

指定訪問介護サービス 北九州市（予防給付型/生活支援型）訪問サービス 重要事項説明書

＜令和 7年 7月 1 日 現在＞

ご利用者名： _____ 様

1. 事業所（ステーション）の概要

(1) 名称、所在地、連絡先、サービスの実施地域

名称・法人種別	社会福祉法人 年長者の里
代表者名	理事長 小野 隆生
事業者名	年長者の里 ヘルパーステーション
管理者の名前	古賀 広美
所在地	〒805-0048 北九州市八幡東区大蔵3-2-1
電話番号	093-652-2388
FAX番号	093-482-5152
介護保険指定番号	平成26年4月1日更新指定 福岡県4070600061号
サービス実施地域	北九州市八幡東区、八幡西区、小倉北区（藍島・馬島等離島除く） 戸畑区

(2) 事業所の職員体制

職 種	常勤	非常勤	計	業務内容
管理者兼サービス提供責任者				運営管理・業務統括・業務管理
介護福祉士	1		1	
介護支援専門員				
サービス提供責任者	5		5	下記参照
介護福祉士	5		5	
(介護支援専門員)	(1)		(1)	
訪問介護員	1	19	20	指定訪問介護のサービスの提供 活動報告 研修参加
介護福祉士	1	11	12	
介護職員初任者研修修了者	0	8	8	
(2級過程修了者)				
事務員兼訪問介護員	2		2	事務・請求・経理業務・介護業務

※◀サービス提供責任者業務内容▶

サービス提供責任者はご利用者からのサービス利用申し込みに関する調整や訪問介護計画の作成をはじめ次のような業務を担当します。ご利用にあたっての疑問点やご心配な点、サービス内容を変更したいときには、サービス提供責任者のお気軽にお尋ねください。（担当の訪問介護員に直接お話しくださってもかまいません）

サービス提供責任者の業務

- ① 訪問介護サービスの利用の申し込みに関する調整
- ② ご利用者の状態の変化やサービスに関する意向の定期的な把握
- ③ 相談援助
- ④ 居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議への出席など）
- ⑤ 訪問介護員への援助目標、援助内容に関する指示
- ⑥ 訪問介護員への業務の実施状況の把握
- ⑦ 訪問介護員の業務管理
- ⑧ 訪問介護員の研修、技術指導
- ⑨ その他のサービスの内容の管理について必要な業務

(3) 事業実施の営業日及び営業時間

営業日	月 ～ 土（祝日も営業）
営業時間	月 ～ 土 午前8時30分 ～ 午後5時30分
サービス提供日	年中無休
サービス提供日提供時間	午前6時00分 ～ 午後10時00分

事業の目的と運営方針等

(1) 事業の目的

介護保険法に定める要支援者または要介護者に対して、介護福祉士や厚生省令で定める研修を終了したものが、その居宅において、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を支援する事を目的としてサービスを提供します。

(2) 運営方針

訪問介護員等は、要支援状態または要介護状態にある高齢者の心身の特性を踏まえ、その有する能力に応じ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います。また、事業の実施に当たっては、関係機関、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します。

2. 提供するサービスの内容（法定内給付サービス）と利用料金

(1) サービスの概要

☆ 身体介護	入浴・排泄・食事等の介護を行います。
☆ 生活援助	調理・洗濯・掃除・買い物等の日常生活上の援助を行います。
☆ 相談援助	利用者の心身状況、置かれている環境等の的確な把握に努め、適切な相談及び助言を行う。

☆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、居宅サービス計画書（ケアプラン又は介護予防ケアプラン）に基づき、訪問介護計画書に定められています。

以下のサービスを管理者の判断のもと、提供いたします。

サービスの区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		ご利用者の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、ご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。 介護・援助内容相談、生活相談等
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（身体を除く）、洗髪を行います。
	排泄介助	排泄の介助、オムツ交換を行います。
	特段の専門的配慮を持って行う調理	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	日常的な更衣としての身体整容を行います。
	体位交換	床ずれ予防の為に体位の変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車椅子等への移乗介助を行います。
	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。
	モーニングケア介護	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。
	自立生活支援の為の見守りの援助	<ul style="list-style-type: none"> ① ご利用者と一緒に手助けをしながら調理を行います。（安全確認の言葉かけ、疲労の確認を含みます。） ② 入浴、更衣等の見守りを行います。（必要に応じて行う介助、転倒予防の為に言葉かけ、気分の確認等を含みます。） ③ ベッドの出入り時など自立を促すための言葉かけ（言葉かけや見守り中心に必要な時だけ介助）を行います。 ④ 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。（介護は必要な時だけで、事故が無いように見守ります。） ⑤ 車椅子での移動介助を行って店に行き、ご利用者が自ら品物を選べるように援助します。 ⑥ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促がすとともに、転倒予防等の為の見守り言葉かけを行います。
	通院介助	通院の介助を行います。
生活援助	買物薬の受け取り	ご利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。（貯金の引き出しや預け入れは行いません。）薬の受け取りもを行います。
	掃除	ご利用者の居室の掃除やごみ出し、整理整頓を行います。（ご利用者の居室以外の居室、庭等の掃除、窓ガラス磨き等を行いません。）
	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。）
	調理	ご利用者の食事の用意をします。（ご家族分の調理は行いません。）
	ベッドメイク	ご利用者不在のベッドでのシーツ交換や布団カバーの交換等を行います。
	衣類の整理・補修	夏・冬物等の衣類の入れ替えやボタン付け、破れの補修等を行います。

☆加算対象サービス

① 初回加算 200単位（介護予防訪問介護も同様）

新規に訪問介護計画書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算定します。

② 緊急時訪問介護加算 100単位

利用者やその他家族等の要請を受けて、サービス提供責任者がケアマネジャーと連携を図り、ケアマネジャー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が居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に算定します。

③ (1)生活機能向上連携加算Ⅱ 200単位

サービス提供責任者が、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士、又、医療提供施設（原則として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・医師と一緒に訪問して共同して行ったアセスメント結果に基づき訪問介護計画書を作成していること。

(2)生活機能向上連携加算Ⅰ 100単位

上記と同様の理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師からの助言（アセスメント・カンファレンス）を受けることができる体制を構築し、助言を受けた上で、サービス提供責任者が生活機能向上を目的とした訪問介護計画書を作成（変更）すること。当該理学療法士・作業療法士・言語聴覚士・医師は通所リハビリテーション等のサービス提供の場において、又は、ICTを活用した動画により、利用者の状態を把握した上で、助言を定期的に行う事。

④ 特定事業所加算

当事業所は、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ます。又、訪問介護員の30%以上が介護福祉士の資格を取得している事業所として「特定事業所加算Ⅰ」を受けています。

その為、介護保険給付について、通常の基準より20%増しの報酬を受け取っており、ご利用者負担に関してもその分を反映することとされています。

⑤介護職員等処遇改善加算Ⅰ

令和6年6月より、介護職員等処遇改善加算Ⅰとして、24.5%を乗じた単位数となります。

☆集合住宅に居住する利用者へのサービス提供に対し、評価の見直し

所定単位数の100分の90に相当する単位を算定します。

- ① 事業所と同一敷地内又は隣接する敷地内の建物に居住する利用者を訪問する場合は、当該建物に居住する人数に関わらず、当該利用者に対する報酬を減算。
- ② 上記以外のたてものに居住する利用者を訪問する場合は、当該建物に居住する利用者が20名以上であるものについて減算する。

(2) -1 訪問型サービス（独自）利用料

訪問型独自サービスについて、料金は次の通りです。

項目	報酬単位	料金		
		1割負担	2割負担	3割負担
週1回程度の利用	1,176単位	1,201円	2,402円	3,602円
週2回程度の利用	2,349単位	2,399円	4,797円	7,195円
週2回以上の利用 (要支援2のみ)	3,727単位	3,806円	7,611円	11,416円

※初回加算・訪問介護処遇改善加算・生活機能向上加算は必要時に追加されます。

(2) -2 北九州市生活支援型訪問介護サービス利用料

介護生活支援型訪問介護サービスについて、料金は次の通りです。週2回超の利用は、要支援2の認定を受けられた方のみとなります。

項目	報酬単位	料金		
		1割負担	2割負担	3割負担
週1回程度の利用	921単位	941円	1,881円	2,821円
週2回程度の利用	1,840単位	1,879円	3,758円	5,636円
週2回超の利用	2,762単位	2,820円	5,640円	8,460円

(3) 訪問介護サービス利用料

それぞれの訪問介護サービスについて、平常の時間帯（午前8時から午後6時）での1回の料金は下記の通りです。

☆ 生活援助の時間区分については、サービスの提供実態を踏まえると共に限られた人材の効果的活用を図り、より多くの利用者に対し、適切なアセスメントとケアマネジメントに基づき、そのニーズに応じたサービスを送香的に提供する観点から時間区分の見直しがなされたものである。

(注) H27年の見直しにより、北九州市 地域区分1単位10.21円となります。

☆ 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の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。

☆ 平常時間帯（午前8時から午後6時）以外の時間帯でサービスを行う場合には、次の割合で利用料に割増料金が加算されます。割増料金は、介護保険の支給限度額の範囲内であれば介護保険給付の対象となります。

- ① 夜間（午後6時から午後10時まで）： 25%
- ② 早朝（午前6時から午前8時まで）： 25%
- ③ 深夜（午後10時から午前6時まで）： 50%

身体介護	サービス内容	身体1	身体2	身体3	
	報酬単位	293単位	464単位	680単位	
	自己負担額1割	300円	474円	695円	
	自己負担額2割	599円	948円	1,389円	
	自己負担額3割	898円	1,422円	2,083円	
生活援助	サービス内容	生活2	生活3		
	報酬単位	215単位	264単位		
	自己負担額1割	220円	270円		
	自己負担額2割	439円	539円		
	自己負担額3割	659円	809円		
身体介護と生活援助	身体介護中心型サービス内容	身体1生活1	身体1生活2	身体2生活1	身体2生活2
	報酬単位	371単位	449単位	542単位	620単位
	自己負担額1割	379円	459円	554円	633円
	自己負担額2割	758円	917円	1,107円	1,266円
	自己負担額3割	1,137円	1,376円	1,660円	1,899円

☆ 理由により二人の訪問介護員でサービスを行う必要がある場合、ご利用者同意の上、通常の利用料金の2倍の料金を頂きます。

- ① 利用者の身体的理由等により1人の訪問介護員での介護が困難と認められる場合
- ② 暴力行為、著しい迷惑行為、器物破損行為等が認められる場合
- ③ その他利用者の状況等から判断して、①又は②に準ずると認められる場合

☆ サービスが介護保険の適用を受ける場合、サービス費の1割～3割をお支払い頂きます。

☆ サービスが介護保険の適用を受けない部分については、サービス全額（10割）をお支払い頂きます。

☆ 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一旦お支払い頂きます。要介護認定を受けた後、自己負担額を除く全額が介護保険から払い戻されます。（償還払い）また、居宅介護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である事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ 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。

(4) 交通費

通常の事業実施地域以外の地域にお住まいの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービス提供に際し、要した交通費の実費をお支払い頂きます。

- ① 実施地域以外から片道10km未満 500円
- ② 実施地域以外から片道10km以上 800円

(5) 利用料金お支払い方法

事業者は、1ヵ月ごとに計算して、翌月10までに当月利用者負担額の請求書に明細を付してご請求しますので、以下のいずれかの方法で、翌月末日までにお支払いください。（1ヵ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

- 現金払い
- 自動口座引き落とし

ご利用できる金融機関：ニコス取り扱い銀行、郵便局

- 振込：福岡銀行 八幡支店 普通預金 1653848

社会福祉法人 年長者の里ホームヘルプサービス事業

<領収書の発行>

事業者は、ご利用者から利用者負担金の支払いを受けた時には、領収書を発行します。

(6) 利用の中止、変更（キャンセル規定）

利用予定日の前に、ご利用者の都合により、訪問介護サービスの利用を中止、変更することができます。この場合は、サービスの実施日の2日前までに事業所に申し出てください。

ご利用予定日の前日までに申出がなく、当日に利用中止の申出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、ご利用者の体調不良等、緊急やむを得ない事情がある場合はこの限りではありません。取消料は、利用者負担金の支払いに合わせてお支払い頂きます。

利用日の2営業日前までに連絡があった場合	無料
利用日の1営業日までに連絡があった場合	利用負担金の20%
利用日の1営業日までに連絡がなかった場合	利用負担金の50%

3. 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。

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代してサービスを提供します。

(2) 訪問介護員の交替

① ご利用者からの交替の申出

選任された訪問介護員の交替を希望される場合には、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され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 事業者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配慮するものとします。

(3) 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、「当該事業所が提供するサービス」で定められたサービス以外の業務を事業者
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・命令はすべて事業者が行います。ただし、事業者は
訪問介護サービスの実施に当たってはご利用者の事情・意向等に十分配慮するものとします。

③ 備品等の使用

訪問介護サービス又は介護予防訪問介護サービスの実施に必要な備品等（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、電話等を使用
させていただきます。

(4) 訪問介護員の禁止事項

訪問介護員は、訪問介護サービス又は介護予防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。

認められた医療行為以外 利用者若しくはその家族等からの金銭又は高価な物品の授受 ご利用者に対する指定訪問介護サービスの提供 飲酒及び喫煙 ご利用者もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動 その他ご利用者もしくはその家族等に行う迷惑行為

(5) 契約の解約事由

ご利用者又はその家族等が、他のご利用者、事業所やサービス従事者に対して不信行為を行った
場合は契約解約の事由にあたります、この場合の不信行為とは、性的な嫌がらせ、暴言、暴力な
どを含みます。

4. 緊急時における対応方法

訪問介護開始にあたり、緊急連絡先を少なくとも二箇所確認し、緊急時の対応に努めます。また、訪問
介護の提供中にご利用者の体調等が急変した際、その他必要なとき、ご利用者の安全の確保に努め、
速やかに主治医又は医療機関、居宅介護支援事業者などに適切に連絡等を取り、必要な措置を講じます。
また、事故等により、財産の破損等の際は速やかにご利用者及びご家族に連絡致します。

(1) 緊急連絡先

ご利用者、ご家族からの緊急連絡を24時間体制で受けられるようにしています。

受付時間	連絡先
① 月～金（平日） 8：30～17：30	電話番号 093-652-2388
② 土～日（祝日を含む） 8：30～17：30	
③ 月～日（祝日を含む） 17：30～8：30	

管理者とサービス提供責任者が対応します。

(2) 事故発生時の対応方法

- ① 事業者は、利用者に対する介護サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかにご利用者・ご家族、市町村等、関係機関に連絡を行うと共に、必要な処置を講ずるものとします。
- ② 事業者は損害賠償保険に加入し、利用者に対する介護サービスの提供により、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うものとします。
- ③ 事業者は、事故が生じた場合には、その原因を解明し、再発生を防ぐ為の対策を講じるものとします。

(3) 損害賠償責任保険

保 険 会 社	東京海上日動火災保険株式会社
保 険 内 容	身体（1事故上限2億円） 財物（1事故上限2億円） ※事故の内容により、賠償金額が決定されます

5. 高齢者虐待の防止

「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づき、以下の点に留意します。

- (1) 高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを自覚し、高齢者虐待の早期発見に努めます。
- (2) 高齢者虐待の防止のための啓発活動及び虐待を受けた高齢者の保護のための施策に協力するよう努めます。
- (3) 虐待を受けたと思われる高齢者を発見した者は、当該高齢者の生命又は身体に重大な危険が生じている場合には、速やかに、これを市町村に通報します。
- (4) 刑法の秘密漏洩罪の規定その他の守秘義務に関する法律の規定は、通報することを妨げるものと解釈しません。
- (5) 対策を検討する委員会（オンライン可）を設置し、定期的に研修や勉強会等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (6) 虐待防止のマニュアルを整備します。
- (7) 虐待防止のに関する責任者を選任します。

6. 緊急やむを得ない場合に身体拘束を行う際の手続き

- (1) 事業者では、当該ご利用者又は他のご利用者等の生命又は身体を保護する為に、「緊急やむを得ない」場合を除き、身体拘束その他のご利用者の行動を制限する行為をしないように努めます。
- (2) 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、安易に行うことがないよう、ご利用者本人・ご家族・管理者・サービス提供責任者で身体拘束検討委員会を設け判断することとし、又、緊急やむを得ず身体拘束をする場合でも常に観察、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除する事とします。
- (3) 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、ご利用者本人・ご家族に対し、身体拘束の内容・理由・拘束の時間・時間帯・期間等を説明し十分な理解を得、身体拘束内容について明文化された文章にて同意するものとします。

7. 業務継続計画（BCP）の策定

- (1) 業務継続計画の策定事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い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に行います。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。

8. 感染症の予防及びまん延の防止のための措置

事業所は、感染症が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じるよう努めます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延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）をおおむね6月に1回以上開催します。その結果を従業者に周知徹底します。
- (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に行います。

9. ハラスメント対策について

事業者は、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て下記のような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、ご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、同事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. 個人情報保護の目的

- (1) ご利用者・ご家族から収集した個人情報は「社会福祉法人 年長者の里（以下当法人）個人情報管理規定」によって基本ルールを策定しています。個人情報管理規定の閲覧は随時行っていますので申し込んでください。また、個人情報保護の基本方針は、事務所内に掲示しています。
- (2) 当法人の個人情報管理体制は個人情報管理責任者を統括部長、個人情報管理者を部門長（所長等）として、個人情報管理委員会を設置して個人情報を厳格に管理しています。
- (3) 個人情報管理として、職員は採用時において個人情報に関して厳守する旨の誓約書を当法人に提出させています。また職員教育も定期的に行っています。個人情報の収集は利用目的の達成に必要な限度において行われますが、苦情等ありましたら次の苦情受付窓口等に申し出てください。

11. 相談窓口、苦情対応

(1) サービス・個人情報に関する相談や苦情については、次の窓口で対応致します。

当事業者ご利用 相談・苦情窓口	苦情解決責任者 / 管理者 古賀 広美 窓口担当者 / 相原 裕子 ご利用時間 / 9:00~17:00 ※土・日・祝祭日は休み ご利用方法 / 電話 093-652-2388 面接（訪問・来所） 9:00~17:00 ご意見箱（パレス八幡1階 階段入り口）に設置
	苦情処理体制・手順 ① 担当者はご利用者（ご家族）から申し出があれば、原則として直ちに内容を聴取し、確認します。 ② 担当者は、苦情の内容により次の通り処理します。 管理者に報告し、内容を検討して対応にあたります。 管理者が必要と認めた場合は、管理者を含めた検討会議を行い、対応なら義に再発防止策について協議します。 ③ 検討結果は、必ず翌日までに具体的な対応をします。（ご利用者への謝罪、改善の取り組みの報告など） ④ 記録を台帳に保管、月1回開催の定例会で報告し、再発防止に役立てます。

(2) 第三者機関である『福祉オンブズマン委員会』が対応いたします。

担当者	年長者の里オンブズマン事務局 / 立花 正幸
ご利用時間	9:00~17:00
ご利用方法	電話 093-652-3939 ご意見は、玄関ロビーに設置しています『ご意見箱』にお入れ下さい。 ※定期的に事務局が回収し、オンブズマン委員会に報告します。 下記オンブズマン委員会事務局宛直接郵送頂いても結構です。 〒805-0048 北九州市八幡東区大蔵3丁目2-1 社会福祉法人 年長者の里 立花 正幸宛
年長者の里 オンブズマン委員紹介	
古賀 厚志 委員長	北九州市立松本清張記念館 館長
佐藤 寛晃 副委員長	産業医科大学 医学部 法医学 教授
原田 美紀 委員	原田・川原法律事務所 弁護士
苦情処理体制・手順	

- ① 提言された意見・苦情等は、オンブズマン委員が確認、苦情解決責任者同席の上で状況を確認し対応を協議します。必要に応じて施設に改善勧告を行います。
苦情解決責任者は後日、改善策実施状況を委員会に報告します。
- ② 苦情解決責任者は苦情等に対する事業所側改善策を、ご利用者に対して連絡・回答します。
- ③ 記録を台帳に保管し、再発防止に役立てます。

(3) 公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

区役所保険福祉課			
門司区	〒801-8510 門司区清滝1-1-1	TEL	093-331-1894(直通)
		FAX	093-321-4802
小倉北区	〒803-8510 小倉北区大手町1-1	TEL	093-582-3433(直通)
		FAX	093-562-1382
八幡東区	〒805-8510 八幡東区中央1-1-1	TEL	093-671-6885(直通)
		FAX	093-662-2781
八幡西区	〒806-8510 八幡西区黒崎3-15-3	TEL	093-642-1446(直通)
		FAX	093-642-2941
戸畑区	〒804-8510 戸畑区千防1-1-1	TEL	093-871-4527(直通)
		FAX	093-881-5353

北九州市役所介護保険課		
〒803-8501 小倉北区城内1-1	TEL	093-582-2711(直通)
	FAX	093-582-5033

福岡県国民健康保険団体連合会（苦情相談窓口）		
〒812-8521 福岡市博多区吉塚本町13-47	TEL	092-642-7859(直通)
	FAX	092-642-7857

福岡県運営適正化委員会		
〒816-0804 春日市原町3-1-7 クローバープラザ内	TEL	092-915-3511
	FAX	092-584-3790

12. 事業者（本社）の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 年長者の里
代表者名	理事長 小野 隆生
本社所在地	北九州市八幡東区大蔵3丁目2-1
連絡先	093-652-3939
お客様の担当事業所以外の事業所	提供するサービス
年長者の里 訪問看護ステーション	(予防) 訪問看護 (4066690142号)
正寿園 デイケアセンター	(予防) 通所リハビリテーション (4056680087号)
大蔵園 デイサービスセンター	(予防) 通所介護 (4070600087号)
パレス穴生 デイサービスセンター	(予防) 通所介護 (4070703295号)
年長者の里 在宅介護支援センター	居宅介護支援 (4070600012号)
ケアプランセンター穴生	居宅介護支援 (4070707866号)
介護老人福祉施設 大蔵園	(予防) 介護老人福祉施設入所 (4070600079号)
	(予防) 短期入所生活介護 (4070600079号)
介護老人保健施設 正寿園	(予防) 介護老人保健施設入所 (4056680087号)

	(予防) 短期入所療養施設 (4056680087号)
訪問看護ステーション穴生	(予防) 訪問看護 (4066690787号)
グループホーム八幡	(予防) 認知症対応型共同生活介護 (40706000517号)
ケアハウス八幡	ケアハウス
生活支援ハウス八幡	生活支援ハウス
養護老人ホーム 西峰園	養護老人ホーム
パレス八幡	住宅型有料老人ホーム
グループホーム大蔵	(予防) 認知症対応型共同生活介護 (4090600059号)
グループホーム山王	(予防) 認知症対応型共同生活介護 (4090600075号)
山王デイサービスセンター	(予防) 通所介護 (4070601358号)
特別養護老人ホーム三萩野	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護 (4090400229号)
グループホーム三萩野	(予防) 認知症対応型共同生活介護 (4090400245号)
小規模多機能ホーム三萩野	小規模多機能型居宅介護 (4090400237号)
ショートステイ三萩野	短期入所生活介護 (4070404274号)
ケアプランセンター三萩野	居宅介護支援 (4070404688号)
介護付有料老人ホーム パレス三萩野	介護付有料老人ホーム パレス三萩野 (4070404704号)
サービス付高齢者向け住宅 パレス三萩野	サービス付高齢者向け住宅 パレス三萩野
パレス三萩野デーサービス	(予防) 通所介護 (4070404696号)

個人情報の使用に係る同意書

以下に定める条件のとおり、私及び家族は、年長者の里ヘルパーステーションが私及び家族の個人情報を下記の利用目的の範囲内で取得、使用及び介護サービス事業者等に提供することに同意します。

1. 利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2. 利用目的

- (1) 介護サービス計画等を作成する為
- (2) サービス事業者間の連携とサービス担当者会議での情報提供、サービス担当者に対する照会（依頼）の為
- (3) 医療機関、社会福祉法人、居宅介護支援事業所、介護サービス事業者、行政機関、その他必要に応じた地域団体等との連絡調整の為
- (4) 主治医等の意見を求める必要のある場合
- (5) 事業所内のカンファレンス（症例検討）の為
- (6) 介護認定審査会、地域包括支援センターへの情報提供等
- (7) その他サービス提供で必要な場合
- (8) 緊急を要する時の連絡等の場合
- (9) 在宅において行われる学校等の実習への協力
- (10) 損害賠償保険などに係る保険会社への相談又は届出等
- (11) 上記各号に係らず、公表してある『利用目的』の範囲

3. 業務支援ツールの利用について

当事業所では、訪問介護サービスの提供にあたり、業務の正確性と効率向上を目的として以下の通り行います。

- (1) 介護記録・計画書・報告書作成の補助としてAIツールを活用する場合があります。
個人が特定される情報は入力せず、生成内容は職員が必ず確認・修正します。
- (2) 会議（サービス担当者会議・カンファレンス等）や面談等、記録を目的に必要に応じてボイスレコーダーを使用する場合があります。
録音データは目的外に利用せず、適切に管理します。

3. 使用条件

- (1) 個人情報の提供は利用目的の範囲内とし、サービス提供に関わる目的以外には決して利用しないこと。また、サービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさないこと。
- (2) 個人情報を使用した会議の内容などについてその経過を記録し、請求があれば開示する。
- (3) 当法人は卒後医師臨床研修施設及び看・介護職員、社会福祉士等の研修施設に指定されており、研修・養成の目的で、研修医及び介護・医療専門職の学生等が、診察・看護・介護などに同席する場合がある。

本書2通を作成し、各自記名押印のうえ、それぞれ1通ずつ保有するものとします。

令和 年 月 日

訪問介護サービスの開始にあたり、ご利用者に対し、本書面、個人情報の使用に係関わる同意書（別紙）に基づいて重要事項を説明しました。

<事業者>

所在地 北九州市八幡東区大蔵3丁目2番1号

事業所名 年長者の里 ヘルパーステーション

管理者名 古賀 広美
(指定番号 4070600061)

<説明者>

所 属 年長者の里 ヘルパーステーション

氏 名 サービス提供責任者

私は、本書面、個人情報の使用に係わる同意書により、事業者から訪問介護サービスについて説明を受け、内容について同意しました。

<利用者>

氏 名
(代筆者： 続柄)

<利用者代理人（選任した場合）>

代理人氏名 (続柄)

<利用者家族等>

氏 名 (続柄)