

**訪問介護
専門型訪問サービス
標準型訪問サービス
重要事項説明書**

様

株式会社ケアエンリッチメント
ヘルパーステーションひまわりの約束

訪問介護サービス、専門型訪問サービス、標準型訪問サービス

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指定訪問介護サービス、専門型訪問サービス、標準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。

1 指定訪問介護サービス等を提供する事業者について

事業者名称	株式会社ケアエンリッチメント
代表者氏名	代表取締役 夏梅 勇太
本社所在地 (連絡先)	尼崎市武庫之荘西2丁目48番6号 サンロイヤル武庫之荘1階 電話番号 06-6434-1040 ファックス番号 06-6434-1041

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) 事業所の所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション ひまわりの約束
介護保険指定 事業者番号	尼崎市指定（法指）第 55085 2873013243
事業所所在地	尼崎市武庫之荘西2丁目48番6号
連絡先 相談担当者名	電話番号：06-6434-1040 ファックス番号：06-6434-1041 相談担当者：夏梅 勇太
事業所の通常の 主な実施地域	尼崎市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の 目的	身体介護、その他の生活全般にわたるサービス提供を通じて、要介護状態等となったご利用者が居宅において可能な限り、その有する能力に応じて自立した生活が営めるよう援助します。
運営方針	① 事業にあたっては、必要な時に必要な訪問介護サービスの提供ができるように努めます。 ② 尼崎市、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、他の居宅サービス事業者、保険医療サービス及び福祉サービスを提供する者と

	<p>の連携に努めます。</p> <p>この他、『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（平成11年厚生省令第37条）』に定める内容を遵守し、事業を実施します。</p>
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------

(3) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供可能日	<p>月曜日～日曜日</p> <p>※年末年始(12月29日～1月3日)は休業</p>
サービス提供時間	<p>午前7時～午後11時(月曜日～日曜日)</p>

(4) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	<p>月曜日～金曜日</p> <p>※土曜日、日曜日、年末年始(12月30日～1月3日)は休業</p>
営業時間	<p>午前9時～午後5時(月曜日～金曜日)</p>

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	夏梅 勇太
---------	-------

職 種	職 務 内 容	人員数
サービス提供責任者	<p>① 訪問介護計画の作成等</p> <p>② サービス利用の申し込みに係る調整</p> <p>③ 訪問介護員等に対する技術指導等のサービス内容の管理</p>	2名
訪問介護職員	訪問介護計画に基づいた訪問介護サービスの提供	5名

※ サービス提供責任者（訪問介護計画作成者）

氏 名 _____

3 提供するサービスの内容および費用について

(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	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	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） 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。)

(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

※ その他、暴風警報が発令される等（自然災害等）不可抗力の事情により、サービスの提供を行えない場合があります。その場合は、事業者からご利用者にあらかじめご連絡をします。

(3) 提供するサービスの利用料と利用者負担額(介護保険を適用する場合)について（下記の金額は1割負担の金額です。利用者様の負担割合に応じて変動します。）

法定代理受領の場合は下記金額の1割、2割又は3割とする。ただし、利用者負担の減免、公費負担がある場合などは、その負担額による。

		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満	163	¥1,744	¥174	¥348	¥523
	20分以上30分未満	244	¥2,610	¥261	¥522	¥783
	30分以上1時間未満	387	¥4,140	¥414	¥828	¥1,242
	1時間以上	567	¥6,066	¥606	¥1,213	¥1,819
	1時間を超えて30分を増すごとに	82	¥877	¥87	¥175	¥263
生活援助	20分以上45分未満	179	¥1,915	¥191	¥383	¥574

	45分以上	220	¥2,354	¥235	¥470	¥706
※夜間(18:00～22:00)又は早朝(6:00～8:00)の場合		上記単位数の25%増し				
※深夜(22:00～6:00)の場合		上記単位数の50%増し				
※訪問介護員2名派遣の場合		上記単位数×200/100				
※特定事業所加算	特定事業所加算Ⅱを取得しています	上記単位数に10%加算				
【その他加算・減算】						
		(単位数)	利用料			
			10割	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算	1月につき	200	¥2,140	¥214	¥428	¥642
緊急時訪問介護加算	1回につき(身体介護について算定)	100	¥1,070	¥107	¥214	¥321
口腔連携強化加算	1回につき	50	¥535	¥53	¥107	¥160
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	1月につき	100	¥1,070	¥107	¥214	¥321
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	1月につき	200	¥2,140	¥214	¥428	¥642
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	1日につき	3	¥32	¥3	¥6	¥9
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	1日につき	4	¥42	¥4	¥8	¥12
	1月につき(利用者ごとに、当該月の介護報酬総単位数※について算定) ※基本サービス費+各種加算・減算の単位数					
	減算区分	単位数			利用料(10割分)	
高齢者虐待防止措置未実施減算	必要な措置を講じていない場合に所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算	介護報酬総単位数×1% ※1単位未満の端数は四捨五入			左の単位数×1単位の単価	
業務継続計画未策定減算	必要な措置を講じていない場合に所定単位数の100分の1に相当する単位数を減算	介護報酬総単位数×1% ※1単位未満の端数は四捨五入			左の単位数×1単位の単価	
	1月につき(利用者ごとに、当該月の介護報酬総単位数※について算定) ※基本サービス費+各種加算・減算の単位数					
	加算区分	処遇改善加算の単位数			利用料(10割分)	
介護職員等処遇改善加算	Ⅰロ	介護報酬総単位数× 28.7%	(※1単位未満の端数は四捨五入)		左の単位数×1単位の単価	

【その他減算】

※同一の建物若しくは隣接する敷地内の建物に対する減算

事業所が別に厚生労働大臣の定める施設基準に該当し、事業所と同一の建物または隣接する敷地内の建物の住宅等に居住する一定ご利用者にサービスを行った場合には、所定単位数の90%または85%または88%に相当する料金をお支払いいただきます。

なお、当該減算の対象となったご利用者における区分支給限度基準額の算定は、減算を適用する前の単位数で算定します。

上記の金額は厚生労働大臣が定める単価の割合に比して変動します。（上記の料金は1単位10.7円です。）

上記の表以外の加算について

- ※ 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を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 緊急時訪問介護加算は利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、サービス提供責任者又はその他の訪問介護員等は居宅サービス計画にない訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 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、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

◇ 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>通常の実施地域はいたしません。</p> <p>通常の実施地域を越えて行う指定訪問介護に要した交通費は事業所の実施地域を越える地点から自宅までの交通費の実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額を徴収する。</p> <p>(1) 事業所の実施地域を越える地点から、片道2キロメートル未満 500円</p> <p>(2) 事業所の実施地域を越える地点から、片道2キロメートル以上1000円</p>
② キャンセル料	<p>当日キャンセルのみ利用料の50%を頂きます。</p>
	<p>*専門型・標準型訪問介護サービスは月額になりますので、全てのサービスをキャンセルした場合以外は、キャンセル料は発生しません。</p>
③ サービス提供にあ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	<p><u>利用者（お客様）の別途負担</u> となります。</p>

5 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求	<p>ア 利用料、その他の費用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 請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日ごろにご利用者あてにお届けします。</p> <p>ウ 当月1日から末日までの合計額を翌月26日にご指定の金融機関の預金口座より自動引落によるお支払となります。</p>
② 利用料、その他の費用の支払い	<p>ア サービス提供の都度お渡しする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ください。</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>(ウ) 利用者指定の口座からの引き落とし</p> <p>イ お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。</p>

※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、さらに支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いただくこととなります。

6 訪問介護員の変更に関する申し出について

ご利用者のご事情により、訪問介護員の変更を希望される場合には、下記へご連絡ください。

<p>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、右のご相談担当者までご相談ください。</p>	<p>ア 相談担当者 夏梅 勇太</p> <p>イ 連絡先電話番号 06-6434-1040</p> <p>同 ファックス番号 06-6434-1041</p> <p>ウ 受付日および受付時間 月曜～金曜 午前9：00～午後5：00</p>
---------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

※担当の訪問介護員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者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、必要な援助を行うものとしします。
- (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、「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「訪問介護計画」に基づいて行ないます。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 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権・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	夏梅 勇太
-------------	-------

- (2) 成年後見制度の利用を支援しています。
- (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・普及する為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（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に報告します。
- (7) 事業者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録致します。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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ます。</p> <p>② 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>③ 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>④ 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>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（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>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、利用者の主治医にご連絡するとともに、予め指定する連絡先にも連絡します。

利用者の主治医	
所属医療機関名称	
所在地及び電話番号	
緊急連絡先の家族等	
住所及び電話番号	

11 事故発生時の対応について

利用者に対する指定訪問介護サービスの提供により事故が発生した場合には速やかに市町村、利用者の家族、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処置を講じ、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。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

(賠償保険締結保険会社名)

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
住 所	〒101-8011 東京千代田区神田駿河台 3-9

12 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。

13 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。

14 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り、居宅介護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「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事業者に送付します。

15 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、その記録はサービス提供の完結から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。

16 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) 事業所において感染症が発症し、又は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、従業者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 従業者に対し、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実施します。

17 業務継続計画の策定等について

(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) 従業者に対し、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。

18 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作成したものです。

サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏 名

（連絡先：ヘルパーステーション ひまわりの約束 TEL06-6434-1040）

提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、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						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
1ヶ月当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

※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ヵ月以内とします。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

- ① 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の配置
- ・相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けます。また、担当者不在の場合でも事務所の誰もが対応可能なように相談苦情管理対応台帳を作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いています。さらに営業時間外においても、転送電話を設置することにより、24時間対応可能な体制を敷いています。
- 常設窓口（電話番号） 06-6434-1040
 担当者 夏 梅 勇 太
- 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、事実関係を確認するため、訪問を実施し、関係者から事情を聞き取ります。
 - ・管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行います。
 - ・相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討し、適切な対応を決定します。
 - ・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。
- ③ その他参考事項
- ・当事業所において、処理し得ない内容については、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たって検討し、対応します。
 - ・当事業所は提供した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して市町村及び国民保険団体連合会が行う調査、指導、助言を受けた場合においては、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

苦情申し立ての窓口

【当事業所の窓口】	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	尼崎市武庫之荘西2丁目 48番6号 06-6434-1040 06-6434-1041 9:00~17:00
【保健福祉センター介護保険担当】	所在地 電話番号 ファックス番号 受付時間	兵庫県尼崎市南塚口町2丁目 1-1 06-4950-0374 06-6428-5118 9:00~17:30
【兵庫県国民健康保険団体連合会】	所在地 電話番号 受付時間	兵庫県神戸市中央区三宮1丁目 9-1 078-332-5601 9:00~17:15

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

上記内容について、「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（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	尼崎市武庫之荘西2丁目48番6号 サンロイヤル武庫之荘1階
	法人名	株式会社ケアエンリッチメント
	代表者名	夏梅 勇太
	事業所名	ヘルパーステーション ひまわりの約束
	説明者氏名	

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	

代理人	住所	_____
	氏名	

追記

今後改定等により、上記内容の変更があった場合は、その変更箇所のみ、別紙にて説明し、双方確認することとします。