

17. 相談窓口、苦情・事故対応

○当事業所のサービスに関する相談や苦情・事故については、次の窓口で対応いたします。

事業所名	J Aめぐみの介護サービス 中濃営業所	J Aめぐみの介護サービス 可児営業所
担当者	泉 木 浩 二	多 賀 学
連絡先	TEL 0575-23-8157 FAX 0575-25-2322	TEL 0574-62-5330 FAX 0574-62-5315
その他	相談・苦情・事故については、担当者、管理者及び専門相談員が対応します。 不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情・事故処理簿」を作成し、担当者、管理者及び専門相談員に引き継ぎます。	

○その他、お住まいの市町村役場及び岐阜県国民健康保険団体連合会においても苦情申出等ができます。

岐阜県国民健康保険団体連合会 (国保連)	所 在 地	岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内
	電 話 番 号	058(273)1111 (内2597)
	FAX番号	058(277)0431
	対 応 時 間	月曜日～金曜日 の 8:30～17:00

○緊急時、事故発生時の対応

サービス提供中に容体の変化・事故が発生した場合は、ご利用者様に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにお客様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った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、当事業所の介護サービスにより、お客様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。（当事業所は共栄火災海上保険株式会社と損害賠償責任保険契約を結んでおります。）

18. 運営法人の概要

名 称	めぐみの農業協同組合
代 表 者 名	代表理事 組合長 渡邊 健彦
法人本部所在地・連絡先	岐阜県関市若草通1-1 0575-23-5151
実 施 事 業 の 概 要	農協法に定める金融、共済、経済の事業 (観光事業、農機具販売、不動産事業、LPG事業、自動車販売、給油所事業)

令和 年 月 日

サービスの締結に当たり、重要事項および個人情報の取扱いについて説明しました。

☐ 所属事業所
 所在地 岐阜県関市若草通1-1
 名 称 JAめぐみの介護サービス中濃営業所
 説明者 _____

☐ 所属事業所
 所在地 岐阜県可児市川合2228-4
 名 称 JAめぐみの介護サービス可児営業所
 説明者 _____

JAめぐみの介護サービス 殿

利用者の家族
(代理人) 住所 _____

氏名_____

利 用 者 住 所 _____

氏名 _____

1. 農協控

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用する目的

(1) 内部での利用

- ① 利用者等に提供する介護サービス業務
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち、
 - 1) 入退所等の管理
 - 2) 会計・経理
 - 3) 事故等の報告
 - 4) 介護サービスの向上

(2) 他の事業者等への情報提供

- ① 事業所等が利用者等に提供する介護サービスのうち、
 - 1) 当該利用者に居宅サービスを提供する他の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等）や照会への回答
 - 2) その他の業務委託
 - 3) 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち、
 - 1) 保険事務の委託
 - 2) 審査支払機関へのレセプトの提出
 - 3) 審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償などに係る共済連等への相談または届出等

(3) 上記以外の利用

介護関係事業者の管理運営事務のうち、

- 1) 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- 2) 学生の実習への協力

2 利用範圍

- (1) 介護保険法で義務として明記されているもの

- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ② 居宅介護支援事業者等との連携
- ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
- ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等

(2) 行政機関等への対応として義務付けられているもの

- ① 市町村による文書等提出等の要求への対応
- ② 厚生労働大臣または都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
- ③ 都道府県知事による立入検査等への対応
- ④ 市町村が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等
- ⑤ 事故発生時の市町村への連絡

3 使用する期間

令和 年 月 日からJAめぐみの介護サービスの契約終了日まで

4 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと
- (3) JAが定める個人情報保護方針および規定等を遵守すること

17. 相談窓口、苦情・事故対応

○当事業所のサービスに関する相談や苦情・事故については、次の窓口で対応いたします。

事業所名	J Aめぐみの介護サービス 中濃営業所	J Aめぐみの介護サービス 可児営業所
担当者	泉 木 浩 二	多 賀 学
連絡先	TEL 0575-23-8157 FAX 0575-25-2322	TEL 0574-62-5330 FAX 0574-62-5315
その他	相談・苦情・事故については、担当者、管理者及び専門相談員が対応します。 不在の場合でも、対応した者が必ず「苦情・事故処理簿」を作成し、担当者、管理者及び専門相談員に引き継ぎます。	

○その他、お住まいの市町村役場及び岐阜県国民健康保険団体連合会においても苦情申出等ができます。

岐阜県国民健康保険団体連合会 (国保連)	所 在 地	岐阜市下奈良2-2-1 岐阜県福祉・農業会館内
	電 話 番 号	058(273)1111 (内2597)
	FAX番号	058(277)0431
	対 応 時 間	月曜日～金曜日 の 8:30～17:00

○緊急時、事故発生時の対応

サービス提供中に容体の変化・事故が発生した場合は、ご利用者様に対し応急処置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにお客様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡を行います。また、事故の状況及び事故に際して採った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、当事業所の介護サービスにより、お客様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。（当事業所は共栄火災海上保険株式会社と損害賠償責任保険契約を結んでおります。）

18. 運営法人の概要

名 称	めぐみの農業協同組合
代 表 者 名	代表理事 組合長 渡邊 健彦
法人本部所在地・連絡先	岐阜県関市若草通1-1 0575-23-5151
実 施 事 業 の 概 要	農協法に定める金融、共済、経済の事業 (観光事業、農機具販売、不動産事業、LPG事業、自動車販売、給油所事業)

令和 年 月 日

サービスの締結に当たり、重要事項および個人情報の取扱いについて説明しました。

☐ 所属事業所

所在地 岐阜県関市若草通1-1

名 称 JAめぐみの介護サービス中濃営業所

説明者_____

JAめぐみの介護サービス 殿

☐ 所属事業所

所在地 岐阜県可児市川合2228-4

名 称 JAめぐみの介護サービス可児営業所

説明者_____

利用者の家族
(代理人)

住所_____

氏名_____

利 用 者

住所 _____

氏名 _____

2. 利用者控

個人情報使用同意書

私（利用者及びその家族）の個人情報については、次に記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

記

1 使用する目的

(1) 内部での利用

- ① 利用者等に提供する介護サービス業務
- ② 介護保険事務
- ③ 介護サービスの利用者に係る事業所等の管理運営業務のうち、
 - 1) 入退所等の管理
 - 2) 会計・経理
 - 3) 事故等の報告
 - 4) 介護サービスの向上

(2) 他の事業者等への情報提供

- ① 事業所等が利用者等に提供する介護サービスのうち、
 - 1) 当該利用者に居宅サービスを提供する他の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等）や照会への回答
 - 2) その他の業務委託
 - 3) 家族等への心身の状況説明
- ② 介護保険事務のうち、
 - 1) 保険事務の委託
 - 2) 審査支払機関へのレセプトの提出
 - 3) 審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ③ 損害賠償などに係る共済連等への相談または届出等

(3) 上記以外の利用

介護関係事業者の管理運営事務のうち、

- 1) 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- 2) 学生の実習への協力

2 利用範圍

- (1) 介護保険法で義務として明記されているもの

- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ② 居宅介護支援事業者等との連携
- ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
- ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等

- (2) 行政機関等への対応として義務付けられているもの

- ① 市町村による文書等提出等の要求への対応
- ② 厚生労働大臣または都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
- ③ 都道府県知事による立入検査等への対応
- ④ 市町村が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等
- ⑤ 事故発生時の市町村への連絡

3 使用する期間

令和 年 月 日からJAめぐみの介護サービスの契約終了日まで

4 使用条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと
- (2) 個人情報を使用した会議、相手方、内容等の経過を記録しておくこと
- (3) JAが定める個人情報保護方針および規定等を遵守すること

重要事項説明書

1. 事業所の概要

事業所名	J Aめぐみの介護サービス 中濃営業所	J Aめぐみの介護サービス 可児営業所
所在地	〒501-3802 岐阜県関市若草通1-1	〒509-0201 岐阜県可児市川合2228-4
事業所指定番号	岐阜県2170200519号	岐阜県2173100781号
管理者	河 端 俊 治	多 賀 学
連絡先	TEL 0575-23-8157 FAX 0575-25-2322	TEL 0574-62-5330 FAX 0574-62-5315
サービス提供地域	岐阜県全域	

2. 事業所の職員体制

職 種	従事するサービス内容等	中濃(営)人員	可児(営)人員
管 理 者	管理者は、事業所の従業員及び業務の実施状況の把握及び業務の管理を一元的に行う。	1名	1名
専門相談員	専門相談員は、寝たきり等介護を要する高齢者等の身体状況介護環境等に応じて、福祉用具・介護用品が適切に使用されるように選定の相談・助言を行い、居宅サービス事業における事業の業務全般を行う。	7名	8名
配 送	配送は、専門相談員の助手として、事業の納品・回収を行う。	0名	0名
事 務 員	事務員は、居宅サービス事業における事業の必要な事務を行う。	2名	2名

3. 営業日及び営業時間

営 業 日	営 業 時 間
月曜日から金曜日まで 但し、12月31日～1月3日および祝祭日を除く。	午前9時00分から午後5時00分まで

4. サービス内容

- 要介護状態又は要支援状態（以下「要介護状態等」という。）の利用者に対し、適切な指定福祉用具貸与の提供
- 居宅介護支援事業者・他の居宅サービス事業者・市町村等との連絡調整

5. 指定福祉用具の取り扱い種目

指定福祉用具貸与の提供にあたり取り扱う種目は、厚生労働大臣が定める福祉用具貸与に係る福祉用具の種目とする。

6. サービス利用料及び利用者負担

- サービス利用料は、介護用品レンタルカタログに表示。
尚、利用者負担金は介護保険負担割合証に基づいた利用料となります。
- 支払方法：原則として、自動口座引落にてお支払頂きます。
但し、引落手続きにおいて、引落指定日に間に合わない場合、初回のみ現金にて徴収いたします。
引落日 ：翌月15日（J A）又は27日（J A以外の金融機関）
- 利用者がサービスの利用を開始前に中止をする際は、キャンセル料は不要です。
- レンタル料金設定
 - レンタル開始月のレンタル料
契約がその月の15日以前 → 1ヶ月分
契約がその月の16日以降 → レンタル料の半月分
 - レンタル終了月のレンタル料
解約がその月の15日以前 → レンタル料の半月分
解約がその月の16日以降 1ヶ月分
但し、初回導入月のレンタル料については最低契約期間1ヶ月分のレンタル利用料が発生します。
 - 継続利用で同一月内での入退院、入退所によるレンタル料については、在宅日数が16日以上は1ヶ月分15日以下は半月分の利用料となります。

7. 福祉用具の貸与

- 用具の配送は、ご依頼頂いた日時または、ご指定日に都合が合わない場合調整をはかり、2～3日中にお伺い致します。
- 専門相談員が商品を納入し、組み立て、ご希望の場所への据付けをさせていただきます。ご利用される方との適合状況も確認させていただきます。
- 商品の取扱いの説明及び、使用上の留意点について、納入時に商品を作動しながら、取扱説明書を用いて説明させて頂き、取扱説明書をお渡しします。
- 部品の磨耗や緩み等が発生した場合は、交換・修理させていただきます。
- 引上げはご依頼を頂いた日時に伺いますが、都合が合わない場合調整をはかり、2～3日中に引上げさせていただきます。

8. 運営方針

- 指定介護予防福祉用具貸与事業および指定福祉用具貸与事業（以下「事業」という。）の実施にあたっては、利用者が要介護状態等となった場合においても、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、利用者の心身の状態・希望及びそのおかれている環境を踏まえた適切な福祉用具の選定の援助・取付・調整等を行い、福祉用具を貸与することにより利用者の日常生活の便宜を図り、利用者を介護するものの負担の軽減を図ります。

- 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
- 事業にあたっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供するものとの連携に努めます。
- 前2項のほか、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成24年岐阜県条例第77号）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。

9. 衛生管理等

- 従業員の清潔の保持と健康状態について必要な管理を行うと共に、事業所の設備及び備品について、衛生的な管理に努めることとします。
- 回収した福祉用具については、適切な方法により速やかに消毒を行い、既に消毒が行われた福祉用具と消毒が行われていない福祉用具とを区別して保管するものとします。

10. その他運営に関する留意事項

- 当事業所は職員の資質向上のために研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備します。
 - 採用時研修 採用後2ヶ月以内
 - 継続研修
- 当事業所職員は正当な理由がなくその業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。
当事業所の職員であった者が業務から退いたときも、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持します。当事業所ではお客様の医療上緊急の必要がある場合又はサービス担当者会議等で必要がある場合に限り、あらかじめ文書による同意を得た上で、必要な範囲内で利用者又はその家族の個人情報を用います。
- 当事業所は、福祉用具貸与に関する記録を整備し、福祉用具貸与契約終了日から5年間保持するものとします。

11. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

12. 虐待防止のための措置に関する事項

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。

- 虐待防止に関する責任者

虐待防止に関する責任者	中濃営業所 泉 木 浩 二
	可児営業所 多 賀 学

- 虐待防止のための指針を整備するとともに、虐待の防止のための対策を行う検討委員会、従業員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的に開催しています。
- 利用者及び家族からの苦情処理体制の整備
- 事業者は、サービス提供中に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村に通報するものとします。

13. 身体的拘束等に関する事項

利用者又は他の利用者等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、身体的拘束等を行ってはならないものとする。

身体的拘束等を行う場合には、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なければならないものとする。

14. 禁止行為

- 職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）
- 職員に対する精神的暴力（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）
- 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

15. 災害発生時、感染症発生時の事業継続について

事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対し福祉用具貸与の提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な研修訓練、委員会等実施し、事業継続体制の構築に留意していきます。

16. 身分証携行義務

サービスを提供する従業者は常に身分証を携行し、利用者又は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。