

老人居宅介護等事業なでしこりんくう  
重要事項説明書

社会福祉法人 恩賜  
財団 済生会支部大阪府済生会

第1号訪問事業

老人居宅介護等事業なでしこりんくう

# 老人居宅介護等事業なでしこりんくう 重要事項説明書

社会福祉法人 恩賜  
財団 済生会支部大阪府済生会老人居宅介護等事業なでしこりんくう（以下「事業者」といいます。）は、ご契約者に対して第1号訪問事業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内容及び契約上ご留意いただきたいことを次のとおり説明します。

## 1. 事業者の経営法人

- |            |                                             |
|------------|---------------------------------------------|
| (1) 法人名    | 社会福祉法人 <small>恩賜<br/>財団</small> 済生会支部大阪府済生会 |
| (2) 法人の所在地 | 大阪府大阪府中央区谷町7丁目4番15号<br>大阪府社会福祉会館3階          |
| (3) 電話番号   | 06-6763-0257                                |
| (4) 代表者の氏名 | 支部長 <b>三嶋 理晃</b>                            |
| (5) 設立年月日  | 昭和27年5月22日                                  |

## 2. 事業者の概要

- |               |                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) 事業者の種類    | 指定第1号訪問事業（介護予防訪問介護相当）                                                                                                                                                                                                                  |
| (2) 事業者の名称    | 老人居宅介護等事業なでしこりんくう                                                                                                                                                                                                                      |
| (3) 介護保険事業所番号 | 大阪府指定第2775600360号                                                                                                                                                                                                                      |
| (4) 事業者の所在地   | 大阪府泉南市りんくう南浜3番7                                                                                                                                                                                                                        |
| (5) 事業者の電話番号  | 072-480-5603                                                                                                                                                                                                                           |
| (6) 管理者の名前    | 藪内 良造                                                                                                                                                                                                                                  |
| (7) 事業の開設年月日  | 平成18年4月1日                                                                                                                                                                                                                              |
| (8) 事業の目的     | <ul style="list-style-type: none"><li>事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、要支援等と認定された利用者（以下、単に「利用者」という。）が、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるように訪問介護計画に基づき、必要な日常生活上のサービスを行うことにより、利用者の社会的孤独感の解消および心身の機能の維持ならびに回復、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減をはかることを目的とする。</li></ul> |
| (8) 事業の方針     | <ul style="list-style-type: none"><li>利用者の人権を尊重し、利用者の立場に立ったサービスを提供します。</li><li>明るく家庭的な雰囲気作りを心掛け、地域や家庭との結びつきを重視します。</li><li>利用者の有する能力に応じて、在宅での生活が可能となるよう支援します。</li></ul>                                                                |

## 3. 事業者窓口の営業日及び営業時間

- |          |                           |
|----------|---------------------------|
| (1) 営業日  | 月曜日～日曜日（12月31日～1月3日までを除く） |
| (2) 営業時間 | 午前7時30分～午後7時30分           |
| (3) 受付時間 | 24時間電話等により常時連絡が可能な体制とします。 |

## 4. 職員の配置状況

事業者の職員は、厚生省令の人員配置基準を遵守するとともに、次の職員を配置し、

勤務の体制を確保します。尚、配置人員は指定基準を遵守しつつ、利用状況等により変動することがあります。

職 種	常 勤	非常勤
1. 施設長（管理者）	1名	—
2. サービス提供責任者	3名	1名
3. 訪問介護員	4名	10名
(1) 介護福祉士	4名	3名
(2) 訪問介護養成研修1級 (ヘルパー1級) 課程修了者	—	—
(3) 訪問介護養成研修2級 (ヘルパー2級) 課程修了者	—	7名

### 職務の内容

- (1) 施設長：利用者に対する、サービス等の状況を総括管理し、所属職員を指揮監督します。
- (2) サービス提供責任者：利用者からの申込みに関する調整、訪問介護計画の作成、訪問介護員に対する技術指導等サービス内容に関する管理を行います。
- (3) 訪問介護員：利用者の心身の状況等の把握と、サービス計画書に基づく訪問事業に従事します。

### 5. 事業者が提供するサービス及び利用料

事業者では、利用者の家庭に訪問し次のサービスを提供します。

#### (1) 提供するサービスについて

##### 介護予防

- 入浴補助  
入浴の補助又は、体を拭く（清拭）の補助などをします。
- 排せつ補助  
排せつの補助を行います。
- 食事補助  
食事の補助を行います。
- 調理補助  
利用者の調理の補助を行います。（ご家族分の調理は行いません。）
- 洗濯補助  
利用者の衣類等の洗濯を補助します。（ご家族分の洗濯は行いません。）
- 掃除補助  
利用者の居室の掃除を補助します。  
（利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除は行いません。）
- 買物補助  
利用者の日常生活に必要な物品の買物を補助します。  
（預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。）

## (2) 交通費

通常の事業実施地域以外の地区にお住まいの方で、事業者のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。また、自動車の場合、事業者から片道おおむね20キロ未満は500円（非課税）、20キロ以上は1,000円（非課税）を請求します。

## (3) サービス利用に関する留意事項

### (ア) サービス提供を行う訪問介護員

サービス提供時に、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、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供します。

### (イ) 訪問介護員の交替

#### ① 利用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て、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることが出来ます。ただし、利用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、契約者及びその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に十分に配慮するものとします。

### (ウ) サービス実施時の留意事項

#### ① 定められた業務以外の禁止

利用者は「5. 事業者が提供するサービス」で定められた以外の業務を事業者  
に依頼することはできません。

#### ② 第1号訪問事業サービスの実施に関する指示・命令

第1号訪問事業サービス実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。

但し、事業者は第1号訪問事業サービスの実施にあたって利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

#### ③ 備品等の使用

介護予防訪問介護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。訪問介護員が事業者に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

### (エ) 高齢者の虐待防止について

・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 研修等を通じて、職員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。

② 訪問支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

③ 職員が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整えるほか、職員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

④ 虐待防止に関する責任者を選定します。

虐待防止に関する責任者虐待の発生又はその再発を防止するための措置を適切に実施するための担当者

事業係長 山崎 泰子

(才) 事故発生時・緊急時等における対応

- ・事業者は、利用者の状態の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに利用者の応急処置に全力を尽すとともに、直ちにかかりつけの医師の指示を仰ぐとともに、救急要請を行い、家族及び居宅介護支援事業者にも連絡を行います。
  - ・事故調査委員会を設置し、事故に関与した職員が報告書を作成し、原因の究明と再発防止に努め、調査の経過報告並びに結果報告を行います。
  - ・利用者に対する介護予防訪問介護サービスの提供により賠償すべき事故の場合には、速やかに損害賠償を行います。
- 尚、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	しせつの損害賠償責任保険
保障の概要	センター内外における業務上過失の保障（但し、車両事故は除く）

(力) 身体的拘束

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・身体を保護するため緊急やむを得ない場合は、事業者が設置する身体拘束廃止委員会に諮り、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。また、身体拘束を行う場合、可能な限り事前にご家族等に対して説明するものとします。身体拘束を行った場合は、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ます。また、事業者として身体拘束をなくしていくための取組みを積極的に行い、身体拘束に関する責任者を選定しています。

- ①切迫性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・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、利用者本人又は他人の生命・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・・・利用者本人又は他人の生命・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。

身体的拘束等適正化担当者

事業係長 山崎 泰子

(4) 事業の実施地域

本サービスの通常の実施地域は泉南市、阪南市、泉南郡田尻町とします。

(5) サービスの利用料（別紙1）

介護保険被保険者証及び介護保険負担割合証に則り、利用料の7～9割が第1号事業支給費から給付されます。

利用者が、介護保険の適用を受けていない場合、又は介護給付の対象とならないサービスの提供を受けた場合は、利用料の全額が自己負担となります。

\*利用者が、未だ要介護認定を受けていない場合には、要介護度認定後、自己の申請

により第1号事業支給費から利用料が返還される制度があります。

#### (6) 利用料のお支払い方法

利用料のお支払いは、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月の22日までに下記の方法にてお支払い下さい。

##### ① 金融機関口座銀行口座からの自動引き落とし

指定口座への振込み

ご利用できる金融機関：都市・地方銀行、信用金庫、農協、郵便局

#### 6. ご利用の中止、変更、追加について

事業者の利用予定期間前に、利用者の都合でサービスの中止又は変更、もしくは新たなサービスの追加をすることができます。この場合には、サービスの2日前までに居宅介護支援事業者に申し出てください。但し、事業者の稼働状況により希望にそえない場合もあります。

又、利用予定日までに申し出がなく、当日に利用の中止を申し出られた場合、下記の取消し料をお支払いいただくことがあります。但し、利用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。

##### 取消料

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の10% (自己負担相当額)
利用予定日の当日に申し出がなく、居宅にて不在の場合	当日の利用料金の20%

#### 7. サービスの利用ができなくなる場合

- (1) 事業者が解散や破産をした場合、又はやむを得ない事由により事業者を閉鎖した場合。
- (2) 事業者の減失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能となった場合。
- (3) 事業者が介護保険の指定を取り消された場合、又は、指定を辞退した場合。
- (4) 要介護認定により、利用者の心身の状況が自立または要介護と認定された場合。
- (5) 利用者からのサービス中止の申し出による場合。

契約の有効期間内であっても、利用者からサービスの中止を申し出ることができます。その場合には、サービス中止を希望する日の2日前までに、申し出ることとします。但し下記の場合は、即時に契約を解約、解除しサービス中止することができます。

- (ア) 第1号事業支給費の支給対象とならないサービス利用料の変更に同意できない場合。
  - (イ) 事業者もしくは職員が正当な理由なく、事業者サービスを実施しない場合。
  - (ウ) 事業者もしくは職員が守秘義務に違反した場合。
  - (エ) 事業者もしくは職員が故意又は過失により、利用者の身体、財物、信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- (6) 事業者からの申し出によりサービス中止していただく場合。

契約期間内であっても、下記の事項に該当する場合は、サービス中止していただくことがあります。

- (ア) 利用者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
- (イ) 利用者等により、サービス利用料の支払いが2か月以上滞納し、相当の催告にもかかわらずこれを3ヵ月以内に支払わない場合。
- (ウ) 利用者の故意又は重大な過失により、事業者又は職員もしくは他の利用者の生命、身体、財物、信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行った場合。
- (エ) 利用者が病院又は診療所等に入院した場合。
- (オ) 利用者が介護老人保健施設、特別養護老人ホーム等に入所、もしくは介護療養型医療施設に入院、小規模多機能型居宅介護等を利用した場合。
- (カ) 利用者が死亡した場合。
- (キ) その他、自他共に今後サービスを継続できないような行為や言動等があった場合。

(8) 円滑なサービス持続のための援助

事業者は利用者がサービス利用を終了する場合には、合理的で可能な範囲内で以下の援助を行うよう努めます。

- (ア) 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介。
- (イ) 居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所の紹介。
- (ウ) その他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者の紹介。

8. 利用者の記録及び、個人情報の管理等

事業者は、法令に基づいて利用者の記録及び情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料等の諸経費は、契約者の負担となります)また、記録及び情報(サービス提供記録のほか、サービス計画、苦情や事故等の諸記録)についてはサービス完結の日から5年間保管します。

9. 個人情報保護管理について

- ① 事業者及び従事者は、訪問介護サービスを提供するうえで知り得た契約者等に関する事項を事業者の個人情報保護管理規定に基づき管理するものとし、正当な理由無く第三者に漏洩しません。これは、本契約終了後並びに従事者が退職後も継続されます。
- ② 事業者は、契約者に緊急の必要性が認められる場合には、契約者の同意を得ることなく、医療機関に対して心身の状態等の情報を提供できるものとし、
- ③ 事業者は、契約者の援助をするために必要があると認める場合には、当該目的に必要な範囲で契約者に関する情報を第三者に提供できるものとし、契約者はこれを予め同意するものとし、
- ④ 介護保険サービス利用のため、市町村、居宅介護支援事業者、その他の介護保険事業者等への情報提供できるものとし、契約者はこれを予め同意するものとし、
- ⑤ 事業者は、介護保険サービスの質の向上のために行う学会、研究会等での事例研究報告などにおいて使用できるものとし、契約者はこれに予め同意するものとし、尚、この場合には、契約者個人を特定できないよう仮名などを使用し秘密を厳守いたします。
- ⑥ 事業者は個人情報の利用目的に変更が生じた場合は、その旨を契約者に通知します。

## 10. 連帯保証人について

利用者は、契約締結にあたり、連帯保証人を定めていただきます。契約者の身の上に関わる一切の事項についての責務を負っていただきます

## 9. 非常災害対策

- 消防法施行規則第3条に規定する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処す計画に基づき、また消防法第8条に規定する防火管理者を設置して非常災害対策を行います。
- 防火管理者を管理権原者により選任します。
- 火元責任者には、事業者の職員を充てます。
- 非常災害用の設備点検は、契約保守業者ならびに事業者の職員に依頼します。
- 非常災害設備は、有効に保持するよう努めます。
- 非常災害に備えて、自衛消防隊を編成し、また消防訓練を実施します。
  - ①消防訓練（消火、通報、避難）は、年1回以上実施します。
  - ②非常災害設備の使用方法の徹底については随時行います。
- その他、必要な災害防止対策についても、必要に応じて対処します。
- **事業継続計画（BCP）（災害及び感染）を策定し、年1回以上は当該計画に則った研修及び訓練を実施します。**

## 10. 第1号訪問事業サービス業務に関する相談、苦情について

当事業所における苦情やご相談は「利用者からの苦情を処理するための措置の概要」により別に定めます。（別紙②）

### 11. 提供する第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ <b>無</b>
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	有 ・ <b>無</b>

### 12. 事故防止について

事業者は、利用者等の事故発生の防止ならびに発生時の適切な対応のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。ただし、利用者の自立した行動、心身の状況や病気などが原因により、危険（転倒・転落等）を伴う可能性があることを十分にご理解ください。

(1) 事故が発生した場合等における報告と、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底する体制を整備します。

(2) 事故発生防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行う・実施します。

(3) 事故防止に関する研修を受講した担当者を選定します。

事故の発生又はその再発を防止するための措置を適切に実施するための担当者	事業係長 山崎 泰子
-------------------------------------	------------



### 13. 衛生管理について

事業者は、感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会を月一回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備します。
- (3) 介護職員その他の従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施します
- (4) 感染対策及び褥瘡予防対策に関する担当者を選定します。

感染予防担当者	事業係長 山崎 泰子
褥瘡予防対策担当者	

# 重要事項説明同意書

令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて、事業者から第1号訪問事業サービスに関する重要事項の説明を確かに受けました。

契約者 住所

氏名

上記署名は、

氏名 :

続柄 :

が代行しました

法定代理人 住所

氏名

連帯保証人 住所

氏名

第1号訪問事業サービスの内容について、指定権者の介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱に基づき、利用者及びご家族等に重要事項についての説明を行いました。

令和 年 月 日

第1号訪問事業 老人居宅介護等事業なでしこりんくう

説明者職種 サービス提供責任者 氏名

## 第1号訪問事業サービス利用料

1. 第1号事業支給費の支給対象となるサービス  
〈サービス利用料金〉

【1月あたり：非課税】

	サービスに要する時間	負担	1月あたり
訪問型サービス費Ⅰ	1. 利用料		12,253 円
	2. うち、第1号事業支給費から給付される金額	9割	11,027 円
		8割	9,802 円
		7割	8,577 円
	3. サービス利用に係る自己負担額	1割	1,226 円
		2割	2,451 円
3割		3,676 円	
訪問型サービス費Ⅱ	4. 利用料		24,476 円
	5. うち、第1号事業支給費から給付される金額	9割	22,028 円
		8割	19,580 円
		7割	17,133 円
	6. サービス利用に係る自己負担額	1割	2,448 円
		2割	4,896 円
3割		7,343 円	
訪問型サービス費Ⅲ	7. 利用料		38,835 円
	8. うち、第1号事業支給費から給付される金額	9割	34,951 円
		8割	31,068 円
		7割	27,184 円
	9. サービス利用に係る自己負担額	1割	3,884 円
		2割	7,767 円
3割		11,651 円	

【1回あたり：非課税】

	サービスに要する時間	負担	1回あたり	
訪問型サービスである場合 標準的な内容の指定相当	1. 利用料 1回につき		2,990円	
	2. うち、第1号事業支給費から給付される金額	9割	2,691円	
		8割	2,392円	
		7割	2,093円	
	3. サービス利用に係る自己負担額	1割	299円	
		2割	598円	
		3割	897円	
	所要時間二十分以上四十五分未満 (一)生活援助が中心である場合	4. 利用料 1回につき		1,865円
		5. うち、第1号事業支給費から給付される金額	9割	1,678円
8割			1,492円	
7割			1,305円	
6. サービス利用に係る自己負担額		1割	187円	
		2割	373円	
		3割	560円	
所要時間四十五分以上の場合 (二)生活援助が中心である場合		7. 利用料 1回につき		2,292円
		8. うち、第1号事業支給費から給付される金額	9割	2,062円
	8割		1,833円	
	7割		1,604円	
	9. サービス利用に係る自己負担額	1割	230円	
		2割	459円	
		3割	688円	

【1回あたり：非課税】

	サービスに要する時間	負担	1回あたり
短時間の身体介護が中心である場合	1. 利用料 1回につき		1,698円
	2. うち、第1号事業支給費から給付される金額	9割	1,528円
		8割	1,358円
		7割	1,188円
	3. サービス利用に係る自己負担額	1割	170円
		2割	340円
		3割	510円

## 2. その他の第1号事業支給費

\*初回加算：新規に訪問介護計画を作成した利用者に対してサービス提供責任者が訪問介護を行う場合、または同行訪問した場合に算定します。

### \*介護職員処遇改善加算（Ⅰ） 令和6年5月31日までの間

： 介護職員の賃金改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た事業所が、算定要件を満たした上で、サービス提供を実施した場合に加算されるもの。

### \*介護職員特定処遇改善加算（Ⅰ） 令和6年5月31日までの間

： 介護職員等の賃金改善等を実施しているものとして都道府県知事に届出た事業所が、①介護職員食具改善加算（Ⅰ）～（Ⅲ）を取得②介護職員処遇改善加算の職場環境等要件に関し、複数の取り組みを行っている③介護職員処遇改善加算に基づく取組について、ホームページへの掲載等を通じた見える化を行っている。これらの算定要件を満たした上、サービス提供を実施した場合加算されるもの。

### \*介護職員等ベースアップ等支援加算 令和6年5月31日までの間

： 処遇改善加算（Ⅰ）～（Ⅲ）のいずれかを取得している事業所が賃上げ効果の継続に資するよう、2/3以上は介護職員等ベースアップ等に充てられるもの。

＊生活機能向上連携加算

- ： 自立支援型のサービスの提供を促進し、利用者の在宅における生活機能向上を図る観点から、訪問リハビリテーション実施時にサービス提供責任者とリハビリテーション専門職が、同時に利用者宅を訪問し、両者の共同による訪問介護計画を作成することについての評価を行う。

＊口腔連携強化加算

- ： 口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価の結果の情報提供を行ったときに、1月に1回に限り所定単位数を加算されるもの。

＊介護職員等処遇改善加算 令和6年6月1日から

- ： 介護職員の賃金改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た事業所が、算定要件を満たした上で、サービス提供を実施した場合に加算されるもの。  
上記「介護職員処遇改善加算（Ⅰ）」「介護職員特定処遇改善加算（Ⅰ）」「介護職員等ベースアップ等支援加算」の3加算が1つに統合されたもの。

単位数から利用料金を算出する方法

（※①～③全てにおいて小数点は切り捨てとなります）

①サービス利用料の算出方法

所定単位数より、地域加算である（6級地）10.42 を乗じた数

② 第1号事業支給費からの給付対象額の算出方法

① で算出した額に（10割から自己負担割合をひいた数）を乗じた数

③ 介護保険負担割合証に記載のある自己負担額

① で算出した総額より②で算出した介護保険給付対象額を減じた数

★ 訪問型サービス費Ⅰについては、サービス計画書において、1月に5回以上のご利用となります。

★ 訪問型サービス費Ⅱについては、サービス計画書において、1月に9回以上のご利用となります。

★ 訪問型サービス費Ⅲについては、サービス計画書において、1月に13回以上のご利用となります。

- ★ 介護予防特定施設入所者生活介護、介護予防小規模多機能居宅介護、介護予防認知症対応型共同生活介護を受けている間は、ご利用できません。
- ★ 他の介護予防訪問介護事業所において既に介護予防訪問介護をご利用中の場合は、ご利用できません。
- ★ 契約者がまだ要支援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。要支援の認定を受けた後、自己負担を除く金額が第1号事業支給費から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画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、契約者が第1号事業支給費の申請を行な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。
- ★ 第1号事業支給費からの支給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。

## 利用者からの苦情を処理するための措置の概要

施設名	老人居宅介護等事業なでしこりんくう
施設種別	第1号訪問事業

### 措 置 の 概 要

1. 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）、担当者の配置
  - ・相談、苦情に関する常設窓口として、支援相談員を配置している。又、担当者不在の場合でも事業所の誰もが対応可能なように、苦情受付書を作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を確保している。
  - ・常設の窓口と担当者及び電話番号（ファックス番号）
    - 設置場所：老人居宅介護等事業なでしこりんくう
    - 担当者：施設長 藪内 良造、サービス提供責任者 山崎 泰子
    - 電話番号：072-480-5603
    - F A X：072-485-0606
  
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制と手順
  - ・苦情又は相談があった場合、苦情の内容等、状況を詳細に把握するため、必要に応じ、利用者を訪問して事実関係の確認を行う。
  - ・相談担当者は速やかに施設長に苦情の内容等を報告し、関係職員とともに対応を協議する。
  - ・対応内容に基づいて、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、苦情申し出者に対して、対応方法を含めた結果報告を行う。
  
3. 匿名の苦情への対応を行うための処理体制と手順
  - ・ご意見箱を設置
  - ・設置場所と設置個所（面接室及び1階から4階のエレベーターホール前に各1カ所）
  - ・対応結果の公表（掲示板に掲示）
  
4. その他
  - ・事業者において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協議により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し対処する。
  - ・行政機関の苦情受付窓口
 

泉佐野市 健康福祉部 広域福祉課	(08:45~17:15)	072-493-2023 (課直通)
泉南市 健康福祉部 長寿社会推進課	(09:00~17:30)	072-483-8251 (課直通)
阪南市 保健部 介護保険課	(08:45~17:15)	072-471-5678 (市代表)
田尻町 民生部 福祉課	(08:45~17:15)	072-466-8813 (課直通)
大阪府国民健康保険団体連合会	(09:00~17:30)	06-6949-5309 (会代表)
大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会	(10:00~16:00)	06-6191-3130 (会代表)