

指 定 訪 問 介 護 契 約 書

松山城東病院訪問介護事業所

_____ (以下、「利用者」といいます)と松山城東病院訪問介護事業所(以下、「事業者」といいます)は、事業者が利用者に対して行う指定訪問介護について、次のとおり契約します。

第 1 条 (契約の目的)

事業者は、利用者に対し、介護保険法令の趣旨にしたがって、利用者が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指定訪問介護を提供し、利用者は、事業者に対し、そのサービスに対する料金を支払います。

第 2 条 (契約期間)

- 1 この契約の契約期間は令和 ____ 年 ____ 月 ____ 日から利用者の要介護認定の有効期間満了日までとします。但し、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日をもって契約期間の満了日とします。
- 2 上記の契約期間満期の契約満了の7日前までに、利用者から更新拒絶の申し出のない場合、この契約は自動更新され、以降も同様とします。
- 3 本契約が自動更新された場合、更新後の契約期間は、期間満了の翌日から、更新後の要介護認定有効期間の満了日とします。但し、契約期間満了日以前に利用者が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間の満了日をもって、契約期間の満了日とします。

第 3 条 (訪問介護計画)

事業者は、利用者の日常生活全般の状況および希望を踏まえて、「居宅サービス計画」に沿って「訪問介護計画」を作成します。事業者はこの「訪問介護計画」の内容を利用者およびその家族に説明します。

第 4 条 (訪問介護の内容)

- 1 利用者が提供を受ける指定訪問介護の内容は別紙に定めたとおりです。事業者は、定められた内容について、利用者およびその家族に説明します。
- 2 事業者は、サービス従業者を利用者の居宅に派遣し、訪問介護計画に沿って訪問介護サービスを提供します。
- 3 第 2 項のサービス従業者は、介護福祉士または訪問介護員養成研修1～3級課程を修了した者です。
- 4 訪問介護計画が利用者との合意をもって変更され、事業者が提供するサービスの内容または介護保険適用の範囲が変更となる場合は、利用者の方の了承を得て新たな内容の訪問介護計画を作成し、それをもって訪問介護サービスを提供します。

第 5 条 (サービスの提供の記録)

- 1 事業者は、訪問介護の実施ごとに、サービスの内容等をこの契約書と同時に交付する書式の記録票に記入し、サービスの終了時に利用者の確認を受けることとします。
- 2 事業者は、サービス提供記録を作成することとし、この契約の終了後2年間保管します。

- 3 利用者は、事業者の営業時間内にその事業所にて、当該利用者に関する第2項のサービス実施記録を閲覧できます。この場合所定の文書による申し出を行います。
- 4 利用者は、当該利用者に関する第2項、サービス実施記録の複写物の交付を受けることができます。ただし、利用者は複写の際に実費相当額を支払います。

第6条(料金)

- 1 利用者は、サービスの対価として別紙に定める利用単位毎の料金をもとに計算された額を支払います。なお、介護保険における利用者の負担金は法令に基づいて決められているものであるため、契約期間中にこれが変更になった場合は、法令に従って改定後の金額が適用されます。
- 2 事業者は、サービス提供月の合計額の請求書兼領収書を作成し、サービス提供の翌月、利用者に請求します。
- 3 利用者は、請求書兼領収書の額を事業者が指定する期日までに支払います。
- 4 利用者が正当な理由なく事業者を支払うべき利用者負担金を1ヶ月以上滞納した場合には、事業者は1ヶ月以上の期間を定めて、期間満了までに利用料を支払わない場合には契約を解除する旨の催告をすることができます。
- 5 前項の催告をしたときは、事業者は、居宅サービス計画を作成した介護支援事業者と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、居宅サービス計画の変更、介護保険外の公的サービスの利用等について必要な調整を行うよう要請するものとします。
- 6 事業者は、前項に定める調整の努力を行い、かつ第4項に定める期間が満了した場合には、この契約を文書により解約する事ができます。
- 7 利用者は、居宅においてサービス従事者がサービス提供のために使用する水道、ガス、電気、電話の費用を負担します。

第7条(サービスの中止)

- 1 利用者は、事業者に対して、サービス提供の24時間前までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。
- 2 利用者がサービス実施日の24時間前までに通知することなくサービスの中止を申し出た場合は、事業者は、利用者に対して別紙に定める計算方法により、料金の全部または一部を請求することができます。この場合の料金は第6条に定める他の料金の支払と合わせて請求します。
- 3 事業者は、利用者の体調不調等の理由により指定訪問介護の実施が困難と判断した場合、サービスを中止することとします。この場合の取り扱いは別紙に記載したとおりです。

第8条(料金の変更)

- 1 事業者は、利用者に対して、1ヶ月前までに文書で通知することにより利用者単位毎の料金の変更(増額または減額)を申し入れることができます。
- 2 事業者は、料金を変更する場合、利用者の承諾のもと事前に説明します。
- 3 利用者は、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

第9条(契約の終了)

- 1 利用者は事業者に対して、1週間の予告期間において文書で通知をすることにより、この契約を解約することができます。ただし、利用者の病変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 事業者はやむを得ない事情がある場合、利用者に対して、1ヶ月間の予告期間において理由を示した文書で通知することにより、この契約を解約することができます。

- 3 次の事由に該当した場合は、利用者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ① 事業者が正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② 事業者が守秘義務に反した場合
 - ③ 事業者が利用者やその家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④ 事業者が破産した場合
- 4 以下の事由に該当した場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
- ① 利用者またはその家族が事業者やサービス従業者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
 - ② 利用者のサービス利用料金の支払いが1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1ヶ月以内に支払われない場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
- ① 利用者が介護保健施設に入所した場合等、3ヶ月以上利用しなかった場合自動的に終了とします。
 - ② 利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合
- 但し、①の際に、利用者に継続の意思がある場合には、在宅生活の再開に際し同意書をもって契約を再締結するものとします。

第10条(秘密保持)

- 1 事業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 事業者は、利用者及び利用者の家族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、利用者及びその家族等の個人情報を用いません。

第11条(損害賠償)

事業者は、サービスの提供にともなって、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。但し、事業者の責めに帰すべき事由によらない場合には、この限りではありません。

第12条(緊急時の対応)

事業者は、現に指定訪問介護の提供を行っているときに利用者の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に連絡を取る等必要な措置を講じます。

第13条(身分証携行義務)

サービス従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時およ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。

第14条(連携)

- 1 事業者は、指定訪問介護の提供にあたり、介護支援専門員および保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。
- 2 事業者は、この契約の内容が変更された場合またはこの契約が終了した場合は、速やかに介護支援専門員に連絡します。なお、第9条2項または4項に基づいて解約通知をする際は事前に介護支援専門員に連絡します。

第 15 条(相談・苦情対応)

事業者は、利用者からの相談、苦情に対応する窓口を設置し、指定訪問介護に関する利用者の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第 16 条(本契約に定めのない事項)

- 1 利用者および事業者は、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

第 17 条(合意管轄)

この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、利用者および事業者は、松山地方裁判所を第一審管轄裁判所とすることを予め合意します。

契約書別紙および重要事項説明書を確認したうえで、双方同意が得られましたので、上記の通り契約を締結します。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、事業者が署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

契約者氏名

事業者

〔住 所〕 松山市松末2丁目19番36号

〔事業者名〕 松山城東病院訪問介護事業所
(介護保険事業所 3870101197)

〔代表者名〕 理事長 桑 原 公 朗 印

利用者

〔住 所〕

〔氏 名〕 印

(代理人)

〔住 所〕

〔氏 名〕 印

指定訪問介護重要事項説明書

【令和 年 月 日現在】

松山城東病院訪問介護事業所

1. 事業所が提供するサービスについての相談窓口

電話(Fax兼) 089-943-7735

担当 黒川 志保

*ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. 事業の目的

医療法人社団慈生会(以下「事業者」という)が開設する松山城東病院訪問介護事業所(以下「事業所」という)が行う指定訪問介護の事業(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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者(以下「訪問介護員等」という)が、要介護状態にある者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。

3. 運営の方針

事業所の訪問介護員等は、要介護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を営むことができるよう、入浴・排泄・食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

4. 松山城東病院訪問介護事業所の概要

(1) 提供できるサービスの種類と地域

事業所名	松山城東病院訪問介護事業所										
管理者	黒川 志保										
サービス提供責任者	黒川 志保、曾我部 由香梨										
所在地	松山市松末2丁目19番36号										
提供するサービス	指定訪問介護										
サービスを提供する地域 (通常の事業の実地地域)	松山市(旧北条市、島嶼部は除く)、とする										
介護保険事業者番号	3	8	7	0	1	0	1	1	9	7	

*上記地域以外の方でもご希望の方はご相談ください。

(2) 同事業所の職員体制

	資 格	常 勤	非常勤	業務内容	計
管 理 者	介護福祉士	1 名		従業者の業務管理 指定訪問介護の提供	1 名
サービス提供 責任者	介護福祉士	2 名 (管理者との兼務を含む)		従業者の業務管理 指定訪問介護の提供 訪問介護計画の作成	2 名 (管理者との兼務を含む)
訪問介護員	介護福祉士 1 級課程修了者 2 級課程修了者	2 名	3 名 1 名 3 名	指定訪問介護の提供	9 名

(3) サービスの提供時間帯

通常時間帯 平日 8:30～17:00

土曜 8:30～12:30

* 上記以外の時間は、時間帯により料金が異なります。

※休業日は日曜、祝日、年末年始 12月30日～1月3日

地方祭 10月7日

5. サービス内容

(1) 身体介護

○入浴介助

入浴の介助または、入浴が困難な方は体を拭く(清拭)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。

○食事介助

食事の介助を行います。

○体位変換

体位変換を行います。

○通院介助

通院の介助を行います。

(2) 生活援助

○調理

ご利用者の食事の用意を行います。(ご家族分の調理は行いません。)

○洗濯

ご利用者の衣類等の洗濯を行います。(ご家族分の洗濯は行いません。)

○掃除

ご利用者の居室の掃除を行います。(ご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。)

○買い物

ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物をを行います。(預金・貯金の引き出しや預け入れは行いません。)

6. 利用料金

(1) 利用料

介護保険からの給付サービスを利用する場合は、原則として基本料金・加算料金の利用者負担割合に応じた額です。

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額自己負担となります。

【 一基本料金・昼間一】

	20分未満	20分以上～ 30分未満	30分以上～ 1時間未満	1時間以上～	1時間以上 30分増すごとに
身体介護 1割	163 円	244 円	387 円	567 円	82 円を追加
身体介護 2割	326 円	488 円	774 円	1,134 円	164 円を追加
身体介護 3割	489 円	732 円	1,161 円	1,701 円	246 円を追加

	20分以上～ 45分未満	45分以上～
生活援助 1割	179 円	220 円
生活援助 2割	358 円	440 円
生活援助 3割	537 円	660 円

*基本料金に対して、早朝(午前6時～午前8時)・夜間(午後6時～午後10時)帯は25%増し、深夜(午後10時～午前6時)帯は50%増しとなります。

*上記の料金設定の基本となる時間は、実際のサービスの提供時間ではなく、ご利用者の同意の上で居宅サービス計画(ケアプラン)に定められた目安の時間を基準とします。

*2人の訪問介護員が共同でサービスを行う必要がある場合は、ご利用者の同意の上で、通常利用料金の2倍の料金をいただきます。

2人の訪問介護職員が行う場合(例)

- ・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合。
- ・暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合。

【初回加算】 ⇒ 200円/月 ※負担割合 1割の場合

新規に訪問介護計画を作成したご利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合。

【介護職員処遇改善加算】 ⇒ 1ヶ月の利用料に加算率(18.2%)を乗じた金額

(2) 交通費

交通費は無料です。

駐車場料金は別途請求させていただく場合がございます。

(3) キャンセル料

キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡ください。(連絡先 電話943-7735)

ご利用者の都合により、サービスをキャンセルする場合は利用開始時間の1時間前までに申し出てください、それ以降に申し出た場合は、取消料1,000円をお支払いいただきます。但し、ご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。

(4) その他

ご利用者の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気等の費用はご利用者のご負担になります。

(5) 料金の請求方法

請求書は、利用月の翌月20日頃までに利用者あてにお届け(郵送)します。

(6) 料金のお支払方法

下記のいずれかの方法によりお支払下さい。

- (ア) 事業者指定の口座への振り込み
- (イ) 利用者指定口座からの自動振替
- (ウ) 窓口払い

お支払を確認しましたら、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。

7. サービスの利用に関する留意事項

(1) サービスの利用開始

まずは、お電話等でお申込ください。当職員がお伺いいたします。

訪問介護計画作成と同時に契約を結び、サービスの提供を開始します。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に担当の介護支援専門員とご相談下さい。

(2) 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。

但し、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。

(3) 訪問介護員の交替

① ご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、事業所に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。但し、ご利用者から特定の訪問介護員の指名はできません。

② 事業所からの訪問介護員の交替

事業所の都合により、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ご利用者及びそのご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十分に配慮するものとします。

(4) 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

ご利用者は「5. サービス内容」で定められたサービス以外の業務を事業所に依頼することはできません。

② 訪問介護サービスの実施に関する指示・命令

訪問介護サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。但し、事業所は訪問介護サービスの実施にあたってご利用者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

③ 備品等の使用

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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

(5) サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業所は、変更したサービス内容と時間に応じたサービス利用料金を請求します。

(6) 訪問介護員の禁止事項

訪問介護員は、ご利用者に対する訪問介護サービスの提供にあたって、次に該当する行為は行いません。

① 医療行為

② ご利用者もしくはそのご家族からの物品の授受

③ ご利用者のご家族等に対する訪問介護サービスの提供

④ 飲酒及びご利用者もしくはそのご家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ ご利用者もしくはそのご家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥ その他ご利用者もしくはそのご家族等に行う迷惑行為

(7) サービスの終了

① ご利用者のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書でお申し出下さい。

② 事業所の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書で通知いたします。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

(ア) ご利用者が介護保健施設に入所した等、3ヶ月以上利用のなかった場合。

(イ) 介護保険給付でサービスを受けていたご利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合

※この場合、条件を変更して再度契約することができます。

(ウ) ご利用者がお亡くなりになった場合

④ その他

(ア) 事業所が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、ご利用者やご家族などに対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、または事業所が破産した場合、ご利用者は文書で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。

(イ) ご利用者が、サービス利用料金の支払を1ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1ヶ月以内に支払わない場合、またはご利用者やご家族などが事業所や事業所のサービス従事者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、文書で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

(8)ご利用にあたって

- ① ホームヘルパーの仕事は、本来ご利用者ご自身がされてきた生活動作が加齢や障害などで出来にくくなってきたことを手助けさせて頂きながら、ご利用者が再びできるように支援することが目的なので、ヘルパーに任せきりではなく、ご利用者のおできになる範囲で一緒にして頂くのが基本となります。
- ② サービス時間には、ヘルパーが行う記録(連絡帳・記録表の記入)の時間も含まれていますので、あらかじめご了承ください。
- ③ 記録表にヘルパーが活動した時間を記入しますので、利用者ご自身でご捺印ください。
- ④ ヘルパー訪問にあたって、お茶やお菓子等の接待、個人的なお付き合いや連絡などは、規則で禁じられていますのでよろしくお願いします。
- ⑤ ヘルパーが訪問した時、ご利用者が不在の時は、サービス提供できません。また、サービス利用時間中に、畑や、ご近所にちょっと出かけるなども、“ご利用者不在”に該当し、ヘルパーはサービス提供できませんので、くれぐれもお出かけにならないようにお願いします。
- ⑥ サービス提供時間(生活援助の場合)に家族の方がおられる場合や来客時は、サービス提供できませんので、あらかじめ事業所にご連絡ください。
- ⑦ 利用者(家族を含む)のヘルパーに対するセクハラ・パワハラがあった際は、契約解除の通知をすることとなります。
- ⑧ サービス提供当日、利用者(家族を含む)に酒気帯びがある時は、サービス提供できませんので予めご了承ください。(ヘルパー訪問時に判明した時は直ちに退去いたします。)その場合はキャンセル料として1,000円請求致します。

8. 虐待の防止について

事業者は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従事者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

- ① 事業所は利用者が成年後見人制度を利用できるよう支援を行います。
- ② 当該事業所従事者又は養護者(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。
- ③ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ④ 事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。 管理者 黒川 志保

9. ハラスメントの防止について

事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- ① 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
 - (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、利用者及びその家族等が対象となります。
- ② ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- ③ 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- ④ ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

10. 感染症対策について

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 職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。
- ③ 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おおむね 6 月に 1 回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ④ 事業所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ます。
- ⑤ 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を実施します。

11. 業務継続に向けた取り組みについて

- ① 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ます。
- 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します。
- ④ 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。

12. 事業所の訪問介護の特徴等

- (1) サービス向上のために、月に 1 回研修を実施しています。

13. 緊急時の対応方法

サービス提供中に容態の変化があった場合は事前の打ち合わせにより、主治医、救急隊、親族、居宅介護支援事業者等へ連絡をいたします。

主治医	主治医氏名	
	連絡先	
ご家族	氏名	
	連絡先	

14. サービス内容に関する苦情

(1) 利用者からの相談または苦情等に対応する窓口を設置します。

① 事業所相談・苦情担当

担当 黒川 志保

電話 089-943-7735

② その他

事業所以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

○ 松山市役所 指導監査課

電話 089-948-6968

受付時間 月～金(祝日を除く) 8:30～17:15

○ 愛媛県国民健康保険団体連合会

電話 089-968-8700

受付時間 月～金(祝日を除く) 8:30～17:15

○ 愛媛県福祉サービス運営適正委員会

電話 089-998-3477

受付時間 月～金(祝日を除く) 9:00～12:00 13:00～16:30

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うために処理体制・手順を整え対応します。

① 利用者からの相談・苦情等の申し出があり、その案件が受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応・処理します。

② 受理担当者において対応できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者からの聞き取りおよび調査を行い、上司に報告して関係者検討会を行い、そのその具体的処理について迅速かつ適切に対応します。

③ 苦情報告のあったサービス利用者に対し、サービスの改善内容および処理内容を通知し了解を得ます。

④ 相談・苦情等処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況を記録し保存します。

(3) サービス事業者に対する案件については、直ちにサービス事業者に通知するとともに、(2)の手順により処理し、その結果サービスが不適切と判断される場合は、必要に応じて改善を求めます。

15. 事故発生時の対応

(1)事業所は、ご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、当該ご利用者のご家族、当該ご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、必要な措置を講じる。

(2)事業所は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録する。

(3)事業所は、ご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う。

16. 変更説明

指定訪問介護に関する事項の変更が行われた場合は、事業所はご利用者に変更事項の説明を別紙要領で説明します。

17. 事業者の概要

名称・法人種別	医療法人社団 慈生会
代表者役職・氏名	理事長 桑原 公朗
本社所在地	松山市松末 2 丁目 19-36
電話番号	089-943-7717
関連事業	1. 松山城東病院 2. 松山城東病院 居宅介護支援事業所 3. 訪問看護ステーションふれあい

令和 年 月 日

指定訪問介護の提供の開始に際し、本書面に基つき重要事項の説明を行いました。

説明者職種 管理者 氏名 黒川 志保 印

私は、本書面に基ついて事業者から重要事項の説明を受け、訪問介護サービスの提供開始に同意しました。

(サービス利用者)

住 所

氏 名

印

(代理人)

住 所

氏 名

印

本人との関係 ()

指 定 訪 問 介 護 契 約 書

松山城東病院訪問介護事業所