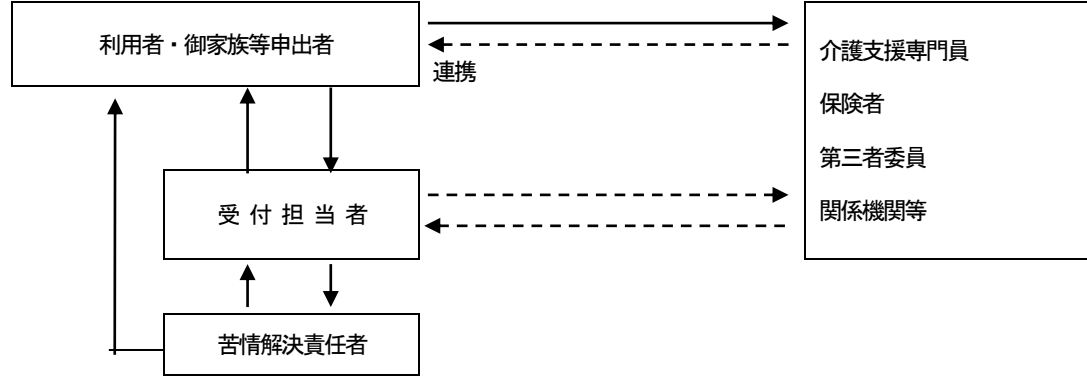


13 サービス内容に関する苦情

(1) 苦情窓口

受付担当者 宮 雅子
 電話番号 0178-62-6999 FAX 0178-62-7020
 受付日時 年中無休

(2) 苦情解決の流れ



(3) その他

当事業所以外に、お住まいの市町村または、青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情の窓口や青森県運営適正化委員会などに苦情を申し出ることができます。

<連絡先> 五戸町 介護支援課 0178-62-7956
 青森県国民健康保険団体連合会 017-723-1336
 青森県適正化委員会 017-731-3039

① 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスの利用割合

訪問介護	28.3 %
通所介護	77.2 %
地域密着型通所介護	0.006 %
福祉用具貸与	51.7 %

② 前6か月間に作成したケアプランにおける、訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の各サービスごとの、同一事業所によって提供されたものの割合

訪問介護	かざみどり 20.8 %	ニチイ五戸 20.4 %	ハピネス五戸 18.8 %
通所介護	ファミリー 61.3 %	にこにこプラザ 23.6 %	いこい苑 6.6 %
地域密着型通所介護	サンテ田面木 100.0 %	0 %	0 %
福祉用具貸与	ハピネスはちのへ 36.0 %	シルバーレンタル 24.2 %	アメニティライフ 19.6 %

ケアステーション ハピネス五戸 (居宅介護支援) 重要事項説明書

1 ケアステーション ハピネス五戸 居宅介護の概要

(1) 当事業所の概要

事業所名	ケアステーション ハピネス五戸
所在地	青森県三戸郡五戸町字姥堤34番1
電話番号	0178-62-6999
FAX番号	0178-62-7020
事業所番号	指定事業者番号 0272700139

(2) 事業実施地域及び営業時間

実施地域	五戸町、新郷村、八戸市豊崎地区
営業日	年中無休
営業時間	8:30~17:30 ※ 電話相談は24時間受け付けております。但し、夜間は携帯電話のため電波が途切れる場合がございますので、ご了承ください。

(3) 当事業所の職員体制

職種	資格	常勤	非常勤	合計	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	—		従業者及び業務の管理。及び居宅介護支援の提供
介護支援専門員	介護福祉士	5名	—		居宅介護支援の提供に当たる
合計		6名			

2 運営の方針

- 利用者が要介護状態となった場合でも、可能な限り居宅において、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配慮しておこないます。
- 利用者の心身の置かれている環境等に応じて、利用者の選択に基づき、適切な保健医療サービス及び福祉サービスが、多様な事業者から、総合的かつ効率的に提供されるように配慮しておこないます。又、提供するサービス等が特定の種類または特定の居宅サービス事業者に不当に偏ることがないように中立公正に行ってまいります。
- その他

事項	内容
調査の方法	全国社会福祉協議会居宅サービス計画ガイドラインを用いています。
研修の実施	県市町村の研修に参加し最新の情報収集につとめています。

3 利用料金

自己負担はありません。
 ※ 令和8年6月より、処遇改善加算の算定を行っております。

4 サービスの利用方法

お電話などでお申し込み下さい。当事業所職員がお伺いいたします。

5 サービスの終了

- 利用者の都合でサービスを終了する場合。
- 要介護認定で非該当(自立)判定された場合。
- 利用者やご家族などが契約を継続しがたいほどの背信行為を行った場合は即座にサービスを終了させていただく場合がございます。
- 職員に対しハラスメント(パワハラ・セクハラ・その他ハラスメント)と思われる行為や適宜な要望によって、職員の心身に危険が生じ又は生じる恐れがある場合であって、その危害の発生又は再発を防止することが困難である場合。

<具体的ハラスメントの例>

- ・パワハラ：大きな声で怒鳴る・脅かす・叩く 等
- ・セクハラ：卑猥なことを言う・触る 等
- ・その他のハラスメント：介護保険以外のことを要求する 等

年 月 日

6 プライバシーに関する対応

- (1) 利用者やご家族について知り得た情報については、秘密を守ります。
 - (2) 利用者に適切なサービスが提供されるよう下記のような場合、連携するサービス事業所間で、利用者・家族の情報を共有することがありますので同意をお願いします。
 - ① サービス担当者会議等において必要な場合
 - ② 連絡調整のために必要な場合
 - ③ 急変等により病院受診、又は入院等において各関係機関へ情報提供が必要な場合
- < 別紙 『個人情報保護に対する基本方針・利用目的』参照 >

本書面により、事業者から居宅介護支援についての説明を受け、同意します。

利用者 住 所
氏 名
(代筆の場合続柄) 印

7 サービスの選択

利用者やその家族に対して、複数の居宅サービス事業所を紹介し選択してもらい、ケアプランに位置づけます。当事業所のケアプランの訪問介護、通所介護、地域密着型通所介護、福祉用具貸与の利用状況は別表のとおりである。

8 サービスに関する留意事項

利用者が入院又は死亡した場合、ご家族は事業所へ報告するものとします。

住 所
ご家族 氏 名 印

9 居宅介護支援事業所のサービス費用について

令和8年6月より処遇改善加算を算定しています。

続 柄

10 事故発生時の対応

訪問中に事故が発生した場合は、ご家族に連絡するとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに賠償いたします。

11 身体拘束の適正化の対応

サービス提供中に身体拘束を行った場合には、その態様、時間、利用者の様子等やむ得ない理由を記録します。

サービスの提供開始にあたり、本書面に基づいて重要事項を説明いたしました。

12 利用者の虐待防止に対する対応

- (1) 虐待を防止するための職員に対する研修を年に1回以上行います。
- (2) 事業所は虐待を受けたと思われる利用者から相談があった場合、保険者へ通報する責務を負います。

<虐待の種類>

- ① 身体的虐待 暴力行為などで身体に傷やあざ、痛みを与える行為。または外部と接触させないような行為
- ② 心理的虐待 威圧的な言葉や態度、無視や嫌がらせなどによって精神的苦痛を与えるような行為
- ③ 性的虐待 本人の合意もなく性的な行為を行ったり、強要するような行為
- ④ 経済的虐待 財産や金銭の無断使用や、本人が望む金銭の使用を理由なく制限するような行為
- ⑤ 介護・世話の放棄・放任介護や生活の世話をしている人が、介護や世話を放棄するような行為

所 在 地 青森県三戸郡五戸町字姥堤3 4 番 1
事 業 所 名 称 ケアステーション ハピネス五戸 (居宅介護支援)
説明者氏名 印

13 感染症や非常災害の発生時の対応

自然災害並びに感染症に対処するため、事業継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シュミレーション）を同一敷地内にある事業所と共同で実施します。