

ヘルプステーション なごみ

障害福祉サービス

居宅介護 重要事項説明書

**障害福祉サービス
居宅介護 重要事項説明書**

(令和7年4月1日現在)

1 事業者の概要

名称	合同会社 和
法人の種別	営利法人
法人の所在地	横浜市南区蒔田町883番地 アルス蒔田C号室1階
法人の電話番号	045-341-0591
代表者氏名	代表社員 小林 隆厚
法人の沿革・特色	<ul style="list-style-type: none">・ 事業所は、利用者の意思および人格を尊重し、利用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、排泄および食事等の介護、調理、洗濯および食事等の家事、生活等に関する相談および助言並びに外出時における介護その他の生活全般にわたる援助を適切に行う。・ 事業の実施にあたっては、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、総合的なサービスの提供に努めるものとする。・ 事業にあたっては、利用者の必要な時に必要な指定居宅介護の提供ができるよう努めるものとする。・ 「障害者総合支援法に基づく指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準」(平成18年4月1日厚生労働省 省令第58号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
法人が所有する 営業所の種類・数	移動介護、居宅介護（全て介護福祉法に基づく事業）

2 事業の目的および運営方針

事業の目的	合同会社和（以下「運営法人」という）が開設するヘルプステーションなごみ（以下「事業所」という）が行う指定居宅介護支援の事業（以下「事業」という）の適切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、事業所の介護支援専門員が適正な指定居宅介護支援を提供することを目的とする。
運営方針	事業の実施にあたっては、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の選択に基づき適切な障害福祉サービスが、多様な事業者から総合的かつ効率的に提供されるよう中立公正な立場でサービスを調整する。

3 本事業所の概要

事業所の名称	ヘルプステーションなごみ
事業所の所在地	横浜市南区蒔田町883番地 アルス蒔田C号室1階
事業所番号	居宅介護1410501439（令和4年4月1日指定）
事業所が行っている 他障害福祉サービス	行動援護、移動支援サービス
営業日、営業時間	月曜から金曜午前9時から午後6時(上記営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする)
サービス提供日、時間	月曜から金曜午前9時から午後6時(上記営業日、営業時間のほか、電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする)
サービス提供地域	横浜市南区、港南区、中区（その他の地域は応相談）
自己評価の実施状況	なし
第三者評価の実施状況	なし
職員への研修の実施状況	新任研修、継続研修、虐待防止研修、身体拘束防止研修、個別実施研修

4 事業所の職員体制（令和7年4月現在）

職種	常勤(人)	非常勤(人)	合計	職務の内容
管理者	1		1	事業の総括管理
サービス提供責任者	1		1	利用申し込みに係る調整、 介護従事者等に対する技術 指導、介護計画の作成等
ヘルパー	3	4	7	居宅介護主体
事務員		1	1	

5 主たる対象者

知的障害児・者、 身体障害児・者、 精神障害児・者

6 提供する居宅介護サービス

(1) 居宅介護サービスの内容

①身体介護

食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（体を拭く等）、洗髪などを行います。
更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。

②家事援助

調理	利用者の食事の用意・片付けを行います。
洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
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。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。

③通院等介助

通院等介助 (身体介護を伴う)	通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動のための介助、通院先 等での受診等の手続・移動等の介助(院内介助を要する場合)を行います。
--------------------	---

(2) ヘルパーの禁止行為

- ①利用者に対する暴力等の虐待行為
- ②身体拘束その他利用者の行動を制限する行為(緊急やむを得ない場合を除く。)
- ③利用者の同居家族に対するサービス
- ④利用者の日常生活の範囲を超えたサービス(庭の手入れやペットの世話等)
- ⑤居宅介護(身体介護、家事援助)における外出や単なる見守りのサービス

7 利用料金

(1) 介護給付費支給対象サービスに係る利用者負担額 居宅介護サービスに係る利用者負担額は、区市町村が定める利用者負担上限月額(居宅介護 サービスに要した総費用額の1割相当額が低い場合には、低い方の額)となります。また、居宅介護サービスに要した総費用額から利用者負担額を差し引いた額を介護給付費として事業者 が受領します。

なお、「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」第31条により特例 の適用を受ける場合は、区市町村が定める額となります。

また、同一世帯に障害福祉サービスの利用者が複数いる場合、障害福祉サービスと介護保険 サービスを併用する利用者がある場合で、利用者負担の合計額が一定の額を超える場合には、高額障害福祉サービス等給付費等を支給され負担が軽減される場合もあります。詳しくは、お住まいの区市町村にお尋ねください。居宅介護サービス提供に要した総費用額は、「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障害福祉サービス等及び基準該当障害福祉サービスに要する 費用の額の算定に関する基準(平成18年厚生労働省告示第523号)」別表介護給付費等単位 数表により算定する単位数(下記表)に「厚生労働大臣が定める一単位の単価(平成18年厚生労働省告示第539号)」を乗じて得た額となります。

$\text{月合計給付単位数 (①基本サービス単位数+②加算単位数)} \times \text{1単位の単価} = \text{サービスに要した総費用}$

※居宅介護サービスに要した費用と利用者負担額の目安は、別紙1を参照。

・2人の従業者により居宅介護を行う場合は、2人の従業者について区市町村が認める場合

(①身体的理由②暴力行為等③その他利用者の状況から①、②に準ずると認められる場合のいずれかに該当する場合)で、利用者から同意を得ている場合になります。各ヘルパーの所定単位数で算定します。上記以外で、利用者が希望する場合は、利用者から介護給付費相当の額をいただきます。

② 加算単位数 下記に該当する場合は、①の基本単位数に加算を算定します。

○ 夜間早朝加算 夜間(18時～22時)、早朝(6時～8時)の場合は、①の単位の25%増

○ 深夜加算 22時～6時の場合は、①の単位の50%増

○ 緊急時対応加算 1回につき100単位 居宅介護計画に位置づけられていない居宅介護を利用者の要請を受けて、24時間以内に 行った場合に算定します。

○ 初回加算 200単位/月 新規に居宅介護計画を作成した利用者に対して、初回又は初回の属する月にサービス提供責任者が居宅介護サービスを提供した場合、又は従業者のサービスに同行した場合に算定します。

○ 利用者負担上限額管理加算 150単位/月 利用者の負担額合計額の管理を行った場合に算定します。

○ 福祉専門職員等連携加算 564単位/回 サービス提供責任者が、利用者に関わった 障害福祉サービス事業所、指定障害者支援施設等又は医療機関等の社会福祉士、介護福祉士、精神保健福祉士、理学療法士、公認心理師、作業療法士、言語聴覚士、看護師、保健師等の国家資格を有する者に同行して利用者の居宅を訪問し、利用者の心身の状況等の評価を共同して実施した上で、居宅介護計画を作成し、作成された居宅介護計画に基づき サービスを提供した場合に算定します。

○ 福祉・介護職員処遇改善加算(Ⅱ)(基本単位+加算単位)の1000分の402相当単位/月 当該事業所では、職員の処遇(賃金等)改善を図っています。事業者は、区市町村から法定代理受領により、居宅介護に係る介護給付費の支給を受けた場合は、利用者に対し、利用者に係る介護給付費の額をお知らせいたします。法定代理受領を行わない居宅介護に係る費用の支払を受けた場合は、サービス証明書を利用者に交付します。

(2) その他、居宅介護サービスに係る費用について

①外出時におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費は 利用者の実費負担となります。(3) その他 利用者のお住まいで居宅介護サービスを提供するために必要となる水道、ガス、電気、電話等の費用は、利用者にご負担いただきます。

(4) 支払方法 上記利用料金の支払いは、1か月ごとに計算し、翌月15日までに請求しますので、30日までにお支払いください。支払いは、原則として口座振り込みでお願いします。ただし、これによりがたい場合は、現金でお願いします。

8 居宅介護サービスの利用方法

(1) 居宅介護サービスの利用開始

①居宅介護について介護給付費の支給決定を受けた方で、当事業者の居宅介護サービス利用を希望される方は電話等でご連絡ください。当事業者の居宅介護サービス提供に係る重要事項についてご説明します。

②居宅介護サービス利用が決定した場合は契約を締結し、居宅介護計画を作成して、居宅介護計画の基づき居宅介護サービスの提供を開始します。契約の有効期間は介護給付費支給期間と同じです。

ただし、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。

③居宅介護の提供に当たっては、適切な居宅介護サービスを提供するために、利用者の心身の状況や生活環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

(2) 居宅介護サービスの終了

①利用者が当事業者に対し30日間の予告期間において文書で通知を行った場合は、この契約を解除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、予告期間内の通知でも契約を解除することができます。

②当事業者が正当な理由なく居宅介護サービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、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、又は当事業者が破産した場合、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除することができます。③利用者が居宅介護サービス利用料金の支払いを2か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず、5日以内にお支払いいただけない場合、又は利用者や利用者の家族等が事業者や従業者に対して本契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより直ちに契約を解除し、居宅介護サービス提供を終了させていただきますことがあります。

④当事業所を廃止又は縮小する場合などやむを得ない事情がある場合、契約を解除し、居宅介護サービス提供を終了させていただきますことがあります。この場合、契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

(3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。

①利用者が施設に入所した場合

②居宅介護の介護給付費支給期間が満了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します。）

③利用者が死亡した場合

9 受給者証の確認

支給決定期間の更新や、「住所」「利用者負担上限月額」「支給量」等の記載内容の変更があった場合などで、新たに受給者証が発行された場合は、速やかに事業所にお知らせください。また、ヘルパーやサービス提供責任者が、受給者証の確認をさせていただきたい旨申し出た場合は、ご提示くださいますようお願いいたします。

10 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等を記録し、利用者による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りましたら、いつでもお申し出ください。なお、移動支援計画及びサービス提供ごとの記録は、サービスを完了した日から5年間保存します。

(2) 利用者の記録や情報の管理、開示について

本事業所では、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。

11 衛生管理

事業所において感染症が発生し、又はまん延しない取り組みについて	① 事業所における感染症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。 ② 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。 ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。
---------------------------------	--

12 業務継続計画の策定について

事業者は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するための、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講ずるものとします。

事業者は、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。

13 虐待の防止について

事業者は、障害児及び通所給付決定保護者の人権の擁護・虐待の防止等のために、下記の対策を講じます。

虐待防止責任者名	小林 隆厚
----------	-------

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (2) 事業所における虐待防止のための指針を整備しています。
- (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の防止を啓発・普及するための研修を実施します。

(虐待の防止)

事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するために、次の各号に掲げる措置を講ずる。

- (1) 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を年に1回以上定期的に実施する。
- (3) 前2号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置く。

(身体拘束等の禁止)

1 事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

2 事業所は、やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録する。

3 事業所は、身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講ずる。

- (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
- (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
- (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

1 4 ハラスメント対策について

(1) 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

(2) 利用者およびその家族が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

(詳しくは別紙2「ハラスメント防止のお願い」を参照)

1 5 同性介護の原則

- ・本人の意思に反する異性介助がなされないよう、サービス提供に関する。
- ・本人の意向を把握するとともに、本人の意向を踏まえたサービス提供体制の確保に努めることとします。
- ・入浴介助、トイレ介助等身体に接する支援では人員体制上困難な場合を除き、原則的に同性が介助を行わせて頂くことがあります。

16 この契約に関する相談・苦情の窓口等

当事業所ご利用相談・苦情窓口

担当者	小林 隆厚
電話番号	045-341-0591
受付時間	月曜から金曜 9：00～17：00

当事業所以外に、横浜市の相談・苦情窓口等でも受け付けています。

担当部署	横浜市健康福祉局相談調整課（横浜市福祉調整委員会事務局）
電話番号	045-671-4045
FAX番号	045-681-5457
Eメール	kf-fukushisodan@city.yokohama.jp
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く） 午前8時45分～午後5時15分（午後0時～午後1時を除く）

また、神奈川県社会福祉協議会に設置された「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」においても市区町村や県と連携しながら苦情対応を行っています。

担当部署	神奈川県社会福祉協議会 かながわ福祉サービス運営適正化委員会事務局
電話番号	045-311-8861
FAX番号	045-312-6302
Eメール	tekisei@knsyk.jp
受付時間	月～金（祝日・年末年始は除く） 午前9時～午後5時

（苦情解決の手順については別紙3を参照）

17 事故・緊急時の対応

サービス提供にあたり事故、体調の急変等が生じた場合は、事前の打ち合せに基づき「緊急連絡カード」に記載の、家族、主治医、救急機関、居宅介護支援事業者等に連絡します。

18 事故発生時の対応

- (1) 当事業所は、利用者に事故が発生した場合には、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずる。
- (2) 当事業所は、前項の事故及びその事故に際してとった処置について記録する。
- (3) 当事業所は、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を適正に行う。

保険会社名	三井住友海上保険株式会社	保険の種類	賠償責任保険
補償の概要		福祉事業者総合賠償責任保険	

19 緊急時の連絡

サービス提供中にご利用者の容態に急変があった場合は、主治医に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族が不在の場合等、必要に応じて下記の緊急連絡先へ速やかに連絡します。

【主治医】

医療機関名	
住所	
電話番号	
主治医氏名	

【ご家族緊急連絡先】

氏名	(続柄)
住所	
電話番号	

20 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者様及び家族に関する秘密の保持について	<p>①事業者は、利用者の個人情報について「個人情報保護に関する法律」およ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ます。</p> <p>②事業者及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た 利用者及び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。</p> <p>③事業者は従業者に業務上知り得た利用者及び家族の秘密 を保持させるために、従業者の守秘義務については業務 を終了した後や従業者の退職後も継続するように雇用契約を結んでいます。</p>
個人情報の保護について	<p>①事業者は、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、利用者様の個人情報を利用いたしません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文章で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の家族の個人情報を利用いたしません。</p> <p>②利用者様、及び利用者様の家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な管理者の注意を以って管理し、処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>③ 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の開示をすることとし、開示の結果、情報の訂正・追加又は修正を求められた場合は、遅延なく調査を行い、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。</p> <p>(開示に際しての複写料などが発生する場合は、利用者の負担となります)</p>

居宅介護サービスの利用にあたり、利用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。

令和 年 月 日

事業者

(所在地) 横浜市南区蒔田町 8 8 3 番地アルス蒔田 C 号室 1 階

(事業者名) 合同会社 和 印

(代表者) 代表社員 小林 隆厚

(事業所名) ヘルプステーション なごみ

(説明者) サービス提供責任者 氏名 小林 隆厚 印

私は本書面により、これから居宅介護サービスを受ける居宅介護の重要な事項について、事業者から説明を受けました。

利用者

(住所)

(氏名) 印

代理人又は立会人等

(住所)

(氏名) 印

(続柄)

ご利用料金

※居宅介護サービスに要した費用と利用者負担額の目安は、下記表のとおりです。

① 基本サービス単位数表 日中時間帯（午前8時～午後6時までの間）

・下記表の利用料（居宅介護サービスに要した費用）は、本事業所の所在地（その他）の1単位単価（10,96円）で算定しています。また、利用者負担額は利用料の1割相当額を記載しています（1円未満の端数は、端数金額を切り捨てて算定しています）。

身体介護中心型 通院介助（身体介護有）	単位数	利用料	利用者負担額
30分未満	256	¥2805	¥280
30分以上1時間未満	404	¥4427	¥442
1時間以上 1時間30分未満	587	¥6433	¥643
1時間30分以上 2時間未満	669	¥7332	¥733
家事援助中心型	単位数	利用料	利用者負担額
30分未満	106	¥1161	¥116
30分以上45分未満	153	¥1676	¥167
45分以上1時間未満	197	¥2159	¥215
1時間以上 1時間15分未満	239	¥2619	¥261
1時間15分以上 1時間30分未満	275	¥3014	¥301
1時間30分以上 1時間45分未満	311	¥3408	¥340
通院等介助 （身体介護無）	単位数	利用料	利用者負担額
30分未満	106	¥1161	¥116
30分以上1時間未満	197	¥2159	¥215
1時間以上 1時間30分未満	275	¥3014	¥301
2時間	345	¥3781	¥378

ハラスメント防止のお願い

いつも当事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、当事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、当事業所とご利用者（ご家族等）との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願い致します。

※ハラスメントに該当した場合、契約書の「背信行為」に該当し、契約を終了する場合があります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	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	大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。ケアマネの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります。

苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対して、苦情解決責任者の氏名・連絡先や、苦情解決の仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等

(3) 苦情受付の報告・確認

- 受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者に報告する。
- 苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

(5) 苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるようにする。

ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録をする。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除きホームページ等実績を掲載し、公表する。

別紙 4

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	合同会社 和・ヘルプステーション なごみ
申請するサービス種類	居宅介護、行動援護、地域生活支援事業(移動支援)

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)、担当者の設置相談及び苦情に対する常設の窓口として、相談担当員を置いている。
また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応できるようにすると共に担当者に必ず引継ぎを行う。

電話番号 045-341-0591

受付者 小林 隆厚

受付時間 9:00～18:00

- 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順
- ・苦情があった場合は、ただちに担当者が相手方に連絡を取り、直接訪問するなどし
て詳しい事情を聞くと共に、関係者からも事情を確認する。
 - ・必要があると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。
(検討会議を行わない場合でも必ず管理者まで処理結果を報告する)
 - ・検討の結果、必ず翌日迄には具体的な対応をする。(利用者へ謝罪訪問するなど)
 - ・記録を台帳に保管し、再発を防ぐために役立てる。
- 3 その他参考事項
- ・苦情に至る前の要望を聞き取り、苦情に発展しないようサービス提供に努める。
(毎日申し送りによりご利用者様の要望有無を確認する、訪問介護員に対する研修の実施等に努める等)
 - ・解決困難時の対応方法として、保険者等へ報告・連絡・調整等を行う。