

【訪問介護】

重要事項説明書

利用者氏名 _____ 様

社会福祉法人 秀峰会
銀河の詩ヘルパーステーション

○訪 問 介 護

重要事項説明書

本重要事項説明書は、介護保険法に基づいて、本事業所と【訪問介護】について利用契約の締結を希望される方に対し、当事業所の概要や提供されるサービス内容、料金、および契約上の注意事項などの重要事項について説明するものです。

◇ 目次 ◇

- 【1】事業の運営についての重要事項
 - 1-1 事業所の概要
 - 1-2 事業所の運営方針等
 - 1-3 提供するサービスの内容について
 - 1-4 サービスに関する料金について
 - 1-5 緊急時および事故発生時の対応
- 【2】その他運営に関する重要事項
 - 2-1 相談窓口および苦情対応
 - 2-2 秘密の保持と個人情報の取り扱いについて
 - 2-3 虐待防止
 - 2-4 身体的拘束等について
 - 2-5 その他サービス提供に関する留意事項
 - 2-6 事業者について
 - 2-7 社会福祉法人秀峰会の理念（サービスの方針）
- 【3】交付・説明の確認、同意
- 【4】別紙
 - 別紙-1 訪問介護 料金表
 - 別紙-2 相談窓口および苦情対応（窓口）
 - 別紙-3 社会福祉法人秀峰会 個人情報保護方針

【1】事業の運営についての重要事項

1-1 事業所の概要

事業所名	銀河の詩ヘルパーステーション
所在地	〒230-0051 横浜市鶴見区鶴見中央4-32-1 UNEXビル801
介護保険事業所番号	1470101187
事業所管理者	新井 ひとみ
連絡先	電話 045-508-2838
	FAX 045-947-2811
サービス提供地域	横浜市鶴見区、神奈川区、川崎市川崎区
第三者評価受審の有無	受審なし

1-2 事業所の運営方針等

(1) 訪問介護の事業目的・運営方針

- ① 事業の実施に当たっては、ご利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、常にご利用者の立場に立ったサービス提供に努めます。
- ② 訪問介護の提供に当たっては、ご利用者が可能な限りその居宅において、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に配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行います。
- ③ 事業の運営に当たっては、地域との結び付きを重視し、市町村、地域包括支援センター、老人介護支援センター、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、住民による自発的な活動によるサービスを含めた地域における様々な取組を行う者等との連携に努めます。
- ④ 職員の教育研修を重視し、提供するサービスの質の向上に努めます。

(2) 事業所の職員体制

	常勤兼務	非常勤兼務	合 計
管 理 者	1名	—	1名
サービス提供責任者	6名	—	6名
訪 問 介 護 員 等	7名	40名	47名

〈人員基準を満たした上で職員数は増減することがあります〉

(3) サービスの提供日・時間

営 業 日	月曜日～日曜日（祝日は営業します）
休 業 日	年末年始（12月29日から1月3日まで）
営 業 時 間	午前8：30～午後5：30
サービス提供時間	午前7：30～午後8：30

※地震、災害等による交通機関が停止した場合、道路が使用できない状態が発生した場合、台風や荒天時、訪問担当者の緊急やむを得ない事情などにより、訪問できない場合があります。

(4) 職員の業務内容

職 種	業 務 内 容
管 理 者	従業者の管理、業務実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。また、従業者に運営規程その他の規程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	訪問介護計画の作成・変更等を行うとともに、以下に掲げる業務を行います。 ① サービスの利用申込みに係る調整をすること ② ご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、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等との連携を図ること ③ 訪問介護員に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、ご利用者の状況についての情報を伝達し、訪問介護員の業務の実施状況を把握すること ④ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施すること。
訪問介護員	訪問介護計画に基づき訪問介護の提供に当たります。

1-3 提供するサービスの内容について

訪問介護の内容	訪問介護サービスは、訪問介護員（ホームヘルパー）が利用者の自宅を訪問し、食事・排泄・入浴などの介護（身体介護）や、掃除・洗濯・買い物・調理などの生活の支援（生活援助）をします。 また、サービス提供責任者は利用者毎に訪問介護計画を作成し、ご利用者の同意の上提供にあたります。この訪問介護計画は、居宅サービス計画（ケアプラン）に沿って作成されます。
【身体介護】	身体介護として、以下の援助が行なわれます。 ① ご利用者の身体に直接接触して行う介助及びこれを行うために必要な準備と後始末 ② ご利用者の日常生活を営むのに必要な機能の向上等のための介助、及びご利用者の日常生活動作能力等向上のため、ご利用者の日常生活動作を見守りながら行う手助けや、介助に合わせて行う専門的な援助、相談、助言。 ③ 主に体位交換、移動介助等の「動作介護」と排泄介助、更衣介助の「身の回り介護」及び、食事介助、入浴介助等を含みます。
【身体介護】 （食事介助）	食事介助の場合は、準備、後始末を含みます。 [実施の流れ例] 声かけ・説明 → 訪問介護員の手洗い等 → 利用者の手拭、エプロンかけ等の準備 → 食事姿勢の確保 → 配膳 → 摂取介助（きざむ、つぶす等）

	→ 服薬介助 → 摂食介助後安楽な姿勢に戻す → 気分の確認 → 食べこぼしの処理 → エプロン・タオルなどの後始末・下膳・食器洗いなど。
【生活援助】	生活援助は、身体介護以外の訪問介護をいい、以下の援助が行われます。 ① ご利用者が単身、ご家族が障害・疾病などのため、ご本人やご家族が家事を行うことが困難な場合に行われる、掃除、洗濯、調理などの日常生活の援助。 ② 次のような行為は生活援助に含みません。 〔1〕 家業、生業の援助的な行為。 〔2〕 直接ご利用者本人の援助に該当しない行為（主としてご家族の利便に供する行為またはご家族が行うことが適当であると判断される行為）。 〔3〕 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、日常的に行われる家事の範囲を超える行為）。

1-4 サービスに関する料金について

サービスに関する料金は、介護保険に関する費用である「利用者負担金」と、ご利用者が全額負担する「その他の費用」の合計となります。

（１）利用者負担金について

訪問介護に関する料金として、厚生労働大臣が定める利用料の一定割合（利用者の負担割合証記載の割合：１割～３割）を利用者負担金としてご利用者より申し受けます。

- ※１ 介護保険上の支給限度額を超える利用の場合、支給限度額を超える分の利用料は全額自己負担となります。この場合、ケアプランを作成する際に居宅介護支援専門員（ケアマネジャー）から説明の上、利用者の同意を得ることになります。
- ※２ ご利用者の介護保険料の滞納等により、事業所が法定代理受領をできなくなった場合は、要介護度に応じた所定の利用料全額を一旦お支払い頂きます。このとき当事業所からサービス提供証明書を発行いたしますが、保険給付分（９割～７割）の払い戻しにあたっては、このサービス提供証明書を後日お住まいの市区町村窓口に提出する必要があります。
- ※３ 厚生労働大臣または横浜市が定める利用料に変更があった場合、当該利用者負担金は変更されます。

利用者負担金は介護支援専門員（ケアマネジャー）が計画した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき算定されていますので、介護支援専門員より交付されるケアプランによりご確認ください。

（２）その他の費用について

その他の費用については、以下のものがあります。詳細は料金表をご覧ください。

- 交通費（ご利用者の居宅が通常のサービス実施地域外にある場合）
- キャンセル料

サービス単価・加算の額、その他の費用の詳細については、別紙の料金表をご覧ください。

《別紙-１》 訪問介護 料金表

（３）お支払いの方法について

利用者負担金とその他の費用は、合算の上原則として毎月28日にご指定の金融機関の口座から引き落としとさせていただきます。また、現金払いを希望される方はご相談下さい。

（４）受給者証の確認について

保険給付の手続き上、資格確認のため事業者介護保険証（および負担割合証）その他受給者証の原本確認が義務付けられております。受給者証等が更新となった場合など、必要の都度ご提示をお願いいたします。その際、受給者証等の写しをいただくか写真撮影をさせていただきます。

1-5 緊急時及び事故発生時の対応

- （１） サービス提供中に、ご利用者に病状の急変が生じた場合やその他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、ご利用者が予め指定された連絡先にも連絡します。
- （２） ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、ご利用者のご家族、居宅介護支援事業所等、市町村に連絡するとともに、必要な措置を講じます。
- （３） 事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに対応いたします（なお、当法人は賠償責任保険に加入しております）。

【２】その他運営に関する重要事項

2-1 相談窓口及び苦情対応

（１）事業所の相談・苦情担当

当事業所では、サービスに対するご意見などをいただいています。まずは、当事業所の窓口へご連絡ください。

対 応 す る 者	銀河の詩ヘルパーステーション 管理者 新井 ひとみ
電 話 番 号	045-508-2838
F A X 番 号	045-947-2811
対 応 時 間	平日 午前8時30分～午後5時30分

（２）第三者委員等

当事業所以外の窓口として、第三者委員及び神奈川県社協に設置された、「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」に相談することもできます。

（３）その他の相談・苦情窓口

＜別紙２＞に窓口一覧を掲載しておりますので、ご確認ください。

- ① 住所地の各区役所（高齢・障害支援課介護保険担当）
- ② 神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）
- ③ 横浜市健康福祉局介護事業指導課

2-2 秘密の保持と個人情報の取り扱いについて

- （１） 事業所及びその職員は、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。職員については、退職後についてもこれを遵守する

義務が法律または当法人との契約において課されております。

- (2) 事業所及びその職員は、法人が定める「個人情報保護方針」に従い、適切に個人情報を取り扱います。事業所が取得した利用者の個人情報については、原則としてサービスの提供以外の目的には利用しないものとし、外部への情報提供については、「個人情報使用同意書」にて、事前に利用者の承認をいただいております。
- (3) 事業所は、利用者の求めに従って、利用者自身に関する情報（利用者記録、サービス提供記録、その他）を開示しております、ただし、家族等からの請求につきましては、書面にて利用者本人の了解を得てからの開示とさせていただきます。

2-3 虐待防止

- (1) 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるものとします。
 - ① 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、職員に周知徹底を図ること。
 - ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
 - ③ 事業所において、職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置すること。
- (2) 高齢者虐待に関わる高齢者及びご家族からの通報先は、＜別紙-2＞に記載の各区住所所在地の高齢・障害支援課介護保険担当又は横浜市健康福祉局介護事業指導課となっております。事業所からも権利擁護の観点から必要と認められる場合には、上記連絡先に通報いたします。

2-4 身体的拘束等について

- (1) 事業所は、利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行わない。
- (2) 事業所は、身体的拘束等を行う場合は、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を記録します。

2-5 その他サービス提供に関する留意事項

- (1) 職員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者またはご利用者の家族から提示を求められたときは、いつでも身分証を提示します。
- (2) 職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、すべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、ご利用者の心身の状況やご意向に十分な配慮を行います。
- (3) サービスの実施ごとに、その提供日、内容及び利用料等をサービス提供の終了時にご利用者の確認を受けることとします。またご利用者の確認を受けた後は、その控えをご利用者に交付します。
- (4) 職員・事業所に対して、次の行為（著しい不信行為・暴力行為・不当要求行為）を行うことはご遠慮ください。これらの事由により当事業所が適切なサービス提供が困難であると判断した場合は、サービスを中断・休止させていただくことがあります。また、適切なサービス提供ができる見込みがないと判断されるときは、契約を解除させていただきます。
○暴力行為や、物を投げる、危険物を向ける、怒鳴る・大声を発する、中傷・名誉棄損・侮

辱行為などの職員に対する身体的・精神的な攻撃

○性的な嫌がらせ

- ・性的な行動（性的な関係の強要、必要のない身体への接触、わいせつな図画等を見せることなど）
- ・性的な発言（性的な事実関係を尋ねること、性的な内容の情報を意図的に告げることなど）

○職員の連絡先等の開示要求、職員へのつきまとい行為

○介護保険として提供可能な範囲を超えるサービス提供の要求や、サービス利用に関する助言や相談の申入れ等を理由なく拒否する・全く反応しないことなど、事業所による利用者への適切なサービス提供を著しく阻害する行為

2-6 事業者について

法 人 名	社会福祉法人 秀峰会
代 表 者	理事長 櫻井 大
法 人 所 在 地	横浜市旭区下川井町360番地
電 話 ・ F A X	電話 045-952-1111 FAX 045-952-2211
ホームページアドレス	http://shuhokai.or.jp/

※ 法人事業所一覧については、ホームページ参照又は管理者へお問い合わせ下さい

2-7 社会福祉法人 秀峰会の理念（サービスの方針）

〈テーマ〉



～明治時代の文芸評論家である高山樗牛(たかやま ちょぎゅう)の言葉より～
「天にありては星、地にありては花、人にありては愛、これ美しきもの最たらずや」

〈理念〉

- (1) 人間が主体である。
(ご利用者と職員が常により高い自己実現に向かって生活できる環境をつくれます。)
- (2) 連帯の輪を無限に広げていく。
(地域社会との交流を通じて、あらゆる人々が支えあって共に生きる地域連帯の実現を目指します。そして連帯の輪を世界に向かって広げていきます。)
- (3) 日に日に新たな今日を創造していく。
(変動する社会に、常に生き生きと対応してゆける創造的な人間の生活を実現します。)

[交付・説明の確認、同意]

訪問介護サービスの提供にあたり、本書を交付し、上記のとおり説明いたしました。

令和 年 月 日

(事業者)

横浜市鶴見区鶴見中央4-32-1 UNEXビル801
社会福祉法人秀峰会
銀河の詩ヘルパーステーション ⑩

説明者 _____

私は、本説明書の交付を受け、事業所から訪問介護サービスについて、重要事項の説明を受けました。また、サービス提供の開始について同意します。

令和 年 月 日

(ご利用者)

氏名 _____

(家族等代理人)

氏名 _____

[ご利用者との関係： _____]

(立会人)

住所 _____

氏名 _____

種類	身体介護 の時間	生活援助 の時間	所定 単位数	利用者負担		
				1 割	2 割	3 割
身体介護 ＋ 生活援助	30 分 未満	20 分以上 45 分未満 (身体 1 生活 1・Ⅱ)	340 単位	378 円	756 円	1,134 円
		45 分以上 70 分未満 (身体 1 生活 2・Ⅱ)	411 単位	457 円	914 円	1,371 円
		70 分以上 (身体 1 生活 3・Ⅱ)	483 単位	537 円	1,074 円	1,611 円
	60 分 未満	20 分以上 45 分未満 (身体 2 生活 1・Ⅱ)	497 単位	553 円	1,106 円	1,658 円
		45 分以上 70 分未満 (身体 2 生活 2・Ⅱ)	569 単位	633 円	1,266 円	1,899 円
		70 分以上 (身体 2 生活 3・Ⅱ)	640 単位	712 円	1,424 円	2,135 円
	90 分 未満	20 分以上 45 分未満 (身体 3 生活 1・Ⅱ)	695 単位	773 円	1,546 円	2,319 円
		45 分以上 70 分未満 (身体 3 生活 2・Ⅱ)	767 単位	853 円	1,706 円	2,559 円
		70 分以上 (身体 3 生活 3・Ⅱ)	838 単位	932 円	1,864 円	2,796 円

(2) 加算：所定単位数〔上記(1)の基本単位〕に加算されます。

加算の種類・単位	要 件	利用者負担		
		1 割	2 割	3 割
特定事業所加算 Ⅱ 〔1 回につき〕	全ての訪問介護員等に対し、訪問介護員ごとに研修計画を作成し、これに基づき実施するなど、厚生労働大臣が定める基準に適合している事業所が訪問介護を行った場合に算定します。当事業所はこの基準に適合するものとして横浜市長に届け出ております。	(1) 基本単位に含めて表示しています (所定単位数×10/100)		
夜間・早朝加算 〔1 回につき〕	以下の時間帯に訪問介護を行った場合に算定します。 午後 6:00～午後 10:00 午前 6:00～午前 8:00	所定単位数×25/100 (25%割増)		
深夜加算 〔1 回につき〕	以下の時間帯に訪問介護を行った場合に算定します。 午後 10:00～午前 6:00	所定単位数×50/100 (50%割増)		

緊急時訪問介護 加算 〔1 回につき〕 (100 単位)	利用者またはその家族等からの要請に基づき、当事業所のサービス提供責任者が指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員と連携し、当該介護支援専門員が必要と認めた場合に、居宅サービス計画において計画的に訪問することとなっていない訪問介護を緊急に行ったときに算定します。	112 円	223円	334円
初回加算 〔利用開始月〕 (200 単位)	新規に個別サービス計画を作成した利用者に対して、初回若しくは初回のサービスを行った日の属する月に加算します。 (2 ヶ月以上の入院によりサービスを提供していない後の再開や、2 ヶ月以上の要支援認定の後に再び要介護認定となりサービスを開始した場合は、新規扱いとなります。)	223 円	445円	668円
生活機能向上 連携加算 (Ⅰ) 〔1 月につき〕 (100 単位)	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又は指定通所リハビリテーション事業所の医師、理学療法士等の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした個別サービス計画を作成し、その計画に基づくサービスを行ったときは、初回のサービスが行われた日の属する月に、所定の単位数を加算します。	112 円	223円	334円
生活機能向上 連携加算 (Ⅱ) 〔1 月につき〕 (200 単位)	利用者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士等が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し、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個別サービス計画を作成し、その計画に基づくサービスを行ったときは、初回のサービスが行われた日の属する月以降 3 ヶ月間、1 月につき所定の単位数を加算します。 ※生活機能向上連携加算 (Ⅰ) を算定している場合は、算定しない。	223 円	445円	668円

(3) 処遇改善加算：(1) (2) の合計 (1ヶ月の総単位) に加算されます。

加算の種類・要件など	
介護職員等処遇改善加算 (Ⅰ)	(介護報酬総単位数 × 24.5%) × 11.12

2. その他の費用

(1) その他の費用については、全額をご利用者より申し受けます。

種 類	内 容	料 金
交通費	ご利用者の居宅が、通常のサービス実施地域外の場合、訪問に要する交通費を申し受けます。	実 費
キャンセル料	利用者の都合により中止となる場合で、前々日までにそのご連絡がないとき	利用者負担金の50%相当額
	利用者の都合により中止となる場合で、前日までにそのご連絡がないとき	利用者負担金の100%相当額

(2) サービスの中止（キャンセル）

- ① ご利用者がサービスの利用を中止する際には、すみやかに下記のご連絡先にご連絡ください。
 - ・連絡先 電話番号 045-508-2838 担当：サービス提供責任者
 - ・受付時間 8時30分～17時30分
- ② ご利用者の都合でサービスを中止する場合には、できるだけサービス利用の前々日までにご連絡ください。前日・当日または無連絡のキャンセルは、キャンセル料として上記の額を申し受けます。（利用者の体調の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です）

3. 利用料金のお支払方法

サービス提供期間及び利用者負担金、その他の費用の金額を明記した明細書を添えて請求書をお送りします。翌月28日までに以下の方法でお支払ください。

金融機関口座からの自動引落とし

（ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。）

※ 当法人の他のサービスと合わせてご利用の場合は、各サービスの合計額が同時に引き落としとなります。

上記以外の方法をご希望の場合はご相談ください。

別紙-2 【相談窓口及び苦情対応（窓口）】

(1) 事業所の相談・苦情担当

まずは、当事業所の窓口へご連絡ください。

対 応 す る 者	銀河の詩ヘルパーステーション 管理者 新井 ひとみ
電 話 番 号	045-508-2838
F A X 番 号	045-947-2811
対 応 時 間	平日 午前8時30分～午後5時30分

(2) 第三者委員等

当事業所以外の窓口として、第三者委員及び神奈川県社協に設置された、「かながわ福祉サービス運営適正化委員会」に相談することもできます。

かながわ福祉サービス運営適正化委員会

所 在 地	横浜市神奈川区反町 3 丁目 17-2
電 話 番 号	045-311-8861
F A X 番 号	045-312-6302
対 応 時 間	平日 午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分

(3) その他の相談・苦情窓口

① 住所地の各区役所（高齢・障害支援課介護保険担当）

区	電話番号	区	電話番号
西区	045-320-8491	金沢区	045-788-7868
中区	045-224-8163	港北区	045-540-2325
神奈川区	045-411-7019	緑区	045-930-2315
鶴見区	045-510-1770	青葉区	045-978-2479
南区	045-341-1138	都筑区	045-948-2306
港南区	045-847-8495	戸塚区	045-866-8452
保土ヶ谷区	045-334-6394	栄区	045-894-8547
旭区	045-954-6061	泉区	045-800-2436
磯子区	045-750-2494	瀬谷区	045-367-5714

② 神奈川県国民健康保険団体連合会（国保連）

所 在 地	〒220-0003 横浜市西区楠町27番1
電 話 番 号	045-329-3447
対 応 時 間	平日 午前8時30分～午後5時15分

③ 横浜市健康福祉局介護事業指導課

電 話 番 号	045-671-2356
F A X 番 号	045-550-3615

別紙-3 【社会福祉法人秀峰会 個人情報保護方針】

社会福祉法人秀峰会は、当法人が取り扱うご利用者等（患者・ご利用者・園児およびそのご家族様をいいます。以下同じ）の個人情報について、個人情報保護法および関連法令等を遵守し、以下の方針に基づいて個人情報の保護に努めます。

- 1、個人情報の適切な取得、利用、第三者提供について
 - （1）ご利用者等の個人情報を取得するときは、あらかじめご利用者等の同意を得て取得します。
 - （2）当法人において、法令及び関係省庁等が定める指針に基づき、個人情報の保護に関する規程を定め、適切な利用に努めます。
 - （3）当法人は、ご利用者等の同意を得た場合または法令において許される場合を除き、個人情報を本方針-5に定める利用目的以外の目的で利用し、あるいは第三者に提供することはありません
- 2、個人情報の管理について
 - （1）当法人は、取得した個人情報を常に最新で正確な状態に保つと共に、個人情報の漏洩・滅失・毀損や不正なアクセスに対する安全対策を講じて適切な管理を行います。
 - （2）利用する必要がなくなった個人情報については、法令等に保存の定めのあるものを除き、速やかに削除するよう努めます。
- 3、個人情報の開示・訂正・削除・利用停止等の請求について

当法人は、ご利用者等が自身の個人情報の開示・訂正・削除・利用停止等を求める権利を有していることを十分に認識し、これらの求めがある場合には、個人情報の保護に関する規程に従って適切に対応いたします。
- 4、継続的改善の取り組み及び苦情の対応について

当法人は、本方針を研修・教育の機会を通じて全職員に周知するとともに、継続的に改善を行うよう努めます。また、個人情報の取り扱いに関する苦情に対しては、事業所に設置する相談・苦情窓口を通じ、適切かつ迅速な対応に努めます。
- 5、個人情報の利用目的について（医療・介護・障害福祉分野）

当法人は、当法人の医療・介護・障害福祉サービス（以下、「サービス」といいます）を利用するご利用者等の個人情報を、次の目的で利用します。

 - （1）事業所・法人内部での利用となるもの
 - ①ご利用者本人への医療・介護・障害福祉サービスの提供
 - ②医療保険・介護保険事務などの報酬請求事務
 - ③ご利用者等に関する事業所・法人内部での管理運営業務
 - －入退所・利用契約の管理
 - －会計・経理
 - －医療・介護事故等の報告
 - －ご利用者本人へのサービスの向上
 - －サービスや業務の維持・改善のための基礎資料の作成
 - －事業所等において行われる学生・研修生の実習への協力
 - －事業所・法人内において行われる症例研究・事例研究
 - （2）他の事業者・第三者への情報提供を伴うもの
 - ①事業所が提供するサービスのうち次の業務
 - －ご利用者本人にサービスを提供する他の医療機関・居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議・カンファレンス等）、当該事業者等からの照会に対する回答
 - －サービスの提供等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －ご利用者本人の病状・心身の状況に関するご家族様への説明
 - ②医療保険・介護保険事務などの報酬請求事務のうち次に関する業務
 - －審査支払機関へのレセプト・給付費請求書等の提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
 - ③事業所等の利用者・患者に関する管理運営業務のうち次の業務
 - －外部監査機関への情報提供
 - ④医師賠償責任保険・事業者賠償責任保険に関する保険会社等への相談又は届出等

平成30年4月1日改正