医療法人
ゆりかご

訪問介護　ゆりかご

―　重要事項説明書　―

利用者：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿様

訪問介護重要事項説明書（令和８年６月１日現在）

当事業所はご契約者に対して指定訪問介護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。

１　指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人ゆりかご
代表者氏名	理事長　山田　雅人
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	長野県駒ヶ根市赤穂 759 - 195 電話番号 026-238-1580 ﾌｧｯｸｽ番号 026-238-1581
法人設立年月日	平成 21 年 10 月 23 日

２　利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	訪問介護ゆりかご
介護保険指定事業者番号	2070900556
事業所所在地	長野県伊那市荒井 3463 番地 1
連絡先 相談担当者名	TEL0265-73-8211 FAX0265-73-8227 巾　嘉奈女
事業所の通常の事業の実施地域	上伊那地域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療法人ゆりかごが運営する訪問介護ゆりかご（以下「事業所」という。）が行う訪問介護の事業（以下「事業」という。）適正な運営を確保するための人員及び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終了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	１事業所の訪問介護員等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ことができるよう、入浴、排泄、食事の介護の生活全般にわたる援助を行う。 ２事業の実施に当たっては、関係市町村、地域保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。

(3) 事業所の営業日及び営業時間

営業日	日曜日から土曜日まで（365 日体制）
営業時間	午前 6 時から午後 8 時

(4)事業所の職員体制

管理者	巾　嘉奈女

職	職　務　内　容	人員数
管理者	1　従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2　従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	１名
サービス提供責任者	1　訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 2　訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3　訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 4　訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5　利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6　サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7　訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9　訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11　その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	１名
訪問介護員	1　訪問介護計画に基づき、訪問介護のサービスを提供します。 2　サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 3　サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。 4　サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	6名以上

3　提供するサービスの内容及び費用について

⑴ 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サ　ー　ビ　ス　の　内　容
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動･移乗介助	室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守り的援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含みます。）を行います。 ○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ○ 車イスでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り･声かけを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等のための乗降又は降車の介助		通院等に際して、ヘルパーが運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

⑵ 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 医療従事者以外の医療行為

② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受

④ 利用者の同居家族に対するサービス提供

⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
⑧ その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(3) 提供するサービスの利用料の目安、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について
訪問介護　対象者（要介護 1～5）※介護保険利用者負担割合 1 割の場合

サービス提供時間数 / サービス内容	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 30 分未満		1 時間 30 分以上 30 分を増すごと	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	2,500 円	250 円	3,960 円	396 円	5,790 円	579 円	5,790 円 に 840 円 を加算	579 円 に 84 円 を加算
サービス提供時間数 / サービス提供時間帯	30 分未満		20 分以上 45 分未満		45 分以上			
生活援助			1,830 円	183 円	2,250 円	225 円		

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時　間　帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで

※夜間又は早朝に指定訪問介護を行った場合は、一回につき所定単位数の 100 分の 25 に相当する単位数を所定単位数に加算する。
※深夜指定訪問介護を行った場合は、一回につき所定単位数の 100 分の 50 に相当する単位数を所定単位数に加算する。

加　　算 減　　算	利用料	利用者 負担額	算　　定 回　数　等
身体介護中心型　　20 分未満	１６３単位		
身体介護中心型　２０分以上 30 分未満	２４４単位		
身体介護中心型　３０分以上１時間未満	３８７単位		
身体介護中心型　１時間以上１時間 30 分未満	５６７単位		
以上３０分を増すごとに算定	８２単位		
生活援助中心型　２０分以上４５分未満	１７９単位		
生活援助中心型　４５分以上	２２０単位		
身体介護に引き続き生活援助を行った場合所要時間が２０分から起算して２５分毎	６５単位（１９５単位を限度）		
乗降車介助中心型	９７単位		
２人訪問介護員等による場合	200%を算定		
深夜もしくは早朝の場合	25%を加算		

深夜の場合	50%を加算		
特定事業所加算	（I）　２０%を加算 （II）　１０%を加算 （III）　１０%を加算 （IV）　３%を加算 （V）　３%を加算		
特別地域訪問介護加算	１５%を加算		
中山間地域等の小規模事業所加算	１０%を加算		
中山間地域等のサービス提供加算	５%を加算		
同一建物居住者減	所定単位数の１００分の 90	－	下記参照
緊急時訪問介護加算	１００単位／回	１００円	１回の要請に対して１回
初回加算	２００単位／月	２００円	初回訪問月のみ１回
生活機能向上連携加算　I	１００単位/月	１００円	下記参照
生活機能向上連携加算　II	２００単位/月	２００円	
口腔連携強化加算	５０単位／回		
認知症専門ケア加算　I	３単位	３０円	
認知症専門ケ加算　II	４単位	４０円	
介護職員等処遇改善加算	介護職員等処遇改善加算（I） 所定単位×24.5%／月 介護職員等処遇改善加算（II） 所定単位×22.4%／月 介護職員等処遇改善加算（III） 所定単位×18.2%／月 介護職員等処遇改善加算（IV） 所定単位×14.5%／月 介護職員等処遇改善加算（V） 所定単位×7.6%、10%、11.8%、12.1%、13.9%、14.2%、15.8%、16.3%、16.3%、18.4%、18.7%、20%、20.8%、22.1%		
共生型訪問介護を行う場合	障害者居宅介護従業者基礎研修課程修了者等が行う…70% 重度訪問介護従業者養成研修修了者により行…93% 重度訪問介護事業所が行う93%		
同一建物居住者減算 ① 事業所と同一または２０人以上	①　90%を算定（２０人以		

② 事業所と同一で５０人以上	上） ② 85%を算定（５０人以上） 正当な理由なく事業所と同一の建物に居住する利用者の割合が１００分の９０以上の場合（事業所と同一の建物の利用者５０人以上にサービスを行う場合を除く） 88%を算定		
高齢者虐待防止措置未実施減算	▲1%		
業務継続計画未策定減算	▲1%		

※ 同一建物居住者減算Ⅰとは、指定訪問介護事業所の同一の建物に居住する利用者又は指定訪問介護事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に 20 以上居住する利用者に対して、指定訪問介護を行った場合は、所定単位数の 100 分の 90 に相当する単位数を算定する。

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行ないます。

※ 利用者の心身の状況等により、１人の訪問介護員よるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て２人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の２倍になります。

※ 緊急時訪問介護加算は利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 初回加算は新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 生活機能向上連携加算１は訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション、リハビリテーションを行う医療機関の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が自サービス事業所利用時の利用者の状態を把握した上で、または動画等で現状を確認した上で、加算を算定する事業所のサービス提供責任者に助言を行う場合に加算します。
サービス提供責任者は、助言を参考に生活機能の向上を目標に入れた計画書を作成する。
定期的に現状の確認と助言をもらい、必要に応じて計画の変更を行う。

※ 生活機能向上連携加算 2 は現行の訪問リハビリテーション・通所リハビリテーションの理学療法士・作業療法士・言語聴覚士が利用者宅を訪問して行う場合に加えて、リハビリテーションを実施している医療提供施設(原則として許可病床数 200 床未満のものに限る。)の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師が訪問して行う場合に加算します。

※ 認知症専門ケア加算Ⅰは、認知症の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の 100 分の 50 以上。かつ、従業員に対し認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術指導に係る会議を定期的に開催している場合に算定。

※ 認知症専門ケア加算Ⅱは、認知症専門ケア加算Ⅰの要件を満たし、認知症介護指導者養成研修修了者１名以上配置している場合。

※ 介護職員処遇改善交付金の加算については、事業所おいて、以下の要件が満たされている場

合において加算します。

（1）介護職員の賃金（退職手当を除く）の改善に要する費用の見込み額が、介護職員処遇改善加算の算定見込み額を上回る賃金改善に関する計画を策定し、当該計画に基づき適切な措置を講じている

（2）介護職員処遇改善加算の算定額の相当する賃金改善を実施すること。

（3）当該事業所において、(1）の賃金改善計画並びに当該計画の実施期間・実施方法その他の介護職員の処遇改善の計画等を記載した介護職員処遇計画書を作成し、全介護職員に周知し、都道府県知事に届け出ていること。

（4）当該事業所において、事業年度ごとに介護職員の処遇改善に関する実績を都道府県知事に報告する事

（5）算定日が属する月の前の 12 月間において、労働基準法、労働者災害補償保険法、最低賃金法、労働安全衛生法、雇用保険法その他の労働に関する法令に違反し、罰金以上の刑に処せられていないこと。

（6）当該事業所において、労働保険料の納付が適正に行われていること。

（7）次に掲げる基準のいずれかの基準に適合すること。

①次に掲げる要件の全てに適合すること。

a 介護職員の任用の際における職責は又は職責内容等の算定要件等の要件(介護職員の賃金に関するものを含む）を定めていること

ba の算定要件ついて書面をもって作成し、全ての介護職員に周知していること。

②次に掲げる要件の全てに適合すること。

a 介護職員の資質向上の支援に関する計画を策定し、研修の実施又は研修の機会を確保。

b a について、全ての介護職員に周知していること。

（8）平成 20 年 10 月から（3）の届出の日の属する月の先月までに実施した介護職員の処遇改善の内容（賃金改善に関するものを除く）及び当該介護職員の処遇改善に要した費用を全介護職員に周知していること。

※特定処遇改善加算とは以下が算定要件となります。

①介護職員処遇改善加算（Ⅰ）（Ⅱ）（Ⅲ）のいずれかを算定していること

②職場環境等要件について、「資質の向上」「労働環境・処遇の改善」「その他」の区分でそれぞれ 1 つ以上の取り組みを行っていること。

③介護職員処遇改善加算に基づく取り組みについて、ホームページへの掲載等を通じて「見える化を行っていること」

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

(1)　次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

①　「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る洗濯、調理、買い物、布団干し
- 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- 自家用車の洗車・清掃 等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

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

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、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- 植木の剪定等の園芸
- 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

4　その他の費用について

①交通費	通常、同市内の地域（伊那市）の方は徴収しません。 その他、実施地域以外の方はご相談の上、別途料金設定させていただきます。
② サービス提供に当り必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者（お客様）の別途負担となります。
③ 通院･外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。

5　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額	ァ 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 ィ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額	ァ サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の**月末**に、利用者様の指定口座より自動引き落としいたします。 引き落とし先　　八十二銀行　駒ヶ根支店（普通） 709162　医療法人　ゆりかご ィ お振込みを確認しましたら、領収書を発行いたしますので、必ず保管されますようお願いします。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から 2 ヶ月以上遅延し、さらに支払い催促から 14 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供を中止した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6　サービスの提供にあたって

(1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要介護を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします

(4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます

(5) 訪問介護員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行ないます。

7　虐待の防止について

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) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	管理者　　巾　嘉奈女

(2) 成年後見制度の利用を支援します。

(3) 苦情解決体制を整備しています。

(4) 従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受入れます。

(6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

8　秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	① 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 ③ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 ④ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その

	秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	① 事業者は、利用者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、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 ② 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ③ 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。

9　緊急時の対応について

対応方法：サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医の医師への連絡、救急者の手配、協力医療機関への連絡等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

協力医療機関	名称	駒ヶ根高原レディスクリニック
	名称	伊那中央病院
	名称	昭和伊南総合病院

10　事故発生時の対応方法について

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、利用者の家族、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、必要な措置を講じます。

また、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。

11　身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及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。

12　心身の状況の把握

訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

13　居宅介護支援事業者等との連携

① 訪問介護の提供に当り、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

② サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「訪問介護計画」の写し

を、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。

③ サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

14　サービス提供の記録

① 訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等をサービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

② 訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から 2 年間保存します。

③ 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15　衛生管理等

① 訪問介護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。

16　サービス提供に関する相談、苦情について

⑴　苦情処理の体制及び手順

ァ 提供した訪問介護に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

ィ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。

①　相談及び苦情の内容に付いて、「相談苦情対応シート」を作成し、担当者が不在の場合でも対応できるようにするとともに、同様の苦情相談の内容に対策を徹底する。

②　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

ァ 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。

ィ 管理者は訪問介護員に事実確認を行う。

ゥ 相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。

ェ 相談担当者が必要あると判断した場合には、事業所内で検討会議を行う。

③　その他、事業所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力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。

(2)　苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 訪問介護ゆりかご	所 在 地長野県伊那市荒井 3463 - 1 電話番号 0265-73-8211 ﾌｧｯｸｽ番号 0265-73-8227 受付時間　9：00～17：00
【市町村（保険者）の窓口】 伊那市役所　高齢者福祉課 介護保険係	所 在 地　伊那市下新田 3050 電話番号 0265-78-4111 受付時間　午前 8：30～午後 5：15 （土・日・祝・年末年始は除く）
【公的団体の窓口】 長野県国民健康保険団体連合会 介護保険課　苦情処理係	所 在 地　長野市西長野加茂北 143-8 長野県自治会館　4F 電話番号 026-238-1580 ﾌｧｯｸｽ番号 026-238-1581 受付時間　午前 9：00～午後 5：00 （土・日・祝日は除く）

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

この重要事項説明書の説明年月日	

事業者	法　人　名	医療法人ゆりかご
	事 業 所 名	訪問介護ゆりかご
	住　所	長野県伊那市荒井 3463 番地 1
	説　明　者	髙木　基幸

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	

代理人	住　所	
	氏　名	