

重要事項説明書

(介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス)

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービスについて、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、「尼崎市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」(平成30年8月1日施行)の規定に基づき、指定専門型訪問サービス及び標準型訪問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 指定専門型訪問サービス及び標準型訪問サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社アルツリスト
代表者氏名	代表取締役 有田 浩平
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県尼崎市南武庫之荘1丁目16-6 電話：06-6480-8825 ファックス：06-6480-8835
法人設立年月日	令和6年6月11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	ケアステーションあむおる
介護保険指定 事業所番号	尼崎市指定 (指定事業所番号) 2873014340
事業所所在地	兵庫県尼崎市南武庫之荘1丁目16-6
連絡先 相談担当者名	電話 06-6480-8825 ファックス 06-6480-8835 担当 有田 浩平(サービス提供責任者)
事業所の通常の 事業の実施地域	尼崎市全域

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	当事業所において実施する介護予防・日常生活支援総合事業訪問型サービス(以下、「事業」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、要支援状態等にある利用者に対し、指定専門型訪問サービス及び指定標準型訪問サービス(以下、「訪問型サービス」という。)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	1. 訪問型サービスは、その利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。 2. 事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、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。 3. 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援

	<p>事業者、地域包括支援センター、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。</p> <p>4. 前 3 項のほか、「尼崎市介護保険法に基づく指定居宅サービスの人員、設備及び運営の基準等を定める条例」（平成 24 年 12 月 21 日条例第 52 号）及び「尼崎市訪問型サービス（第一号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p>
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～金（祝日及び 8/13～15 並びに 12/30～1/3 を除く）
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～金（祝日及び 8/13～15 並びに 12/30～1/3 除く）
サービス提供時間	9：00～18：00

(5) 事業所の職員体制

管理者	松原 綾子
-----	-------

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	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問型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、訪問型サービスの目標、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型サービス計画を作成します。 9 訪問型サービス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。 10 訪問型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、訪問型サービス計画書を利用者に交付します。 11 訪問型サービス計画に基づくサービスの提供に当たって、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訪問型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 訪問型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、必要に応じて訪問型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名以上
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問型サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な身体介護又は生活援助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 2名以上 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
介護予防型訪問サービス計画の作成	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型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(安全を確保しつつ常時介助できる状態で行う見守り等)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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。) ○ 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。 ○ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらう又は思い出してもらうよう援助する。 ○ 認知症の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。 ○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促し、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。 ○ 利用者と一緒に手助け及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。衣類の整理・被服の補修。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付け(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。 ○ 車いす等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。 ○
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	利用者の衣類等の選択を行います。

(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

(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）

サービス提供区分	専門型訪問サービス費(Ⅰ) 週1回程度の利用が必要な場合 (単位数 1,176)		専門型訪問サービス費(Ⅱ) 週2回程度の利用が必要な場合 (単位数 2,349)		専門型訪問サービス費(Ⅲ) 週2回を超える利用が必要な場合 (単位数 3,727)	
	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)	12,583円/月	1,258円/月	25,134円/月	2,513円/月	39,849円/月	3,987円/月
日割りとなる場合	419円/日	42円/日	838円/日	84円/日	1,328円/日	133円/日
サービス提供区分	標準型訪問サービス費(Ⅰ) 週1回程度の利用が必要な場合 (単位数 941)		標準型訪問サービス費(Ⅱ) 週2回程度の利用が必要な場合 (単位数 1,879)		標準型訪問サービス費(Ⅲ) 週2回を超える利用が必要な場合 (単位数 2,982)	
	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)	10,068円/月	1,006円/月	20,105円/月	2,010円/月	31,907円/月	3,190円/月
日割りとなる場合	335円/日	34円/日	670円/日	67円/日	1,063円/日	106円/日

- ※ 「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あっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。
- ※ 利用者の体調不良や状態の改善等により訪問型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、又は訪問型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型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。
- ※ 月ごとの定額制となっておりますが、以下の場合は、() 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）

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要 支 援 度 に よ る 区 分 な し	初 回 加 算	2,140円	214円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	（Ⅰ）1,070円	（Ⅰ）107円	1月当たり
	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	（Ⅱ）2,140円	（Ⅱ）214円	
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅱ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅲ） 介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の 245/1000 224/1000 182/1000 145/1000	左記の1割	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）

◎ 1単位を10.70円として計算しています。

◇ 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区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、訪問型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、訪問型サービス計画等の変更の援助を行います。

4 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、利用者負担額の請求方法等	<p>ア 利用料、利用者負担額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。</p> <p>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にお届け（郵送）します。</p>
② 利用料、利用者負担額の支払い方法等	<p>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、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p style="margin-left: 20px;">(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</p> <p>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。）</p>

※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。

5 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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間等）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、訪問型サービスの目標、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「訪問型サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問型サービス計画」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いたします。
- (4) サービス提供は「訪問型サービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問型サービス計画」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、利用者等の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

6 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	有田 浩平
-------------	-------

- (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) 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) 虐待の防止のための指針を作成します。

7 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>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。</p> <p>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。</p> <p>ウ また、この秘密を保持する義務は、サービス提供</p>
--------------------------	--

	<p>契約が終了した後においても継続します。</p> <p>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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>

8 緊急時の対応方法について

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。

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やその他必要な場合に、会の対応可能時間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せん。

担当者：有田 浩平

連絡先：06-6480-8825（24 時間対応）

9 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問型サービス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、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等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。）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型訪問サービス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	損保ジャパン株式会社
保険名	ウォームハート

10 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。

11 心身の状況の把握

指定介護予防型訪問サービスの提供に当たっては、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。

12 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 指定介護予防型訪問サービスの提供に当たり、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「介護予防型訪問サービス計画」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。

13 サービス提供の記録

- (1) 指定介護予防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。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。

14 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症にかか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に（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ができるよう、訓練を実施します。

15 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。

16 訪問型サービスの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等に沿って、事前にお

伺っ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（訪問型サービス計画を作成する者）

氏名 有田 浩平 （連絡先： 06-6480-8825 ）

- (2) 提供予定の指定介護予防型訪問サービスの内容と利用料、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			○	円	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

- (3) 1ヶ月あたりのお支払い額（利用料、利用者負担額）の目安

お支払い額の目安	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ヶ月以内とします。

17 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 提供した訪問型サービス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。
 - (ア) 相談及び苦情の対応 相談又は電話があった場合、原則として苦情受付担当者が対応する。苦情受付担当者が対応できない場合、他の従業員でも対応するが、その旨を苦情解決責任者に報告する。
 - (イ) 確認事項 電話については、次の事項について確認する。 ⇒相談者又は苦情のあった利用者の氏名、提供したサービスの種類、提供した年月日及び時間、担当した従業員の氏名（利用者がわかる場合）、具体的な苦情・相談の内容、その他参考事項
 - (ウ) 相談及び苦情処理期限の説明 相談及び苦情処理の相手に対し、対応した従業員の氏名を名乗るとともに相談・苦情を受けた内容について、回答する期限を併せて説明する。

(エ) 相談及び苦情処理 概ね次の手順により、相談及び苦情について処理する。

1. 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催する。
2. サービスを提供した者からの概要説明を行う。
3. 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行う。
4. 文書により回答を作成し、苦情受付担当者が事情説明を利用者に対して行った上で、文書を渡す。必要に応じて苦情解決責任者が行う。
5. 苦情処理の場合、その概要についてまとめた上で利用者を担当する居宅介護支援事業者及び地域包括支援センター、市町村及び国民健康保険連合会に対して報告を行い、更なる改善点について助言を受ける。
6. 苦情解決責任者は、同様の苦情等が再度起こらぬよう、事業所内の周知徹底を図る。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ケアステーションあむおる 苦情受付担当者：松原 綾子 苦情解決責任者：有田 浩平	所在地：尼崎市南武庫之荘1丁目16-6 電話 06-6480-8825 ファックス 06-6480-8835 受付時間：月～金（祝日除く） 9：00～18：00
【市町村の窓口】 尼崎市 福祉部 法人指導課	所在地：尼崎市東七松町1丁目23番1号 本庁北館3階 電話：06-6489-6487 ファックス：06-6482-3512 受付時間：月～金（祝日除く） 9：00～17：30
【公的団体の窓口】 兵庫県社会福祉協議会 運営適正化委員会	所在地：神戸市中央区坂口通2丁目1-1 兵庫県福祉センター内 電話：06-6191-3130 ファックス：06-6191-5660 受付時間：月～金（祝日除く）10：00～16：00

18 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 し
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	

19 重要事項説明の年月日

上記内容について、「尼崎市介護保険法に基づく指定居宅サービスの人員、設備及び運営の基準等を定める条例」（平成 24 年 12 月 21 日条例第 52 号）及び「尼崎市訪問型サービス（第一号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

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

事業者	所在地	尼崎市南武庫之荘 1 丁目 16-6
	法人名	株式会社アルツリスト
	代表者名	代表取締役 有田 浩平 Ⓔ
	事業所名	ケアステーションあむおる
	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	Ⓔ
代理人	住所	
	氏名	Ⓔ