

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、いったん利用者が利用料（10割）を支払い、その後市町村に対して保険給付分（9割）を請求することになります。

エ 利用者負担金の滞納が3ヵ月分以上ある場合（または4ヶ月以前の滞納がある場合）には、利用者負担金の未払金に対し、年利3%の延滞料を別途請求させていただきます。

※ 介護保険外のサービスとなる場合（サービス利用料の一部が制度上の支給限度額を超える場合を含む）には、全額自己負担となります（介護保険外のサービスとなる場合には、居宅サービス計画を作成する際に介護支援専門員から説明のうえ、利用者の同意を得ることになります）。

6 キャンセル

(1) 利用者がサービスの利用の中止をする際には、すみやかに所定の連絡先までご連絡ください。

全体窓口（連絡先）（電話）：083-976-2400

(2) 利用者の都合でサービスを中止にする場合には、できるだけサービス利用の前日までにご連絡ください。当日のキャンセルは、次のキャンセル料を申し受けることとなりますので、ご了承ください（ただし、利用者の容態の急変など、緊急やむを得ない事情がある場合は、キャンセル料は不要です）。

(3) キャンセル料は、利用者負担の支払いに合わせてお支払いいただきます。

時 期	キャンセル料	備 考
サービス利用日の前日まで	無 料	
サービス利用日の当日	利用者負担金の100%	

7 サービス利用に当たっての留意事項

(1) 利用者がヘルパーの交代を希望される場合には、できる限り対応しますので、前記のサービス提供責任者までご相談ください。

(2) サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項にご留意ください。

- ①ヘルパーは、医療行為や年金等の金銭の取扱いはいたしかねますので、ご了承ください（家事援助として行う買物等に伴う少額の金銭の取扱いは可能です）。
- ②ヘルパーは、介護保険制度上、利用者（要介護者）の介護や家事の準備等を行うこととされています。家族の方の食事の準備など、それ以外の業務については介護保険外のサービスとなりますので、ご了承ください。
- ③ヘルパーに対する贈り物や飲食等のもてなしは、ご遠慮させていただきます。

8 相談窓口、苦情対応

○当事業所ではお客様からの相談や苦情に対して、次の様な体制で対応致します。何かありましたら、先ず苦情受付担当者にご一報願います。

担 当	役 割	担当者名および連絡先
苦情受付 担当者	苦情の受付、 確認、記録	山田 裕昭 電話番号： 083-976-2400 F A X : 083-976-2403 対応時間：(月)～(土) 8:30～17:30
苦情解決 責任者 (事務長)	苦情の解決	宮地 正浩 電話番号： 083-976-2400 F A X : 083-976-2403 対応時間：(月)～(土) 8:30～17:30
第三者委員 (青藍会グループ全体を包括)	苦情の解決に対する助言、 苦情の直接受付	梶田 ヨシコ (前 佐山地区 民生委員) 山口市佐山2294 電話番号： 083-989-3287 末宗 諭史 (小原地区民生・児童委員) 山口市黒川765-6 電話番号： 083-924-6503 武田 宏子 (湯田地区 民生委員) 山口市神田町9-16 電話番号： 083-924-3091 重富 建久 (宮野地区 民生委員) 山口市宮野下311-2 電話番号： 083-925-1812

○公的機関においても、次の機関において苦情申出等ができます。

山口市介護保険課	所在地：山口市亀山2-1 電話番号：083-934-2795
山口県国民健康保険団体 連合会（国保連）	所在地：山口市朝田1980-7 電話番号：083-995-1010

9 緊急時の対応方法

○緊急時等には、次の窓口までご連絡ください。速やかに必要な措置を講じ、対応いたします。

責任者名および連絡先	
責任者名：	山田 裕昭
電話番号：	083-976-2400
FAX：	083-976-2403
対応時間：	(月)～(土) 8:30～17:30

10 事故・問題発生時の対応

事故・問題が発生した場合、利用者の状態を確認し、必要な処置を行いません。事故・問題の発生状況、利用者の状態については「事故報告書」に記録を残し、管理者より利用者のご家族に報告をします。また、必要であれば関連部署、市町村にも連絡をします。

各部署で発生した事故・問題に対して、管理者は自分の部署の職員と発生した事故・問題について「事故報告書」を基に対処方法を検討、決定し、是正処置を行います。また、管理者は発生した事故・問題の内容を確認し、その事故・問題の発生原因を職員と共に究明し、再発防止に努めます。

11 当社の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 青藍会
代表者名	理事長 阿武 義人
本社所在地・電話	所在地：山口市吉敷中東一丁目1-2 電話番号：083-933-6000
業務の概要	訪問看護ステーション、ヘルパーステーション、夜間対応型ヘルパーステーション、デイサービスセンター、グループホーム、在宅介護支援センター、居宅介護支援事業所、有床診療所、短期入所施設、保育園、有料老人ホーム、住宅、特別養護老人ホームの設置経営
事業所数	27

【説明確認欄】

平成 年 月 日

サービス契約の締結に当たり、上記により重要事項を説明しました。

(事業所) 社会福祉法人 青藍会 理事長 阿武 義人 印
ハートホーム新山口ヘルパーステーション 山口市小郡平成町1-18

サービス契約の締結にあたり、上記のとおり説明を受けました。

(利用者) 住所 _____

氏名 _____ 印

(連帯保証人1) 住所 _____

氏名 _____ 印

(連帯保証人2) 住所 _____

氏名 _____ 印

(別紙資料)

**ハートホーム新山口ヘルパーステーション 利用料金
(訪問介護)**

【介護保険料法定利用料自己負担金】

○訪問介護費：(1回あたり)

身体介護が中心の場合	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満	1時間以上 1時間30分未満
	170円	254円	402円	584円 (以降30分を増す毎に 83円を加算)
生活援助が中心の場合	20分以上 45分未満			45分以上
	190円			235円
身体介護に引き続き 生活援助を行った場合	20分以上 45分未満			
	70円 (以降25分を増す毎に70円を加算。210円を限度とする)			
6:00～8:00、 18:00～22:00の場合	上記料金の1.25倍			
22:00～6:00の場合	上記料金の1.5倍			
2人の訪問介護員による訪問の場合	上記料金の2.0倍			
特定事業所加算(Ⅱ)	上記料金の1.1倍			

○各種加算

初回加算 (1月あたり)	200円
緊急時訪問介護加算 (1回あたり)	100円
生活機能向上連携加算 (1月あたり)	100円
指定訪問リハビリテーション事業所と 連携を行った場合	
介護職員処遇改善加算(Ⅰ) 上記訪問介護費及び各種加算の4.0%に相当する額	

【その他利用料金】

通常のサービス提供地域外への訪問に要する費用	実費
------------------------	----

【手数料等】

口座引落手数料 (口座引落1件につき)	50円
利用料支払い延滞料 (滞納が3ヵ月分、または4ヶ月以前の滞納がある場合)	未払金に対して年利3%