

重要事項説明書

【訪問介護】

利用者： _____ 様

事業所：ヘルパーステーション スイート西宮

この重要事項説明書は、「西宮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」に基づき、指定訪問介護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	株式会社甚左衛門
代表者氏名	松井 篤
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県西宮市末広町 1-27 ロゼノワール夙川 1 階 TEL:0798-98-2813 FAX:0798-98-2809
法人設立年月日	令和 3 年 11 月 24 日

2 利用者に対して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	ヘルパーステーション スイート西宮
事業所番号	西宮市指定 2870909773
事業所所在地	兵庫県西宮市末広町 1-27 ロゼノワール夙川 1 階
連絡先	TEL:0798-98-2813 FAX:0798-98-2809 相談担当者名：山本 裕也
事業所の通常の事業の実施地域	西宮市
事業所開設日	令和 5 年 1 1 月 1 日

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	ヘルパーステーション スイート西宮において実施する訪問介護サービス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、事業所の従業者が要介護状態である利用者に対し、適切な訪問介護サービスを提供することを目的とする。
運営の方針	<p>【1】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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。</p> <p>【2】事業所は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、訪問介護の目標を設定し、計画的に行うものとする。</p> <p>【3】訪問介護の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。</p> <p>【4】訪問介護の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、指定居宅介護支援事業者、他のサービス事業者、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>【5】訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、関係機関へ情報の提供を行う。</p>

(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 (国民の祝日、8月12日～8月16日、12月29日～1月3日を除く)
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

(4) 事業所の職員体制

管理者	山本 裕也
-----	-------

管理者 (常勤1名):	従業者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、訪問介護サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。
サービス提供責任者 (常勤1名以上):	<ul style="list-style-type: none"> ・ 訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整を行います。 ・ 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、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等、居宅介護支援事業所等との連携に努めます。 ・ 訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握します。 ・ 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施します。
訪問介護員 (常勤換算2.5名以上):	訪問介護計画に基づき訪問介護サービスの提供に当たります。

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所等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。
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。
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。
特別なサービス （加算） ※利用者に対するアセスメントの結果、必要と認められる場合に提供します。	生活機能向上連携 指定訪問リハビリテーション事業所等との連携により、利用者の身体の状態等の評価を行い、運動器機能向上計画を作成します。

(2) 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等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 利用者の居宅及び居宅外等における飲酒、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) サービス提供の手順

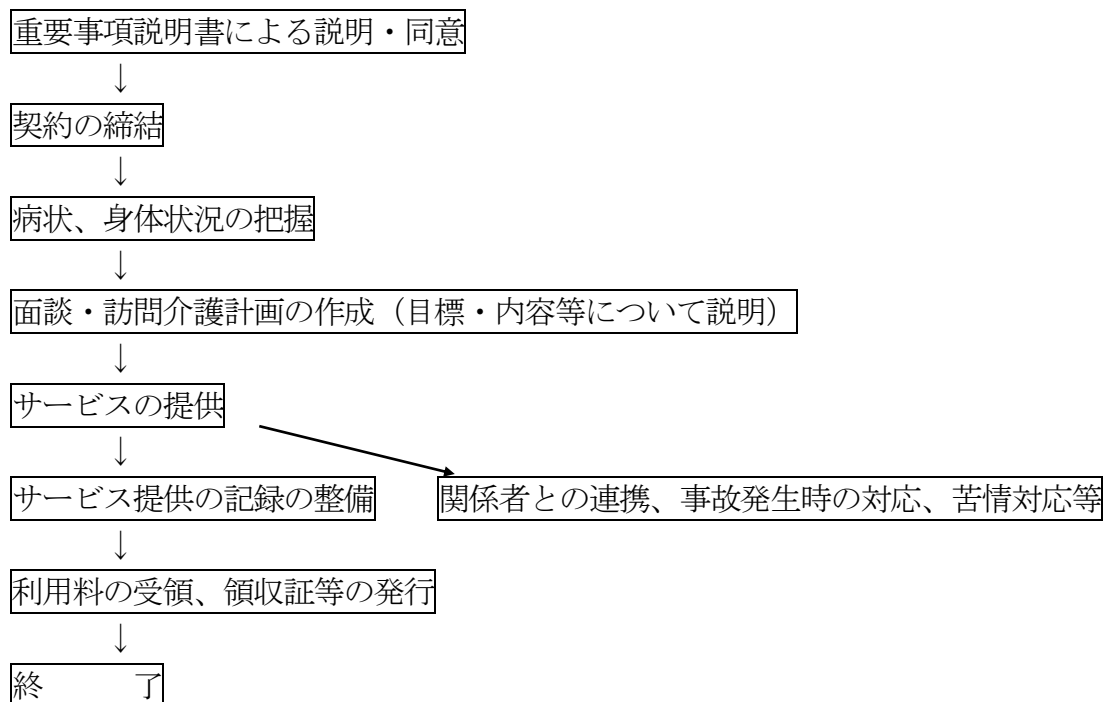
利用者の申込み



被保険者証の確認



○ サービス提供に当たっては、居宅介護支援事業所等、主治医等と連携します。



(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）

◆特定事業所（国の定める「体制要件」「人材要件」のいずれにも適合した事業所）加算として1月あたりの基本料金に10%を上乗せした金額を「利用料」として記載させていただいております。（基本料金は国の定める地域単価（3級地@11.05円）と介護給付費（単位）に基づいて算出しています。）

身体介護			
所要時間	20分未満	20分以上 30分未満	30分以上 1時間未満
利用料	1,977円	2,961円	4,707円
利用者負担額1割	197円	296円	470円
利用者負担額2割	395円	592円	941円
利用者負担額3割	593円	888円	1412円
所要時間	1時間以上	以降30分毎	
利用料	6,895円	994円	
利用者負担額1割	197円	296円	
利用者負担額2割	395円	592円	
利用者負担額3割	593円	888円	
生活援助			
所要時間	20分以上 45分未満	45分以上	
利用料	2,176円	2,674円	

利用者負担額 1 割	217 円	267 円	
利用者負担額 2 割	435 円	534 円	
利用者負担額 3 割	652 円	802 円	

身体介護に引き続き生活援助を行った場合

生活援助の所要時間が 20 分から起算（25 分増すごとに）

利用料	+795 円（2,386 円限度）
利用者負担額	79 円（239 円限度）

※ 表中の金額は利用者負担が 1 割の場合の金額となります。利用者負担割合は介護保険負担割合証に記載された割合となります。

	加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
※ 要介護度等による区分なし	初 回 加 算	2,210 円	221 円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1,105 円	111 円	3 月に 1 回を限度として算定
	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	2,210 円	221 円	1 月につき 1 回
	介護職員等処遇改善加算等（Ⅰ）	所定単位数の 245/1000	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）に処遇改善加算率を乗じた単位数を算定

※ 表中の金額は利用者負担が 1 割の場合の金額となります。利用者負担割合は介護保険負担割合証に記載された割合となります。

※ 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サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護サービスを行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護サービス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（Ⅰ）は、サービス提供責任者が、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成し、当該訪問介護計画に基づく指定訪問介護サービスを行ったときは、初回の当該指定訪問介護サービスが行われた日の属する月に、所定単位数を加算します。

※ 生活機能向上連携加算（Ⅱ）は、利用者に対して、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、指定訪問リハビリテーション、指定通所リハビリテーション等の一環として当該利用者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と利用者の

身体 の 状 況 等 の 評 価 を 共 同 し て 行 い、 かつ、 生 活 機 能 の 向 上 を 目 的 と し た 訪 問 介 護 計 画 を 作 成 し た 場 合 で あ っ て、 当 該 医 師、 理 学 療 法 士、 作 業 療 法 士 又 は 言 語 聴 覚 士 と 連 携 し、 当 該 訪 問 介 護 計 画 に 基 づ く 指 定 訪 問 介 護 サ ー ビ ス を 行 っ た と き は、 初 回 の 当 該 指 定 訪 問 介 護 サ ー ビ ス が 行 わ れ た 日 の 属 す る 月 以 降 3 月 の 間、 1 月 に つ き 所 定 単 位 数 を 加 算 し ま す。 た だ し、 (I) を 算 定 し て い る 場 合 は 算 定 し ま せ ン。

※ 介 護 職 員 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 の 向 上 等 の 取 組 み 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、 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 み を 行 う 事 業 所 に 認 め ら れ る 加 算 で す。

※ 介 護 職 員 等 ベ ー ス ア ッ プ 等 支 援 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。

※ 上 記 の 利 用 者 負 担 額 は 利 用 者 負 担 が 1 割 の 場 合 と な り ま す。 利 用 者 負 担 割 合 は 介 護 保 険 負 担 割 合 証 に 記 載 さ れ た 額 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 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。

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 以 外 の 地 域 の 居 宅 を 訪 問 し て 指 定 訪 問 介 護 を 行 う 場 合 に は、 通 常 の 事 業 の 実 施 地 域 を 越 え た 地 点 か ら 居 宅 ま で に 要 し た 実 費 を 徴 収 さ せ て い た だ き ま す。
② 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。
③ 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 を 請 求 い た し ま す。
④ キ ャ ン セ ル 料	サ ー ビ ス 提 供 の キ ャ ン セ ル の 場 合 は、 キ ャ ン セ ル の 連 絡 を い た だ い た 時 期 に よ っ て キ ャ ン セ ル 料 を い た だ き ま す。 (1) 利 用 前 営 業 日 の 17 時 ま で に 連 絡 い た だ い た 場 合 ・ ・ ・ 無 料 (2) 利 用 前 営 業 日 の 17 時 ま で に 連 絡 が い た だ け な か っ た 場 合 ・ ・ ・ 1 回 1000 円

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 15 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（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等</p>	<p>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 26 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>(ア) 事業者指定口座への振り込み 【指定口座】 但馬銀行 芦屋北支店 普通口座 7137820 株式会社基左衛門 代表取締役 松井 篤</p> <p>(イ) 利用者指定口座からの自動振替 ※指定口座（通帳）に記載の名称は「カ）ジンザエモン」 となります。 ※振替日は毎月 26 日です（金融機関が休日の場合は翌営業日）</p> <p>(ウ) 現金による支払い</p> <p>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。</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 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

<p>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、右の相談担当者までご相談ください。</p>	相談担当者氏名	山本 裕也
	連絡先電話番号	0798-98-2813
	同ファックス番号	0798-98-2809
	受付日及び受付時間	(月)～(金) 午前 8:30～午後 5:30

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、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、介護支援又は介護ケアマネジメント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所等が作成する「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を説明し、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。

8 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<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」及び個人情報保護委員会・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ダンス」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。</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</p>

	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。)
--	------------------------------

9 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。

主治医名	
所属医療機関名	
所在地	
電話番号	
家族等連絡先	

10 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サービス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所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	A I G損害保険株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	サービス提供中に生じた損害賠償に対しての対応（1事故上限1億円）

11. 身体拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体拘束を行う場合の手続きについて

サービスの提供に当っては、利用者の人権に十分配慮し、身体的虐待行為の禁止は勿論のこと、利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。

- (1) 緊急やむを得ず、身体的拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- (2) 緊急やむを得ず、身体的拘束を行う場合は、できる限り事前に本人、本人が判断できる状態にないと考えられる場合は代理人等の了承を得ます。
- (3) 身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を必ず記録します。

12 身体拘束の適正化について

- (1) 身体拘束に関する責任者を選任しています。

【身体拘束に関する責任者】 管理者 氏名：松井 篤

- (2) 身体拘束に該当する場合については、ご本人または代理人等と協議の上同意を得た後、

個別支援計画に記載を行い、定期的な見直しを実施します。

- (3) 身体拘束が適切であるか検討する委員会を開催します。
- (4) 身体拘束に対する指針を策定しています。
- (5) 職員に対する定期的な研修を実施しています。

13 虐待防止のための取り組みについて

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ています。

- (1) 虐待防止責任者を選任しています。

【虐待防止責任者】 代表取締役 氏名：松井 篤

- (2) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果については訪問介護員等に周知します。
- (3) 虐待の防止のための指針を整備しています。
- (4) 訪問介護員等に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施しています。
- (5) 前号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を定めています。

14 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。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護サービスの実施ごとに、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) 事業者は、利用者の訪問介護サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。
- (3) 利用者及びその家族は、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。ただし、この閲覧及び謄写は、事業者の業務に支障のない時間に行うこととします。

16 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）
- (2)

氏 名 _____（連絡先： 0798-98-2813 ）

(3) 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					

(4) 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 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	重要事項説明書 4-②記載のとおりです。
③ 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	重要事項説明書 4-③記載のとおりです。

(5) 1ヶ月あたりのお支払い額（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 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 サービスご利用に際してのお願い

(1) 訪問介護員の選任・交替

- ・担当の訪問介護員は、利用者の希望も考慮して選任しますが、全ての希望に添えない場合があります。
- ・訪問介護員は利用者の心身状況や利用頻度に応じて複数名の者が交代して担当させていただきます。
- ・訪問介護員の欠勤や退職等によりやむを得ず担当を交代する場合がありますが、事前に通知、要務の伝達を行うことで、円滑なサービスの提供を継続します。

(2) 鍵の取り扱いについて

訪問介護員、またはサービス提供責任者による鍵の管理や持帰りは出来ません。

(3) 行うことが出来ないサービス

- ① 医療行為にあたるサービス
 - ② 家族へのサービス
 - ③ 日常生活を営むための家事・介護以外のサービス
- (4) お守りいただきたいこと
- ① 訪問介護員との個人的な連絡は固くお断りしています。
 - ② 訪問介護員との金品のやりとりや貸し借り、個人的な契約は禁止しています。
 - ③ 訪問介護員は留守宅での活動は行うことは出来ませんので、利用時間は必ず在宅してください。
 - ④ 利用者宅に大勢の来客がある場合などで、定められた活動の妨げになる状況と判断されるときには活動を行う事ができません。
- (5) その他
- ① 交通事情や悪天候等でサービスの提供開始時間に遅れを生じる場合があります。その場合には、事業所より、電話等で連絡をします。
 - ② サービス提供時に、利用者又は、家族に感染症の疑いや感染症が発症した場合は、感染に対する予防措置をとらせていただきますので、あらかじめご了承ください。
 - ③ 台風や大雪等により、訪問やサービス提供に危険が伴うことが想定される際は、サービスの提供について、時間帯の変更や日程の調整を行わせていただく場合があります。また、状況によりサービス提供を休止させていただく場合もありますので、あらかじめご了承ください。
 - ④ サービス提供期間中、当事業所の訪問介護従業者が同行研修する場合がありますのでご了承ください。

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

- ① 提供した指定訪問介護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。
 1. 苦情(クレーム)発生
 2. 苦情(クレーム)受入
 3. ステーションの苦情・トラブル報告書へ記入し担当者(管理者)に報告
 4. 管理者の指揮により事実の調査と対応方法の検討
 5. -1 当事業所の不手際(ミス)である場合:迅速に改善策を立て、全員に周知。関係された方々にお詫びし、改善策を実行
-2 当事業所の不手際(ミス)出ない場合:関係された方々に誤解である旨を伝え、誤解を生じたことをお詫びする。今後誤解を生じないような改善策を実行
 6. 担当者が全過程を苦情(相談)受付・対応記録簿へ記録。今後同様の問題が生じないよう適宜確認を行う。
 7. 社長(法人代表)に必ず報告し、事業所内外に必要な連絡と周知

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】	ヘルパーステーション スイート西宮 担当者：山本 裕也 (所在地) 西宮市末広町 1-27 ロゼノワール夙川 1 階 (電話番号) 0798-98-2813 (ファックス番号) 0798-98-2809 (受付時間) 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
【市町村（保険者）の窓口】 西宮市役所 法人指導課	(所在地) 兵庫県西宮市六湛寺町 10-3 (電話番号) 0798-35-3082 (ファックス番号) 0798-34-5465 (受付時間) 午前 9 時～午後 5 時 30 分

19 重要事項説明書の内容変更について

重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、郵送あるいは口頭での説明によって、利用者に変更内容を通知したうえで、当該変更内容について利用者に同意確認を行います。

20 第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ 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	

21 重要事項説明の年月日

上記内容について、「西宮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」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
重要事項を説明した場所	

事業者	所在地	兵庫県西宮市末広町 1-27 ロゼノワール夙川 1 階
	法人名	株式会社甚左衛門
	代表者名	松井 篤 印
	事業所名	ヘルパーステーション スイート西宮
	説明者氏名	印

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	印
代理人	住所	
	氏名	印