医療連携推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。

１６．緊急時の対応

事業者は、現に訪問サービスの提供を行っているとき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、家族、事業所の管理者、居宅介護支援事業者等への連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

緊急 連絡先	氏名・続柄	
	住所	
	電話番号	
主治医	病院・診療所名	
	医師名	
	病院等電話	

１７．事故発生時の対応方法

事業者は、訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、主治医、利用者の家族、居宅介護支援事業者、市町村等へ連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録をとり、５年間保存するとともに、事故が生じた原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

事業者は、利用者に対する訪問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、損害賠償を速やかに行います。

加 入 保 険 会 社	三井住友海上火災保険株式会社
保 険 の 種 類	福祉事業者総合賠償責任保険

１８．業務継続に向けた取組の強化

事業者は、感染症や災害が発生した場合であっても、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を維持するため、業務継続に向けた計画等の策定、研修・訓練を実施します。

１９．個人情報の保護、秘密保持

（１）事業者は、事業所の従業者等が正当な理由なく、その業務上で知り得た利用者又は家族の個人情報、秘密を漏らさないよう、従業者等に対し、雇用契約時及び退職時において、秘密を保持すべき旨の誓約書を交わします。

（２）事業者は、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る場合は利用者に対し、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族に対し、あらかじめサービス提供開始前に包括的な同意を文書により得ます。

① 個人情報は、氏名、住所、心身の状況、サービス提供状況、既往歴、その他訪問サービスの適切な提供において共有を必要とする利用者又は当該家族に関わる情報とします。

② 個人情報は、サービス担当者会議等において、利用者の問題点や、解決すべき課題等を、介護支援専門員や他のサービス担当者と共有するために使用します。その他、関係行政機関からの要請、指示があった場合や、利用者の健康管理のため又は緊急時、事故発生時の対応のために、主治医、医療機関に対しての情報提供が必要となった場合、その他サービスの利用調整に必要となった場合に使用します。

③ 個人情報を使用した会議、相手方、その内容について記録し５年間保存します。

２０．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 虐待の発生又はその再発を防止するために、指針の整備、委員会の開催、及びその担当者を定めます。

② 利用者の人権の擁護、虐待の防止に努めるとともに、虐待の早期発見、市町村への通報に努めます。

③ 「高齢者虐待防止ガイドライン」の趣旨及び内容を十分に踏まえた従業者研修の実施、又は外部研修への参加の機会を確保します。

④ 従業者のストレスチェック、定期面談を実施し職場環境を管理します。

⑤ 虐待の事実を発見した場合の通報マニュアルの作成と周知をします。

⑥ 訪問サービスの提供にあたり、事業者は養護者等による虐待を受けたと思われる事実を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。

２１．身体的拘束の禁止等

事業者は、訪問サービスの提供にあたって当該利用者又は他の利用者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。）を行わないものとし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録するとともに、その完結の日から５年間保存します。

２２．成年後見制度の活用支援

事業者及び事業所は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度等の利用方法や関係機関の紹介等、成年後見制度等を活用できるように適切な支援を行います。

２３．苦情相談窓口

（１）当事業所の受付窓口

事業所相談窓口 （事務所内）	丸の内ヒルズ　定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業所 担当者　　中川　恵理子 電話　　０８６－２０１－１８２５

（２）公的機関の受付窓口

公的機関	岡山市事業者指導課	所在地　岡山市北区大供三丁目１－１８ 電話番号　０８６－２１２－１０１２ 受付時間　午前８時３０分～午後５時１５分 定休日　土、日、祝日
	岡山市介護保険課	所在地　岡山市北区鹿田町一丁目－１－１ 電話番号　０８６－８０３－１２４０ 受付時間　午前８時３０分～午後５時１５分 定休日　土、日、祝日
	岡山県国民健康保険団体連合会	所在地　岡山市北区桑田町１７－５ 電話番号　０８６－２２３－８８１１ 受付時間　午前８時３０分～午後５時００分 定休日　土、日、祝日

（３）利用者からの苦情に対応するために必要な措置の概要

① 利用者及びその家族からサービス提供等において苦情があった場合の処理体制や対応策について、「利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」を定めます。

② 利用者及びその家族からの苦情を受けた場合は、苦情に対し事業者が組織として迅速かつ適切に対応するため、当該苦情の受付日、その内容等を記録し５年間保存します。

③ 市町村から文書その他物件の提出もしくは提示の求めがあった場合又は市町村の職員からの質問もしくは照会があった場合は、その調査に協力します。

④ 市町村からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って、必要な改善を行います。

⑤ 市町村からの求めがあった場合には、指導又は助言に従って行った改善の内容を市町村に報告します。

⑥ 利用者からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従い必要な改善を行います。

⑦ 国民健康保険団体連合会から求めがあった場合には、指導又は助言に従って行った改善の内容を国民健康保険団体連合会に報告します。

⑧ 事業者は、苦情がサービスの質の向上を図るうえでの重要な情報であることの認識を持ち、苦情内容を踏まえ、より質の高いサービス提供に向けた取り組みを自ら行います。

指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護の提供開始にあたり、利用者に対して重要事項、個人情報の取扱いを説明しました。

説明日　　年　　月　　日

事業者　　株式会社両備ヘルシーケア
代表者　　代表取締役　辰巳　弘光
事業所　　丸の内ヒルズ　定期巡回・随時対応型訪問介護看護
所在地　　岡山県岡山市北区丸の内二丁目１番１０号
管理者　　中川　恵理子

説明者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

重要事項、個人情報の取扱いについての説明を受け、その内容に同意します。

同意日　　年　　月　　日

利用者＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

家族又は代理人＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿