

【訪問入浴介護・介護予防訪問入浴介護事業所重要事項説明書】

(令和6年6月改定分)

訪問入浴介護サービス及び介護予防訪問入浴介護サービス（以下「訪問入浴介護等サービス」という。）の提供開始にあたり、当事業所が貴殿に説明すべき重要事項は次のとおりです。

1 訪問入浴介護等サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人曾於市社会福祉協議会
代表者氏名	会長 山本 ひとみ
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒899-4101 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1 電話 0986-72-0460 F A X 0986-72-0425
法人設立年月日	平成17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	曾於市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所
介護保険指定 事業所番号	4671600148
事業所所在地	〒899-4101 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1 (財部保健福祉センター内)
相談担当者名 連絡先	担当者 管理者 久保田 亜矢子 電話 0986-72-0460 F A X 0986-72-0425
事業所の通常の 事業の実施地域	曾於市内

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人曾於市社会福祉協議会（以下「本会」という。）が開設する曾於市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所（以下「事業所」という。）が行う訪問入浴介護等サービスの事業（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、事業所の看護職員及び介護職員（以下「従業者」という。）が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者等（以下「利用者」という。）に対し、適正な訪問入浴介護等サービス等を提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の訪問入浴従事者は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活が営むことができるよう、居宅における入浴の援助を行うことによって、利用者の身体の清潔の保持、心身機能の維持等が図られるよう援助を行います。浴槽をご利用者様のご自宅に持ち込んで、入浴サービスを提供します。事前に、血圧・脈拍など健康状況を十分調査した後、入浴サービスを行います。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。 新型コロナウイルス等の感染症発生及びまん延等の予防を徹底し、必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を構築します。 利用者の人権の擁護、身体拘束・虐待の防止のため、必要な体制の整備を図るとともに、従業者に対し研修を実施する等の取り組みを行います。 業務継続に向けた取組の強化について、事業所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ように業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）等の必要な措置を講じます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日までの平日とします。 (年末年始 12/29 から 1/3 までを除きます)
営 業 時 間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日
サービス提供時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 ※サービス提供日及び提供時間においては、支援スタッフの関係で調整をさせて頂く場合があります。 ※上記以外の提供日及び時間については相談に応じます。

(5) 事業所の職員体制

管理者	久保田 亜矢子	
サービス提供責任者	牧迫 みどり	
職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	・従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 ・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
看護師又は 准看護師 (看護職員)	・居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、訪問入浴介護等サービスのサービスを提供します。 ・入浴前後の利用者の心身の状況の把握のため、バイタルチェック（体温、血圧・心拍数の測定など）を行います。	常勤又は非常勤 1 名以上
介護職員	・介護サービス計画（ケアプラン）に基づき、訪問入浴介護等サービスのサービスを提供します。	常勤又は非常勤 1 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。	非常勤 1 名
サービス提供 の責任者	1 回の訪問につき、訪問入浴介護サービスは、看護職員 1 人及び介護職員 2 人以上、介護予防訪問入浴介護サービスは、看護職員 1 名及び介護職員 1 人以上をもって行うものとし、これらの者のうち 1 人を当該サービス提供の責任者とします。	

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
入浴の援助	居宅における入浴の援助を行い、利用者の身体の清潔の保持、心身機能の維持等を図ります。

※ 看取り期等で多機能系サービスへの通いが困難となった状態不安定な利用者に入浴の機会を確保する観点から、多機能系サービスの提供にあたって、併算定ができない訪問入浴介護のサービスを、多機能系サービス事業者の負担の下で提供することができます。

(2) 看護職員及び介護職員の禁止行為

看護職員及び介護職員はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員が行うバイタルチェック等を除く。）

- 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 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑤ 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）
- ⑥ 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

(3) 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基本料金

利用料金については、下記の表をご確認ください。なお、介護保険対象サービス料金の負担割合は介護保険負担割合証等をご確認ください。

ただし、保険料を滞納されると4割負担になる場合や、介護保険の支給限度額を超えてサービス利用する場合は超えた額の全額を負担していただきます。

ア) 訪問入浴介護サービス基本料金

全身入浴の場合	看護師又は准看護師1名及び介護職員2名以上で実施した場合				
	単位数	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用者負担額 (2割負担の場合)	利用者負担額 (3割負担の場合)
	1,266 単位	12,660 円	1,266 円	2,532 円	3,798 円
	介護職員3名で実施した場合（上記の95%） ※主治医の意見を確認したうえで、入浴により利用者の身体の状態等に支障を生ずるおそれがないと認められる場合において、看護職員に代えて介護職員3名によりサービス提供を実施したときは、利用料等は95%となります。				
	単位数	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用者負担額 (2割負担の場合)	利用者負担額 (3割負担の場合)
	1,203 単位	12,030 円	1,203 円	2,406 円	3,609 円
清拭・部分浴の場合	看護師又は准看護師1名及び介護職員2名で実施した場合				
	単位数	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用者負担額 (2割負担の場合)	利用者負担額 (3割負担の場合)
	1,139 単位	11,390 円	1,139 円	2,278 円	3,417 円
	介護職員3名で実施した場合（上記の90%）				
	単位数	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用者負担額 (2割負担の場合)	利用者負担額 (3割負担の場合)
	1,083 単位	10,830 円	1,083 円	2,166 円	3,249 円

イ) 介護予防訪問入浴介護サービス

全身入浴の場合	看護師又は准看護師1名及び介護職員1名以上で実施した場合				
	単位数	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用者負担額 (2割負担の場合)	利用者負担額 (3割負担の場合)
	856 単位	8,560 円	856 円	1,712 円	2,568 円
	介護職員2名で実施した場合（上記の95%）				
	単位数	利用料	利用者負担額 (1割負担の場合)	利用者負担額 (2割負担の場合)	利用者負担額 (3割負担の場合)
	813 単位	8,130 円	813 円	1,626 円	2,439 円

曾於市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所

清拭・部分浴の場合	看護師又は准看護師 1 名及び介護職員 1 名で実施した場合（90%）				
	単位数	利用料	利用者負担額 (1 割負担の場合)	利用者負担額 (2 割負担の場合)	利用者負担額 (3 割負担の場合)
	770 単位	7,700 円	770 円	1,540 円	2,310 円
	介護職員 2 名で実施した場合（上記の 90%）				
	単位数	利用料	利用者負担額 (1 割負担の場合)	利用者負担額 (2 割負担の場合)	利用者負担額 (3 割負担の場合)
	732 単位	7,320 円	732 円	1,464 円	2,196 円

※ 介護保険の自己負担が 2 割となる一定以上所得者については、基本的に第 1 号被保険者である高齢者本人の合計所得 160 万円以上（年金収入に換算すると 280 万円以上相当）の所得を有する方のみ利用者負担を引き上げられます。

※ 介護保険の自己負担が 3 割となる一定以上所得者については、基本的に第 1 号被保険者である高齢者本人の合計所得 220 万円以上（年金収入に換算すると 344 万円以上相当）の所得を有する方のみ利用者負担を引き上げられます。

②各種加算

ア) 初回加算

加 算	単位数	利用料	利用者負担 1 割負担額	利用者負担 2 割負担額	利用者負担 3 割負担額	算定回数等
初回加算	200 単位	2,000 円	200 円	400 円	600 円	1 月当たり

※ 新規利用者の居宅を訪問し、訪問入浴介護の利用に関する調査を行った上で、利用者に対して初回の訪問入浴介護を実施した日に算定します。

イ) 認知症専門ケア加算

加 算	単位数	利用料	利用者負担 1 割負担額	利用者負担 2 割負担額	利用者負担 3 割負担額	算定回数等
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	3 単位	30 円	3 円	6 円	9 円	1 日当たり
認知症専門ケア加算（Ⅱ）	4 単位	40 円	4 円	8 円	12 円	1 日当たり

※ 認知症専門ケア加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして都道府県知事に届け出た訪問入浴介護事業所が、利用者に対し専門的な認知症ケアを行った場合に 1 日につき所定単位数を加算します。

ウ) サービス提供体制強化加算

加 算	単位数	利用料	利用者負担 1 割負担額	利用者負担 2 割負担額	利用者負担 3 割負担額	算定回数等
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	44 単位	440 円	44 円	88 円	132 円	1 回当たり
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	36 単位	360 円	36 円	72 円	108 円	1 回当たり
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	12 単位	120 円	12 円	24 円	36 円	1 回当たり

※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして都道府県知事又は市町村長に届け出た訪問入浴介護事業所が、利用者に対し、訪問入浴介護を行った場合に算定します。

エ) 介護職員等处遇改善加算

加算名	利用料	算定回数等
介護職等处遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 10.0%	1 月当たり

曾於市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所

介護職等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 9.4%	
介護職等処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の 7.9%	
介護職等処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の 6.3%	

※ 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組を行う事業所に認められる加算です。

※ 介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

ハ) 看取り連携体制加算

加 算	単位数	利用料	利用者負担 1割負担額	利用者負担 2割負担額	利用者負担 3割負担額	算定回数等
看取り連携体制加算	64 単位	640 円	64 円	128 円	192 円	1 回当たり

※ 看取り連携体制加算は、厚生労働大臣が定める基準 に適合する利用者について看取り期におけるサービス提供を行った場合は、看取り連携体制加算として、死亡日及び死亡 日以前 30 日以下について 1 回につき所定単位数を加算します。

カ) 業務継続計画未実施減算

加算名	利用料	算定回数等
業務継続計画未実施減算	所定単位数の 1%に相当する単位を減算	1 月当たり

※ 以下の基準に適合していない場合

- ・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）を策定すること。

キ) 高齢者虐待防止措置未実施減算

加算名	利用料	算定回数等
高齢者虐待防止未実施減算	所定単位数の 1%に相当する単位を減算	1 月当たり

※ 虐待の発生又はその再発を防止するための以下の措置が講じられていない場合

- ・虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ・虐待の防止のための指針を整備すること。
- ・従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ・上記措置を適切に実施するための担当者をおくこと。

ク) 特別地域訪問入浴加算

加算名	利用料	算定回数等
特別地域訪問入浴介護加算	所定単位数の 15%	1 回当たり

※ 厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所が、サービス提供を行った場合に算定します。

ケ) 中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算

加算名	利用料	算定回数等
中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算	所定単位数の 5%	1 回当たり

※ 厚生労働大臣が定める地域に所在する事業所が、サービス提供を行った場合に算定します。

4 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交通費は、次の額とします。 ①通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道 10 km未満 0 円 ②通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道 10 km以上 200 円	
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。	
	前日夕方 5 時までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	当日のサービス利用前までにご連絡の場合	1 提供当りの利用料金の 10% (1 割負担分の半額) 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。		

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 15 日までにお渡しします。
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、請求月の末日までに、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（翌月 20 日頃振替） (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ことがあります。原則再発行はできませんのでご注意ください)

※ 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 3 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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。

6 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

曾於市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所

を行うものとします。

- (3) 看護職員、介護職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。
- (4) サービスの提供にあたり、利用者の特徴等を把握することと緊急時等に迅速に対応するために、顔写真を撮影し保管管理させていただきます。この写真については、原則、事業所のみで共有するものとします。ただし、体調急変などの緊急時や所在確認が必要な時（不明時）など、生命に危険性があると判断した場合は、事前にご家族等の同意を得たうえで、関係機関等に情報提供させていただく場合がありますので、ご了承ください。

7 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	地域福祉課長
-------------	--------

- (2) 高齢者虐待防止に関する指針（マニュアル）を策定しています。
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等の活用可能）を定期的に開催するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (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) 従業者に対して、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的実施しています。
- (7) 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、これを市町村に通報します。
- (8)

8 身体拘束等の禁止

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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る時は、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い、記録は完結の日より5年間保管します。

また事業所として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限ります。
- (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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

9 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	① 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」及び厚生労働省が策定した「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ドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 ② 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。 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。 ④ 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	① 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ぬ。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ぬ。 ② 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。 ③ 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。）

10 緊急時の対応方法について

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又は当事業所における協力医療機関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	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏 名	
	連絡先	

1 1 事故発生時の対応方法について

- ①事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行ないます。
- ②事業所は前項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録をします。
- ③事業所は、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ないます。
- ④事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損保
保険名	介護保険・社会福祉事業総合保険
補償の概要	身体賠償 財産賠償

1 2 身分証携行義務

看護職員、介護職員等は、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。

1 3 心身の状況の把握

訪問入浴介護等サービス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。

1 4 居宅介護支援事業所等との連携

- ① 訪問入浴介護等サービスの提供に当たり、居宅介護支援事業者、介護予防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またはその写しを速やかに介護予防支援事業者へ送付します。

1 5 サービス提供の記録

- ① 訪問入浴介護等サービスの実施ごとに、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 訪問入浴介護等サービスの実施ごとに、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。

1 6 衛生管理等

- (1) 訪問入浴介護等サービス従業者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) 訪問入浴介護等サービスの用に供する浴槽その他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、又は蔓延しないように、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蔓延の防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底していきます。
 - ② 従業者における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備していきます。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

17 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る。
- (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実施する。
- (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う。

18 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 提供した訪問入浴介護等サービス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。
 - ・ 特に事業者に関する苦情である場合には、利用者の立場を考慮しながら、事業者側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
 - ・ 相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
 - ・ 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。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 曾於市社会福祉協議会 本所 受付担当 総務課長 藤田晃二 解決責任者 事務局長 和田幸次郎	所在地 曾於市財部町南俣504番地1 電話番号 0986-72-0460 ファックス番号 0986-72-0475 受付時間 平日8時30分～17時15分
曾於市役所 福祉介護課 介護保険係	所在地 〒899-8605 鹿児島県曾於市末吉町二之方1980番地 電話番号 0986-76-8807 受付時間 平日8時30分～17時15分
国民健康保険団体連合会 介護保険課介護相談室	所在地 〒890-0064 鹿児島市鴨池新町6-6（鴨池南国ビル内） 電話番号 099-213-5122
福祉サービス運営適正化委員会	所在地 〒890-0064 鹿児島市鴨池新町1-7 電話番号 099-286-2200 受付時間 月～金 午前9時～午後4時 （但し土日祝、年末年始を除く）

19 法人の概要と事業

(1) 当会（法人）の概要

法人名 社会福祉法人 曾於市社会福祉協議会
 代表者 会長 山本ひとみ
 所在地 鹿児島県曾於市財部町南俣504番地1
 電話番号 0986-72-0460

(2) 定款に定めた目的

この社会福祉法人（以下「法人」という。）は、曾於市における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域

曾於市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所

福祉の推進を図ることを目的とする。

(3) 定款に定めた事業

この法人は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

- ① 社会福祉を目的とする事業の企画及び実施
- ② 社会福祉に関する活動への住民の参加のための援助
- ③ 社会福祉を目的とする事業に関する調査、普及、宣伝、連絡、調整及び助成
- ④ ①から③のほか、社会福祉を目的とする事業の健全な発達を図るために必要な事業
- ⑤ 保健医療、教育その他の社会福祉と関連する事業との連絡
- ⑥ 共同募金事業への協力
- ⑦ 居宅介護等事業の経営
- ⑧ 老人デイサービス事業の経営
- ⑨ 地域福祉相談センター事業
- ⑩ 生活福祉資金貸付事業
- ⑪ 福祉サービス利用支援事業
- ⑫ 心配ごと相談事業
- ⑬ 訪問給食サービス事業
- ⑭ 訪問入浴サービス事業の経営
- ⑮ 居宅介護支援事業の経営
- ⑯ 障がい福祉サービス事業の経営
- ⑰ 子育て世帯訪問支援事業
- ⑱ 小規模多機能型居宅介護事業の経営
- ⑲ ボランティア活動の振興
- ⑳ 財部保健福祉センターの経営
- ㉑ デイサービスセンターの経営
- ㉒ 小口福祉資金貸付事業
- ㉓ 成年後見制度に関する事業
- ㉔ 曾於市地域包括支援センターの受託経営
- ㉕ 曾於市生活相談支援センターの受託経営
- ㉖ その他この法人の目的達成のために必要な事業

訪問入浴介護等サービスの提供開始にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

説明年月日 令和 年 月 日

事業者

所 在 地 鹿児島県曾於市財部町南俣 5 0 4 番地 1

法 人 名 社会福祉法人曾於市社会福祉協議会

代 表 者 名 会長 山本 ひとみ

事 業 所 名 曾於市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所

説 明 者 氏 名 _____

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者

住 所 _____

氏 名 _____

代理人

住 所 _____

氏 名 _____ (続柄)

ご家族

住 所 _____

氏 名 _____ (続柄)

曾於市社会福祉協議会訪問入浴介護事業所

福祉サービスの相談・苦情受付窓口

福祉サービス（介護サービスを含む）について相談・苦情がありましたらお気軽にご相談ください

福祉サービス相談・苦情 受付担当者	総務課長 藤田晃二
福祉サービス相談・苦情 解決責任者	事務局長 和田幸次郎
電話	0986-72-0460
FAX	0986-72-0425

※私達は、福祉サービス向上のために、適切な解決に努めます。

第三者委員の設置について

上記の他、中立的立場で解決する第三者委員に相談することもできます。

第三者委員		
委員	柳田 敏美 氏	0986-72-2968
委員	上原 紀子 氏	0986-76-3105
委員	富岡 親志 氏	099-482-5970