

訪問介護・介護予防訪問介護 重要事項説明書

あなた（またはあなたの家族）が利用しようと考えている訪問介護（介護予防訪問介護）サービスについて、契約を締結する前に知っておいて頂きたい内容を、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、「大阪府指定居宅介護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（大阪府条令第 116 号）」に基づき、訪問介護（介護予防訪問介護）契約締結に際して、事業者があらかじめ説明しなければならない内容を記したものです。

1 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	特定非営利活動法人サンキューネット
代表者氏名	理事長 國司 隆子
本社所在地	〒584-0079 富田林市五軒家 1-4-11
法人設立年月日	平成 12 年 4 月 3 日

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地など

事業所名称	サンキューネット・ヘルパーステーション
介護保険指定事業者番号	大阪府指定 2774901231
事業所所在地	〒584-0078 富田林市加太 1-16-24
連絡先 相談担当者名	TEL 072-365-2352 FAX 072-365-2362 相談担当者名 ()
通常の事業の実施区域	富田林市・大阪狭山市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適正な指定訪問介護（介護予防訪問介護）の提供を実施することを目的とする。
-------	---

運営方針	<ol style="list-style-type: none"> 1. この事業所が実施する訪問介護事業は、利用者が要介護状態など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に配慮して、身体介護、その他の生活全般にわたる援助を行う。 2. この事業所が実施する介護予防訪問介護事業は、介護保険の基本理念である自立支援の考え方にに基づき、介護という行為を媒介しながら利用者の生活への希望や意欲を回復し、その人らしい生活や尊厳を取り戻していく為の積極的なケアを行うために①利用者本人にできることは可能な限り自分でやっていただくという考え方のもとに、②本人の生活能力を引き出すためのサービスを適切に組み合わせて、③手助けする場合もできる限り本人の持つておられる能力を活かす工夫をし、④「利用者ができないことを介護者が補うケア」から利用者と共に利用者の「できること」を発見して引き出し、これを拡大し利用者の主体的な活動と参加を高めることを目指したケアを行う。 3. 事業に当っては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、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者との連携に努める。
------	--

(3) 事業所窓口の運営日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（但し、1月1日から1月3日を除く）
営業時間	8：30～17：30

(4) サービス提供可能な日と時間帯

営業日	月曜日～土曜日（但し、1月1日から1月3日を除く）
営業時間	9：00～17：00

(5) 事業所の職員体制

管理者	(職名) 管理者 (氏名) 國司 隆子
-----	------------------------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定訪問介護（介護予防訪問介護）の利用の申込みに係る調整を行います。 2 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問介護（介護予防訪問介護）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、サービスの提供を行う期間等を記載した訪問介護計画（介護予防訪問介護計画）（以下「介護計画」という）を作成します。 3 「介護計画」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。 4 「介護計画」の内容について、利用者の同意を得たときは介護計画書を利用者に交付します。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向、介護サービスの実施状況の把握（「モニタリング」という）を行いません。 6 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護計画の変更を行います。 7 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。 8 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等と連携を図ります。 9 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。 10 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 11 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。 12 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 13 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2名 非常勤2名

訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 「介護計画」に基づき、指定訪問介護(介護予防訪問介護)のサービスを提供します。 2 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。 3 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。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。 	常勤 1名 非常勤 26名
-------	---	---------------------

訪問介護職員の員数については業務の状況により若干の変動があります。

3 提供するサービスの内容と料金及び利用料について

(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
「介護計画」の作成 (訪問介護・介護予防訪問介護)	訪問介護にあつては利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した「居宅サービス計画書」(以下「ケアプラン」という)、介護予防訪問介護にあつては利用者に係る担当包括支援センターまたは同センターから委託を受けた居宅介護支援事業者から提示された「介護予防サービス・支援計画表」(以下「ケアプラン」という)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「介護計画」を作成します。

訪問介護

身体介護	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(腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)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	<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含みます。）を行います。 ○ 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みます。）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に必要な時だけ介助）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） ○ 車イス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。 ○ 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	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	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	通院等のための乗降又は降車の介助	通院等に際して、ヘルパーが運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

介護予防訪問介護

(1)	介護予防訪問介護費（Ⅰ）… 1週に1回程度
(2)	介護予防訪問介護費（Ⅱ）… 1週に2回程度
(3)	介護予防訪問介護費（Ⅲ）… 1週に2回を超えた場合

* 前項に定める指定訪問介護（介護予防訪問介護）の内容は、厚生労働省令として定められる「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」及びこの基準に関連する通知等に規定する介護費の単位数が算定可能なもの[㊥]に限ります。

㊥ 介護予防訪問介護で行う生活援助は、本人が自力で家事等を行うことが困難な場合であって、家族等の支え合いや他の福祉施策等の代替サービスが利用できないとマネジメント上判断された場合のみサービス

を提供します。

- * 訪問介護では、ケアマネジャーから提示された「ケアプラン」に基づいて、面談の上、個別に「介護計画」を作成し、サービスを提供します。
- * 介護予防訪問介護では、担当包括支援センターまたは同センターから委託を受けた居宅介護支援事業者から提示された「ケアプラン」に基づいて、面談の上、個別に「介護計画」を作成し、サービスを提供します。
- * サービス内容や曜日の変更が必要な場合は、担当のケアマネジャーにご相談下さい。変更の内容によっては、面談の上、「介護計画」を見直し作成の上、サービス提供致します。

(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なう宗教活動、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、利用者負担額について

〈サービス利用料金〉 (料金表を参照下さい)

ご契約者の要介護(要支援)度に応じたサービス利用料金から介護保険(介護予防)給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

① 訪問介護費について

※早朝(午前6時～午前8時)、夜間(午後6時～午後10時)の場合は、法令で定められた割り増し料金(25%増し)となります。

※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、「ケアプラン」及び「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、「ケアプラン」の変更の援助を行うとともに「介護計画」の見直しを行いません。

※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が「ケアプラン」及び「介護計画」に位置付けられ、2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、所定単位数の100分の200に相当する単位数が算定され、利用料は所定額の2倍となります。

※要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

※要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

② 介護予防訪問介護費について

※提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※適切なサービス提供等により結果的に、利用者の状態が改善する等、当初のサービス提供区分において想定されたよりも少ないサービス提供になること、又はその逆に多くのサービス提供になることがあり得ますが、その場合であっても月の途中での支給区分の変更は行いません。

なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による介護計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合

上記①②に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。

この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(4) 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

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

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

- ・ 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（介護予防の場合は地域包括支援センター又は同センターから委託を受けた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。

※ 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「たすけあいサービス」をご希望される場合は、別途「たすけあい契約」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が可能です。なおその場合は、「ケアプラン」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、地域包括支援センター又は同センターから委託を受けた居宅介護支援事業者に連絡し、「ケアプラン」の変更の援助を行います。

(5) ご利用に当たって

① ホームヘルパーの役目は、本来ご利用者様ご自身がされてきた生活動作

が加齢や障害などで出来にくくなってきたことを手助けさせて頂き、ご利用様が可能な限り自立した生活を続ける事が出来るようにサービス提供を行う事なので、ヘルパーに任せきりではなく、ご利用様のお出来になる範囲内で一緒に生活動作をさせて頂くのが基本となります。

- ② サービス時間には、ヘルパーが行う記録（連絡帳・記録表の記入）の時間も含まれていますので、あらかじめご了承ください。
- ③ 記録表にヘルパーが活動した時間を記入しますので、利用者様ご自身でご捺印下さい。
- ④ サービス内容やご利用の日時等について変更したい場合、ご利用者様担当のケアマネジャーにご連絡下さい。
- ⑤ ヘルパー訪問にあたって、お茶やお菓子等の接待、個人的なお付き合いや連絡などは、規則で禁じられていますのでよろしくお願いします。
- ⑥ ヘルパーが訪問した時、ご利用者様ご不在の時は、サービス提供できません。また、サービスご利用時間中に、畑や、ご近所にちょっと出かけるなども、“ご利用者様ご不在”に該当し、ヘルパーはサービス提供できませんので、くれぐれもお出かけにならないようお願いします。
- ⑦ ご利用者様と一緒に車に乗っての外出や買物、通院介助などが必要な場合は、あらかじめご利用者様担当のケアマネジャーにご相談下さい。
- ⑧ 通院や外出の付き添いの時に必要な交通費は、ヘルパーの分もご負担頂きます。
- ⑨ お買物などでの代金の精算は、必ずその日のサービス時間内に完了して下さい。
- ⑩ 生活援助については、サービス提供時間に家族の方がおられる場合や来客時は、サービス提供できませんので、あらかじめヘルパーステーションにご連絡下さい。
- ⑪ ヘルパーに対してのセクハラがあると、契約解除の通知をすることとなります。

4 その他の費用について

キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。	
	ご利用日の前営業日 17:00 までにご連絡の場合	キャンセル料は頂きません
	ご利用日の当日の連絡の場合	1000円
※ ただし、利用者の病変、急な入院などの場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
※ 利用者ご本人が不在の時は、サービス提供できません。		

※サービス提供当日、利用者（家族を含む）に酒気帯びある時は、サービス提供できませんので予めご了承ください（ヘルパー訪問時に判明した時は直ちに退出いたします）。その場合は1提供あたりの料金の実費50%を請求致します。

5 利用料、その他の費用の請求及び支払方法について

① お客様のお住まいで、サービスを提供するために必要な、水道、ガス、電気などの費用は、お客様のご負担となります。

② 料金のお支払方法

請求書は利用明細書を添えて、毎月10日付けにて前月分の請求をいたしますので、請求月の末日までにお支払い下さい。

お支払い頂きますと領収書を発行しますので、必ず保管をお願いします。

お支払いの方法は、下記のいずれか、ご契約の際にお選びください。

- 「郵便貯金からの自動引き落とし」
- 「郵便局払い込み用紙」
- ゆうちょ銀行へ振込み(振込み手数料は利用者負担)

店名 四〇八 (読み ヨンゼロハチ)

店番 408 普通預金 口座番号 6463483

③ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの催促から14日以内にお支払いのない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払い頂くこととなります。

6 担当ヘルパー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、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者名	國司 千恵子
	電話番号	072-365-2352
	ファックス番号	072-365-2362
	受付日及び 受付時間	月曜日～土曜日 8:30～17:30

※ 担当ヘルパーの変更に関しましては、ご利用者のご希望を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、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたって

(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(要支援)認定の有無及び認定の有効期間）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者にお知らせください。

- (2) 利用者が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（介護予防支援）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、認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている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します。
- (3) 利用者に係る「ケアプラン」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「介護計画」を作成します。なお、作成した「介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします
- (4) サービス提供は「介護計画」に基づいて行ないます。なお、「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ないますが、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ないます。

8 虐待防止について

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	國司千恵子
-------------	-------

- (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) 研修等を通じて従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

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	<ol style="list-style-type: none"> ① 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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとしします。 ② 事業者及び事業者の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。この秘密を
-------------------------	---

	<p>保持する義務は、契約が終了した後も継続します。</p> <p>③ 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。</p>
<p>②個人情報の保護について</p>	<p>① 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において、利用者の個人情報を用いませぬ。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で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>② 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については、善良な管理者の注意を持って管理し、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>③ 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、追加また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>

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緊急の事態が発生した場合、別紙利用申込書にて指定された連絡先に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

11 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う指定訪問介護(介護予防訪問介護)の提供により事故が発生した場合には、速やかに利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者、市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、当事業所が利用者に対して行った指定訪問介護(介護予防訪問介護)の提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

12 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

損害賠償は「非営利有償活動団体保険」でのみの保証となります。ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の

置かれた心身の状況を斟酌(しんしゃく)して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。また、通院等乗降介助での乗車中の事故につきましては、自動車保険での補償となります。

13 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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（介護予防訪問介護）の提供に当たっては、居宅介護支援(介護予防支援)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（介護予防訪問介護）の提供に当たり、居宅介護支援(介護予防支援)事業者及び保健医療サービスまた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「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(介護予防支援)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また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またはその写しを速やかに居宅介護支援(介護予防支援)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(介護予防訪問介護)の実施ごとに、そのサービスの提供日、時間帯、サービス内容について、毎回サービス提供の終了時に利用者の確認印を受けることとします。
- ② 指定訪問介護(介護予防訪問介護)の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から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 指定訪問介護(介護予防訪問介護)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 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）
サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○ お客様相談係＜苦情受付窓口（担当者）＞

〔職名〕 サービス提供責任者 ； 國司 千恵子

〔電話〕 072-365-2352(代)

〔ファックス〕 072-365-2362

○ 苦情解決責任者

〔職名〕 管理者 ； 國司 隆子

○ 受付時間 月曜日～土曜日 8：30～17：30

○ 受付の体制

- ① 相談及び苦情の記録については、「相談及び苦情記録表」を作成しています。
- ② 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにすると共に、確実に担当者に引き継ぐ体制を敷いています。

○ 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 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います。
- ② 管理者は、従業者に事実関係の確認を行います。
- ③ 相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。
- ④ 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共に利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行います。
(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します。)

○ その他参考事項

- ① 当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立って検討し、対処します。
- ② 苦情処理を行った後は、必ず結果を確認し、対応マニュアルに反映し、社内研修の中で取り上げ、サービスの質の向上、経営改善に努めます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

[市町村の窓口] 富田林市役所 高齢介護課	所在地	富田林市常磐町1-1
	電話番号	0721-25-1000
	ファックス番号	0721-20-2113
	受付時間	9:00~17:00
[市町村の窓口] 大阪狭山市役所 高齢介護グループ	所在地	大阪狭山市狭山一丁目2384番地の1
	電話番号	072-366-0011
	ファックス番号	072-367-1254
	受付時間	9:00~17:00
[市町村の窓口]	所在地	
	電話番号	
	ファックス番号	
	受付時間	

[公共団体の窓口] 大阪府国民健康保険団体 連合会	所在地	大阪府中央区常磐町1-3-8
	電話番号	06-6949-5418
	受付時間	9:00~17:00

19 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	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、利用者に行いました。

事業者	所在地	富田林市五軒家1-4-11
	法人名	特定非営利活動法人サンキューネット
	代表者名	理事長 國司 隆子 印

事業所	所在地	富田林市加太1-16-24		
	事業所名	サンキューネット・ヘルパーステーション		
	説明者氏名	印		

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所			
	氏名	印		
	利用者住所氏名欄を代筆の場合は、代筆者名等を下欄にご記入下さい。			
	利用者欄 代筆者氏名	印		
	利用者との関係		代筆理由	

代理人	住所			
	氏名	印		
	利用者との関係	<input type="checkbox"/> 後見人 <input type="checkbox"/> 保佐人 <input type="checkbox"/> 補助人 <input type="checkbox"/> 任意代理人		

立会い人 (親族等)	住所			
	氏名	印		
	利用者との関係			

平成26年4月改訂版