

訪問介護重要事項説明書

(令和 7年 4月 1日)

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話番号 : 0969-22-1104 (8:30~17:00)
担 当 : あまくさ農業協同組合 訪問介護事業所

※ ご不明な点は何でもお尋ね下さい。

2. あまくさ農業協同組合 訪問介護事業所の概要

① 提供できる地域

事業所名	あまくさ農業協同組合
所在地	熊本県天草市太田町1番地2
介護保険番号	4370700405
サービスを提供できる地域	天草市、上天草市全域（五和町、苓北町を除く）

※ 上記以外の地域の方でもご希望の方はご相談下さい。

② 同事業所の職員体制

	資 格	常 勤	非常勤	計
管 理 者		1		1
サービス提供責任者	介護福祉士	2		2
1級修了者				
2級修了者		1	4	5
介護福祉士 (内)		(2)	(0)	(2)

③ 営業日とサービス提供日及び時間

営業日と時間		早朝	夜間	深夜
月曜日～金曜日	８：３０～１７：００	ご相談に応じます		
サービス提供日と時間				
月曜日～日曜日	８：３０～１７：００			

3. 利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設名 あまくさ農業協同組合

申請するサービスの種類 訪 問 介 護

処置の概要

○ 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- ・利用者及びその家族からの相談、苦情については、以下のとおり常設し、窓口として対応し、相談担当者を置く。又、担当者が不在時でも迅速かつ適切に他の訪問介護員が対応できる体制を組み、必ず担当者に引き継ぐものとする。

(住 所) 熊本県天草市太田町 1 番 2 あまくさ農業協同組合
訪問介護事業所

(電話番号) 0 9 6 9 - 2 2 - 1 1 0 4

(FAX番号) 0 9 6 9 - 2 2 - 1 1 3 0

(対応時間) 午前 8 : 3 0 ~ 午後 5 : 0 0

※ ただし、上記時間外にも、ご要望があれば対応します。

(担 当 者) サービス提供責任者 宮内 敏子
又は管理者 鬼塚 加代子

○ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制、手順

- ・苦情をお受けした場合は、サービス提供責任者が苦情内容をお聞きし、下欄の A 及び B の手順により処理します。
- ・苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳（パソコンのデータベース）に記録管理し、再発防止及びその後のサービスに役立てます。
- ・苦情処理は他の業務に優先して行うものとし、次回のサービス提供時（訪問時）までには苦情を解決し、利用者またその家族の方が安心してサービスが受けられるように最大限の努力を致します。

A 苦情を申し立てられた方に内容説明等行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに解決を図り同意を得ることとしますが、この場合も管理者には必ず報告します。

B - 1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因になっていることについて、利用者及びその家族から訪問による聞き取りや、担当訪問介護員への内容確認により事情（事実）を把握します。

B - 2 その後、翌日までには事務所内で検討会議を開き、当事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者又はその家族の方が苦情を申し立てた方へ説明し、同意を得ます。

- B－3 上記の苦情内容及び処理経過については、利用者の居宅サービス作成を担当する介護支援専門員にその都度報告し、必要な指示を受けます。
- B－4 管理者は、利用者又はその家族から苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているか、担当の訪問介護員のみならず利用者にも確認し改善されていないと判断される場合は、他の訪問介護員に変更する等として、利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分な配慮を行います。
- B－5 上記の流れにより苦情の解決を図った後も、利用者、その家族及び介護支援専門員とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意してサービスの提供を行います。

○苦情に関する参考事項

- ・当事業所が行う訪問介護に対する苦情については、当事業所で責任もって対応しますが、利用者及びその家族の方は他の機関（市町村、国民健康保険団体連合会）への申し立てもできますので、希望されるなら必要な協力を行います。
- ・当事業所に対する利用者又その家族からの苦情について、市町村又は国民健康保険団体連合会が行う調査等に協力し、改善等の指示を受けた場合には速やかに改善します。
- ・当事業所が行う訪問介護の提供により、利用者に賠償すべき事故が発生したときは速やかに賠償します。
- ・訪問介護計画及び居宅サービス計画は、利用者の希望を踏まえて作成しておりますが、変更を希望される場合や担当の訪問介護員の変更や、他の訪問介護事業所への変更の希望（当事業所との解約を含む）にも速やかに応じます。

○その他

（虐待防止に関する事項）

- ・利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し研修を実施します。

（身体拘束の禁止）

- ・原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には、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について記録します。

（感染症の予防及び蔓延防止のための対策）

- ・事業所内の衛生管理、介護ケアにかかる感染対策を行い、発生時の対応についてはマニュアルを作成し研修および訓練を行います。

（事業継続計画 BCP に関する事項）

- ・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の提供を継続的に実施及び非常時の早期の業務再開を図るための計画を策定し、業務継続計画に従い業務の継続又は再開するために必要な措置を行います。

【 契 約 書 別 紙 】

○ サービス提供責任者

氏名 宮内 敏子 連絡先：熊本県上天草市大矢野町登立 1413-5

○ 訪問介護の利用料

基本部分

	サービスの内容	基本利用料	利用者負担金（自己負担 1 割の場合） （＝基本利用料の 1 割）
	1回あたりの所要時間		
身体 介護 中心 型	20分未満	1,630円	163円
	20分以上30分未満	2,440円	244円
	30分以上1時間未満	3,870円	387円
	1時間以上1時間30分未満	5,670円	567円
	1時間30分以上	30分増す毎に820円を加算	30分増す毎に82円を加算
	身体介護に引き続き「生活援助中心型」を算定する場合	25分増す毎に650円を加算（身体介護の所要時間が20分以上の場合に限る。）	25分増す毎に65円を加算
生活 援助 中心 型	20分以上45分未満	1,790円	179円
	45分以上70分未満	2,200円	220円

各種加算

介護職員等処遇改善加算Ⅳ

初回加算 新規の利用者のみ 2,000 円（自己負担 1 割の場合 200 円）

※区分制度基準額を超過する場合には利用金額の全額負担があります。

※自己負担 2 割または自己負担 3 割の方は負担額が変わりますのでご注意ください。

○ 相談、要望、苦情等の窓口

〔サービス相談窓口〕

電話番号：0 9 6 9－2 2－1 1 0 4 窓口担当者： 管理者 鬼塚 加代子

《受付時間：月曜日～金曜日 8：30～17：00》

事 業 者

事業所名 ： あまくさ農業協同組合 訪問介護事業所

住 所 ： 熊本県天草市太田町 1 番地 2

代 表 者： 代表理事組合長 崎本 和人 印

上記の内容の説明を受け、了承しました。

令和 年 月 日

＜利用者＞ _____ 印

＜代理人氏名＞ _____ 印

＜代理人続柄＞ _____

【 契 約 書 別 紙 】

○ サービス提供責任者

氏名 宮内 敏子 連絡先：熊本県上天草市大矢野町登立 1413-5

○ 訪問介護の利用料

基本部分

サービス名称	サービスの内容	基本利用料	利用者負担 (自己負担1割の場合)
訪問型サービス (独自)Ⅰ (1月につき)	事業対象者・要支援1・ 2(週1回程度)	11,760 円/月	1,176 円
訪問介護サービス (独自)Ⅱ (1月につき)	事業対象者・要支援1・ 2(週2回程度)	23,490 円/月	2,349 円
訪問介護サービス (独自)Ⅲ (1月につき)	事業対象者・要支援2 (週2回を超える程度)	37,270 円/月	3,727 円

各種加算

介護職員等処遇改善加算Ⅳ

初回加算 新規の利用者のみ 2,000 円 (自己負担1割の場合 200 円)

※区分限度支給基準額を超過する場合には利用金額の全額負担があります。

※自己負担2割または自己負担3割の方は負担額が変わりますのでご注意ください。

○ 相談、要望、苦情等の窓口

〔サービス相談窓口〕

電話番号：0969-22-1104 窓口担当者： 管理者 鬼塚 加代子

《受付時間：月曜日～金曜日 8：30～17：00》

事 業 者

事業所名： あまくさ農業協同組合 訪問介護事業所

住 所： 熊本県天草市太田町1番地2

代 表 者： 代表理事組合長 崎本 和人 印

上記の内容の説明を受け、了承しました。

令和 年 月 日

＜利用者＞ _____ 印

＜代理人氏名＞ _____ 印

＜代理人続柄＞ _____

同意書

(目的)

1. 利用者及びその家族が居宅において生活する為に、生活の質の向上や、利用者の日常生活関連動作の維持、向上を目的とする居宅サービス計画である。又、計画上に位置付けた居宅サービス担当者間において、同一の認識が必要である。
 2. 居宅サービス計画上に記載したサービス内容を継続的に提供し、適切なサービスの提供を図るため。
- ※ 知り得た情報は居宅サービス計画上に位置付けた居宅サービス担当者間の担当者会議のみ用いることとする。

令和 年 月 日

《 利用者氏名 》 _____ 印

《 住 所 》 _____ 熊本県

代筆者 _____ 印

《 ご家族氏名 》 _____ 印

《 住 所 》 _____

サービス提供責任者 : 宮内 敏子

住 所 : 熊本県天草市太田町 1 番地 2

事業所名 : あまくさ農業協同組合 訪問介護事業所