

ヘルパーステーション花嵐

訪問介護サービス：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時に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 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	社会福祉法人ふれあい共生会
代表者氏名	理事長 川嶋 初音
所在地 連絡先	大阪市東住吉区矢田 3 丁目 1 6 番 8 号 TEL (06) 6699-1900 FAX (06) 6699-1990
法人設立年月日	1994 年 1 月 1 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) 事業所所在地等

事業所名称	ヘルパーステーション花嵐
介護保険指定事業所番号	大阪市指定 2770800171
事業所所在地	大阪市東住吉区矢田 6 丁目 8 番 7 号
連絡先	(06) 6699-3434
FAX	(06) 6699-6467
事業所長（管理者）氏名	管理者 山中 宏美
事業所の通常の事業実施地域 （概ね本所より半径 4km 以内）	大阪市東住吉区・住吉区・平野区・大阪府松原市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	ここでは訪問介護サービスの提供を行います。 要介護 1～5 と認定された、利用者に対し、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切な指定訪問介護の提供を確保します。
運営方針	1 本人や家族の要望を踏まえ、本人の心身の特性を考慮して、その能力に応じ自立した生活ができるよう、身体介護・生活援助その他日常生活全般にわたる援助を行います。 2 必要な時間に、必要な訪問介護サービスができるように努めます。 3 実施にあたっては、利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止資するよう、その目的を設定し、計画的に行います。 4 サービスの提供にあたっては、各機関・事業者との連携をはかります。

(3) サービス提供可能な日と時間帯

営業日	日～土曜日
営業時間	午前7時～午後8時

(4) 事業所窓口の営業日および営業時間

営業日	月～土曜日
営業時間	午前9時00分～午後5時10分
ただし、12/30～1/3までを除く	午前9時00分～午後5時10分

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	管理者 山中 宏美
---------	-----------

職種	職務内容	人員数
管理者	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兼務)
サービス提供責任者	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 (管理者1名兼務)
訪問介護職員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、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を提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況について情報伝達を受けます。	非常勤 15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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、経管栄養のための濃厚流動食及び特別な場合の検査食（単なる流動食及び軟食を除く））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、車いす等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	○ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。 ○認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行い、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。 ○認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。 ○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、疲労の確認を含む。）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む。）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） ○車いす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。 ○認知症高齢者の方と一緒に冷蔵庫の中の整理を行い、生活歴の喚起を促します。
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。

(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、印鑑、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
- ⑨ 特段の調理（おせち料理等の行事食）
- ⑩ 利用者の買い物で、嗜好品（アルコール類、たばこ等）、仏壇のお供え物（花、線香、食品等）の購入

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

：料金表別紙参照

※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す。

※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、上記の金額の2倍になります。

	★ 2 加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要介護度による区分なし	特 定 事 業 所 加 算	(Ⅱ) 所定単位数の 10/100	左記の 1 割	1 回当たり
	緊急時訪問介護加算	1,112 円	112 円	1 回の要請に対して 1 回
	初 回 加 算	2,224 円	223 円	初回のみ

※ 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。

※ 地域加算は、住んでいる地域によって介護職などの賃金が異なることも考慮し、一律に「1 単位 10 円」ではなく、単価は 8 つの地域区分がなされ加算されています。（大阪市は 2 級地になります。）

※ 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、初回に実施した指定訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 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、訪問介護

- 員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行っ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訪問リハビリテーション事業所又は通所リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は通所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する等し当該理学療法士等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行った場合に加算します。
 - ※ 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。
 - ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組を行う事業所に認められる加算です。

※（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。

◇ 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

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	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域外の場合、通院同行の場合、交通費の実費を請求いたします。 ① 本所から片道 4 km～8 km 500 円 ② 本所から片道 8 km 以上の場合は 4 km 毎に 300 円を加算	
②キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、キャンセルの連絡をいただいた時間に応じてキャンセル料を請求いたします。	
	前日正午までの連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	前日正午までに連絡のない場合	一律 600 円を請求させていただきます。
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。	利用者の別途負担となります。	
④通院、外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当請求いたします。	

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	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 日前後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	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、請求月の翌月 10 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払いください。 ⑦事業者指定口座への振り込み ⑧指定口座からの自動振り替え ⑨現金支払い (訪問介護員がお預かりすることは出来ません) イ お支払いの確認をしたら、領収書を交付しますので、保管をお願いします。(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 3 ヶ月以上遅滞し、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約した上で、未払い分を支払っていただきます。

6 サービスの提供に当って

- (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、必要な援助を行います。
- (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、指定訪問介護の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容等を記載した「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の説明を行い、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「訪問介護計画」に基づいて行います。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) 訪問介護員等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。

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 山中 宏美
-------------	-----------

- (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) 従事者に対して、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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待防止のための指針を作成します。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

8 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です。
- (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です。
- (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。

9 ハラスメントについて

事業所は、適切な指定訪問介護の提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより訪問介護員等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとします。

ハラスメントは、介護サービスの提供を困難にし、関わった訪問介護員の心身に悪影響を与えます。下記の様な行為があった場合、状況によっては重要事項説明書に基づき介護サービスの提供を停止させて頂く場合があります。

- (1) 性的な話をする、必要もなく手を触る等のセクシャルハラスメント行為
- (2) 特定のヘルパーに嫌がらせをする、理不尽なサービスを要求する等の精神的暴力
- (3) 叩く、つねる、払いのける等の身体的暴力
- (4) 長時間の電話、ヘルパーや事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等その他の行為

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	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。 イ 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報を含

	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。 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、遅延なく調査を行い、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。）
--	---

1 1 緊急時の対応について

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	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地	
	電話番号	
緊急連絡先	氏名（続柄）	（ 続柄 ）
	住所	
	電話番号（自宅及び携帯）	

上記以外での緊急時においては、利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合については利用者の状態に応じて必要な対応を行います。連絡先 06-6699-3434 24 時間常時

1 2 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。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	社会福祉法人 全国社会福祉協議会
保険名	社会福祉施設総合損害補償 しせつの損害補償
補償の概要	施設業務における損害責任補償、見舞費用補償等

1 3 身分証携行義務

訪問介護員等は、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。

1 4 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。

1 5 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たり、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居宅介護支援事業者に送付します。

1 6 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。
- (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) 事業者に対して保存されるサービス提供記録の内容については、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者負担となります。)

1 7 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年1回、実施訓練を年1回行います。
- (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。

1 8 衛生管理等

- (1) 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を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 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。
- (5) 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。

1 9 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）

氏名 _____ 連絡先：06-6699-3434

(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）

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					円	円
火					円	円
水					円	円
木					円	円
金					円	円
土					円	円
日					円	円
一週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

(3) 1ヶ月当たりのお支払額（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

お支払の目安	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。

20 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。（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、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、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。
 - 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、当面及び今後の対応を決定します。
 - 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（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡します）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーション花嵐 管理者 山中 宏美	所在地 〒546-0023 大阪市東住吉区矢田 6-8-7 電話番号 06-6699-3434 FAX 番号 06-6699-6467 受付時間 午前9時～午後5時10分 年末年始（12月30～1月3日）を除く。
--	---

【市町村（保険者）の窓口】 東住吉区保健福祉センター 地域保健福祉課介護保険担当	所在地 〒546-0032 大阪市東住吉区東田辺 1-13-4 電話番号 06-4399-9859 FAX 番号 06-6629-4533 受付時間 午前9時～午後5時30分 土日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
【市町村（保険者）の窓口】 住吉区保健福祉センター 地域保健福祉課 介護保険担当	所在地 〒558-8501 大阪市住吉区南住吉 3-15-55 電話番号 06-6694-9859 FAX 番号 06-6692-5535 受付時間 午前9時～午後5時30分 土日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
【市町村（保険者）の窓口】 平野区保健福祉センター 地域保健福祉課 介護保険担当	所在地 〒547-8580 大阪市平野区背戸口 3-8-19 電話番号 06-4302-9859 FAX 番号 06-6700-0190 受付時間 午前9時～午後5時30分 土日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
【市町村の窓口】 東住吉区地域包括支援センター	所在地 〒546-0031 大阪市東住吉区田辺 2-10-18 電話番号 06-6622-0055 FAX 番号 06-6622-9123 受付時間 午前9時～午後5時30分 日曜、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
【市町村の窓口】 中野地域包括支援センター	所在地 〒546-0013 大阪市東住吉区湯里 5-15-4 電話番号 06-6777-1939 FAX 番号 06-6777-1969 受付時間 午前9時～午後5時30分 日曜、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
【市町村の窓口】 矢田地域包括支援センター	所在地 〒546-0023 大阪市東住吉区矢田 6-8-7 電話番号 06-6694-5552 FAX 番号 06-6699-6764 受付時間 午前9時～午後5時30分 日曜、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
【市町村の窓口】 おおさか介護サービス相談センター	所在地 〒543-0021 大阪市天王寺区東高津町 12-10 大阪市立社会福祉センター308 電話番号 06-6766-3800 FAX 番号 06-6766-3822 受付時間 午前9時～午後5時 土日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
【市町村の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 (指定・指導グループ)	所在地 〒541-0055 大阪市中央区船場中央 3-1-7-331 電話番号 06-6241-3610 FAX 番号 06-6241-6608 受付時間 午前9時～午後5時30分 土日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 〒540-0028 大阪市中央区常磐町 1-3-8 中央大通F Nビル内 電話番号 06-6949-5418 FAX 番号 06-6949-5417 受付時間 午前9時～午後5時 土日、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

(3) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対する意見等をいただいております。利用者は、「第三者委員」に相談することもできます。

【 第三者委員 】	普門 大輔
-----------	-------

2 1 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 ☐ 有
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	

2 2 重要事項説明の年月日

上記内容について、「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、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	大阪市東住吉区矢田 3 丁目 1 6 番 8 号
	法人名	社会福祉法人 ふれあい共生会
	代表者名	理事長 川嶋 初音
	事業所名	ヘルパーステーション花嵐
	説明者氏名	

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	

上記署名は、(続柄) が代筆しました。

代理人	住所	
	氏名	