

# 訪問介護 重要事項説明書

ケアサポートまつやま 和気事業所

この訪問介護 重要事項説明書は、ご利用者が訪問介護サービスを受けられるに際し、ご利用者やそのご家族に対し、事業所の運営規程の概要や提供するサービスの内容等、サービスの選択に必要な重要事項を記したものです。訪問介護サービスの提供開始にあたり、法令に基づいて、事業所がご利用者に説明すべき重要事項は次の通りです。

## 1. 事業者の概要

事業者名称	株式会社クロス・サービス
主たる事務所の所在地	愛媛県松山市来住町1458番地4
法人種別	株式会社
代表者名	代表取締役 岡部 純二
電話番号	089-958-7001

## 2. 利用されるサービス提供事業所

ご利用事業所の名称	ケアサポートまつやま 和気事業所
指定番号	3870108200
所在地	愛媛県松山市和気町一丁目27番地
電話番号	089-989-7998
管理者氏名	品田 一旭
サービス提供実施地域	松山市（興居島、旧中島町を除く）、伊予市（旧双海町、旧中山町を除く）

## 3. 当該事業の目的と運営方針

事業の目的	事業所は、訪問介護サービスを適正に行うために、従事者及び管理運営に関する事項を定め、介護福祉士等が、要介護状態にある高齢者等に対し適正な訪問介護を提供することを目的とします。
運営の方針	1. 事業所の訪問介護員は、利用者の心身の特性を踏まえて、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止を図り、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・食事等の介護や、その他必要な生活全般にわたる援助を行います。 2. 事業の実施に当たっては、関係市町や地域の保健・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ます。

#### 4. 事業所の職員体制

職 種	人 数
管理者	1人
サービス提供責任者	2人
訪問介護員等	15人

#### 5. 従業者の業務内容

職 種	業 務 内 容
管理者	サービス従業者の管理、サービス利用申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行います。又、当事業所の従業者に、省令で定められた指定訪問介護の人員基準および運営に関する基準を遵守させるために必要な指揮命令を行います。
サービス提供責任者	ご利用者の日常生活全般の状況や希望を踏まえて、訪問介護の目標及びそれを達成するための具体的なサービス内容等を記載した訪問介護計画を作成し、ご利用者にその内容を説明します。 又、訪問介護のご利用の申し込みに係る調整、サービス従業者に対する技術指導等サービスの内容の管理、訪問介護の現場での利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気付きを居宅介護支援事業者等のサービス関係者に情報共有すること等を行います。
訪問介護員	ご利用者の居宅を訪問し、訪問介護サービスの実施を行うほか、以後の適切なサービス提供のため、ご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。

#### 6. 営業時間

営業日	年中無休
営業時間	9：00～18：00（※電話による連絡等は24時間受付）

#### 7. サービス内容

訪問介護サービスは、大きく次の2つの内容に区分されます。

##### (1) 身体介護サービス

- 1) ご利用者の身体に直接接触して行う介助サービス
- 2) ご利用者の日常生活動作能力や意欲の向上のために、安全を確保しつつ常時介助できる状態で見守りながら、ご利用者と共に行う自立支援のためのサービス
- 3) その他、専門知識・技術を持って行う、ご利用者の日常生活上・社会生活上の為のサービス

##### (2) 生活援助サービス

ご利用者への身体介護以外の介護であり、ご利用者の身の回りの掃除、洗濯、調理等の日常生活を営むのに必要な援助をいいます。

介護保険で生活援助を利用できるのは、次のような場合です。

- 1) ご利用者が一人暮らしの場合
- 2) ご利用者の家族等が障害や疾病の場合
- 3) ご利用者の家族等が障害や疾病でなくても同様のやむを得ない事情により家事が困難な場合

※具体的なサービス内容

	サービス準備・記録等	健康チェック、環境整備、相談援助、情報提供・収集、サービス提供後の記録
身体介護	排泄・食事介助	排泄介助（トイレ介助、ポータブルトイレ利用、おむつ交換）、食事介助、特段の専門的配慮をもって行う調理
	清拭・入浴、身体整容 更衣介助	清拭（全身清拭、部位清拭）、部分浴（手浴及び足浴、洗髪）、全身浴、洗面等、日常的な行為としての身体整容、更衣介助
	体位変換、移乗・移動介助、通院・外出介助	
	起床介助、就寝介助	
	服薬介助	
	自立生活支援のための見守りの援助 （自立支援・ADL向上の観点から安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等） ○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、疲労の確認を含む） ○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む） ○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に必要な時だけ介助） ○移動時、転倒しないように側について歩く（介護は必要な時だけで、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、本人が自ら品物を選べるよう援助 ○洗濯物を一緒に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・声かけを行う ○認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理等を行うことにより、生活歴の喚起を促す	
	たんの吸引等※ （医療や看護との連携による安全確保が図られている等一定の条件下で）	
生活援助	掃 除	居室内・トイレや卓上等の清掃、ゴミ出し等
	洗 濯	洗濯機または手洗いによる洗濯、洗濯物の乾燥（物干し）洗濯物の取り入れと収納、アイロンがけ等
	ベッドメイク	利用者不在のベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等
	衣類の整理・被服の補修	夏冬物等の入れ替え等、ボタン付け・破れの補修等
	一般的な調理、配下膳	
	買い物、薬の受け取り	日用品等の買い物、薬の受け取り

※次の内容については、介護保険対象外となります。

- 1) ご利用者以外の調理、部屋の掃除、買物、洗濯、来客の応接、自家用車の洗車・清掃など、家族が行うことが適当であると判断される内容のもの
- 2) 草むしり、庭の花木の水やり、ペットの世話等、訪問介護員が行わなくても普通の暮らしに差し支えないと判断される内容のもの
- 3) 日常的に行われる家事の範囲を超える内容のもの  
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、屋内外家屋の修理・ペンキ塗り、植木の選定等の園芸、盆・正月・節句等のために特別な手間をかけて行う調理等

## 8. 利用料金

### (1) サービス利用料金

介護保険からの給付サービスを利用する場合の負担額は、介護保険負担割合証の割合に応じた額となります。

また、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用及び介護保険外のサービス利用については、基本料金の全額（10割）ご利用者の負担となります。

また、当事業所は「特定事業所加算(Ⅱ)」の算定対象事業所ですので、訪問介護サービスをご利用の方（要介護1～5の方）は、訪問介護の所定単位数に10%を加算した金額が基本料金となります（※「特定事業所加算」については次頁で説明します）。

#### ①＜訪問介護サービス 基本料金表（要介護度1～5の方）※サービス1回につきの金額＞

※表中、上段は1割(利用者負担額)、中段は全額、下段()内は加算なしの場合の1割の金額

			身体介護のみ	引き続き生活援助 20分以上	引き続き生活援助 45分以上	引き続き生活援助 70分以上
身体 介護	20分未満 (※算定要件あり)	1割	<b>179円</b>	※身体介護20分未満に対する 引き続き生活援助の設定はありません。		
		全額	<b>1,790円</b>			
		加算無	<b>(163円)</b>			
	20分以上 30分未満	1割	<b>268円</b>	<b>340円</b>	<b>411円</b>	<b>483円</b>
		全額	<b>2,680円</b>	<b>3,400円</b>	<b>4,110円</b>	<b>4,830円</b>
		加算無	<b>(244円)</b>	<b>(309円)</b>	<b>(374円)</b>	<b>(439円)</b>
	30分以上 60分未満	1割	<b>425円</b>	<b>497円</b>	<b>569円</b>	<b>640円</b>
		全額	<b>4,250円</b>	<b>4,970円</b>	<b>5,690円</b>	<b>6,400円</b>
		加算無	<b>(387円)</b>	<b>(452円)</b>	<b>(517円)</b>	<b>(582円)</b>
			↓以降、身体介護60分を超える場合は、30分増す毎に基本単位567単位に82単位ずつ加え、それに1.1を掛けた数を四捨五入して計算する。			
			→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分から計算し、25分ずつ増す毎に身体介護の基本単位に65単位ずつ加え、それに1.1を掛けた数を四捨五入して計算する。			
生活 援助	20分以上 45分未満	1割	<b>197円</b>			
		全額	<b>1,970円</b>			
		加算無	<b>(179円)</b>			
	45分以上	1割	<b>242円</b>			
		全額	<b>2,420円</b>			
		加算無	<b>(220円)</b>			

\*生活援助サービス 45分以上は、最大70分までとします。

\*負担額は、介護保険負担割合証の割合に応じた額となります。

\*上記料金設定は、介護保険制度に定められた時間帯（午前8時～午後6時）を基本とします。

\*上記料金設定に対して、早朝（午前6時～午前8時）と夜間（午後6時～午後10時）帯は25%増し、深夜（午後10時～午前6時）帯は50%増しとなります。

\*居宅サービス計画に位置付けられ2名体制でサービスを提供した場合は、2名分の料金となります。

\*居宅サービス計画を作成しない場合など「償還払い」となる場合には、一旦利用料の全額をお支払いいただきます。当事業所がサービス提供証明書を発行しますので、その後市町に対して保険給付分を請求してください。

## ※特定事業所加算について

平成18年4月の介護保険制度改定で「サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保やヘルパーの活動環境の整備、中重度者への対応などを行っている事業所について加算する」との旨で、3種類の特定事業所加算が創設され、令和3年4月からは、5種類の特定事業所加算が設定されています。

当事業所は「特定事業所加算(Ⅱ)」に該当し、基本単位数の10%を加算した金額が、訪問介護サービスの基本料金となります。

### 【参考】特定事業所加算（◎印が当事業所の該当項目）

< 1 > 特定事業所加算(Ⅰ) 基本単位数の20%を加算  
(体制要件①～⑥、人材要件(①及び②)、重度要介護者等対応要件①のいずれにも適合する場合)

◎ < 2 > 特定事業所加算(Ⅱ) 基本単位数の10%を加算  
(体制要件①～⑥、人材要件(①又は②)のいずれにも適合する場合)

< 3 > 特定事業所加算(Ⅲ) 基本単位数の10%を加算  
(体制要件①～⑥、重度要介護者等対応要件①のいずれにも適合する場合)

< 4 > 特定事業所加算(Ⅳ) 基本単位数の5%を加算  
(体制要件②～⑥、人材要件②及び③、重度要介護者等対応要件②のいずれにも適合する場合)

< 5 > 特定事業所加算(Ⅴ) 基本単位数の3%を加算  
(体制要件①～⑤、人材要件④)

※当事業所は、この「特定事業所加算(Ⅱ)」に該当

#### 《各要件》

##### ◎A. 体制要件

- ①すべての訪問介護員に対して個別の研修計画を作成し、研修を実施又は実施を予定していること。
- ②利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項の伝達又は訪問介護員の技術指導を目的とした会議を定期的開催すること（テレビ電話等のICTの活用）
- ③サービス提供責任者が、訪問介護員に利用者に関する情報、サービス提供に当たっての留意事項を文書などの確実な方法により伝達してから開始し、終了後、適宜報告を受けていること。
- ④すべての訪問介護員に対し、健康診断等を定期的実施している。
- ⑤緊急時等における対応方法が利用者に明示されていること。
- ⑥全てのサービス提供責任者に対して、サービス提供責任者業務の質の向上に資する個別研修計画が策定され、研修が実施または予定であること

##### ◎B. 人材要件

- ①訪問介護員総数のうち介護福祉士が30%以上、又は介護福祉士・介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員の合計が50%以上であること。
- ②すべてのサービス提供責任者が3年以上の実務経験を有する介護福祉士、又は5年以上の実務経験を有する介護職員基礎研修課程修了者・1級訪問介護員であること。
- ③人員基準に基づき置かなければならない常勤のサービス提供責任者数を上回る数のサービス提供責任者を配置している。
- ④訪問介護員等の総数のうち、勤続年数7年以上の者の占める割合が30%以上であること。
- ⑤緊急時等における対応方法が利用者に明示されている事。
- ⑥(a) 病院、診療所又は訪問看護ステーションの看護師との連携により、24時間連絡できる体制を確保しており、かつ必要に応じて訪問介護を行うことができる体制の整備していること。  
(b) 看取り期における対応方針を定め、利用開始の際に、利用者又はその

- 家族等に対して、当該対応方針の内容を説明し同意を得ていること。
- (c) 医師、看護職員、訪問介護員等、介護支援専門員その他の職種の者による協議の上、当該指定訪問介護事業所における看取りの実績等を踏まえ、適宜看取りに関する対応方針の見直しを行うこと。
- (d) 看取りに関する職員の研修を行っていること。
- (e) 前年度又は算定日が属する月の前3か月間において次に掲げる基準に適合する利用者が一名以上であること。
- i) 医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断した者であること。
- ii) 看取り期における対応方針に基づき利用者の状態、又は家族の求め等に応じ、訪問介護員から介護記録等利用者に関する記録を活用し行われるサービスについての説明を受け、同意した上でサービスを受けている者であること。
- ⑦ 通常の事業の実施地域内であって中山間地域等に居住する者に対して、継続的に訪問介護を提供していること。
- ⑧ 利用者の心身の状況またはその家族等を取り巻く環境の変化に応じ、随時、訪問介護員等、サービス提供責任者その他の関係者が共同し、訪問介護計画の見直しを行っていること。

### C. 重度要介護者等対応要件

- ① 前年度又は前3月の利用者のうち、要介護4～5・認知症日常生活自立度Ⅲ以上の利用者・たんの吸引等が必要な者の総数が20%以上であること。
- ② 看取り期における対応方針を定め、利用開始の際に、利用者又はその家族について当該対応方針の内容を説明し、同意を得ていること。

\* 特定事業所加算は月ごとに要件を満たしていることが条件なので、もし要件を満たさない月には、10%加算なしの金額（前項①＜訪問介護サービス基本料金表＞中の下段()内の金額）での請求となります。

#### ② 緊急時訪問介護加算

ご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、下記の料金をいただきます。  
\* 負担額は、介護保険負担割合証の割合に応じた額となります。

緊急時訪問介護加算料金（1回につき）	1割	100円
	全額	1,000円

#### (2) 初回加算

新規に訪問介護計画を作成したご利用者（過去2か月において、当事業所から訪問介護サービスの提供を受けておらず、サービス利用を再開される場合に新たに訪問介護計画を作成した場合を含む）に対して、初回または再開して初めて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、下記の料金をいただきます。  
\* 負担額は、介護保険負担割合証の割合に応じた額となります。

初回加算料金	1割	200円
	全額	2,000円

#### (3) 生活機能向上連携加算

生活機能向上連携加算は下記の2種類が設定されています。



①生活機能向上連携加算（Ⅰ）

サービス提供責任者が指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所、またはリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士（以下「理学療法士等」という）の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、その計画に基づくサービスを提供した時に下記の料金をいただきます。（該当サービスを提供した初回の月に一回の算定となります。）

\*負担額は、介護保険負担割合証の割合に応じた額となります。

生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1割	100円
	全額	1,000円

②生活機能向上連携加算（Ⅱ）

利用者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士等が、指定訪問リハビリテーション、指定通所リハビリテーション等の一環として、利用者の居宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により、当該医師、理学療法士等と利用者の身体状況等の評価を共同で行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合に、医師、理学療法士等と連携し、当該訪問介護計画に基づくサービスを提供した場合に一ヶ月に下記の料金をいただきます。（最長3ヶ月間適応可）

（ただし、生活機能向上加算（Ⅰ）を算定している場合はいたしません）

\*負担額は、介護保険負担割合証の割合に応じた額となります。

生活機能向上連携加算（Ⅱ）	1割	200円
	全額	2,000円

(4) 認知症専門ケア加算

介護サービスにおける認知症対応力を向上させていく観点から、訪問系サービスについて、認知症専門ケア加算が新たに創設され、下記の2種類の加算が設定されています。

① 認知症専門ケア加算（Ⅰ）

- ・認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が利用者の50%以上
- ・認知症介護実践リーダー研修修了者を認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者が20名未満の場合は1名以上、20名以上の場合は1に、該当対象者の数が19を超えて10又は端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置し、専門的な認知症ケアを実施
- ・当該事業所の従業員に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的開催

認知症専門ケア加算（Ⅰ）一日	1割	3円
	全額	30円

② 認知症専門ケア加算（Ⅱ）

- ・認知症専門ケア加算（Ⅰ）の要件を満たし、かつ、認知症介護指導者養成研修修了者を1名以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施
- ・介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施又は実施予定

認知症専門ケア加算（Ⅱ）一日	1割	4円
	全額	40円

(5) 処遇改善加算

平成24年4月の介護保険制度改定で、平成23年度まで実施されていた介護職員処遇改善交付金による賃金改善の効果を継続する観点から、当該交付金を円滑に介護報酬に移行し、当該交付金の対象であった介護サービスに従事する介護職員の賃金改善に充てることを目的に、介護職員処遇改善加算が創設され、現在5種類の介護職員処遇改善加算が設定されています。

当事業所は「介護職員処遇改善加算（Ⅰ）」に該当し、加算額は、1月あたりのご利用金額

合計に13.7%を乗じた金額になります。

#### (6) 特定処遇改善加算

福祉・介護職員処遇改善加算に続き、介護人材確保の取組をより一層進めるため、令和元年10月の制度改定において、経験・技能のある職員を重点とし、勤続10年以上の介護福祉士等に対して他産業と遜色ない賃金水準を目指して処遇改善を行う「福祉・介護職員等特定処遇改善加算」が創設されています。

当事業所は「特定加算(I)」に該当し、当該加算額は、1月あたりのご利用金額合計に6.3%を乗じた金額になります。

#### (7) 介護職員等ベースアップ等支援加算

「コロナ克服・新時代開拓のための経済対策」(令和3年11月19日閣議決定)を踏まえ、令和4年10月以降について令和4年度介護報酬改定が行われ、介護職員の収入を3%程度(月額9,000円相当)引き上げる為の措置を講じる為、「介護職員等ベースアップ等支援加算」が創設されました。1か月あたりのご利用金額合計に2.4%を乗じた金額になります。

#### (8) 交通費

##### 1) 訪問介護員の訪問に係る交通費

訪問介護員の訪問のための交通費は上記料金に含まれています。ただし、営業地域以外のご利用者については、訪問介護員が訪問するための交通費が下記の内容で必要となります。

実施地域を越えた地点から概ね片道1kmごと	20円
-----------------------	-----

##### 2) 外出時等の交通費

受診や通院、薬の受け取り、買い物等、サービス中に外出した際の交通費のご利用者負担は、以下の通りとなります。

公共の交通機関やタクシーを利用した場合	実費
訪問介護員がサービス中にご利用者からの依頼で、車やバイク等を使用して買い物や薬の受取・用足し等で外出した場合	無料

\*訪問介護員が車やバイク等を使用する場合、ご利用者の同乗はできません。

#### (9) キャンセル料

サービス利用日の前日までの連絡	無料
サービス利用日の当日の連絡	750円

\*利用日の前日まで(24:00まで)にキャンセルの連絡を頂けた場合、キャンセル料は無料です。

\*利用日当日のご連絡の場合は、750円のキャンセル料を頂きます。

\*キャンセルの理由がご利用者の体調不良である場合、やむを得ないと事業所が判断した場合は、キャンセル料は頂きません。

#### 9. 医療費控除について

介護保険法に規定する居宅サービス計画(ケアプラン)に基づいて、医療系の居宅サービス(訪問看護、訪問リハビリテーション、居宅療養管理指導、通所リハビリテーション及び短期入所療養介護)と訪問介護サービス(生活援助は除く)を併用しますと、医療費控除の対象となります。

#### 10. 緊急時の対応

サービスの提供中にご利用者の状態に急変、その他緊急事態が生じた時には、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、居宅介護支援事業所等に連絡し、その内容を記録します。

緊急対応時間	24時間対応
対応窓口	089-989-7998



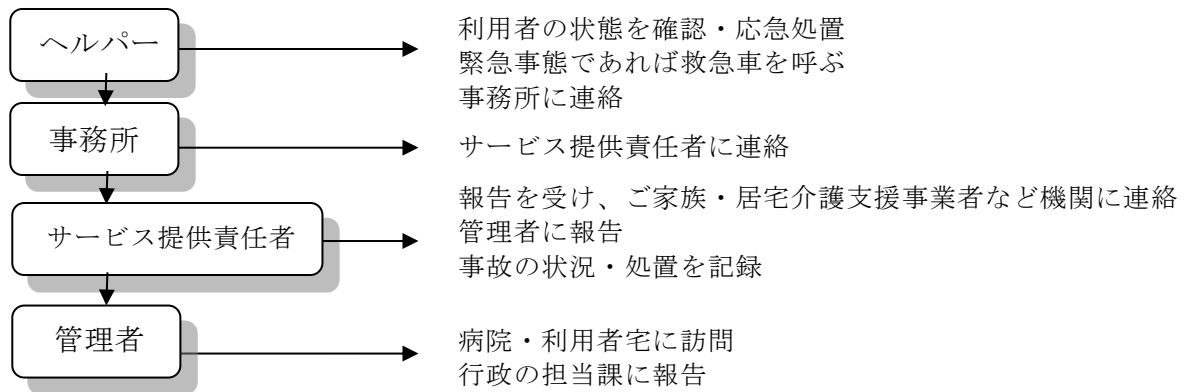
## 11. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、ご利用者に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町、ご家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行います。

また、事故の状況及び処置について記録するとともに、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

なお、当事業所が提供したサービスにより、ご利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。（当事業所は損害賠償履行を確保するため、損害賠償責任保険に加入しています。）

< 事故発生時の対応の流れ >



## 12. 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等について

(1) アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組	あり
(2) 福祉サービス第三者評価の実施	なし
実施した評価機関の名称	
実施した直近の年月日	
評価結果の開示状況	

## 13. サービス提供等の記録について

訪問介護サービスの提供に関する諸記録を整備し、サービス完了の日から5年間保存します。ご利用者は、事業所に保存された諸記録の閲覧および複写物の交付を求められます。

## 14. 個人情報の取り扱いについて

サービスのご利用に伴い入手する利用者及びその家族の個人情報の保護と取り扱いにつきまして、弊社個人情報保護に関する規定に伴いご説明します。

1. 個人情報に関する弊社の基本的な姿勢	弊社は、利用者及びその家族の個人情報の保護を尊重しこれを担保するために「個人情報保護方針」「個人情報保護マネジメントシステム管理基本規程」を定め実行してまいります。
2. 弊社が保有する個人情報	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 弊社は、サービスの利用に伴い入手した利用者の生年月日・住所・電話番号・家族状況・緊急連絡先・健康状態・銀行口座等、機微な個人情報を有しております。</li> <li>② 利用者の個人情報は、弊社の管理システムに登録または資料として保管されます。</li> <li>③ お預かりした個人情報は責任をもって管理し、法令又は契約の条項に定める場合や個人の利益を保護する為に必要な場合以外は第三者に開示・提供することはありません。</li> </ul>

3. 利用者及びその家族の個人情報の利用目的	① 利用者の介護方法や手順を検討し、これらの計画を立てるため ② サービス担当者会議等適切なサービス実施のためサービスに携わる者が集まって行う討議、またはサービスの質の向上を目的とした評価機関による審査等のため ③ 契約又は法令等に基づく弊社の義務の履行および権利の行使その他、これに付随する諸対応のため ④ 上記各目的に付帯する事項のため
4. 利用者及びその家族の個人情報の第三者提供について	収集した個人情報は、契約に記載の内容又は法令に基づく場合を除き、利用者の承諾なく第三者に提供・開示いたしません。
5. 利用者の個人情報の開示・訂正・削除等	① 収集した個人情報についての開示の請求があった場合は、その請求に基づいて、ご本人確認のうえ速やかに対応いたします。さらに、開示した内容が間違っていた場合には、速やかにその情報を訂正いたします。 ② 利用者により登録内容の取消があった場合、もしくは下記のいずれかに該当した場合は、登録を削除させていただきます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 内容に虚偽の申告があった場合。</li> <li>・ 故意または重大な過失により、弊社、または第三者に損害を与えた場合。</li> <li>・ 弊社に不利益を与える行為、または名誉、信用を損なう行為があった場合。</li> </ul>
6. 個人情報保護管理者への連絡先	個人情報保護管理者 (株)クロス・サービス 専務取締役 TEL: 089-958-7001
7. 利用者の個人情報に関する苦情、訂正、利用停止等の申立先、または相談窓口	苦情・相談窓口責任者 (株)クロス・サービス 総務部長 TEL: 089-958-7001 FAX: 089-958-7050 E-Mail: info@cross-service.co.jp

※弊社が保有する個人情報開示、訂正、利用停止、消去等の手続きは、弊社苦情相談窓口にお申し出ください。

15. 相談・要望・苦情などの窓口（人権擁護や虐待防止を含む）

サービスに関する相談、要望、苦情などは当事業所の相談窓口までお申し出ください。尚、その他各機関の苦情申し立て窓口は次の通りです。

苦情申し立て窓口	電 話	受 付 時 間
ケアサポートまつやま 和気事業所	989-7998 (FAX 989-3366)	平日 9:00~18:00 (苦情受付担当者・品田 一旭)
松山市保健福祉部 介護保険課	948-6968	平日 8:30~17:15 (※土・日・祝祭日・年末年始休み)
愛媛県国民健康保険団体連合会 介護・事業課	968-8700	平日 8:30~17:15 (※土・日・祝祭日・年末年始休み)
愛媛県福祉サービス運営適正化 委員会(苦情解決部会)	998-3477	平日 9:00~12:00、13:00~16:30 (※土・日・祝祭日・年末年始休み)
伊予郡松前町保健福祉部 保険課介護保険係	985-4115	平日 8:30~17:15 (※土・日・祝祭日・年末年始休み)
伊予郡砥部町 介護保険課長寿介護係	962-7255	平日 8:30~17:15 (※土・日・祝祭日・年末年始休み)

## 16. 虐待の防止について

当事業所は、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：品田 一旭）

(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) 従業者に対して、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) 従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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に通報します。