

重要事項説明書

(訪問介護・介護予防・日常生活支援総合事業

第 1 号訪問事業 介護予防訪問介護相当サービス)

訪問介護サービスの提供開始に当たり、厚生労働省令 37 号第 8 条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は、次のとおりです。

1. 利用対象の事業所概要

事業所名称	コープあいち福祉サービス春日井
所在地	春日井市八田町 7-1-13 坂井ビル 2 階
介護保険指定事業所番号	2372500799
電話番号 (代表)	0568-84-8971
FAX	0568-84-8981
提供可能サービス	訪問介護・介護予防訪問介護相当サービス
管理者	田中 陽子
サービス提供地域	春日井市

2. コープあいちの概要

名称	生活協同組合コープあいち
代表者名	代表理事 理事長 森 政広
法人の種類	消費生活協同組合
主たる事務所所在地	愛知県名古屋市中東区猪高町大字上社字井堀 25 番地の 1
電話番号 (代表)	052-703-1501

3. 事業所の職員体制等 (2024年4月1日現在)

職種	人員	備考
管理者	1 名	サービス提供責任者を兼務（介護福祉士）
サービス提供責任者	2 名	介護福祉士（常勤専従 1 名、常勤兼務 1 名）
訪問介護員	21 名	常勤 2 名（サービス提供責任者兼務）非常勤 19 名（うち介護福祉士 10 名）
事務担当者	1 名	非常勤

4. 営業時間

営業日	営業時間
月曜日～土曜日（日曜日定休） 但し、12月29日～1月3日は休業	午前9時から午後5時30分 必要に応じて午前8時から夕方7時までの時間外への対応も行なうものとする。

5. サービス利用料金及び利用者負担（介護保険適用分）

生活援助	単位数
20分以上45分未満	179
45分以上	220

身体介護	単位数
20分未満	163
20分以上30分未満	244
30分以上1時間未満	387
1時間以上1時間30分未満	567
以降30分毎に	82

（1）上記単位に特定事業所加算Ⅱ（10％）が追加されます。

(2) 早朝（午前6時～8時）と夜間（午後6時～10時）は、25%加算。但し、前記時間内に開始した1回のサービスは、時間外も含む25%加算対象時間になります。

(3) サービス提供責任者の労力に着目した評価

※緊急時訪問介護加算・・・利用者や家族からの要請を受けて居宅サービス計画にない訪問介護を行なった時にサービス料金に加算させていただきます。（1回100単位）

(介護予防訪問介護相当サービス適用分)

対象	利用頻度	介護区分	単位数（1ヶ月）
I	週1回程度の利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	1, 176
II	週2回程度の利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	2, 349
III	IIを超える利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	3, 727

(介護保険・介護予防訪問サービス 共通適用分)

(1) 利用者負担は自己負担割合に応じた額になります。

(2) 上記単位に介護職員処遇改善加算Ⅰ（24.5% ※2024年6月より適用）
地域区分加算（1単位：10,21円）が追加されます。

(3) サービス提供責任者の労力に着目した評価

※初回加算・・・新規に訪問介護計画書（**介護予防訪問介護担当サービス計画書**）を作成した利用者に対しての加算（200単位：初回訪問した月のみ）

(4) 公費受給者の皆様につきましては、これまでどおり負担に変更はございません。

6. キャンセルについて

(1) 利用者がサービス内容中止する場合には、速やかに次の連絡先（またはサービス提供責任者）までご連絡ください。 **TEL：0568-84-8971**

- (2) 利用者の都合でサービスを中止する場合は、サービス利用日の前日（午後5時30分）までにご連絡ください。当日キャンセルの場合は、キャンセル料を申し受ける事になりますので、ご了承ください。（ただし、利用者の様態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料をいただかない場合もあります）
- (3) キャンセル料は、利用者負担金の支払とあわせてお支払いいただきます。

キャンセルの内容	キャンセル料	備考
サービス利用日当日の場合のみ	1回・・・1,000円	

7. サービス提供責任者・訪問介護員の交代

- (1) 担当のサービス提供責任者・訪問介護員の変更を希望する場合は、ご相談ください。
- (2) 事業者の都合によりサービス提供責任者・訪問介護員を変更する場合は、管理者又はサービス提供責任者から事前に連絡します。（緊急の場合はご容赦ください）

8. 利用者負担金の支払方法

基本は、自動引き落としによる支払いをお願いします。

（ご指定の金融機関の口座から毎月1回引き落とします）

ご都合で自動引き落とし以外による支払方法については、ご相談ください。

利用者負担金は、毎月当月末に締めて、翌月27日に利用者指定の金融機関口座から引き落とします。（引き落としの際には事前に通知しますのでご確認ください）

なお、「償還払い」の場合には、一旦利用者が利用料（10割）を支払い、その後、市町村に対して保険給付分（9割）の請求をすることになります。

9. 相談窓口・苦情対応

- サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

コープあいち福祉サービス春日井	電話 0568-84-8971
窓口責任者 田中 陽子	FAX 0568-84-8981

- 公的機関においても苦情申し出などができます。

公的機関名	電話番号
春日井市 介護保険相談窓口 介護高齢福祉課	0 5 6 8－8 5－6 9 2 1
愛知県国民健康保険団体連合会	0 5 2－9 7 1－4 1 6 5

10. 事故発生時・緊急時等の対応

- 家族、主治医などへ連絡を迅速に行ない、適切な対応をします。
- 事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体または財産に損害を及ぼした場合にはその損害を賠償します。
- コープあいち福祉事業では、(株) アイアンドアイの生協福祉事業に関する総合保障制度に加入しています。
- 緊急時等は下記の連絡先へご連絡ください。

コープあいち福祉サービス春日井	0 5 6 8－8 4－8 9 7 1
対応可能時間	午前9時～午後5時30分

11. 秘密保持

- (1) 事業者、居宅介護支援専門員、及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命・身体などに危険がある場合などの正当な理由無く第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) あらかじめ利用者の書面による同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、事業者は、介護保険法に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に、効果的に実施する為に行なうサービス担当者会議等において、必要最低限の利用者及びその家族状況等の個人情報を使用します。
- (3) 第1項の規程にかかわらず、事業者は高齢者虐待防止法に定める通報をなすことができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

12. 第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価実施はありません。

13. 虐待の防止

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 田中陽子
-------------	----------

(2) 法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図っています。

(3) 成年後見制度の利用を支援します。

(4) 苦情解決体制を整備しています。

(5) 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。

14. 身体拘束等の禁止

(1) 事業者は、サービスの提供において、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

(2) やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際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します。

(3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。

(4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、従業者に対し、研修を実施します。

15. BCP 計画の策定

- (1) 自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。
- (2) 新型コロナウイルス感染症同様の2類相当の感染者(感染疑いを含む)等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

16. カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼に基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- (2) 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- (5) 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどまらせること。
- (6) 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること。
- (7) 謝罪や謝罪文を強要すること。
- (8) 当事業所の備品、材料等の器物破損行為。
- (9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

17. その他重要事項

従業者に対する贈り物や飲食のもてなしはご遠慮させていただきます。

18. 介護サービス情報公表について

「介護サービス情報公表制度」により事業所の基本データとサービス提供の現状が閲覧できることになりました。下記のホームページより閲覧ください。

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php>

[愛知県 | 介護事業所検索「介護サービス情報公表システム」](#)

検索



重要事項説明書

(訪問介護・介護予防・日常生活支援総合事業

第 1 号訪問事業 介護予防訪問型サービス)

訪問介護サービスの提供開始に当たり、厚生労働省令 37 号第 8 条に基づいて、当事業者があな
なたに説明すべき事項は、次のとおりです。

1. 利用対象の事業所概要

事業所名称	コープあいち福祉サービス春日井
所在地	春日井市八田町 7-1-13 坂井ビル 2 階
介護保険指定事業所番号	2372500799
電話番号 (代表)	0568-84-8971
FAX	0568-84-8981
提供可能サービス	訪問介護・介護予防訪問型サービス
管理者	田中 陽子
サービス提供地域	小牧市

2. コープあいちの概要

名称	生活協同組合コープあいち
代表者名	代表理事 理事長 森 政広
法人の種類	消費生活協同組合
主たる事務所所在地	愛知県名古屋市中東区猪高町大字上社字井堀 25 番地の 1
電話番号 (代表)	052-703-1501

3. 事業所の職員体制等 (2024年4月1日現在)

職種	人員	備考
管理者	1 名	サービス提供責任者を兼務（介護福祉士）
サービス提供責任者	2 名	介護福祉士（常勤専従 1 名、常勤兼務 1 名）
訪問介護員	21 名	常勤 2 名（サービス提供責任者兼務）非常勤 19 名（うち介護福祉士 10 名）
事務担当者	1 名	非常勤

4. 営業時間

営業日	営業時間
月曜日～土曜日（日曜日定休） 但し、12 月 29 日～1 月 3 日は休業	午前 9 時から午後 5 時 30 分 必要に応じて午前 8 時から夕方 7 時までの時間外への対応も行なうものとする。

5. サービス利用料金及び利用者負担（介護保険適用分）

生活援助	単位数
20 分以上 45 分未満	179
45 分以上	220

身体介護	単位数
20 分未満	163
20 分以上 30 分未満	244
30 分以上 1 時間未満	387
1 時間以上 1 時間 30 分未満	567
以降 30 分毎に	82

（1）上記単位に特定事業所加算Ⅱ（10％）が追加されます。

(2) 早朝（午前6時～8時）と夜間（午後6時～10時）は、25%加算。但し、前記時間内に開始した1回のサービスは、時間外も含む25%加算対象時間になります。

(3) サービス提供責任者の労力に着目した評価

※緊急時訪問介護加算・・・利用者や家族からの要請を受けて居宅サービス計画にない訪問介護を行なった時にサービス料金に加算させていただきます。（1回100単位）

(介護予防訪問型サービス適用分)

対象	利用頻度	介護区分	単位数（1ヶ月）
I	週1回程度の利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	1, 176
II	週2回程度の利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	2, 349
III	IIを超える利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	3, 727

(介護保険・予防専門型訪問サービス 共通適用分)

(1) 利用者負担は自己負担割合に応じた額になります。

(2) 上記単位に介護職員処遇改善加算Ⅰ（24.5% ※2024年6月より適用）

地域区分加算（1単位：10.21円）が追加されます。

(3) サービス提供責任者の労力に着目した評価

※初回加算・・・新規に訪問介護計画書（介護予防サービス計画）を作成した利用者に対しての加算（200単位：初回訪問した月のみ）

(4) 公費受給者の皆様につきましては、これまで通り負担に変更はありません。

6. キャンセルについて

(1) 利用者がサービス内容中止する場合には、速やかに次の連絡先（またはサービス提供責任者）までご連絡ください。 TEL：0568-84-8971

- (2) 利用者の都合でサービスを中止する場合は、サービス利用日の前日（午後5時30分）までにご連絡ください。当日キャンセルの場合は、キャンセル料を申し受ける事になりますので、ご了承ください。（ただし、利用者の様態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料をいただかない場合もあります）

- (3) キャンセル料は、利用者負担金の支払とあわせてお支払いいただきます。

キャンセルの内容	キャンセル料	備考
サービス利用日当日の場合のみ	1回・・・1,000円	

7. サービス提供責任者・訪問介護員の交代

- (1) 担当のサービス提供責任者・訪問介護員の変更を希望する場合は、ご相談ください。
- (2) 事業者の都合によりサービス提供責任者・訪問介護員を変更する場合は、管理者又はサービス提供責任者から事前に連絡します。（緊急の場合はご容赦ください）

8. 利用者負担金の支払方法

基本は、自動引き落としによる支払いをお願いします。

（ご指定の金融機関の口座から毎月1回引き落とします）

ご都合で自動引き落とし以外による支払方法については、ご相談ください。

利用者負担金は、毎月当月末に締めて、翌月27日に利用者指定の金融機関口座から引き落とします。（引き落としの際には事前に通知しますのでご確認ください）

なお、「償還払い」の場合には、一旦利用者が利用料（10割）を支払い、その後、市町村に対して保険給付分（9割）の請求をすることになります。

9. 相談窓口・苦情対応

- サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

コープあいち福祉サービス春日井	電話 0568-84-8971
窓口責任者 田中 陽子	FAX 0568-84-8981

- 公的機関においても苦情申し出などができます。

公的機関名	電話番号
愛知県国民健康保険団体連合会	052-971-4165

春日井市 介護保険相談窓口 介護高齢福祉課	0 5 6 8 - 8 5 - 6 9 2 1
小牧市 介護保険相談窓口 介護保険課	0 5 6 8 - 7 6 - 1 1 5 3

10. 事故発生時・緊急時等の対応

- 家族、主治医などへ連絡を迅速に行ない、適切な対応をします。
- 事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体または財産に損害を及ぼした場合にはその損害を賠償します。
- コープあいち福祉事業では、(株) アイアンドアイの生協福祉事業に関する総合保障制度に加入しています。
- 緊急時等は下記の連絡先へご連絡ください。

コープあいち福祉サービス春日井	0 5 6 8 - 8 4 - 8 9 7 1
対応可能時間	午前9時～午後5時30分

11. 秘密保持

- (1) 事業者、居宅介護支援専門員、及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命・身体などに危険がある場合などの正当な理由無く第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) あらかじめ利用者の書面による同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、事業者は、介護保険法に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に、効果的に実施する為に行なうサービス担当者会議等において、必要最低限の利用者及びその家族状況等の個人情報を使用します。
- (3) 第1項の規程にかかわらず、事業者は高齢者虐待防止法に定める通報をなすことができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

12. 第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価実施はありません。

13. 虐待の防止

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 田中陽子
-------------	----------

- (2) 法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 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。

14. 身体拘束等の禁止

- (1) 事業者は、サービスの提供において、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際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します。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- (4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、従業者に対し、研修を実施します。

15. BCP 計画の策定

- (1) 自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。
- (2) 新型コロナウイルス感染症同様の2類相当の感染者(感染疑いを含む)等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

16. カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼に基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- (2) 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- (5) 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどまらせること。
- (6) 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること。
- (7) 謝罪や謝罪文を強要すること。
- (8) 当事業所の備品、材料等の器物破損行為。
- (9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

17. その他重要事項

従業者に対する贈り物や飲食のもてなしはご遠慮させていただきます。

18. 介護サービス情報公表について

「介護サービス情報公表制度」により事業所の基本データとサービス提供の現状が閲覧できることになりました。下記のホームページより閲覧ください。

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php>

検索



[愛知県 | 介護事業所検索「介護サービス情報公表システム」](#)

重要事項説明書（訪問介護・指定予防専門型訪問サービス）

訪問介護サービスの提供開始に当たり、厚生労働省令 37 号第 8 条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は、次のとおりです。

1. 利用対象の事業所概要

事業所名称	コープあいち福祉サービス春日井
所在地	春日井市八田町 7-1-13 坂井ビル 2 階
介護保険指定事業所番号	2372500799
電話番号（代表） FAX	0568-84-8971 0568-84-8981
提供可能サービス	訪問介護、指定予防専門型訪問介護
管理者	田中 陽子
サービス提供地域	名古屋市守山区

2. コープあいちの概要

名称	生活協同組合コープあいち
代表者名	代表理事 理事長 森 政広
法人の種類	消費生活協同組合
主たる事務所所在地	愛知県名古屋市名東区猪高町大字上社字井堀 25 番地の 1
電話番号（代表）	052-703-1501

3. 事業所の職員体制等（2024年 4月1日現在）

職種	人員	勤務体制
管理者	1 人	常勤（サービス提供責任者と兼務）
サービス提供責任者	2 人	介護福祉士（常勤専従 1 名、常勤兼務 1 名）
訪問介護員（常勤・非常勤）	21 人	常勤 2 名（サービス提供責任者兼務）非常勤 19 名（うち介護福祉士 10 名）
事務担当者	1 人	非常勤

4. 営業時間

営業日	営業時間
月曜日から土曜日（日曜日定休） ただし、12 月 29 日～1 月 3 日は休業	基本として午前 9 時から午後 5 時半までとする。 必要に応じて午前 8 時から夕方 7 時までの時間外への対応も行なうものとする。

5、サービス利用料金及び利用者負担（介護保険適用分）

生活援助	単位数
20分以上45分未満	179
45分以上	220

身体介護	単位数
20分未満	163
20分以上30分未満	244
30分以上60分未満	387
60分以上90分未満	567
以降30分毎に	82

（介護保険適用分）

- （1）上記単位に**特定事業所加算Ⅱ（10%）**が追加されます。
- （2）**早朝（午前6時～8時）と夜間（午後6時～10時）**は、**25%加算**。但し、前記時間内に開始した1回のサービスは、時間外も含む25%加算対象時間になります。
- （3）サービス提供責任者の労力に着目した評価
 ※緊急時訪問介護加算・・・利用者や家族からの要請を受けて居宅サービス計画にない訪問介護を行なった時にサービス料金に加算（1回100単位）

（予防専門型訪問サービス適用分）

対象	利用頻度	介護区分	単位数（1ヶ月）
I	週1回程度の利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	1,176
II	週2回程度の利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	2,349
III	IIを超える利用が必要な場合	要支援1・2 総合事業対象者	3,727

（介護保険・**予防専門型訪問サービス** 共通適用分）

- （1）利用者負担は自己負担割合に応じた額になります。
- （2）上記単位に介護職員処遇改善加算Ⅰ（**24.5%** ※2024年6月より適用）
 地域区分加算（1単位：**10.21円**）が追加されます。
- （3）サービス提供責任者の労力に着目した評価
 ※初回加算・・・新規に訪問介護計画書（**介護予防サービス計画**）を作成した利用者に対して
 の加算（**200単位**：初回訪問した月のみ）
- （4）公費受給者の皆様につきましては、これまで通り負担に変更はありません。

6. キャンセルについて

(1) 利用者がサービス内容中止する場合には、速やかに次の連絡先（またはサービス提供責任者）までご連絡ください。 **TEL : 0568-84-8971**

(2) 利用者の都合でサービスを中止する場合は、サービス利用日の前日（午後5時00分）までにご連絡ください。当日キャンセルの場合は、キャンセル料を申し受ける事になりますので、ご了承ください。

（ただし、利用者の様態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料をいただかない場合もあります）

(3) キャンセル料は、利用者負担金の支払とあわせてお支払いいただきます。

キャンセルの内容	キャンセル料	備考
サービス利用日当日の場合のみ	1回・・・1,000円	

7. サービス提供責任者の交代

(1) 担当訪問介護員の変更を希望する場合は、ご相談ください。

(2) 事業者の都合により訪問介護員を変更する場合は、管理者又はサービス提供責任者から事前に連絡します。（緊急の場合はご容赦ください）

8. 利用者負担金の支払方法

基本は、自動引き落としによる支払いをお願いします。

（ご指定の金融機関の口座から毎月1回引き落とします）

ご都合で自動引き落とし以外による支払方法については、ご相談ください。

利用者負担金は、毎月当月末に締めて、翌月27日に利用者指定の金融機関口座から引き落とします。（引き落としの際には事前に通知しますのでご確認ください）

なお、「償還払い」の場合には、一旦利用者が利用料（10割）を支払い、その後、市町村に対して保険給付分の請求をすることになります。

9. 相談窓口・苦情対応

○サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応いたします。

コープあいち福祉サービス春日井 窓口責任者 田中 陽子	電話 0568-84-8971 FAX 0568-84-8981
--------------------------------	-------------------------------------

○公的機関においても苦情申し出などができます。＜相談時間 9時00分～17時00分＞

公的機関名	電話番号
愛知県国民健康保険団体連合会	052-971-4165
春日井市 介護保険相談窓口 介護高齢福祉課	0568-85-6921
名古屋市 介護保険相談窓口 介護保険課	052-972-2591

10. 事故発生時、緊急時等の対応

- 家族、主治医、ケアマネジャー、行政窓口などへ連絡を迅速に行ない、適切な対応をします。
- 事業者の責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体または財産に損害を及ぼした場合にはその損害を賠償します。
- コープあいち福祉事業では、(株)アイアンドアイの生協福祉事業に関する総合保障制度に加入しています。
- 緊急時等は下記の連絡先へご連絡ください。

コープあいち福祉サービス春日井	0568-84-8971
対応可能時間	午前9時00分～午後5時30分

11. 秘密保持

- (1) 事業者、居宅介護支援専門員、及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密について、利用者や第三者の生命・身体などに危険がある場合などの正当な理由無く第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- (2) あらかじめ利用者の書面による同意を得た場合は、前項の規定に関わらず、事業者は、介護保険法に関する法令に従い、利用者の居宅サービス計画に基づき、指定居宅サービス等を円滑に、効果的に実施する為に行なうサービス担当者会議等において、必要最低限の利用者及びその家族状況等の個人情報を使用します。
- (3) 第1項の規程にかかわらず、事業者は高齢者虐待防止法に定める通報をなすことができるものとし、その場合、事業者は秘密保持義務違反の責任を負わないものとします。

12. 第三者評価の実施状況

提供するサービスの第三者評価実施はありません。

13. 虐待の防止

○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・鵜川陽子）
- (2) 法人として虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を実施し結果の周知徹底を図っています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 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。

14. 身体拘束等の禁止

- (1) 事業者は、サービスの提供において、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (2) やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様及び時間、その際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します。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化を図るための検討委員会開催とその結果の周知徹底を図ります。
- (4) 身体拘束等の適正化のための指針を整備するとともに、従業者に対し、研修を実施します。

15. BCP 計画の策定

- (1) 自然災害（台風含む）が事業所内で発生した場合において、事業を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。
- (2) 新型コロナウイルス感染症同様の2類相当の感染者(感染疑いを含む)等が事業所内で発生した場合においても、サービス提供を継続するために当事業所の実施すべき事項を定めるとともに、定めた実施事項を平時から円滑に実行できるよう準備すべき事項を定めています。

16. カスタマーハラスメントに関する指針

ご利用者様との信頼に基づいた関係を結ぶためにも下記の行動・行為があった際には、サービス提供の中止等をさせていただく場合がございます。

- (1) 大声や暴言、脅迫的な言動により、当事業所職員に迷惑を及ぼすこと（尊厳や人格を傷つけるような行為）
- (2) 当事業所職員に対する暴力行為、もしくはその恐れが強い場合。
- (3) 解決しがたい要求を繰り返し行い、業務を妨害すること。
- (4) 当事業所職員にみだりに接触すること、卑猥な発言などの公然わいせつ行為及びストーカー行為をする事。
- (5) 正当な理由なく居宅内・施設内に当事業所職員をとどまらせること。
- (6) 当事業所の了承を得ず、撮影や録音をすること。
- (7) 謝罪や謝罪文を強要すること。
- (8) 当事業所の備品、材料等の器物破損行為。
- (9) その他当事業所の迷惑となる行為及びサービス提供に支障をきたす行為。

17. その他重要事項

従業者に対する贈り物や飲食のもてなしはご遠慮させていただきます。

18. 介護サービス情報公表について

「介護サービス情報公表制度」により事業所の基本データとサービス提供の現状が閲覧できることになりました。下記のホームページより閲覧ください。

<https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/23/index.php>

[愛知県 介護事業所検索「介護サービス情報公表システム」](#)

検索

