

## 重要事項説明書

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訪問介護サービスについて、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、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成 24 年大阪府条例第 115 号）」第 10 条の規定に基づき、指定訪問介護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 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人誠人会
代表者氏名	理事長 與田紘一郎
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府泉南郡岬町多奈川谷川 1849 番地の 11 TEL 072-495-0801 FAX 072-495-0805
法人設立年月日	昭和 62 年 12 月 21 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	医療法人誠人会 訪問介護ステーション花水木
介護保険指定 事業所番号	2771201437
事業所所在地	大阪府泉南郡岬町多奈川谷川 1849 番地の 11
連絡先 相談担当者名	072-495-0815 管理者 山崎壽子
事業所の通常の 事業の実施地域	岬町・阪南市・和歌山市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問介護ステーション花水木では、要介護状態にあり、在宅生活を送られる利用者に対して、適正な訪問介護を提供し、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的とします。
運営の方針	利用者の尊厳を守り、常に利用者様の立場に立ってサービスを提供します。 利用者様が、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支援します。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日 ※ただし、祝日、第 2・4・5 土曜日、5 月 1 日、 12 月 29 日～1 月 3 日を除く
営業時間	午前 9 時～午後 5 時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	営業日に準じますが、電話等により 365 日 24 時間常時連絡が可能です
サービス提供時間	午前 9 時～午後 5 時 上記の営業時間・サービス提供時間のほか電話等により、24 時間常時連絡が可能です

(5) 事業所の職員体制

管理者	山崎壽子
-----	------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li><li>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。</li></ol>	常勤 1名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。</li><li>3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li><li>4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li><li>5 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。</li><li>6 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と連携を図ります。</li><li>7 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。</li><li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li><li>9 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。</li><li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>11 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。</li></ol>	1名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>	2.5名以上

### 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
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）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訪問介護計画を作成します。
身体介護	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	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。
	食事介助	食事の介助を行います。
	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の援助	○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。 ○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。 ○排泄等の際の移動時、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。） ○洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他必要な家事	その他、利用者に応じた必要な家事を行います。

#### (2) 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

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

サービス提供区分		提供時間帯	介護報酬額	ご利用者様負担額		
				1割	2割	3割
身体介護	20分未満 (身体0)	昼間(8:00-18:00)	1,698円	170円	340円	510円
		早朝、夜間(※)	2,125円	213円	425円	638円
		深夜(22:00-6:00)	2,552円	256円	511円	766円
	20分以上 30分未満 (身体1)	昼間(8:00-18:00)	2,542円	255円	509円	763円
		早朝、夜間(※)	3,178円	318円	636円	954円
		深夜(22:00-6:00)	3,813円	382円	763円	1,144円
	30分以上 1時間未満 (身体2)	昼間(8:00-18:00)	4,032円	404円	807円	1,210円
		早朝、夜間(※)	5,043円	505円	1,009円	1,513円
		深夜(22:00-6:00)	6,054円	606円	1,211円	1,817円
身体生活介護	20分以上 30分未満の身体 (身体1生活1)	昼間(8:00-18:00)	3,219円	322円	644円	966円
		早朝、夜間(※)	4,022円	403円	805円	1,207円
		深夜(22:00-6:00)	4,834円	484円	967円	1,451円
生活援助	45分以上 (生活3)	昼間(8:00-18:00)	2,292円	230円	459円	688円
		早朝、夜間(※)	2,865円	287円	573円	860円
		深夜(22:00-6:00)	3,438円	344円	688円	1,032円

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額99/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額	算定回数等
介護職員等処遇改善加算Ⅲ	所定単位数 の 18.2%	左記の単位数 × 地域区分	左記の 1 割 左記の 2 割 左記の 3 割	1 回につき
初回加算	200	2,084 円	1 割: 209 円 2 割: 417 円 3 割: 626 円	初回のみ

※介護職員等処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※地域区分別の単価（6 級地 10.42 円）を含んでいます。

◇ 保険給付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、保険給付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) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する軽度生活援助事業、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、居宅サービス計画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、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画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	<p>利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。</p> <p>なお、自動車を使用した場合は</p> <p>(1) 実施地域を超えた地点から 5 キロメートル未満 500 円</p> <p>(2) 実施地域を超えた地点から 5 キロメートル以上 1,000 円</p> <p>により請求いたします</p>
-------	--

#### 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	<p>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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日頃までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
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	<p>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、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ) 現金支払い</p> <p>イ お支払いの確認をしたら、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いたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※ 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 2 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 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 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	山崎壽子
	連絡先電話番号	072-495-0815
	同ファックス番号	072-495-0805
	受付日及び受付時間	月～金/第1・3土曜日 午前9時～午後5時

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 7 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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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所にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護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、居宅介護支援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、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、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「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」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「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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、すべて当事業所が行います。実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 8 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 山崎 壽子
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催（1年に1回以上）し、その結果について従業員に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業員に対して、虐待防止を防止するための定期的な研修を実地しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者（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。

(6) その他虐待防止のための必要な措置

成年後見制度の利用支援

9. 身体拘束等の原則禁止

当事業所では、原則として利用者様に対して身体的拘束等を行いません。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、以下の①～③の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者様の心身状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また当事業所として、身体的拘束等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	直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。
②非代替性	身体拘束等以外に、代替する介護方法外ない場合。
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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

(1) 身体拘束等を行う場合の手続きについて

当事業所では、「身体拘束適正化検討委員会」を設置しています。

当該委員会は、身体的拘束等のための対策を検討する委員会を定期的に開催（1年に1回以上）し、身体拘束等の実施の有無、経過報告、改善等を検討・決定し、その結果について従事者に周知徹底を図っています。

- ①身体拘束の実施には、留意事項①②③を踏まえて、実施する時間・期間・改善方法等を含め、あらかじめ利用者様又はその家族に説明して同意を頂きます。
- ②「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」に身体拘束にかかる様態及び時間、その際の利用者様の心身の状況、緊急やむを得ない理由等を記録します。
- ③身体拘束の解除（改善方法）、期間の見直し等について、委員会で検討し、その結果等を利用者様又はその家族に説明して同意を頂き、直ちに身体拘束等を解除します。

※身体拘束等の必要性について、ご家族の要望だけでは実施しません。

(2) 身体拘束等廃止のための担当者を選任しています。

(3) 従事者に対して、身体拘束等廃止にするための定期的な研修を行っています

10. 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>エ 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又は</p>
--------------------------	---

	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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>

#### 11. 緊急時の対応について

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。

#### 12. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家、利用者に係る居宅介護支援事業者等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訪問介護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。

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	一般社団法人 全国訪問看護事業協会
保険名	居宅サービス事業者・居宅介護支援事業者総合保障制度
保障の概要	賠償責任保険

#### 13. 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。

#### 14. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者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。

## 15. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者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。
- (2) 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「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) 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居宅介護支援事業者に送付します。

## 16. サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- (2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。
- (3) 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。

## 17. 衛生管理等

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 事業者において感染症が発生し、又まん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - ①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底しています。
  - ②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
  - ③従業員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

## 18. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染者や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

## 19. 指定訪問介護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、あなたの居宅サービス計画に沿って、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したものです。

- (1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏名 畑中 由佳 （連絡先：072 (488) 2977）

- (2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担金額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス 区分・種類	サービス内容	介護保険適用 の有無	利用料	利用者 負担額
月		身体介護	入浴介助	○		
火						
水						
木		生活援助	居宅の清掃	○		
金						
土						
日						
1週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

(3) 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）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。事実のお支払いは、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。

## 20. 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 提供した指定訪問介護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。（下表に記す【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。
  - 管理者は当該職員に事実確認を行う
  - 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内容を翌日までには連絡する）

### (2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 医療法人誠人会 訪問介護ステーション花水木	所在地：大阪府泉南郡岬町 多奈川谷川 1849 番地の 11 電話番号：072-495-0815 ファックス：072-495-0805 受付時間：月～土曜日 （祝日、第 2・4・5 土曜日、 5 月 1 日、12 月 29 日から 1 月 3 日を除く） 午前 9 時～午後 5 時
<b>【指定・指導担当課の窓口】</b> 泉佐野市広域福祉課	所在地：大阪府泉佐野市 市場東 1 丁目 295 番地の 3 電話番号：072-493-2222 ファックス：072-462-7780 受付時間：月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 受付時間：午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 岬町役場 高齢福祉係 介護保険係	所在地：大阪府泉南郡岬町深日 2000-11 電話番号：072-492-2716（高齢福祉係） ファックス：072-492-27038（介護保険係） 受付時間：月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 受付時間：午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分
<b>【市町村（保険者）の窓口】</b> 阪南市役所 健康部 介護保険課	所在地：大阪府阪南市尾崎町 35 番地の 1 電話番号：072-471-5678（代表） 受付時間：月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 受付時間：午前 8 時 45 分～午後 5 時 15 分
<b>市町村（保険者）の窓口】</b> 和歌山市役所 福祉局 社会福祉部 高齢者・地域福祉課	所在地：和歌山市七番丁 23 番地 電話番号：073-435-1063 ファックス：073-435-1268 受付時間：月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 受付時間：午前 8 時 30 分～午後 5 時 15 分
<b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府国民健康保険団体連合会 苦情相談担当	所在地：大阪府中央区常磐町 1 丁目 3 番 8 号 中央大通 FN ビル内 電話番号：06-6949-5418 ファックス：073-435-1268 受付時間：月～金曜日 （祝・休日、年末年始を除く） 受付時間：午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分

21. 提供する第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	有 ・ 無

22. その他運営に関する重要事項

（ハラスメント）

事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動

又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたもの等により、訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとする。

23. 重要事項説明の年月日

上記内容について、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例(平成24年大阪府条例第115号)」第10条の規定に基づき、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	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者	所在地	大阪府泉南郡岬町多奈川谷川 1849 番地の 11
	法人名	医療法人誠人会
	代表者名	理事長 與田紘一郎 印
	事業所名	医療法人誠人会 訪問介護ステーション花水木
	説明者氏名	畑中 由佳 印

事業者から上記内容の説明を受け、同意しました。

利用者	住所	
	氏名	印

上記署名は、私が代行しました

代理人	住所	
	氏名	印