

# 重要事項説明書

「指定訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業訪問介護相当サービス」

本事業所では、ご利用者に対して介護保険法に基づく訪問介護、介護予防・日常生活支援総合事業訪問介護相当サービス（以下、「訪問介護等」という。）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とおりご説明します。

## ◆◆ 目 次 ◆◆

1. 事業者.....	1
2. 事業所の概要.....	1
3. 通常の事業の実施地域.....	1
4. 営業日及び営業時間.....	1
5. 職員の体制.....	2
6. サービス提供の実際.....	2
7. サービス内容について.....	2
8. 利用料金について.....	4
9. お支払い方法.....	8
10. サービスの利用に関する留意事項.....	8
11. サービス実施の記録について.....	9
12. 緊急時の対応について.....	9
13. 虐待防止のための措置について.....	9
14. 秘密の保持.....	10
15. 事故と損害賠償.....	10
16. 苦情等の受付について.....	10

〈令和7年6月27日改訂〉

## 社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会 指定居宅サービス事業所「こしがや社協」

当事業所は介護保険法に基づく指定を受けています。  
(指定事業所番号：越谷市指定 第1170800302号)

## 1. 事業者

名 称	社会福祉法人 越谷市社会福祉協議会
所 在 地	埼玉県越谷市越ヶ谷四丁目1番1号
電 話 番 号	048-966-3411
代 表 者 氏 名	会 長 鈴 木 俊 昭
設 立 年 月	昭和43年12月20日

## 2. 事業所の概要

事業所の種類	指定訪問介護事業所 平成12年3月1日指定 介護予防・日常生活支援総合事業指定事業所 平成30年4月1日指定 指定事業所番号 越谷市指定第1170800302号
事業の目的	指定訪問介護事業及び介護予防・日常生活支援総合事業の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の従業者が介護保険法に定められたご利用者に対して、適切な訪問介護等サービスを行うことを目的とします。
事業所の名称	指定居宅サービス事業所「こしがや社協」
事業所の所在地	埼玉県越谷市宮本町一丁目151番地 エスペランサ101号室
電 話 番 号	048-973-7343
管 理 者 氏 名	(職名) 介護保険事業課 専門員 竹 村 康 子 (兼任)
事業所の運営方針について	ご利用者の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じて尊厳のある自立した日常生活を営むことができるよう、ご利用者の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、介護保険法に基づく必要な訪問介護等サービスを行います。
開 設 年 月	平成12年4月1日
事業所が行っている他の業務	指定居宅介護 平成15年4月1日指定・埼玉県1110800164号
第三者評価の実施状況	なし
特定事業所加算	特定事業所加算(Ⅰ)を算定しています。
介護職員等処遇改善加算	厚生労働大臣が定める基準に適合する介護職員等の処遇改善等を実施し、介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)の要件を満たしております。

## 3. 通常の事業の実施地域

越谷市全域
-------

## 4. 営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日～金曜日
受 付 時 間	月曜日～金曜日 午前8時30分～午後5時30分 ※ただし、12月29日から1月3日まで及び祝日を除く
サービス提供時間帯	日曜日～土曜日 午前0時～翌日の午前0時

## 5. 職員の体制

職 種	常勤	非常勤	常勤 換算	指定 基準	職務の内容
1. 事業所長（管理者）	1名			1名	管理者業務
2. サービス提供責任者	3名			3名	調整等業務
3. 居宅介護従事者（訪問介護員）	0名	26名	3.0名	2.5名	居宅介護等
(1) 介護福祉士	0名	8名			
(2) 介護福祉士実務者研修 修了者		1名			
(3) 訪問介護養成研修1級 （ヘルパー1級）課程修了者	0名	0名			介護職員基礎 研修含む
(4) 訪問介護養成研修2級 （ヘルパー2級）課程修了者	0名	17名			

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

※職員は障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定居宅介護サービスについても一体的に提供しています。

## 6. サービス提供の実際

### 訪問介護等計画に基づき、訪問介護員が訪問

・訪問時間は、交通状況や天候、前の派遣先の状況などにより15分程度前後する場合があります。

↓ ・サービス提供時間の短縮や延長がある場合は、事前にご一報ください。

### 訪問介護等計画に基づくサービスの提供

・あらかじめ決められた訪問介護等計画の通りに、サービスを提供します。決められていないサービスは、提供できない場合があります。

↓ ・サービス提供内容や時間の変更は、事前にサービス提供責任者にご連絡ください。

### 端末による訪問実績の入力（もしくはサービス記録票の記入）

・訪問介護員は辞去する前に毎回端末にて訪問実績を報告、入力（もしくは「サービス記録票」を記入）します。ご利用者は、その内容のご確認をお願いします。

### サービス提供の終了

↓ ・決められたサービス提供内容が終了したら、辞去します。

### 訪問介護員からサービス提供責任者への報告と経過記録の記入

・訪問介護員は、実際に行った業務やご利用者の状況について、サービス提供責任者に報告するとともに毎回記録を書きます。

・訪問介護等計画の変更をご希望される場合やその他のご要望やご相談は、サービス提供責任者にお申出ください。

・直接訪問介護員にご連絡いただいても、同様に調整いたします。

※訪問介護員の稼働状況により、臨時的に曜日変更や時間変更をお願いする場合があります。

※業務の引継ぎの時は、訪問介護員が2～3人で訪問します。

## 7. サービス内容について

当事業所では、ご利用者のご家庭に訪問し、サービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについては、①利用料金が介護保険から給付される場合と、

②利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合があります。

(1) 介護保険給付の対象となるサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（9割、8割または7割）が介護保険から給付されます。

1) 訪問介護サービスの概要

- |                                    |
|------------------------------------|
| ①身体介護…入浴・排せつ・食事等の介護を行います。          |
| ②生活援助…調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の世話をを行います。 |

※ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日及び実施回数は、居宅サービス計画（ケアプラン）がある場合にはそれを踏まえた「訪問介護計画」に定められます。

①身体介護

○入浴介助・清拭・洗髪、排せつ介助、食事介助、衣服の着脱の介助、通院介助等

②生活援助

○調理・洗濯…ご利用者のための調理、洗濯を行います。

○掃除…日常生活を営むために、最低限必要なご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

○買い物…ご利用者の日常生活上最低限必要となる物品の買い物をを行います。買い物をを行う範囲は、日常生活の行われる地域内に限られます。

○その他関係機関への連絡など必要な家事を行います。

2) 介護予防・日常生活支援総合事業訪問介護相当サービスの概要

- |                                   |
|-----------------------------------|
| ①身体介護…入浴・排せつ・食事等の介護を行います。         |
| ②生活援助…調理・洗濯・掃除・買い物等日常生活上の支援を行います。 |
- ※上記のサービスは、例えばご利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、ご利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法により行います。

※サービスの実施頻度は、介護予防サービス計画（ケアプラン）において、以下の支給区分が位置付けられ、1週間あたりのサービス提供頻度が示されます。これを踏まえ介護予防訪問介護計画において具体的な実施日、1回あたりの時間数や実施内容等を定めます。

支給区分	1週間あたりのサービス提供回数
訪問型サービスⅠ	1回程度
訪問型サービスⅡ	2回程度
訪問型サービスⅢ	2回を超える程度

※ご利用者に対する具体的なサービスの実施内容、実施日、時間等は、介護予防サービス計画（ケアプラン）がある場合には、それを踏まえた介護予防訪問介護計画に定められます。ただし、契約者の状態の変化、介護予防サービス計画に位置付けられた目標の達成度等を踏まえ、必要に応じて変更することがあります。

※ご利用者の状態の変化等により、サービス提供量が、介護予防訪問介護計画に定めた実施回数、時間数等を大幅に上回る場合には、介護予防支援事業者と調整の上、支給区分の変更、介護予防サービス計画の変更又は要支援認定の変更、要介護認定の申請の援助等必要な支援を行います。

①身体介護

○入浴介助・清拭・洗髪、排せつ介助、食事介助、衣服の着脱の介助、通院介助等

②生活援助

※介護予防訪問介護サービスは、自立支援の観点から、ご利用者ができる限り自ら家事

等を行うことができるように支援することを目的としています。

※そのため次のサービスは、例えばご利用者が行う調理を訪問介護員が見守りながら一緒に行うなど、利用者がその有する能力を最大限活用することができるような方法によって行います。

○調理・洗濯…ご利用者のための調理、洗濯を行います。

○掃除…日常生活を営むために、最低限必要なご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

○買い物…ご利用者の日常生活上最低限必要となる物品の買い物を行います。買い物をを行う範囲は、日常生活の行われる地域内に限られます。

## (2) 対応できないサービス内容

### 1) 医療行為

①傷の処理、浣腸、摘便、吸引、吸入、インシュリン注射等

②人工肛門の処置、排尿カテーテルの管理、軟膏等の塗布、床ずれ処置等

### 2) その他

①ご利用者が不在時のサービス提供

②ご利用者以外の方の家事援助

③金品の預かり、立て替え、預貯金（通帳・カード）の引出しや預け入れ

④ご利用者等の私用車への同乗や訪問介護員が運転する車を使った外出

⑤入院中・入退院時の付き添い

⑥見守り

⑦リハビリ、マッサージ

⑧大掃除、大きな家具の移動、模様替え

⑨草取り、草木の手入れ

⑩大工仕事やペットの世話等

## (3) 訪問介護員に禁止していること

①ご利用者もしくはご家族との個人的なお金や品物のやりとり

②ご利用者もしくはご家族との個人的な連絡

③あらかじめ決められたサービス提供内容以外のサービス提供

④決められた時間以外でのご利用者宅への訪問

⑤喫煙及び飲食（移動介護等においてご利用者の同意を得てご利用者と一緒に飲食を行う場合は除きます）

⑥身体拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご利用者や第三者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除きます）

⑦ご利用者もしくはそのご家族に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動及びその他迷惑行為

## 8. 利用料金について

越谷市は地域区分が「6級地」であるため、単位数に10.42円を乗じた金額が料金となっています。

### (1) ご利用者負担額

#### 1) 訪問介護サービス利用料金〈午前8時から午後6時〉

当事業所では、訪問介護員の質の確保や活動環境の整備を図るとともに、要介護状態

が中重度の方への対応を重点的に行っている事業所として、特定事業所加算（Ⅰ）を受けています。そのため通常の基準より20%増しのご利用者負担額となっています。

区分	サービスに要する時間	20分未満	20分以上 30分未満	20分以上 45分未満	30分以上 1時間未満	45分以上	1時間以上	1時間半以上 (30分増す毎に)						
身体介護	1.利用料金	2,042円	3,053円	/	4,834円	/	7,085円	1,021円						
	2.介護保険から 給付される金額	9割負担	1,837円		2,747円		4,350円	6,376円	918円					
		8割負担	1,633円		2,442円		3,867円	5,668円	816円					
		7割負担	1,429円		2,137円		3,383円	4,959円	714円					
	3.ご利用者負担 額	1割負担	205円		306円		484円	709円	103円					
		2割負担	409円		611円		967円	1,417円	205円					
3割負担		613円	916円	1,451円	2,126円	307円								
生活援助	4.利用料金	/	/	2,240円	/	2,750円	/	/						
	5.介護保険から 給付される金額			9割負担		2,016円			2,475円					
				8割負担		1,792円			2,200円					
				7割負担		1,568円			1,925円					
	6.ご利用者負担 額			1割負担		224円			275円					
				2割負担		448円			550円					
				3割負担		672円			825円					
	身体介護に引き続き生活援助を行った場合（身体介護の所要時間が20分以上の場合に限る）、25分増ごとに812円加算（介護保険から給付される金額9割負担730円、8割負担649円、7割負担568円、ご利用者負担額1割負担82円、2割負担163円、3割負担244円）されます。													

※「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

※上記サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、「訪問介護計画」に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づいて介護給付費体系により計算されます。

☆加算対象サービス

区分	利用料金	介護保険から給付される金額			ご利用者負担額		
		9割負担	8割負担	7割負担	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算	2,084円	1,875円	1,667円	1,458円	209円	417円	626円
緊急時訪問介護加算	1,042円	937円	833円	729円	105円	209円	313円
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1,042円	937円	833円	729円	105円	209円	313円

※初回加算は、新規に「居宅介護計画」を作成しサービス提供した場合に適用されます。

※緊急時訪問介護加算は、ご利用者やそのご家族から計画的に訪問することになっていないサービス提供の要請を受け、ケアマネジャーと連携し認められたときに、緊急にサービス提供（身体介護）した場合に適用されます。

※生活機能向上連携加算は、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、同時にご利用者宅を訪問し、両者共同により訪問介護計画を作成した場合に適用されます。

☆その他

利用料金には、別途、介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）分として、通常の基準より18.

2%相当加算した単位数にて算定された料金が加わります。尚、当該加算は、区分支給限度基準額の算定から除外されます。

## 2) 介護予防・日常生活支援総合事業訪問介護相当サービス利用料金

〈午前8時から午後6時まで〉

利用料金は1か月ごとの定額制です。介護予防サービス計画において位置付けられた支給区分によって次のとおりとなります。

支給区分		訪問型サービスⅠ	訪問型サービスⅡ	訪問型サービスⅢ
1. 利用料金		12,253円	24,476円	38,835円
2. 介護保険から 給付される額	9割負担	11,027円	22,028円	34,951円
	8割負担	9,802円	19,580円	31,068円
	7割負担	8,577円	17,133円	27,184円
3. ご利用者負担 額	1割負担	1,226円	2,448円	3,884円
	2割負担	2,451円	4,896円	7,767円
	3割負担	3,676円	7,343円	11,651円

※契約者の体調不良や状態の改善等により介護予防訪問介護計画に定めた期日よりも利用が少なかった場合、又は介護予防訪問介護計画に定めた期日よりも多かった場合であっても、日割りでの割引や増額はしません。

※月ごとの定額制となっているために、月の途中から利用を開始した場合や月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては原則として日割り計算は行いません。

- ・ 月途中に要介護から要支援に変更となった場合
- ・ 月途中に要支援から要介護に変更となった場合
- ・ 同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合
- ◆ 月途中で要支援度が変更となった場合には、日割り計算によりそれぞれの単価に基づいて利用料を計算します。

### ☆加算対象サービス

区 分	利用料金	介護保険から給付される金額			ご利用者負担額		
		9割負担	8割負担	7割負担	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算	2,084円	1,875円	1,667円	1,458円	209円	417円	626円
生活機能向上連携加算	1,042円	937円	833円	729円	105円	209円	313円

※初回加算は、新規に「介護予防訪問介護計画」を作成しサービス提供した場合に適用されます。

※生活機能向上連携加算は、介護予防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、同時にご利用者宅を訪問し、両者共同により介護予防訪問介護計画を作成した場合に適用されます。

### ☆その他

利用料金には、別途、介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）分として、通常の基準より18.2%相当加算した単位数にて算定された料金が加わります。

## (2) 介護保険の給付対象とならないサービス

介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用される場合は、前記サービス利用料金の全額がご利用者の負担となります。

## (3) 平常時間帯以外の割増料金について

平常の時間帯（午前8時から午後6時まで）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料金に割増料金が加算されます。

- ・早朝時間帯（午前6時から午前8時まで） 25%
- ・夜間時間帯（午後6時から午後10時まで） 25%
- ・深夜時間帯（午後10時から午前6時まで） 50%

## (4) 2人の訪問介護員により訪問を行った場合

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、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

例1 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

例2 暴力行為などが見られる方へサービスを行う場合

## (5) 償還払い等

1) ご利用者がまだ要介護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。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます。

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、ご利用者が保険給付の申請を行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。

2) 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

## (6) サービス利用にかかる実費負担額（契約書第6条参照）

サービス提供に要する下記の費用は、介護給付費支給の対象ではありませんので、実費をいただきます。

1) 通常の事業実施地域を越えて行う指定訪問介護等に要した交通費は、その実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合は、通常の事業の実施地域を超えた地点から、片道おおむね10キロメートル未満については500円とし、それ以降1キロメートル増す毎に50円を加算し請求します。

2) 通院介助等の介護において訪問介護員に公共交通機関などの交通費が必要な場合、その実費をいただきます。（サービスご利用時にその都度ご負担いただきます。）

## (7) 利用の中止、変更、追加（契約書第7条参照）

1) 利用予定日の前に、ご利用者の都合により、訪問介護等計画で定めたサービスの利用を中止又は変更することができます。この場合にはサービスの実施日の前日までに事業者へ申し出てください。

2) サービス利用の変更・追加は、訪問介護員の稼働状況によりご利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時をご利用者に提示いたします。

## (8) キャンセル料

上記のとおり前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただきます。但しご利用者の体調不良等やむを得ない場合は取消料をいたしません。

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)

## 9. お支払い方法 (契約書第6条参照)

前記(1)、(2)、(6)及び(8)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

なお利用料金の支払が3か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず支払いが行われない場合は、契約を解除いたします。

- |  |
|--|
| ア. 窓口での現金支払い<br>イ. 郵便局口座からの自動引き落とし<br>株式会社ゆうちょ銀行 越谷瓦曾根郵便局<br>口座番号 00180-8-196309<br>口座名義 越谷市社会福祉協議会 介護サービス事業 |
|--|

## 10. サービスの利用に関する留意事項

### (1) 訪問介護員について

- 1) 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。担当の訪問介護員や訪問する訪問介護員が交替する場合は、予めご利用者に説明するとともに、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に十分に配慮します。
- 2) ご利用者から特定の訪問介護員を指名することはできませんが、訪問介護員についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

### (2) サービス提供について

- 1) サービスは、「訪問介護等計画」に基づいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。ただし、実際の提供にあたっては、ご利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- 2) 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を使用させていただきます。)

### (3) サービス内容の変更

訪問時に、ご利用者の体調等の理由により訪問介護等計画で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者の同意を得て、サービス内容を変更します。その場合、事業者は、変更したサービスの内容と時間に応じたサービス利用料金をご請求します。

### (4) 長期休止について

- 1) 入院・入所等で1か月以上利用を休止された場合の利用の再開について、事業所の稼

動状況により、希望される日時や曜日に対応できない場合があります。

- 2) サービスを休止して3か月以上経過する場合は、契約の終了に関してご相談させていただきます。

## (5) その他

ご利用者やご家族に感染症の恐れのある場合は、念のため予防的な処置としてマスクやゴム手袋等を着用させていただきます。

## 11. サービス実施の記録について

### (1) サービス実施記録の確認

本事業所では、サービス提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、ご利用者にその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出ください。なお訪問介護等計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供日より5年間保存します。

### (2) ご利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、関係法令及び越谷市社会福祉協議会個人情報保護規程に基づいて、ご利用者の記録や情報を適切に管理し、ご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などの諸費用は、ご利用者の負担となります。)

## 12. 緊急時の対応について

サービス提供中に容態の変化等があった場合は、事前の打合せにより主治医、救急隊、親族、担当ケアマネジャー等へ連絡します。

主治医	病院名・氏名	
	連絡先	
緊急連絡先	氏名	
	連絡先	

## 13. 虐待防止のための措置について

事業者は、ご利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、訪問介護員等に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
- (3) 訪問介護員等に対し、虐待防止のための研修を定期的を実施します。
- (4) 虐待防止担当者の選定をしています。

虐待防止に関する担当者	管理者 竹村康子 (兼任)
-------------	---------------

- (5) 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。

## 14. 秘密の保持（指定訪問介護契約書第 11 条／総合事業契約書第 10 条参照）

### （1）守秘義務

事業者、サービス従事者又は従業員は、サービスを提供する上で知り得たご利用者またはそのご家族などに関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。これは、本契約が終了した後も継続するものとします。

### （2）業務に必要な個人情報の限定利用

事業者は、ご利用者に係る他の居宅介護支援事業所等との連携を図るなど正当な理由がある場合には、ご利用者またはそのご家族などから事前に文書により同意を得た上で、個人情報を限定的に利用させていただきます。

## 15. 事故と損害賠償（指定訪問介護契約書第 13 条／総合事業契約書第 12 条参照）

### （1）事故発生時の対応と損害賠償責任

事業者は、本契約に基づくサービス提供に伴い事故が発生した場合には、速やかに市町村・ご家族に連絡して必要な措置を講じます。

また、事業者の責に帰すべき事由によりご利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。ただし、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を勘案して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

## 16. 苦情等の受付について（指定訪問介護契約書第 21 条／総合事業契約書第 20 条参照）

### （1）当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、ご利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

#### 1) お客様相談係

〈苦情受付窓口(担当者)〉 [職名]サービス提供責任者\_\_\_\_\_〉

#### 2) 受付時間 毎週月曜日～金曜日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

※ただし、祝日・年末年始を除く。

〈苦情受付担当者 [職名] 介護保険事業課長 中 島 寛 人

介護保険事業課 専門員 (管理者) 竹 村 康 子 〉

〈苦情解決責任者 [職名] 事務局長 永 福 徹 〉

#### 3) 電話番号 048-973-7343

### （2）行政機関その他苦情受付機関

越谷市役所 介護保険課	所在地	越谷市越ヶ谷四丁目 2 番 1 号
	電話番号	048-963-9169
	ファックス	048-965-3289
	受付時間	午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分 (祝日、年末年始除く)

埼玉県 国民健康保険団体連合会	所在地 さいたま市中央区下落合1704番(国保会館) 電話番号 048-824-2568 ファックス 048-824-2561 受付時間 午前8時30分～午後5時00分 (祝日、年末年始除く)
-----------------	--

## 個人情報の利用に関する同意の確認

### 1. 利用目的

ご利用者(契約者)様への訪問介護サービス又は介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービスの提供にあたり、ご利用者(契約者)様に関わる他の当居宅介護支援事業所、関係機関への情報提供などによる連携により、円滑なサービス提供を図ることを目的といたします。

### 2. 提供する事業所及び関係者の範囲

ご利用者(契約者)様に関わる他の居宅介護支援事業所、関係機関などの特定された関係者といたします。

### 3. 利用する期間

契約終了まで

### 4. 利用する条件

- (1) ご利用者(契約者)様の個人情報の利用は必要最小限とし、利用にあたっては関係者以外の者に漏洩することのないよう細心の注意を払います。
- (2) ご利用者(契約者)様の個人情報は、担当居宅介護支援事業所、関係機関とのサービスに関する会議(担当者会議、ケアカンファレンス)及びこれに準ずる話し合い等に限って利用いたします。

## 金銭の取り扱いに関する同意の確認

### 1. 取り扱い目的

ご利用者(契約者)様の訪問介護サービス又は介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービスの提供にあたり、買い物等で現金を取り扱う必要がある場合に限定いたします。

### 2. 取り扱い条件

- (1) 依頼された買い物内容に相当する妥当な金額のみをお預かりします。
- (2) 金銭の管理については、買い物専用の財布等を使用し、訪問介護員自身の財布は使用いたしません。
- (3) 買い物後、購入した物とつり銭を必ずご利用者とともに確認してからご返却します。
- (4) 預かり金出納帳またはサービス記録表等に、預かり金額・使用金額・つり銭を明確に記録いたします。

令和 年 月 日

訪問介護等サービスの提供の開始に際し本書面に基づき、重要事項、個人情報の利用、並びに金銭の取り扱いに関する説明を行いました。

事業所

住 所 埼玉県越谷市宮本町一丁目151番地 エスペランサ101号室  
事業所名 社会福祉法人越谷市社会福祉協議会  
指定居宅サービス事業所「こしがや社協」  
管 理 者 専門員 竹 村 康 子

説明者

職 名 サービス提供責任者  
氏 名 \_\_\_\_\_

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項、個人情報の利用、並びに金銭の取り扱いに関する説明を受け、訪問介護等サービスの提供開始に同意しました。

ご利用者（ご契約者）

住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_

ご家族[続柄: ]

住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_

代理人等

住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_

※この重要事項説明書は、【訪問介護】厚生労働省令第37号（平成11年3月31日）第8条、並びに【介護予防・日常生活支援総合事業】厚生省令第36号（平成18年3月31日）の規定に基づき、利用申込者またはその家族への重要事項説明のために作成したものです。