

「介護予防・日常生活支援総合事業」第1号訪問事業 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(摂津市・吹田市指定 第2773701004号)

当事業所は契約者に対して指定介護予防訪問介護サービスを提供いたします。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。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。

※当サービスの利用は、原則として要支援1・要支援2の人、または基本チェックリストで一定の基準に該当した65歳以上の人が対象となります。要支援認定をまだ受けていない方でもサービス利用は可能です。

1. 訪問介護相当サービスを提供する事業者について	2
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	2
3. 提供するサービス内容及び費用について	4
4. その他の費用について	7
5. 利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)	8
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	8
7. サービスの提供に当たって	8
8. 虐待の防止について	9
9. 秘密保持と個人情報の保護について	9
10. 緊急時の対応方法について	10
11. 事故発生時の対応方法について(損害賠償)	11
12. 身分証携行義務	11
13. 心身の状況の把握	11
14. 介護予防支援事業者等との連携	11
15. サービス提供の記録	11
16. 衛生管理等	12
17. ハラスメントについて	12
18. サービス提供に関する相談、苦情について	12
19. 第三者評価の実施状況について	13

介護予防・日常生活支援総合事業における指定第1号訪問事業 (訪問介護相当サービス) 用

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、「摂津市訪問介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」「摂津市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」及び「吹田市訪問介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」の規定に基づきサービス提供の契約締結に際して、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	社会福祉法人 成光苑
代表者氏名	理事長 高岡 國士
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府摂津市千里丘3丁目16番7号 本部 電話番号 06-6330-3776 FAX. 06-6388-9551
法人設立年月日	昭和49年7月3日

2 利用者に対する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	きりんヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	大阪府指定 第2773701004号
事業所所在地	大阪府摂津市千里丘2丁目12番5号 DAKAPO 2階 2-D号室
連絡先 相談担当者名	電話番号 06-6170-3925 FAX. 06-6170-3935 訪問介護・柳 知佳子
事業所の通常の 事業の実施地域	摂津市、吹田市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定訪問介護は、介護保険法令に従い、円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態にある利用者の意志及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な訪問介護の提供を確保することを目的とします。
運営の方針	地域との結びつきを重視し、他機関との連携に努めながら、利用者が、その有する能力に応じて、可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、適切かつ計画的に生活の質の向上に資するサービスを、まごころと思いやり大切に提供するものとする。

(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
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	日曜日～土曜日（年中無休）
サービス提供時間	8:00～19:00

(5) 事業所の職員体制

管理者		管理者 柳 知佳子
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兼務)
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none">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個別計画を作成します。9 訪問介護相当サービス個別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 訪問介護相当サービス個別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。11 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個別計画の変更を行います。 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 4名

訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 当該計画に基づき、日常生活を営むのに必要な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 4名 非常勤 22名 ※常勤換算 8.8名
事務職員	利用料等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 4名 非常勤 1名 ※せつつ桜苑 に配置

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
訪問介護相当サービス個別計画の作成	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当該訪問介護相当サービスの内容、当該訪問介護相当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個別計画を作成します。
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。

生活支援のための見守りの援助	<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ド交換を見守り・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で必要な時だけ介助)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ご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。 ○ 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。 ○ 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。
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。

※地震・台風等の天災、感染症の蔓延等、その他、事業所の責任にならない事由により、サービスの提供を中止・変更させて頂く場合があります。

そのような場合には、事業所は利用者に対して本サービスを提供すべき義務や安全を確保する義務を負いません。

※利用中で発熱者や体調不良者が複数名発症した場合や新型コロナウイルスや感染症法に基づく感染症等の感染症の陽性者が出た場合は急遽受け入れを中止させて頂くことがあります。

※当事業所で上記等の感染症が発生した場合は、発生した日から事業を停止させて頂く可能性もあります。

※家族で上記等の感染症の陽性者となり、検査等で陰性であった場合でも当事業所の利用は発生した日から1週間程度停止させて頂く場合もあります。

※訪問前、又は訪問時に37.5℃以上の発熱がある場合にはその場でサービスを停止させて頂く場合もあります。

(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）
利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑥ 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）
- ⑦ 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

サービス利用料金については、別紙「利用表」

（利用者負担額は、「介護保険負担割合証」により決定いたします。）

※（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。

◇ 訪問介護相当サービス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、訪問介護相当サービス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) 訪問介護相当サービス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、別途契約に基づく訪問介護相当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、相当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、介護予防支援事業者に連絡し、訪問介護相当サービス個別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以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額とします。 事業所より片道 10km未満 300円(但し摂津市・吹田市内は無料) 事業所より片道 10kmから20km未満 500円 事業所より片道 20km以上の場合 10kmごとに300円	
②キャンセル料	利用予定日の前日までに申し出があった場合。	キャンセル料は不要です
	利用予定日の前日までに申し出がなかった場合。	当日の利用料の50% (自己負担相当額)
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

<p>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</p>	<p>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 25 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
<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>1. 利用料金・費用は、1 か月ごとに計算し請求いたしますので、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 りそな銀行 千里丘支店 口座名義 社会福祉法人成光苑 きりんヘルパーステーション 普通預金 口座番号 NO. 0140584 ※振込手数料はご利用者負担となります。 （イ）利用者指定口座からの自動振替 ※手続きが必要です。 ※手数料は事業者負担となります。 （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。）</p>

※ 利用料、利用者負担額（サービスを適用する場合）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、相当期間を定めた催告にもかかわらず、これが支払われない場合には、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>	<p>相談担当者氏名</p>	<p>柳 知佳子</p>
	<p>連絡先電話番号</p>	<p>06-6170-3925</p>
	<p>同ファックス番号</p>	<p>06-6170-3935</p>
	<p>受付日及び受付時間</p>	<p>月～金曜日 9:00～18:00</p>

※ 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、摂津市介護予防・日常生活支援総合事業対象者、吹田市介護予防・日常生活支援総合事業対象者であること又は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）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が作成する「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個別計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護相当サービス個別計画」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「訪問介護相当サービス個別計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護相当サービス個別計画」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 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・柳 知佳子
-------------	-----------

- (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) 従業員に対して、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、当該事業所従業員又は養護者（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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。
--------------------------	--

	<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>

10 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。

<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 氏名 所在地 電話連絡</p>
<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏名（続柄） 住所 電話番号</p>

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護相当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、ご利用者に係る介護予防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。事業者の責任により利用者が生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償するものとします。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、その損害の発生について、利用者に故意または過失が認められる場合には、利用者のおかれた心身の状況を斟酌して相当と認められる限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

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補償
保障の概要	利用者に対する事故等の補償

12 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。

13 心身の状況の把握

訪問介護相当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。

14 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「訪問介護相当サービス個別計画」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ケアマネジメント実施者に送付します。

15 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、その控えをご利用者に交付します。
- (2) 訪問介護相当サービスの実施ごとに、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。

16 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。

17 ハラスメントについて

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。下記のような行為があった場合、状況によっては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の、その他 行為

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 提供した訪問介護相当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 苦情又は相談があった場合は、その状況を詳細に把握するため必要に応じ、状況の聞き取りや事情の把握を慎重に行い、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。

イ 当事業所に対する苦情や相談は下記の表に記す【事業者の窓口】のとおり。

【事業者の窓口】 訪問介護 担当：柳 知佳子	所在地 大阪府摂津市千里丘二丁目 12 番 5 号 DAKAP02 階 2-D 号 電話番号 06-6170-3925 FAX. 06-6170-3935 受付時間 9:00~18:00
----------------------------------	--

(2) 行政機関その他苦情受付機関

【市町村（保険者）の窓口】 摂津市介護保険担当課	所在地 大阪府摂津市三島 1 丁目 1-1 電話番号 06-6383-1111（代表） 受付時間 月～金曜日 9:00～17:15 祝祭日・12月29日～1月3日を除く
【市町村（保険者）の窓口】 吹田市介護保険担当課	所在地 大阪府吹田市泉町 1 丁目 3-40 電話番号 06-6384-1231（代表） 受付時間 月～金曜日 9:00～17:15 祝祭日・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 大阪府大阪市中央区常盤町 1 丁目 3-8 電話番号 06-6949-5309（代表） 受付時間 9:00～17:30 祝祭日・12月29日～1月3日を除く

19 第三者評価の実施状況

実施の有無：実施あり。

【実施日：2023年5月9日】 【評価機関名：一般財団法人日本品質保証機構（JQA）】

【結果の開示状況：正面玄関前に審査報告書を設置しています。】

上記内容について、「摂津市訪問介護相当サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」「摂津市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」及び「吹田市介護予防・日常生活支援総合事業の人員等に関する基準等を定める要領」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	大阪府摂津市千里丘3丁目16番7号
	法人名	社会福祉法人成光苑
	代表者名	理事長 高岡 國士
	事業所名	きりんヘルパーステーション
	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