

訪問介護サービス重要事項説明書



アステラ株式会社

あすてら訪問介護ステーション

重要事項説明書（訪問介護相当サービス）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている訪問介護相当サービスについて、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、「岸和田市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、訪問介護相当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 訪問介護相当サービスを提供する事業者について

事業者名称	アステラ株式会社
代表者氏名	代表取締役 土井 継義
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府岸和田市大町三丁目6番23号1階 電話番号 072-486-5844 ファックス番号 072-486-9668
法人設立年月日	令和6年2月26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	あすてら訪問介護ステーション
介護保険指定 事業所番号	2771107212
事業所所在地	大阪府岸和田市大町三丁目6番23号1階
連絡先 相談担当者名	電話 072-475-4480 ファックス番号 072-486-9668 相談担当者 土井 友紀
事業所の通常の 事業の実施地域	岸和田市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	岸和田市介護予防・日常生活支援総合事業における指定第一訪問事業(以下「訪問介護相当サービス」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、要支援状態にある利用者に対し、訪問介護相当サービスの円滑な運営管理を図るとともに、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訪問介護相当サービスの提供を確保することを目的とする。
運営の方針	当事業所が実施する事業は、利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービス提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日 【年末年始12月31日～1月3日はお休み】
営業時間	9:00 ～ 18:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日～土曜日 【年末年始12月31日～1月3日はお休み】
サービス提供時間	9:00 ～ 18:00

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	管理者 土井 友紀
-------	-----------

職	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	1. 訪問介護相当サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 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。 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。 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。 5. 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 7. 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8. 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護相当サービスの目標、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訪問介護相当サービス計画を作成します。 9. 訪問介護相当サービス計画の作成にあたっては、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。 10. 訪問介護相当サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは、訪問介護相当サービス計画書を利用者に交付します。 11. 訪問介護相当サービス計画に基づくサービスの提供にあたって、当該計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、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少なくとも月1回報告します。 12. 訪問介護相当サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該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、当該計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。 13. 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて訪問介護相当サービス計画の変更を行います。 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。	常 勤 1 名
訪問介護員	1. 介護予防訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な予防訪問介護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の情報伝達を受けます。	常 勤 3 名 非 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
身体介護	訪問介護相当サービスの作成	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、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相当サービス計画を作成します。
	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（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、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）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	○ 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で必要な時だけ介助）を行います。
		○ 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。
生活援助	買物・調理・掃除・洗濯	○ 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。
		○ 利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
		○ 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。
		○ 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(介護保険を適用する場合)について

単位数 10.42 円

区 分 ・ 内 容	単 位 数	利 用 料	利 用 者 負 担 額		
			1 割 負 担	2 割 負 担	3 割 負 担
訪問型サービスA 1 1 週 1 回程度利用する場合 【1 か月につき】	1176	12,253 円	1,226 円	2,451 円	3,676 円
訪問型独自サービス 1 2 週 2 回程度利用する場合 【1 か月につき】	2349	24,476 円	2,448 円	4,896 円	7,343 円
訪問型独自サービス 1 3 週 2 回を超える程度 利用する場合 【1 か月につき】	3727	38,835 円	3,884 円	7,767 円	11,651 円
訪問型独自サービス 2 1 標準的な内容のサービスを利用する場合 【1 回につき】	287	2,990 円	299 円	598 円	897 円
訪問型独自サービス 2 2 生活援助が中心で、 2 0 分以上 4 5 分未満の場合 【1 回につき】	179	1,865 円	187 円	373 円	560 円
訪問型独自サービス 2 3 生活援助が中心で、 4 5 分以上の場合 【1 回につき】	229	2,386 円	239 円	478 円	716 円
訪問型独自短時間サービス 短時間の身体介護が 中心の場合 【1 回につき】	163	1,698 円	170 円	340 円	510 円

※ 利用者の体調不良や状態の改善等により訪問介護相当サービス計画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、又は訪問介護相当サービス計画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訪問介護相当サービス計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 提供回数が一定回数を超え月包括単位での請求、かつ以下の事由に該当する場合は、() 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)

※ サービス提供責任者に介護職員初任者研修課程修了者(ヘルパー 2 級課程修了者)を配置する訪問介護相当サービス事業所は、上記金額の70/100となります。

	加 算	基 本 単 位 数	算 定 回 数 等
よる要支援なし	緊急時訪問介護加算	1 0 0	1 回の要請に対して 1 回
	初 回 加 算	2 0 0	1 月につき
	介護職員等処遇改善加Ⅱ(イ)	所定単位数の 2 4 . 9 % を加算	1 月につき 〔※所定単位数〕基本サービス費に 各種加算・減算を加えた総単位数

※ 初回加算は、新規に訪問介護相当サービス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相当サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護相当サービスを行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護相当サービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 介護職員処遇改善加算は、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。介護職員等特定処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。なお、地域区分別の単価(6 級地 10.42 円)を含んでいます。

◇ 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

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) 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) 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等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等に連絡し、介護予防サービス計画等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	運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたしません。	
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いたします。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	1,000 円
※ただし、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。		
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。	
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	実費相当を請求いたします。	

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26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	行われたサービス提供と請求書の内容を照合のうえ、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いください。 (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、領収証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。

※ 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ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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等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等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。	相談担当者氏名	土井 友紀
	連絡先電話番号	072-475-4480
	同ファックス番号	072-486-9668
	受付日及び受付時間	月曜～金曜・9時～18時

7 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) 利用者が要支援認定等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等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、訪問介護相当サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問介護相当サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護相当サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明を行い、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「訪問介護相当サービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護相当サービス計画」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
- (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、利用者等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	土井 友紀
-------------	-------
- (2) 虐待防止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っています。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (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) 成年後見制度の利用を支援します。
- (6) 苦情解決体制を整備しています。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) 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。

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	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。）

10 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その他利用者の行動を制限する行為を行いません。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事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、次に掲げる事に留意して、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、5年間保管致します。

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。

要 件	内 容
緊 急 性	直ちに身体拘束等を行わなければ、利用者本人又は第三者の生命又は身体に危険が及ぶ可能性が高い場合に限ります。
非 代 替 性	身体拘束等以外に、利用者本人又は第三者の生命又は身体に対する危険を防止する方法がない場合に限ります。
一 時 性	危険がなくなった場合は、直ちに身体拘束等を解除します。

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	
家族等	緊急連絡先の家族	
	住所	
	電話番号	
事業所名		あすてら訪問介護ステーション
事業所の対応可能時間		9:00 ~ 18:00
事業所への緊急連絡先		072-475-4480

1 2 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：三井住友海上火災保険株式会社

保険名：福祉事業者総合賠償責任保険

対人・対物・管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償

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そ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

訪問介護相当サービスの提供にあたっては、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 5 介護予防支援事業者等との連携

- ① 訪問介護相当サービスの提供にあたり、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「訪問介護相当サービス計画」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 6 サービス提供の記録

- ① 訪問介護相当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。

17 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 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。

18 訪問介護相当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（介護予防訪問介護計画を作成する者）

氏 名 土井 友紀 （連絡先： 072-475-4480 ）

- (2) 提供予定の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月当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

- (4) 1ヶ月当たりのお支払い額（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

お支払い額の目安	無
----------	---

※ 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) 苦情処理の体制及び手順

- ① 提供した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。

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）、担当者の設置等

相談担当者氏名	土井 友紀
事業所電話番号	072-475-4480
同ファックス番号	072-486-9668

ア 相談及び苦情の内容について、「相談苦情対応シート」を作成します。

イ 担当者が不在の場合、誰もが対応可能なようにするとともに、確実に担当者に引き継ぐ体制を整えています。

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

ア 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ます。

イ 管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行います。

ウ 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、今後の対応を決定します。

エ 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います。（時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する。）

3. 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たって検討し、対処します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 あすてら訪問介護ステーション	所 在 地：大阪府岸和田市大町三丁目6番23号1階 電話番号：072-475-4480 FAX番号：072-486-9668 受付時間：9：00～18：00
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所 在 地：大阪市中央区常盤町1丁目3番8号中央大通FNビル 電話番号：06-6949-5418 FAX番号：06-6949-5417 受付時間：9：00～17：00（土日祝休み）
【市町村（保険者）の窓口】	
岸和田市 福祉部介護保険課	所 在 地：岸和田市岸城町7-1 電話番号：072-423-2121

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、「岸和田市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱（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。

事業者	所在地	大阪府岸和田市大町三丁目6番23号1階	
	法人名	アステラ株式会社	
	代表者名	代表取締役 土井 継義	印
	事業所名	あすてら訪問介護ステーション	
	説明者氏名	サービス 提供責任者	土井 友紀

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	印

代筆者	住所	
	氏名	印
	本人との 関係	

契約代理人	住所	
	氏名	印
	本人との 関係	