指定訪問介護 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、「大阪市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等を定める条例（平成 25 年大阪市条例第 26 号）」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。

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	
---------------------	--

本説明書内容について、基準に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市住吉区沢之町一丁目 1 番 2 号
	法人名	株式会社 和昭
	代表者	代表取締役 天井 恵
	事業所名	恵ケア 3 6 6
	説明者氏名	

本説明書内容について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	

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	株式会社 和昭
代表者氏名	代表取締役 天井 恵
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪市住吉区沢之町一丁目1番2号 電話番号：06-6693-4126・FAX 番号：06-6693-4127
法人設立年月日	平成14年11月8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	恵ケア366
介護保険指定 事業者番号	大阪市指定 (2772001075)
事業所所在地	大阪市住吉区沢之町一丁目1番2号
連絡先 相談担当者名	連絡先電話番号：06-6693-4126・FAX 番号：06-6693-4127 (相談担当者氏名：北本 規雄)
事業所の通常 の実施地域	大阪市住吉区・東住吉区・阿倍野区・天王寺区・平野区・西成区・西区・ 住之江区・生野区・堺市・松原市・和泉市・高石市・忠岡町・泉大津市・ 岸和田市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の 目的	利用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、訪問介護サービスの提供を行う。
運営の 方針	1. 当事業所が実施する事業は、利用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生活を営むことができるように配慮し、身体介護その他生活全般にわたる援助を行うものとする。 2. 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。 3. 事業の実施に当たっては、利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 4. 事業の実施に当たっては、利用者の意志及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。 5. 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅支援事業者、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ものとする。 6. 前5項の他、基準に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間・サービス提供可能な日と時間帯

営業日	月曜日から金曜日 但し祝日及び12月31日～1月3日は休日とする。
営業時間	8時30分～17時30分
サービス提供日	12月31日～1月3日を除く毎日
サービス提供時間	7時00分～20時00分

(4) 事業所の職員体制

管理者	北本 規雄
-----	-------

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 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 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。 3 利用者へ訪問介護計画を交付します。 4 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。 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。 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。 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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。 	常勤3名 以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護計画に基づき、指定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 2名以上 非常勤 3名以上 計 5名以上
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務を行います。 	非常勤 1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	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ります。） 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・調理を行います。
	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について

下記に記載する利用料は介護サービス総額です。介護保険を適用する場合の利用者負担は、利用者の負担割合(1～3割)によって変動します。

①身体介護のみ

単位(円)

	20分未満	30分未満	60分未満	90分未満	90分以上
利用料	1,812	2,713	4,303	6,305	30分増加する毎に911を加算

②生活援助のみ

単位(円)

	45分未満	45分以上
利用料	1,990	2,446

③身体介護+生活援助 (注)身体介護に引き続き生活援助を行う場合

- 身体介護にかかった時間+生活援助が20分程度の場合 …… +722円加算
- 身体介護にかかった時間+生活援助が45分程度の場合 …… +1,445円加算
- 身体介護にかかった時間+生活援助が70分程度の場合 …… +2,168円加算

④サービス提供時間による加算

	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時～午前8時	午前8時～午後6時	午後6時～午後10時	午後10時～午前6時
	25%加算	加算なし	25%加算	50%加算

⑤その他の加算項目 ※要介護度による区分なし

単位(円)

加算	利用料	算定回数等
緊急時訪問介護加算	1,112	1回の要請に対して1回
初回加算	2,224	初回及び2月を超えて利用されなかった時
介護職員等処遇改善加算Ⅰ 令和6年6月1日より算定	所定単位数の 245/1000	基本サービス費に各種加算減算を加えた 総単位数(所定単位数)
特定事業所加算	(Ⅰ) 所定単位数の20/100 (Ⅱ) 所定単位数の10/100 (Ⅲ) 所定単位数の10/100 (Ⅳ) 所定単位数の5/100	1回当たり

※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

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。

※利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合の利用料は、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区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。

※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。

※特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材や質の確保、介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

※記載している金額には、端数処理などによる誤差が含まれています。

※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向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。

※虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合、所定単位数の1/100に相当する単位数を減算します。

※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、所定単位数の1/100に相当する単位数を減算します。

ただし、令和7年3月31日までの間は、経過措置期間のため減算の適用はありません。

◎ 1単位を11.12円として計算しています。

(4) 保険給付として不適切な事例への対応について

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

(5) 保険外サービスの利用について

- ① 保険給付の範囲外のサービス利用を希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、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。
- ② ①のサービスを利用せず、当事業所におけるサービスを希望される場合は、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

通常の事業の実施地域を越えて行うサービスに要する交通費は、その実費を請求します。なお、自動車を使用した場合は「事業所から片道 10 キロメートル未満 100 円」「事業所から片道 10 キロメートル以上 200 円」を請求します。

(2) キャンセル料

サービスの利用をキャンセルされる場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求させていただきます。

- ① サービス提供 2 時間前までの連絡によるキャンセルには料金は不要です。
(但し、通常営業時間内の連絡に限ります。)
- ② 上記時間以降の連絡、または連絡のないキャンセルは、利用料の 20%相当額をキャンセル料として請求します
(利用者の病状の急変や急な入院の場合には、キャンセル料は請求しません。)

(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、水道の費用は利用者の負担となります。

(4) 通院・外出介助における訪問介護員の公共交通機関等の交通費実費相当を請求します。

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

- ① 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。
- ② 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日までに利用者あてにお届け（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

- ① 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 20 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

②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となることがあります。)

※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希望される場合の相談窓口について

利用者の事情により、担当する訪問介護員の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	ア	相談担当者氏名	北本 規雄
	イ	連絡先電話番号	06-6693-4126
		連絡先 FAX 番号	06-6693-4127
	ウ	受付日及び受付時間	重要事項説明書 2-(3)記載の営業日、営業時間のとおりです。

※担当する訪問介護員の変更に関しては、利用者の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、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、必要な援助を行うものとします。
- (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「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、すべて当事業所が行ないますが、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	代表取締役	天井 恵
虐待防止に関する担当者	管理者	北本 規雄

(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)従業者に対して虐待防止を啓発・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。

(7)利用者の人権の擁護、虐待の防止等の観点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を開催し、指針の整備、研修の実施、担当者を定めることとします。

9 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。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るときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束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……直ちに身体拘束を行わなければ、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に限りします。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、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を防止することができない場合に限りします。
- (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った場合は、直ちに身体拘束を解きます。

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>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</p>
---------------------------	---

	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。
(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、</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、（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

対応方法：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。

緊急対応については営業日の 7:00～20:00 とします。（営業日は、2（3）を参照してください。）

また、サービス介入時の緊急対応においては、人命を優先し、事業所との連携を行い、主治医等連絡や救急搬送の手続きを行う。

主治医	医療機関名：	電話番号：
緊急連絡先	氏名：	続柄：
		電話番号：

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、市区町村、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。

市区町村の窓口	※別紙1参照	
居宅介護支援事業者		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株式会社
保険名：居宅介護事業者賠償責任保険
保障の概要：賠償責任（対人・対物共通1億円）等

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。

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。また利用者の求めに応じて、端末に表示されるサービス明細を閲覧いただくか、後日そのサービス明細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 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

18 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。

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） ※本書表紙記載の説明者と同じ
- (2) 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）

※別紙 2 参照

(3) その他の費用

①交通費の有無	重要事項説明書 4 - (1) 記載のとおりです。
②キャンセル料	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 ※別紙 2 参照

2 0 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。(別紙 1 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。

※別紙 3 参照

(2) 苦情申し立ての窓口 ※別紙 1 参照

2 1 利用者等からの著しい迷惑行為 (カスタマーハラスメント) の防止について

- (1) 被害者からの相談に応じ、適切に対応するために必要な体制の整備を行ないます。
- (2) 被害者への配慮のための取組 (メンタルヘルス不調への相談対応、行為者に対して 1 人で対応させない等) を行います。
- (3) 被害防止のための取組 (業種・業態等の状況に応じて、マニュアル作成や研修の実施等) を行います。介護現場では特に、利用者又はその家族等からのカスタマーハラスメントの防止が求められていることから、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」、「(管理職・職員向け) 研修のための手引き」等を参考にした取組を行います。

2 2 事業計画・財務内容、サービス提供記録等の閲覧

当事業所では、事業計画や財務内容等の閲覧に関し、利用者名および利用希望者とその家族のうちこれを希望される方には閲覧を許可しています。ご希望者は、閲覧希望書に必要事項を記入し職員までお申し込みください。

2 3 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	無
実施した直近の年月日	年 月 日
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

【別紙1】

(1) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 株式会社 和昭 所在地 〒558-0031 大阪市住吉区沢之町 1-1-2 【電話番号】 06-6693-4126 【FAX 番号】 06-6693-4127 受付時間 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分 担当窓口 恵ケア 3 6 6</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会(土・日・祝日を除く) 所在地 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 1-3-8 【電話番号】 06-6949-5418 【FAX 番号】 06-6949-5417 受付時間 午前 9 時 00 分～午後 5 時 00 分</p>
<p>【事業所所轄庁の窓口】 大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課 (指定・指導グループ) 所在地 大阪市中央区船場中央 3-1-7-331 (船場センタービル 7 号館 3 階) 【電話番号】 06-6241-6310 【F A X 番号】 06-6241-6608</p>

【別紙2】

(1) 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 週当りの利用料、利用者負担額 (見積もり) 合計額					円	円

(2) 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	円
----------	---

※別紙2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、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か月以内とします。

※サービス契約時にサービス内容を決定した場合は、別紙参考様式 (料金表) を用いてその場で説明を行わせて頂きます。

【別紙3】

(1) サービス提供に関する相談、苦情について

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。
利用者からの苦情を処理するために講ずる処置の概要

事業所又は施設の名称	恵ケア366
申請するサービスの種類	訪問介護・大阪市介護予防型訪問サービス
措置の概要	
1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する窓口（連絡先）、担当者の設置等	
● 相談及び苦情に関する常設の窓口を設置し、相談担当者を設けている。また、担当者が不在の場合でも誰もが対応可能なよう、教育指導すると共に、相談苦情管理受付・対応経過シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制を敷いている。	
常設窓口： 電話 06-6693-4126 F A X 06-6693-4127	
メー ル： wasyou@keirakuen.com	
担 当 者： 北本 規雄	
※利用者にはこの内容を印刷物で配布し、周知している。	
● 利用者からの苦情に対し適切に処理するために、当事業所関係者及び利用者以外に中立・公正な「第三者委員」を設置し、双方の間に入って助言を行い、話し合いに立ち会うなど積極的な役割を果たしてもらう。	
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順	
● 苦情や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、介護職員に事実関係の確認を行う。	
● 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旨を翌日までに連絡する。）	
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も、行政窓口等の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、対処する。	