

# 介護予防訪問介護

## 重要項目説明書

2015年8月1日改訂



訪問介護 わたしの家

## 重要事項説明書 (介護予防訪問介護)

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、「枚方市指定介護予防サービス等の事業者の指定並びに指定介護予防サービス事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のため効果的な支援の方法に関する基準を定める条例（枚方市条例第 49 条）の規定に基づき、指定介護予防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 指定介護予防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	有限会社 わたしの家すやま
代表者氏名	代表取締役 谷口 律子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	枚方市須山町 43-16 TEL：072-898-2216
法人設立年月日	平成 18 年 7 月 1 日

### 2 利用者に対する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	訪問介護 わたしの家
介護保険指定 事業者番号	2772403610
事業所所在地	枚方市須山町 38-18
連絡先 相談担当者名	TEL：072-898-2216 FAX:072-391-2218 徳永 恵子
事業所の通常の 事業の実施地域	枚方市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業者は介護保険法令の趣旨に従い、契約者が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て契約者に対し、指定居宅サービスを提供します。
運営の方針	事業所が実施する事業は、契約者が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こととする。また、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努め、必要な時に必要な訪問介護が提供できるよう努めるものとする。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土 年末年始：12月30日～1月3日は休み
営業時間	月～土 9：00～17：00 上記の営業日、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な体制とする。

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～土 年末年始：12月30日～1月3日は休み
サービス提供時間	9：00～17：00

## (5) 事業所の職員体制

管理者		管理者 徳永恵子
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。</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と連携を図ります。</li> <li>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。</li> <li>5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>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。</li> <li>7 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>8 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> <li>9 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介護予防訪問介護計画を作成します。</li> <li>10 介護予防訪問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。</li> <li>11 介護予防訪問介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防訪問介護計画書を利用者に交付します。</li> <li>12 介護予防訪問介護計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該介護予防訪問介護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、当該介護予防訪問計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。</li> <li>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訪問介護計画の変更を行います。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 6名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 介護予防訪問介護計画に基づき、指定介護予防訪問介護のサービスを提供します。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤 名 非常勤 40名
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1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
介護予防訪問介護計画の作成	利用者に係る介護予防支援事業者が作成した介護予防サービス計画（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介護予防訪問介護計画を作成します。
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"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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）</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
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。

#### (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（介護保険を適用する場合 1割負担の場合）

サービス提供区分	介護予防訪問介護費（Ⅰ） 週1回程度の利用が必要な場合		介護予防訪問介護費（Ⅱ） 週2回程度の利用が必要な場合		介護予防訪問介護費（Ⅲ） 週3回程度の利用が必要な場合	
	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)	12,497円/月	1,250円/月	24,984円/月	2,499円/月	41,612円/月	4,162円/月
日割りとなる場合	406円/日	41円/月	823円/日	83円/日	11,305円/日	131円/日

	加算	利用料	利用者負担額	算定回数等
区分なし 要支援度による	初回加算	2,070円	207円	初回のみ
	生活機能向上連携加算	1,070円	107円	1月につき
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位の 86/100	1割	1月につき

- ※ 「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ます。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予防訪問介護計画を作成し、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）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いただきます。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介護予防サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。
- ※ 初回加算は、新規に介護予防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介護予防訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定介護予防訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定介護予防訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算は、利用者に対して、指定介護予防訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定介護予防訪問リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行し、当該理学療法士等と利用者の身体状況等の評価を共同しておこなった場合に加算します。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇改善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。

◇ 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、介護予防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、介護予防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、介護予防支援事業者に連絡し、介護予防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

	通常のサービスにおいては不要です 但し、通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機等を利用した場合は、その実費を利用者及び障害児の保護者から徴収するものとする。なお、この場合、事業者の自動車を使用したときは、次の額を徴収するものとする。 (1) 事業所から片道5キロメートル未満 500円
--	---

	(2) 事業所から片道5キロメートル以上 700円
※但し、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。しかし、緊急時の救急車への搭乗及び付添いに関しては自費の請求になります。料金は、1時間 2,100円に対応いたします。(その他交通費等別途利用者負担)	
②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 ③通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者(お客様)の別途負担となります。

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	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お届け(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、請求月の△日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア) 事業者指定口座への振り込み (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 現金支払い 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。)

※ 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14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。	ア 相談担当者氏名 徳永恵子 イ 連絡先電話番号 072-898-2216 同ファックス番号 072-391-2218 ウ 受付日及び受付時間 月～土 9:00～17:00
---	---

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間)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

- (3) 利用者に係る介護予防支援事業者が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」に基づき利用者及び家族の意向を踏まえて、「介護予防訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「介護予防訪問介護計画」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いたします
- (4) サービス提供は「介護予防訪問介護計画」に基づいて行ないます。なお、「介護予防訪問介護計画」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、すべて当事業所が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。
- (6) サービス提供時間に利用者が不在で待ち時間が生じた場合の対応
  - ・ 10 分未満：待つて正常の勤務をします
  - ・ 10 分以上：キャンセル扱いにします
- (7) 介護サービス者が利用者及びその家族からセクシャルハラスメントを受けた場合、当事業所は、行政に連絡を入れると共に介護サービスを停止することがある。
- (8) 介護サービス者が利用者に対しセクシャルハラスメントの行為を行った場合、当事業所は、適切な処置を行い再発防止に努める。

## 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	徳永恵子
-------------	------

- (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) 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、これを市町村に通報します。

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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も継続します。</li> <li>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</li> </ol>
--------------------------	--

	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>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てします。</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てします。（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

- ① 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、速やかに主治医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。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

主治医 緊急連絡先	医療機関名	
	主治医	
	住所	
	電話番号	
家族等 緊急連絡先	氏名	
	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、利用者の家族、利用者に係る介護予防支援事業者（地域包括支援センターより介護予防支援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。）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は、損害賠償を速やかに行います。

市町村	市町村	枚方市
	担当部	枚方市福祉部 高齢社会室(土日、祝日休み)
	電話番号	072-841-1221, FAX072-841-0315, 受付時間 9時～5時半

居宅介護 支援事業所	事業所名	
	所在地	
	担当者	
	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	東京海上日動火災保険（有）アシスト
保 険 名	事業活動包括保険
保障の概要	訪問介護サービス中に起こる事故等に対して対応する。

## 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

指定介護予防訪問介護の提供に当たっては、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。

## 14 介護予防支援事業者等との連携

- ① 指定介護予防訪問介護の提供に当り、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「介護予防訪問介護計画」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

- ① 指定介護予防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。

## 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。

17 指定介護予防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、あなたの介護予防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。

(1) 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： \_\_\_\_\_）

(2) 提供予定の指定介護予防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週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					

(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)
③ 光熱水費	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
③ サービス提供に当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	重要事項説明書4-③記載のとおりです。

(4) 1か月当りのお支払い額（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	( )
----------	-----

※ 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。

18 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

ア 提供した指定介護予防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）

イ 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別紙参照とします。

(2) 苦情申立の窓口

<b>【事業者の窓口】</b> 訪問介護 わたしの家 相談・苦情担当 徳永恵子	所在地 枚方市須山町 38-18 電話番号 072-898-2216 F A X 番号 072-391-2218 受付時間 9:00~17:00 (土、日曜日休み)
<b>【市町村(保険者)の窓口】</b> 枚方市福祉部 高齢社会室	所在地 枚方市大垣内 2-1-20 電話番号 072-841-1221 F A X 番号 072-844-0315 受付時間 9:00~17:30 (土、日曜日、祝日休み)
<b>【公的団体の窓口】</b> 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常磐町 1-3-8 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00~17:30 (土、日曜日、祝日休み)

19 重要事項説明の年月日

上記内容について、「枚方市指定介護予防サービス事業者の指定並びに指定介護予防サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のため効果的な支援の方法に関する基準を定める条例(枚方市条例第49号)」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

利用者に説明を行いました。

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

事業者	所在地	枚方市須山町 43 番 16 号
	法人名	有限会社 わたしの家 すやま
	代表者名	代表取締役 谷口 律子 印
	事業所名 責任者名	訪問介護 わたしの家 徳永 恵子
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を事業者から受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印
家族又は代理人	住所	
	氏名	印



事業所又は施設名	訪問介護 わたしの家
申請するサービス種類	訪問介護 介護予防訪問介護 地域生活支援事業移動支援サービス
<p><b>1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口、担当者の設置</b></p> <p>① 連絡先 電話：072-898-2216 F A X：072-391-2218</p> <p>② 担当者 管理者：徳永 恵子</p> <p>③ 受付時間 月～土 9：00～17：00</p> <p>④ 担当者不在の場合の対応 サービス提供責任者もしくは事務所の者が聞き取り、対応する。</p> <p><b>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</b></p> <p>苦情を受付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応する。</p> <p>① 苦情原因の把握・・・当日又は時間帯によっては翌日 利用者宅に訪問し、受付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。 (支援事業者の場合) サービス提供事業者にかかる事項については、当該事業者から速やかに報告を受ける。</p> <p>② 検討会の開催 苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。</p> <p>③ 改善の実施 利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。 改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。 (損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行う。)</p> <p>④ 解決困難な場合 保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。</p> <p>⑤ 再発防止 同様の苦情、事故が起らないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し研修などの機会を通じて、再発防止に努め、サービスの質の向上を目指す。</p> <p>⑥ 事故発生時の対応等 事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。</p> <p><b>3 その他参考事項</b></p>	