

「介護予防・日常生活支援総合事業（第1号訪問事業）」 高槻けやきの郷ヘルパーステーション 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。
(高槻市指定 第2770901755号)

当事業所はご契約者に対して「介護予防・日常生活支援総合事業（第1号訪問事業）」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。

この「重要事項説明書」は、『高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する基準を定める条例（令和3年高槻市条例第42号）』の規定に基づき指定介護予防訪問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。

※当サービスの利用は、原則として要支援認定の結果「要支援」と認定された方が対象となります。要支援認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

1. 指定介護予防訪問サービスを提供する事業者について	1
2. ご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
3. 提供するサービス内容及び費用について	2
4. その他の費用について	5
5. 利用料、ご利用者負担額(介護保険を適用する場合)	5
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	6
7. サービスの提供にあたって	6
8. 虐待の防止について	7
9. 秘密保持と個人情報の保護について	7
10. 緊急の対応方法について	8
11. 事故発生時の対応方法について(損害賠償)	8
12. 身分証携行義務	9
13. 心身の状況の把握	9
14. 居宅介護支援事業者等との連携	9
15. サービス提供の記録	9
16. 身体拘束等の原則禁止	9
17. 衛生管理等	10
18. 業務継続計画の策定等	10
19. サービス提供に関する相談、苦情について	10
20. その他	11
21. 第三者評価の実施状況について	11

1 指定介護予防訪問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
所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府摂津市千里丘三丁目 16 番 7 号 本部 電話番号 06-6330-3776 F A X . 06-6388-9551
法人設立年月日	昭和 49 年 7 月 16 日

2 ご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	高槻けやきの郷ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	高槻市指定 第 2770901775 号
事業所所在地	大阪府高槻市番田一丁目 60 番 1 号
連絡先 相談担当者名	電話番号 072-662-5888 F A X 072-662-5887 訪問介護 田中 登紀子
事業所の通常の 事業の実施地域	高槻市・茨木市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定介護予防訪問サービスは介護保険法その他関係法令に従い、円滑な運営管理を図るとともに、要支援状態にあるご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者が可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とします。
運営の方針	ご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配慮し、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとします。 事業の実施に当たっては、ご利用者の要支援状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常にご利用者の立場に立ったサービス提供に努めるとともに、地域との結び付きを重視し、市町村、居宅介護支援事業者、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します。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（但し、1月1日～1月3日を除く） ※祝祭日については、平常通り営業しています。
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（但し、1月1日～1月3日を除く） ※祝祭日については、平常通り営業しています。
サービス提供時間	8:00～18:00

(5) 事業所の職員体制

管理者		中島 康博
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	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定介護予防訪問サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 2 ご利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護予防訪問サービスの目標、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介護予防サービス計画を作成します。 3 ご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。 4 介護予防支援事業者その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する事業者に対し、サービスの提供に当たり把握したご利用者に係る必要な情報の提供を行います。 5 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と連携を図ります。 6 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、ご利用者の状況についての情報を伝達します。 7 訪問介護員の業務の実施状況を把握します。 8 訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理を行います。 9 訪問介護員に対する研修、技術指導等を行います。 10 その他サービス内容の管理について必要な業務を行います。 	常勤 1名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 当該計画に基づき、日常生活を営むために必要な指定介護予防訪問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、ご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、ご利用者の状況についての情報伝達を受けます。 	2.5名以上 (常勤換算)

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
訪問型介護予防サービス計画の作成	介護予防支援事業者が作成したご利用者に係る介護予防サービス支援計画に基づき、ご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介護予防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））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、車いす等へ乗り移りの介助を行います。
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	ベッドへの移動、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"> ○ ご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。 ○ 自ら適切な服薬が出来るよう、服薬時において直接介助は行わずに側で見守り、服薬を促します。 ○ ご利用者と一緒に手助けや声掛け及び見守りをしながら掃除、整理整頓を行います。 ○ 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ります。） ○ 車いす等での移動介助を行って店に行き、ご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。
買物	ご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	ご利用者の食事の用意を行います。
掃除	ご利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
洗濯	ご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。

※新型コロナウイルス感染症等の陽性者が確認された場合は、急遽受け入れを中止させて頂くことがあります。

※ご利用者、同居の家族またはスタッフが濃厚接触者となった場合は、保健所の指示に従うこととなります。

※当事業所のご利用者又はスタッフに新型コロナウイルス感染症等感染症が発生した場合は、発生した日からサービスを中止させて頂く可能性があります。

※ご利用者の家族で上記等の感染症の濃厚接触者に認定され、PCR 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2週間中止させて頂く場合があります。

※ご利用者、同居の家族がスタッフの訪問前、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中止させて頂く場合があります。

(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 ご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 ご利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ ご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 ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他ご利用者の行動を制限する行為（ご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 その他ご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、ご利用者負担額について

サービスのご利用料金については、別紙「利用料金表」を参照してください。

（ご利用者負担額は、「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、全額を一旦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。

◇ 指定介護予防訪問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、指定介護予防訪問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、サービスの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

- ・ ご利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主としてご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) 指定介護予防訪問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、市が実施する多様なサービスの助言を行います。

(3) (2)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、ご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、介護予防サービス支援計画の策定段階におけるご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、介護予防サービス支援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	ご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。	
②キャンセル料	利用予定当日になって利用の中止を申し出された場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。	
	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（取消料）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（自己負担相当額）の50%を申し受けます。
ただし、ご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ご利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	ご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 複写物の交付	1枚10円（税込）	

5 利用料、ご利用者負担額（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	利用料ご利用者負担額（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日までに利用者宛てにお届け（郵送）いたします。

<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>ア ご利用料金・費用は、1 か月ごとに計算し請求いたします。サービス利用月の翌月 28 日に契約者指定の金融機関口座からの自動引き落としをいたします。(1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額といたします。) ※引き落としに要する手数料については、事業所にて負担いたします。</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とあることがあります。)</p>
--	--

※ 利用料、ご利用者負担額(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、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きます。

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、右のご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>田中 登紀子</p>
	<p>連絡先電話番号</p>	<p>072-662-5888</p>
	<p>同ファックス番号</p>	<p>072-662-5887</p>
	<p>受付日及び受付時間</p>	<p>月～土曜日(祝祭日含む) 9:00 ~ 18:00</p>

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、ご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、ご希望に添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所にお知らせください。
- (2) ご利用者が要支援認定を受けていない場合は、ご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、介護予防支援がご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、遅くともご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、必要な援助を行います。
- (3) 介護予防支援事業者が作成するご利用者に係る「介護予防サービス支援計画」に基づき、ご利用者及び家族の意向を踏まえて、指定介護予防訪問サービスの目標、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「訪問型介護予防サービス計画書」を作成します。

作成した「訪問型介護予防サービス計画書」は、ご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) サービスの提供は「訪問型介護予防サービス計画書」に基づいて行います。

なお、「訪問型介護予防サービス計画書」は、ご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の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、ご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ています。

(1) 虐待防止に関する責任者を選任しています。

虐待防止に関する責任者	管理者 中島 康博
-------------	-----------

(2) 成年後見制度の利用を支援しています。

(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) 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ご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	<p>ア 事業者は、ご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> <p>イ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」という。）は、サービス提供をする上で知り得たご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、従業員に、業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員との雇用契約の内容とします。</p>
② 個人情報の保護について	<p>ア 事業者は、ご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、ご利用者の個人情報を用いません。また、ご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ご利用者の家族の個人情報を用いません。</p> <p>イ 事業者は、ご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</p>

	<p>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、ご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ご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

サービスの提供中に、ご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、ご利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

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

11 事故発生時の対応方法について（損害賠償）

ご利用者に対する指定介護予防訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者の家族、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ご利用者に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。

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意または過失が認められる場合には、ご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。

(1) 事故報告の窓口

【市町村（保険者）の窓口】 高槻市 健康福祉部 福祉指導課	所在地 大阪府高槻市桃園町2番1号 電話番号 072-674-7822
【市町村（保険者）の窓口】 茨木市 健康医療部 長寿介護課	所在地 大阪府茨木市駅前3丁目8番13号 電話番号 072-620-1637

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	ご利用者に対する事故等の補償

1 2 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者又はご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 3 心身の状況の把握

指定介護予防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、ご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 4 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 指定介護予防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、この重要事項説明書に基づき作成する「訪問型介護予防サービス計画書」の写しを、ご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支援事業者に送付します。

1 5 サービス提供の記録

- (1) 指定介護予防訪問サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容を、サービス提供の終了時にご利用者の確認を受けることとします。
また、ご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) 指定介護予防訪問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) ご利用者は、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。

1 6 身体拘束等の原則禁止

利用者または他の利用者等の生命又は身体を保護するため下記の緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束等を行いません。身体拘束を行う場合には、その態様および時間、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。また身体拘束等に係る記録は完結の日より5年間保管します。

- ① 切迫性：直ちに身体拘束その他の行動制限を行わなければ、ご契約者又は他人の生命・身体・権利に危険が及ぶ可能性が著しく高いと考えられる場合
- ② 非代替性：身体拘束その他の行動制限を行う以外に、ご契約者又は他人の生命・身体に危険が及ぶ事を防止することができない場合
- ③ 一時性：身体拘束その他の行動制限が一時的なものである場合

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。
- (3) 事業所における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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (4) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (5) 事業所において、従業者に対し、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定期的実施します。

18 業務継続計画の策定等

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対し指定介護予防訪問サービスの提供を継続的に実施するための計画、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとします。
- (3) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

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 提供した指定介護予防訪問サービスに係るご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。
- 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 苦情または相談があった場合は、ご利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問し、状況の聴き取りや事情の確認を行い、ご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し、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、ご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ご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

サービス提供責任者 田中 登紀子

○受付時間 月曜日～土曜日（祝祭日含む） 9：00 ～ 18：00

○連絡先 電話番号 072-662-5888

○苦情解決責任者 管理者 中島 康博

(2) 苦情申立の窓口

【市町村（保険者）の窓口】 高槻市 健康福祉部 福祉指導課	所在地 大阪府高槻市桃園町2番1号 電話番号 072-674-7821
【市町村（保険者）の窓口】 高槻市 健康福祉部 長寿介護課	所在地 大阪府高槻市桃園町2番1号 電話番号 072-674-7166
【市町村（保険者）の窓口】 茨木市 健康医療部 長寿介護課	所在地 大阪府茨木市駅前三丁目8番13号 電話番号 072-620-1637
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室 介護保険課 苦情相談担当	所在地 大阪市中央区常盤町一丁目 3番8号 電話番号 06-6949-5418

20 その他

- (1) 事業所は、適切な指定介護予防訪問サービス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ます。
- (2) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約の解除をする場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いいたします。

21 第三者評価の実施状況について

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

上記内容について、『高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する
基準を定める条例（令和3年高槻市条例第42号）』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三丁目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	高槻けやきの郷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

