

清流園訪問介護事業所

重要事項説明書

〔自 令和 7 年 9 月 1 日改正 〕

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(島根県指定 第 3270400066 号)

当事業所はご契約者に対して訪問介護事業（ホームヘルプサービス）を提供します。
事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

目次

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 運営基準の概要
4. 事業実施地域及び営業時間
5. 職員の体制
6. 職務内容
7. 当事業所が提供するサービス内容と利用料金
と支払い方法
8. サービスの利用に関する留意事項
9. サービス提供における事業者の義務
10. 虐待の防止,身体拘束について
11. 事故発生時の対応
12. 緊急時の訪問介護加算について
13. 苦情の受付について
14. 第三者評価について

1. 事業者

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 静和会 |
| (2) 法人所在地 | 島根県出雲市大津町 3529 番地 |
| (3) 電話番号 | 0853-22-8706 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 原 啓太 |
| (5) 設立年月 | 昭和 57 年 5 月 |

2. 事業所の概要

【介護保険】

指定訪問介護事業所・平成 12 年 4 月 1 日指定 島根県 3270400066 号

- | | |
|-------------------|--|
| (1) 事業所の名称 | 清流園訪問介護事業所 |
| (2) 事業所の所在地 | 島根県出雲市大津町 3529 番地 |
| (3) 電話番号 | 0853-21-6600 |
| (4) 管理者 | 氏名 佐伯 八重 |
| (5) 開設年月 | 平成 2 年 11 月 |
| (6) 事業所が行っている他の業務 | <ul style="list-style-type: none">・介護老人福祉施設・地域密着型特別養護老人ホーム・短期入所生活介護事業・在宅介護支援センター事業・通所介護事業・障害者福祉サービス事業 |

3. 運営基準の概要

- (1) 清流園訪問介護事業所の訪問介護員は、要介護者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事ができるよう、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います。
- (2) 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、総合的な提供に努めるものとします。

4. 事業実施地域及び営業時間

- | | |
|----------------|--|
| (1) 通常の事業の実施地域 | 出雲市全域 |
| (2) 営業日及び営業時間 | <ul style="list-style-type: none">・営業日 年中無休・営業時間 午前 7 時から午後 9 時 |
- 電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制

5.職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して訪問介護等を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

	資格	常勤	登録
管理者	介護福祉士	1名	
苦情処理担当	介護福祉士	1名	
サービス提供責任者	介護福祉士	5名	
訪問介護員	介護福祉士、ヘルパー2級、介護職員 初任者研修、介護職員実務者研修	9名	8名

6.職務内容

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うと共に、関係市町村との連携を図り、指定訪問介護の管理運営に当たるものとする。

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護の利用の申込に係る調整、訪問介護職員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行うと共に自らも指定訪問介護の提供に当たるものとする。

訪問介護職員は、指定訪問介護の提供に当たる。

7.当事業所が提供するサービス内容と利用料金

1. 身体介護、生活援助の意義について

身体介護

— 身体に直接接触して行う介助並びにこれを行うために必要な準備及び後片付け並びに利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助及び専門的な援助

(例)「食事介助」を行う場合その為の一連行為は身体介護として取扱う
(配膳、おかずを刻む、食べこぼしの処理、エプロン等の後片付け、下膳等)

生活援助

— 身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助

含まれない行為

- ① 商品の販売や農作業等生業の援助的な行為
- ② 直接本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

A「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係わる洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する場所以外の場所の掃除
- ・ 自家用車の洗車、掃除
- ・ 来客の接待（お茶、食事の手配等） 等

B「日常生活の援助」に該当しない行為

1.訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり、花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

2. 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え、大掃除
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り、植木の剪定等の作業
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理
- ・ 窓のガラス磨き、床のワックスがけ 等

2. 訪問介護の区分について

- ・ 「身体介護」、「生活援助」の2区分
身体介護を3つに区分

動作介護	—比較的手間のかからない介護 (例) 体位交換、移動介助、移乗介助、起床就寝介助等
身の回り介護	—ある程度手間のかかる介護 (例) 排泄介助、部分清拭、部分浴介助、整容介助、更衣介助等
生活介護	—さらに長い時間で手間のかかる介護 (例) 食事介助、全身清拭、全身浴介助等

① 身体介護

- ・ 専ら身体介護を行う場合
- ・ 主として「生活介護」や「身の回り介護」を行い、これに関連して若干の生活援助を行う場合
(例) 簡単な調理の後、食事介助を行う場合

② 生活援助

- ・ 専ら生活援助を行う場合
- ・ 生活援助に伴い若干の「動作介護」を行う場合
(例) 利用者の居間から居間までの移動介助を行った後、居間の掃除を行う場合

◎介護保険適用の場合、自己負担分は下記のとおりです。

所得に応じて、2割、3割負担あります。

	20 分未満	20 分以上 30 分未満	30 分以上 1 時間未満	1 時間 30 分	30 分増毎
身体介護	163	244	387	567	82
	20 分以上 45 分未満	45 分以上	2 人体制派遣 100 分の 200 夜間・早朝派遣 100 分の 125 深夜帯派遣 100 分の 150		
生活援助	179	220			
身体生活	身体介護を行った後に引き続き所要時間 30 分以上の生活援助を行なう場合				
	生活 20 分以上	65			
	生活 45 分以上	130			
	生活 70 分以上	195			

*介護保険の枠より出た場合は全額負担となります。

*特定事業所加算 (I) 単位数の20%加算 (II) (III) 単位数の10%加算

*初回加算 200単位/月 緊急時訪問介護加算 100単位/月が適用される

*生活機能向上連携加算 100単位/月 *介護職員処遇改善加算 I (24.5%)

◎料金の支払い方法について

*口座引落とし (振替) 又は現金払い

毎月24日に引落としします。

利用機関 (島根銀行、山陰合同銀行、JA、郵便局)

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) 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することもあります。

(2) 訪問介護員の交替

① ご契約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事ができます。ただし、ご契約者から特定の
訪問介護員の指定はできません。

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十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 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・命令はすべて事業者が行います。但し、
事業者は訪問介護サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配
慮するものとします。

② 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。

(4) 契約の終了

1. 利用者は事業所に対して 1 週間の予告期間をおいて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。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 ヶ月間の予告期間を
おいて理由を示した文章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. 次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 利用者のサービス利用料金の支払いが請求書送付後 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 7 日以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が事業者やサービス従事者に対して、この契約を継続
し難いほどの背信行為を行った場合

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 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ② 利用者の要介護認定区分が、非該当（自立）及び要支援と認定された場合
- ③ 利用者が死亡した場合

9. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従業者は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）

ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

10. 虐待防止、身体拘束について

当事業所は、利用者の虐待・身体拘束の発生または、その再発を防止するために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ① 虐待、身体拘束の防止の為の対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について、訪問介護員に周知徹底を図ります。
- ② 虐待、身体拘束防止の為の指針を整備します。
- ③ 訪問介護員等に対し、虐待、身体拘束防止の為の定期的な研修を実施します。
- ④ サービス提供中に、当該事業所の訪問介護員又は、家族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、市長に通報します。

11. 事故発生時の対応

- (1) 利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は市町村、当該利用者の家族、当該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、必要な措置をとります。
- (2) 利用者に対する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います。
- (3) 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策をとります。

12. 緊急時の訪問介護加算について

- (1) 利用者又はその家族等からの要請に基づき、24時間以内に居宅サービス計画書に計画されていない訪問介護を行う場合、介護支援専門員と連携し、必要と認められた場合に訪問介護を行う。(身体介護のみ)
利用1回につき 100単位を加算します。

13. 苦情の受付について

・苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

気軽に電話ください。

苦情解決の為に、第三者委員に報告をして助言や立ち合いを求める事が出来ます。

○苦情受付窓口 (担当者) 加藤 由美子
(職 名) 業務課長
(TEL) 21-6600

○受付時間 毎週月曜日～金曜日
8：30～17：30

管理者及びサービス提供責任者は、利用者からの苦情に対して、適切な対応をし、必要な改善を行います。

14. 第三者評価の実施の有無 無

訪問介護サービス利用にあたり、契約者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

清流園訪問介護事業所

令和 年 月 日

説明者職名 _____ 氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者住所 _____ 氏名 _____

清流園訪問介護事業所（第 1 号訪問事業）

重要事項説明書

〔自 令和 7 年 9 月 1 日 〕

当事業所は介護保険の指定を受けています。

（島根県指定 第 3270400066 号）

当事業所はご契約者に対して介護予防訪問介護事業（第 1 号訪問事業）を提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

目次

1. 事業者
2. 事業所の概要
3. 運営基準の概要
4. 事業実施地域及び営業時間
5. 職員の体制
6. 職務内容
7. 当事業所が提供するサービス内容と利用料金
と支払い方法
8. サービスの利用に関する留意事項
9. サービス提供における事業者の義務
10. 事故発生時の対応
11. 虐待防止、身体拘束について
12. 苦情の受付について
13. 第三者評価の実施の有無

1. 事業者

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 静和会 |
| (2) 法人所在地 | 島根県出雲市大津町 3529 番地 |
| (3) 電話番号 | 0853-22-8706 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 原 啓太 |
| (5) 設立年月 | 昭和 57 年 5 月 |

2. 事業所の概要

【介護保険】

指定予防訪問介護事業所・平成 18 年 4 月 1 日指定 島根県 3270400066 号

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| (1) 事業所の名称 | 清流園訪問介護事業所（第 1 号訪問事業） |
| (2) 事業所の所在地 | 島根県出雲市大津町 3529 番地 |
| (3) 電話番号 | 0853-21-6600 |
| (4) 管理者 | 氏名 佐伯 八重 |
| (5) 開設年月 | 平成 2 年 11 月 |
| (6) 事業所が行っている他の業務 | |

当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。

- ・介護老人福祉施設
- ・地域密着型特別養護老人ホーム
- ・在宅介護支援センター・短期入所生活介護事業
- ・通所介護事業・障害福祉サービス事業

3. 運営基準の概要

- | | |
|-----|---|
| (1) | 清流園訪問介護事業所（第 1 号訪問事業）の訪問介護員は、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、利用者で実施可能なことは行ってもらいなど、利用者心身機能の改善、意欲高揚等、自立した日常生活の達成を目標にした支援を行う。 |
| (2) | 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、総合的な提供に努めるものとします。 |

4. 事業実施地域及び営業時間

- | | | |
|-----|------------------------|----------------|
| (1) | 通常の事業の実施地域 | 出雲市全域 |
| (2) | 営業日及び営業時間 | |
| | ・営業日 | 年中無休 |
| | ・営業時間 | 午前 7 時から午後 9 時 |
| | 電話等により、24 時間常時連絡が可能な体制 | |

5.職員の体制

当事業所では、ご契約者に対して訪問介護等を提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

	資格	常勤	登録
管理者	介護福祉士、介護支援専門員	1名	
苦情処理担当	介護福祉士	1名	
サービス提供責任者	介護福祉士、ヘルパー2級	5名	
訪問介護員	介護福祉士、若しくはヘルパー2級・ 介護職員初任者研修修了者	10名	7名

6.職務内容

管理者は、事業所の従事者の管理及び業務の管理を一元的に行うと共に、関係市町村との連携を図り、指定訪問介護（第1号訪問事業）の管理運営に当たるものとする。

サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護（第1号訪問事業）の利用の申込に係る調整、訪問介護職員に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行うと共に自らも指定訪問介護の提供に当たるものとする。

訪問介護職員は、指定訪問介護（第1号訪問事業）の提供に当たる。

7.当事業所が提供するサービス内容と利用料金

1. 身体介護、生活援助の意義について

身体介護

- 身体に直接接触して行う介助並びにこれを行うために必要な準備及び後片付け並びに利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上のための介助及び専門的な援助
- (例)「食事介助」を行う場合その為の一連行為は身体介護として取扱う
(配膳、おかずを刻む、食べこぼしの処理、エプロン等の後片付け、下膳等)

生活援助

- 身体介護以外の訪問介護であって、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助

含まれない行為

- ① 商品の販売や農作業等生業の援助的な行為
- ② 直接本人の日常生活の援助に属しないと判断される行為

A「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係わる洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する場所以外の場所の掃除
- ・ 自家用車の洗車、掃除
- ・ 来客の接待（お茶、食事の手配等） 等

B「日常生活の援助」に該当しない行為

1.訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり、花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

2. 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具、電気器具等の移動、修繕、模様替え、大掃除
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り、植木の剪定等の作業
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理
- ・ 窓のガラス磨き、床のワックスがけ 等

2. 訪問介護の区分について

- ・ 「身体介護」、「生活援助」の区分の1本化

動作介護	—比較的手間のかからない介護 (例) 体位交換、移動介助、移乗介助、起床就寝介助等
身の回り介護	—ある程度手間のかかる介護 (例) 排泄介助、部分清拭、部分浴介助、整容介助、更衣介助等
生活介護	—さらに長い時間で手間のかかる介護 (例) 食事介助、全身清拭、全身浴介助等

① 身体介護

- ・ 専ら身体介護を行う場合
- ・ 主として「生活介護」や「身の回り介護」を行い、これに関連して若干の生活援助を行う場合
(例) 簡単な調理の後、食事介助を行う場合

② 生活援助

- ・ 専ら生活援助を行う場合
- ・ 生活援助に伴い若干の「動作介護」を行う場合
(例) 利用者の居間から居間までの移動介助を行った後、居間の掃除を行う場合

* 介護保険適用の場合、自己負担分は下記のとおりです。

- 訪問型サービス費（独自）Ⅰ（週 1 回程度の利用が必要な場合）
要支援 1・要支援 2 1,176 円/月
- 訪問型サービス費（独自）Ⅱ（週 2 回程度の利用が必要な場合）
要支援 1・要支援 2 2,349 円/月
- 訪問型サービス費（独自）Ⅲ（Ⅱを超える利用が必要な場合）
要支援 2 3,727 円/月

◎ 介護保険の枠より出た場合は全額負担となります。

◎ 初回加算 200 単位/月 ◎ 生活機能向上連携加算 100 単位/月

◎ 介護職員処遇改善加算Ⅰ (24.5%)

* 利用料金の支払い方法

口座引落とし（振替）又は現金払い

毎月 24 日に引落としします

利用機関（島根銀行、山陰合同銀行、JA、郵便局）

8. サービスの利用に関する留意事項

(1) 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することもあります。

(2) 訪問介護員の交替

① ご契約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できます。ただし、ご契約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十分に配慮するものとします。

(3) サービス実施時の留意事項

① 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・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者は訪問介護等サービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

② 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。

(4) 契約の終了

1. 利用者は事業所に対して 1 週間の予告期間において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。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章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. 次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 利用者のサービス利用料金の支払いが請求書送付後 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 7 日以内に支払われない場合
 - ② 利用者またはその家族が事業者やサービス従事者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合
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 利用者が介護保険施設に入所した場合
 - ② 利用者の要支援認定区分が、非該当（自立）と認定された場合
 - ③ 利用者が死亡した場合

9. サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、ご契約者又はその家族等から聴取、確認します。
- ③ サービスの提供にあたって、緊急時の連絡先として主治医を確認するなど、医師・医療機関への連絡体制の確保に努めます。
- ④ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ サービス実施時に、ご契約者に病状の急変等が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)

ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。

10. 事故発生時の対応

- (1) 利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は市町村、当該利用者の家族、当該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、必要な措置をとります。
- (2) 利用者に対する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います。
- (3) 事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策をとります。

11. 虐待防止、身体拘束について

当事業所は、利用者の虐待・身体拘束の発生または、その再発を防止するために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- ① 虐待、身体拘束の防止の為の対策を検討する委員会を定期的を開催すると共にその結果について、訪問介護員に周知徹底を図ります。
- ② 虐待、身体拘束防止の為の指針を整備します。
- ③ 訪問介護員に対し、虐待、身体拘束防止の為の定期的な研修を実施します。
- ④ サービス提供中に、当事業所の訪問介護員又は、家族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、市長に通報します。

12. 苦情の受付について

・苦情の受付

当事業所に対する苦情やご相談は以下の窓口で受け付けます。

気軽にお電話ください。

苦情解決の為に、第三者委員に報告をして助言や立ち合いを求める事が出来ます。

○苦情受付窓口 (担当者) 加藤 由美子
 (職 名) 業務課長
 (TEL) 21-6600

○受付時間 毎週月曜日～金曜日
 8：30～17：30

管理者及びサービス提供責任者は、利用者からの苦情に対して、適切な対応をし、必要な改善を行います。

13. 第三者評価の実施の有無

無

訪問介護サービス利用にあたり、契約者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

清流園訪問介護事業所（第1号訪問事業）

令和 年 月 日

説明者職名 _____

氏名 _____ (印)

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

令和 年 月 日

利用者住所 _____

氏名 _____ (印)