

## 重要事項説明書

(生活援助型訪問サービス用)

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生活援助型サービスについて、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、指定生活援助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 指定生活援助型訪問サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会医療法人 景岳会
代表者氏名	柿本 祥太郎
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市住之江区東加賀屋1丁目18-18 代表 06-66850221 Fax06-6685-5208
法人設立年月日	昭和36年12月22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	南大阪ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	大阪市指定 (第2775900398号)
事業所所在地	大阪市住之江区中加賀屋二丁目1番19号
連絡先 相談担当者名	(連絡先電話・ファックス番号 06-6685-7800) (相談担当者氏名 管理者 吉田 幸)
事業所の通常の 事業の実施地域	(住之江区・西成区・住吉区・阿倍野区)

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、生活援助を行うことを目的とします。
運営の方針	利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことが出来るよう、生活援助を行うこととします。 社会から喜ばれ信頼される事業所を目指すべく次の3項目を厳守し勤務するものとする。1. 誠意と親切 2. 責任の完遂 3. 技術の練磨と向上

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金但し 祝日、12月30日～1月3日は除く
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	月～金但し 祝日 12月30・31日は除く
サービス提供時間	午前9時～午後5時

(5) 事業所の職員体制

管理者	吉田 幸
-----	------

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
訪問事業責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 指定生活援助型訪問サービスの利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>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。</li><li>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。</li><li>4 従事者に対し、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>5 従事者の業務の実施状況を把握します。</li><li>6 従事者の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li><li>7 従事者に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>8 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した生活援助型訪問サービス提供予定表を作成します。</li><li>9 生活援助型訪問サービス提供予定表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。</li><li>10 生活援助型訪問サービス提供予定表の内容について、利用者の同意を得たときは、生活援助型訪問サービス提供予定表を利用者に交付します。</li><li>11 生活援助型訪問サービス提供予定表に基づくサービスの提供の開始から、少なくとも1月に1回は、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報告します。</li><li>12 サービス提供状況等を踏まえ、必要に応じて生活援助型訪問サービス提供予定表の変更を行います。</li><li>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。</li></ol>	常勤 2名 (内1名は管理者兼務)

従事者	1 生活援助型訪問サービス提供予定表に基づき、日常生活を営むのに必要な生活援助のサービスを提供します。 2 訪問事業責任者が行う研修、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、訪問事業責任者に報告を行います。 4 訪問事業責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常 勤 0名  非常勤 7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 (45分までのサービスとする)

サービス区分と種類	サ ー ビ ス の 内 容
生活援助型訪問サービス提供予定表の作成	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、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した生活援助型訪問サービス提供予定表を作成します。
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。

#### (2) 従事者の禁止行為

従事者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、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）

利用者の負担額について、ここでは例として1割の額を記載していますが、負担割合が2割または3割の場合は2割額・3割額となります。

サービス提供区分	生活援助型訪問サービス費(Ⅰ) 週1回程度の利用が必要な場合 (単位数 888)		生活援助型訪問サービス費(Ⅱ) 週2回程度の利用が必要な場合 (単位数 1,774)		生活援助型訪問サービス費(Ⅲ) 週2回を超える利用が必要な場合 (単位数 2,815)	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合 (月ごとの定額制)	9,874 円/月	988 円/月	19,726 円/月	1,973 円/月	31,302 円/月	3,131 円/月
日割りとなる場合	322 円/日	33 円/日	644 円/日	65 円/日	1,034 円/日	104 円/日

※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、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。

※ 利用者の体調不良や状態の改善等により生活援助型訪問サービス提供予定表に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は生活援助型訪問サービス提供予定表に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供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生活援助型訪問サービス提供予定表を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 月ごとの定額制となっていますが、以下の場合は、( ) 内の日をもって日割り計算を行います。

- ・ 月途中からサービス利用を開始した場合 (契約日)
- ・ 月途中でサービス利用を終了した場合 (契約解除日)
- ・ 月途中に要介護から要支援に変更になった場合 (変更日)
- ・ 月途中に要支援から要介護に変更になった場合 (変更日)
- ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合 (変更日)

※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。

同一の建物に20人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が20人以上居住する建物を言います。  
(養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。)

	★1 加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要 支 援 度 に よ る 区 分 な し	介護職員処遇改善加算 (Ⅰ) 介護職員処遇改善加算 (Ⅱ) 介護職員処遇改善加算 (Ⅲ) 介護職員処遇改善加算 (Ⅳ)	所定単位数の 245/1000 224/1000 182/1000 145/1000	左記の1割	基本サービス費に減算を加えた総単位数 (所定単位数)  R6.7月～処遇改善加算Ⅲ

◎1 単位を 11.12 円として計算しています。

◇ 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

従事者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

③ 暴力・暴言・ハラスメントは固くお断りいたします。

**職員へのハラスメント等により、サービス中断や契約を解除する場合があります。**

事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組んでいます。

1. 事業所において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

- ①身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
- ②個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
- ③意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

※上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びそのご家族様が対象となります。

※詳細は別紙添付

2. ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。

3. 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。  
また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。

4. ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

(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) 給付対象とならないサービス

給付対象以外の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ひとつとなることから、居宅介護支援事業所に連絡し、居宅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

④ 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片道 2km 未満 300 円、2km 以上 4 km 未満は 500 円、4 km 以上 2 km ごと 500 円追加を請求いたします。
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。

(注意) 掃除等に必要の道具消耗品はご自宅に有るものを使用いたします。事業所・訪問者よりの持ち込みは一切致しませんのでご了承ください。

- ・サービスの訪問日時を変更される場合、訪問員の稼働状況によりご希望に添えない事もあります。

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	<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 日前後までに基本手渡ししに手利用者様にお渡しします。希望によりご家族様等にお届け（郵送）もします。</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、速やかに持参いたします郵便振り込み用紙又は現金にて一括お支払お願いいたします。</p> <p>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 6 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、サービス提供中止又は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、サービス提供日時、具体的なサービスの内容等を記載した「生活援助型訪問サービス提供予定表」を作成します。なお、作成した「生活援助型訪問サービス提供予定表」は、利用者又は家族にその内容説明を行い、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「生活援助型訪問サービス提供予定表」に基づいて行います。なお、「生活援助型訪問サービス提供予定表」は、サービス提供状況等を踏まえ、必要に応じて変更することができます。
- (5) 従事者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十分な配慮を行います。
- (6) サービス提供を行う訪問介護員  
サービススタート時に、担当訪問介護員を決定いたしますが、実際のサービスにあたっては複数の訪問介護員がチームでサービスを提供いたします。（訪問介護員のお休みやサービスの向上の為にご了承ください。）
- (7) 訪問介護員の交替
  - ・利用者様より正当な理由により交替の希望があった場合は速やかに事情確認し対応いたします。
  - (注) 訪問介護員の指定はできません。**
  - ・事業所の都合により訪問介護員の交替をすることがあります。サービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮致します。
- (8) 災害時  
地震・台風等の災害時はサービスを中止又は変更いたします。訪問介護員の安全の為にさせていただきます。

## 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	吉田 幸
-------------	-----	------

- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その

結果について従業者に周知徹底を図ります。

- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (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) 虐待防止の為の指針を整備します。
- (6) その他虐待防止の為に必要な処置をします。

\* 当事業所は、サービス提供中に、当該事業従事者又は養護者（利用者家族等高齢者を現に養護する者）による虐待をう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する。

## 8 身体拘束の禁止

緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束は一切行っておりません。

緊急やむを得ない場合も、切迫性、非代替性、一時性などすべての条件を満たした上で、本人・家族・本人に関わる関係者・関係機関全員での検討をし、本人・ご家族の気持ちや安全面に配慮し行います。

緊急やむを得ない場合に該当するか、観察をし、再検討していく。要件に該当しなくなった場合、直ちに身体拘束を解除する必要があることを該当者全員で認識共有し再検討していきます。身体拘束に関するすべての記録を作成します。

## 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としします。
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等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 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

	<p>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>
--	---

## 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】:

住所 TEL

### 【緊急連絡先氏名】

住所 TEL

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定生活援助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生活援助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。

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	一般財団法人 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賠償保険
補償の概要	賠償責任保険

## 12 身分証携行義務

従事者は、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

指定生活援助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。

#### 1 4 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 指定生活援助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。
- (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「生活援助型訪問サービス提供予定表」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。
- (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介護予防支援事業者に送付します。

#### 1 5 サービス提供の記録

- (1) 指定生活援助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。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) 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。
- (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。

#### 1 6 業務継続計画の策定

- (1) 感染症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实施するため、又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実施します。
- (3) 定期的な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。

#### 1 7 衛生管理等

- (1) 訪問介護員等の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- (2) 事業所内で感染症発生の予防及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
  - ① 担当者を決めます。
  - ② 感染症対策を検討する委員会を概ね6ヶ月に1回開催します。
  - ③ 感染症対策の指針を整備します。
  - ④ 従業員に対して定期的に研修及び訓練を実施します。

#### 1 8 指定生活援助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（生活援助型訪問サービス計画を作成する者）  
氏 名 吉田 幸 \_\_\_\_\_（連絡先：06-6685-7800）

(2) 提供予定の指定生活援助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			有	円	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

(3) その他の費用

① 交通費の有無	(有・無の別を記載) サービス提供1回当たり…(金額)
② 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	有・無

(4) 1ヶ月あたりのお支払い額（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

ともに	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 提供した指定生活援助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。（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、ご利用者の状況を詳細に把握する為に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、ご利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。  
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、利用者へは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。）

苦情申立の窓口

南大阪ヘルパーステーション

管理者 吉田 幸

受付時間 月～金（日曜祝日を除く 9：00～17：00） 電話番号 06-6685-7800

<b>【事業者の窓口】</b> 南大阪ヘルパーステーション 管理者 吉田 幸	大阪市住之江区中加賀屋 2-1-19 (☎06-6685-7800 FAX 06-6685-7800) 受付時間 月～金 9：00～17：00
<b>【区役所（保険者）の窓口】</b> 住之江区役所 健康福祉課 介護保険係  住吉区役所 健康福祉課 介護保険係  西成区役所 健康保険課 介護保険課  阿倍野区役所 健康福祉課 介護保険課	住之江区御崎 3 丁目 1 番 17 号 電話番号 06-6682-9859 FAX06-6686-2040  住吉区殿辻 1 丁目 8 番 18 号 電話番号 06-6694-9859 FAX06-6692-5535  西成区岸里 1 丁目 5 番 20 号 電話番号 06-6659-9859 FAX06-6659-2245  阿倍野区文の里 1 丁目 1 番 40 号 電話番号 06-6622-9859 FAX06-6686-1412
<b>【大阪市の窓口】</b> 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 （指定・指導グループ）	大阪府中央区船場中央 3 丁目 1 番 7-331 電話：06-6241-6310 受付時間：9：00～17：30
<b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府国民健康保険団体連合会	大阪府中央区常磐町 1 丁目 3 番 8 号 電話 06-6949-5244 （受付時間：9：00～17：30）

## 20 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	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者	所在地	大阪市住之江区東加賀屋 1 丁目 18 番 18 号
	法人名	社会医療法人 景岳会
	代表者名	理事長 柿本 祥太郎
	事業所名	南大阪ヘルパーステーション
	説明者氏名	管理者 吉田 幸

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	
代理人	住 所	
	氏 名	(続柄 )