重要事項説明書　（介護予防型訪問サービス）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定介護予防型訪問サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「大阪市訪問型サービス（第１号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成 29 年４月１日）」の規定に基づき、指定介護予防型訪問サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

１　指定介護予防型訪問サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人徳洲会
代表者氏名	理事長（りじちょう）　東上　震一
本社所在地 （連絡先及び 電話番号等）	大阪市北区梅田１丁目３番１－１２００号 TEL　06-6346-2888　　FAX　06-6346-2889
法人設立年月日	昭和 50 年 1 月 9 日

２　利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	医療法人徳洲会　ヘルパーステーション和―なごみー
介護保険指定 事業所番号	大阪市指定　2775809607
事業所所在地	大阪市平野区瓜破東１丁目１１番１９号
連絡先 相談担当者名	TEL06-6790-3311　FAX06-6701-2533 管理者：山口　直子
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市平野区、大阪市東住吉区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	医療法人徳洲会　ヘルパーステーション和―なごみー（以下「事業所」という。）において実施する指定介護予防型訪問サービス事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定めることにより、指定介護予防型訪問サービスの円滑な運営管理を図るとともに、要支援状態にある利用者に対し、指定介護予防型サービスの円滑な運営委管理を図るとともに、利用者の意思および人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定介護予防型訪問サービスの提供を確保することを目的とする。
運営の方針	・この事業所が実施する指定介護予防型訪問サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、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支援を行うものとする。 ・指定介護予防型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本とした立ったサービス提供に努めるものとする。 ・指定介護予防型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し計画的に行い、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。 ・指定介護予防型訪問サービスの実施に当たっては、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、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保険医療サービスおよび福祉サービスを提供する者との連携に努めるものとする。前項のほか「大阪市訪問型サービス(第一号訪問事業)の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱(平成 29 年 4 月 1 日)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日から金曜日まで　祝日、12 月 31 日から 1 月 3 日までを除く
営　業　時　間	午前 8 時 30 分から午後 5 時まで

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日まで　祝日、12 月 31 日から 1 月 3 日までを除く
サービス提供時間	午前 8 時 30 分から午後 6 時まで

(5)事業所の職員体制

管理者	山口　直子

	職　務　内　容	人 員 数
管理者	1　従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 2　従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。	常　勤　1 名

サービス提供責任者	1　指定介護予防型訪問サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2　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ます。 3　サービス担当者会議への出席等により、介護予防支援事業者等と連携を図ります。 4　訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 5　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6　訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 7　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8　利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護予防型訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容、サービスの提供を行う期間等を記載した介護予防型訪問サービス計画を作成します。 9　介護予防型訪問サービス計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 10　介護予防型訪問サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防型訪問サービス計画書を利用者に交付します。 11　介護予防型訪問サービス計画に基づくサービスの提供に当たって、当該計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画等を作成した指定介護予防支援事業者等に少なくとも月 1 回報告します。 12　介護予防型訪問サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも１回は、当該計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。 13　上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防型訪問サービス計画の変更を行います。 14　その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常　勤　3 名 非常勤　0 名
訪問介護員	1　介護予防型訪問サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な身体介護又は生活援助のサービスを提供します。 2　サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3　サービス提供後、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。 4　サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常　勤　7 名 非常勤　11 名
事務職員	第１号事業支給費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常　勤　0 名 非常勤　0 名

３　提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類	サ　ー　ビ　ス　の　内　容
介護予防型訪問サービス計画の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）等に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた介護予防型訪問サービス計画を作成します。
食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く）等）の調理を行います。
更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
移動･移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
服薬介助	配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。

自立生活支援のための見守り的援助(安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等)	○ ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 ○ 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行い、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。 ○ 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。 ○ 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。)を行います。 ○ 移動時、転倒しないように側について歩きます。(介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。) ○ 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で必要な時だけ介助)を行います。 ○ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう又は思い出してもらうよう援助する。 ○ 認知症の高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。 ○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促し、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。 ○ 利用者と一緒に手助け及び見守りしながら行う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。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付け(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。 ○ 車いす等での移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
調理	利用者の食事の用意を行います。
掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	利用者の衣類等の選択を行います。

⑵ 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

① 医療行為
② 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
③ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
④ 利用者の同居家族に対するサービス提供
⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食

⑦ 身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
⑧ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為
⑨ 嗜好品の買い物

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）
※別紙参照

◇ 第１号事業支給費として不適切な事例への対応について

(1) 次に掲げるように、第１号事業支給費として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められた場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- 自家用車の洗車・清掃 等
-

② 「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

- 草むしり
- 花木の水やり
- 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- 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
- 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- 植木の剪定等の園芸
- 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(2) 第１号事業支給費の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、介護予防支援事業者等又は市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、配食サービス等の生活支援サービス、特定非営利活動法人（ＮＰＯ法人）などの住民参加型福祉サービス、ボランティアなどの活用のための助言を行います。

(3) 上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。なおその場合は、介護予防サービス計画等の

策定段階における利用者の同意が必要となることから、介護予防支援事業者等に連絡し、介護予防サービス計画等の変更の援助を行います。

4　その他の費用について

①　交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は片道 5km 未満は 200 円、5km 以上は 500 円を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	利用の前日までに連絡があった場合	キャンセル料は不要です
	当日の 10 時までにご連絡のない場合	1 律　1，000 円
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院･外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。	

5　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）
その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア　利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ　上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 20 日までに利用者あてにお届け又は郵送します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 **（ア）請求月の２７日までに指定口座へ振込をお願いします。　※別紙参照** **（イ）利用者様契約の指定口座より、請求月の 27 日 振替させて頂きます。※27 日が土日祝の時は 翌営業日の振替とさせて頂きます。** **（ウ）現金支払い （※ 上記、ア・イの方法が不可能な場合のみ）** イ　お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日からひと月以上遅延し、さらに支払いの督促から 5 日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6　サービスの提供に当たって

（1） サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要

支援認定の有無及び要支援認定の有効期間等）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

(2) 利用者が要支援認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、介護予防支援等が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

(3) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン)」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定介護予防型訪問サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「介護予防型訪問サービス計画」を作成します。なお、作成した「介護予防型訪問サービス計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

(4) サービス提供は「介護予防型訪問サービス計画」に基づいて行います。なお、「介護予防型訪問サービス計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。

(5) 訪問介護員等に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

(6)サービスの中止・変更

以下の場合には、利用者又はご家族に連絡の上、サービスを中止又は変更する場合があります。

・天候不順（台風、降雪等）又は、地震等、災害によりサービスの実施が困難な時。

7　虐待の防止について

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。

(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　山口　直子

(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) 従業者に対する虐待防止を啓発･普及するための研修を実施しています。

(5) 介護相談員を受け入れます。

(6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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、これを市町村に通報します。

8　身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 緊急性‥‥‥直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

(2) 非代替性‥‥身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

(3) 一時性‥‥‥利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

9　秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	ア　事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。 イ　事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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。 ウ　また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 エ　事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	ア　事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 イ　事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意を

	もって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 ウ　事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

10　緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合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、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医：氏名	
医療機関名	
住所・電話番号	

11　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防型訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定介護予防型訪問サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

大阪市平野区、東住吉区	13 ページの苦情申立窓口に同じ
公的団体の窓口	13 ページの苦情申立窓口に同じ
居宅介護支援事業所名・所在地	
担当居宅介護支援専門員・氏名	
担当居宅介護支援専門員・電話番号	

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	業務上発生した事故など

12　身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

13　心身の状況の把握

指定介護予防型訪問サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14　介護予防支援事業者等との連携

⑴ 指定介護予防型訪問サービスの提供に当たり、介護予防支援事業者等及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

⑵ サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「介護予防型訪問サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等に速やかに送付します。

⑶ サービスの内容が変更された場合又はサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面又はその写しを速やかに介護予防支援事業者に送付します。

15

サービス提供の記録

⑴ 指定介護予防型訪問サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。
⑵ 上記のサービス提供記録は、提供の日から５年間保存します。
⑶ 利用者は、事業者に対して、保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15 衛生管理等

⑴ 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

⑵ 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

16　業務継続計画の策定等

⑴感染症にかかる業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
⑵感染症及び災害に係る研修を定期的に（年１回以上）に行います。
⑶感染症や災害が発生した場合において迅速に行動ができるよう、訓練を実施します。

17　衛生管理等

⑴ 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
⑵ 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
⑶ 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。

(4) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。

18　指定介護予防型訪問サービスのサービス内容の見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの介護予防サービス計画等に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

(1)　サービス提供責任者（介護予防型訪問サービス計画を作成する者）

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（連絡先：　06-6790-3311）

(2)　提供予定の指定介護予防型訪問サービスの内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護保険適用の有無	利用料（月額）	利用者負担額（月額）
月					
火					
水					
木					
金					
土					
日					
1週間当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額				円	円

(3)　その他の費用

① 交通費の有無	重要事項説明書 4-①に記載のとおり
②キャンセル料	重要事項説明書 4-②に記載のとおり
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。
④通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費を請求致します。

(4)　１ヶ月当たりのお支払い額（利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヶ月以内とします。

19　サービス提供に関する相談、苦情について

(1)　苦情処理の体制及び手順

①　提供した指定介護予防型訪問サービスに係る利用者及びその家族からの相談及び苦情

を受け付けるための窓口を設置します。(13 ページに記す【事業者の窓口】のとおり)

② 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします。
苦情または相談があった場合は、必要に応じ訪問し、状況の確認を行います。
対応内容に基づき、必要に応じ関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。
事業所の管理者にあてて苦情内容の確認を迅速に行うとともに共同で対応します。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	ヘルパーステーション和―なごみー
申請するサービスの種類	介護予防・日常生活支援総合事業

措　置　の　概　要
1　利用者様からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置等 ・相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。 常設窓口：　電話　06-6790-3311　　FAX　06-6701-2533 担当者：　　山口　直子 ※利用者にはこの内容の印刷物を配布し、周知する予定にしている。 ・相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成している。 ・担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いている。 **2　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順** ・苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。 ・管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。 ・相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。 ・対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ 必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。)

3　その他参考事項

・事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し、対処する。

⑶苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーション和―なごみー 管理者　山口　直子	(所 在 地)大阪市平野区瓜破東 1-11-19 (電話番号)06-6790-3311(ﾌｧｯｸｽ番号)6701-2533 (受付時間)月～金曜日（祝日除く） 9～17 時まで
【大阪市平野区の窓口】 平野区保健福祉センター	(所 在 地)大阪市平野区背戸口 3-8-19 (電話番号)06-4302-9859 (受付時間)月～金曜日（祝日除く） 9～17 時 30 分まで
【大阪市東住吉区の窓口】 東住吉区保健福祉センター	(所 在 地)大阪市東住吉区東田辺 1-13-4 (電話番号)06-4399-9859 (受付時間)月～金曜日（祝日除く） 9～17 時 30 分まで
【大阪市の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 （指定・指導グループ）	大阪市中央区船場中央３丁目１番７－３３１ 電話：06-6241-6310 受付時間：9：00～17：30 まで

20　提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無

21　この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等又は情報公表システム上）に掲載・公表します。

22　重要事項説明の年月日

上記内容について、「大阪市訪問型サービス（第１号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成 29 年４月１日)」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

事業者	所　在　地	大阪市平野区瓜破東１丁目１１番１９号
	法　人　名	医療法人徳洲会
	代 表 者 名	理事長　　東上　震一　　印
	事 業 所 名	医療法人徳洲会　ヘルパーステーション和―なごみー
	説明者氏名	

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	
代筆の場合の代筆者の氏名続柄（代筆でない場合は記入不要）	住　所	
	氏　名	
代理人	住　所	
	氏　名	