

重要事項説明書

【訪問介護】

利用者：様

事業者：訪問介護ステーション かいり

訪問介護サービス重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、厚生省令第37号台第8条の規定に基づき、指定訪問介護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 Y.U.S
代表者指名	内山 祐輝
本社所在地	愛知県一宮市東島町二丁目29番地 (0587) - 58 - 6307

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	訪問介護ステーション かいいり
介護保険指定 事業者番号	愛知県指定 (指定事業者番号 2373601638)
事業所所在地	愛知県江南市前飛保町寺町225
連絡先	(0587) - 58 - 6307
相談担当者名	浦部 一志
事業所の通常の 事業の実施地域	江南市・一宮市・稲沢市・岩倉市 犬山市・小牧市・扶桑町・大口町

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社Y.U.Sが設置する訪問介護ステーション かいいり(以下「事業所」という。)において実施する指定訪問介護事業（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、要介護状態にある利用者に対し、指定訪問介護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の提供を確保することを目的とする。
運営方針	1 事業所が実施する事業は、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に配慮して、身体介護その他の生活全般に援助を行うものとする。 2 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問な訪問介護の提供ができるように努めるものとする。 3 事業の実施に当たっては、利用者の要介護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。 4 事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、サービスを提供する者との連携に努めるものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～日曜日
営業時間	8時～17時

(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～日曜日
サービス提供時間	8時～17時

(5) 事業所の職員体制

管理者	浦部 一志
-----	-------

職 種	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 (サービス提供責任社と兼務)
サ ー ビ ス 提 供 責 任 者	1 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 2 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 3 指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整お行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 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。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 保間介護員等に対し、具体的な援助目的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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 そのた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 (管理者と兼務)
訪 問 介 護 員	1 訪問介護計画に基づき、指定訪問介護のサービスを提供します。 2 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。 3 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。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けいます。	常 勤 1名 非 常 勤 2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
訪問介護計画の作成		利用者に係る居宅介護支援事業者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。
身 体 介 護	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	意思の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓食、高脂血症食、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、下着の行為の介助を行います。
	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、車いすへ以上の介助を行います。
	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。
護	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、疲労の確認を含みます。）を行います。 ○入浴、故意等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認など含みます。）を行います。

		○ベッドの出入り時など自立を促すための声掛け（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ○排泄等の際の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、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に援助します。 ○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・声掛けを行います。
生活援助	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します。
	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

身 体 介 護						
区分		基本単位	利用料 (目安)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	163	1,669円	166円	333円	500円
	早朝/夜間	204	2,088円	208円	417円	626円
	深夜	245	2,508円	250円	501円	752円
20分以上30分未満	昼間	244	2,498円	249円	499円	749円
	早朝/夜間	305	3,123円	312円	624円	936円
	深夜	366	3,747円	374円	749円	1,124円
30分以上1時間未満	昼間	387	3,962円	396円	792円	1,188円
	早朝/夜間	484	4,956円	495円	991円	1,486円
	深夜	581	5,949円	594円	1,189円	1,784円
1時間以上1時間30分未満	昼間	567	5,806円	580円	1,161円	1,741円
	早朝/夜間	709	7,260円	726円	1,452円	2,178円
	深夜	857	8,775円	877円	1,755円	2,632円
1時間30分以上30分増すごとに	昼間	82	839円	83円	167円	251円
	早朝/夜間	102	1,044円	104円	208円	313円
	深夜	123	1,259円	125円	251円	377円

※目安の金額となります。

生 活 援 助						
区分		基本単位	利用料 (目安)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上45分未満	昼間	179	1,865円	186円	373円	559円
	早朝/夜間	224	2,334円	233円	466円	700円
	深夜	269	2,802円	280円	560円	840円

45分以上	昼間	220	2,292円	229円	458円	687円
	早朝/夜間	275	2,865円	286円	573円	859円
	深夜	330	3,438円	343円	687円	1,031円

※目安の金額となります。

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
時間帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間（20～30分程度以上）を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護（例：入浴介助、食事介助など）に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

加算	基本単位	利用料 (目安)	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
初回加算	200	2080円	208円	416円	624円	初回利用のみ

- ※ 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と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ 処遇改善加算Ⅲ・・・1ヶ月の単位数の総計に18.2%を乗じて算出した額

◇ 保険給付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、保険給付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
- ・草木の水やり
- ・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) 保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護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、居宅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、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス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	自動車を使用し対象地域外の場合は1km100円を請求いたします。 有料駐車場を利用した場合、実費を徴収させていただきます。	
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頂いた時間に 応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	1提供あたりの料金の50パーセントを 請求いたします。
	12時間前までにご連絡の無い場合	1提供あたりの料金の100パーセントを 請求いたします。
※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 外出介助における訪問介護員等の公共交通機 関棟の交通費	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10日までに利用者あてにお届け（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 の費用を支払い方法 等	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。 ①現金払い ②利用者指定口座からの自動振替 お支払いの確認をしましたら、支払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。）

※ 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、支払期日から2カ月以上遅延し、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	相談担当者指名	浦部 一志
	連絡先電話番号	(0587) - 58 6307
	受付日及び受付時間	月～金 8時～17時

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、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 サービスの提供にあたって

- (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、居宅介護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者が作成する「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、「訪問介護計画」を作成いたします。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以降などの変化により、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が、実際の提供にあたっては、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

事業所は、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ます。

虐待防止に関する責任者	浦部 一志
-------------	-------

- (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の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・親戚・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 秘密の保持の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	① 事業所は、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」及び構成労働省が策定した「医療・ためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 ② 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。 ③ 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。
--------------------------	---

	④ 等事業者は、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。
② 個人情報の保護について	① 従業者は、利用者からの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、サービス担当者の家族の個人情報を用いませぬ。 ② 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。 ③ 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 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当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。

11 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、利用者に対する指定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。

【市町村（保険者）の窓口】	所在地・電話番号	
江南市 ふくし部 介護保険課	住 所	愛知県江南市赤童市町大堀90
	電話番号	(0587) - 54 - 1111
岩倉市 福祉部 長寿介護課	住 所	愛知県岩倉市栄町一丁目66番地
	電話番号	(0587) - 38 - 5811
一宮市 介護保険課	住 所	愛知県一宮市本町2丁目5番地6号
	電話番号	(0586) - 28 - 8100
稲沢市 市民福祉部 高齢介護課	住 所	愛知県稲沢市稲府町1番地
	電話番号	(0587) - 32 - 1286
小牧市 福祉部 介護保険課	住 所	愛知県小牧市堀の内三丁目1番地
	電話番号	(0568) - 76 - 1153
犬山市 健康福祉部 高齢者支援課	住 所	愛知県犬山市大字犬山字東畑36
	電話番号	(0568) - 44 - 0326
扶桑町 健康福祉部 長寿介護課	住 所	愛知県丹羽郡扶桑町大字高雄字天道330
	電話番号	(0587) - 92 - 4119
大口町 長寿ふくし課	住 所	愛知県丹羽郡大口町伝右一丁目35番地
	電話番号	(0587) - 94 - 0051

12 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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

指定訪問介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者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 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護の提供に当たり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまた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「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護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また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またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護の実施ごとに、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 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととして、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るます。

16 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の低居を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 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に行います。
- (3) 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。

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 指定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）

氏 名 浦部 一志

連絡先 (0587) - 58 - 6307

- (2) 提供予定の指定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					円	円
火					円	円
水					円	円
木					円	円
金					円	円
土					円	円
日					円	円
1週間の利用料、利用者負担額（見積もり）合計額					円	円

(3) その他の費用

①交通費の有無	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
②キャンセル料	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
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	重要事項説明書4-③記載のとおりです。
④通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

(4) 1カ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

お支払額の目安	
---------	--

- ※ 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。
なお、サービス内容の見積もりについては、確認ができれば別途利用金表の活用も可能です。
- ※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1カ月以内とします。

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

- ア 提供した指定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）
- イ 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 指定訪問介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講じるものとする。
 - 2 事業所は、提供した指定訪問介護に関し、介護保険法第23条の規定により市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくはは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
 - 3 事業所は、指定した指定訪問介護に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(2) 苦情申立の窓口

訪問介護ステーション かいり	所在地：愛知県江南市前飛保町寺町225 電話番号：(0587) - 58 - 6307
国民健康保険団体連合会	所在地：愛知県名古屋市東区泉1丁目6番5 電話番号：(052) - 971 - 4165
江南市 ふくし部 介護保険課	所在地：愛知県江南市赤童市町大堀90 電話番号：(0587) - 54 - 1111
岩倉市 福祉部 長寿介護課	所在地：愛知県岩倉市栄町一丁目66番地 電話番号：(0587) - 38 - 5811
一宮市 介護保険課	所在地：愛知県一宮市本町2丁目5番地6号 電話番号：(0586) - 28 - 8100
稲沢市 市民福祉部 高齢介護課	所在地：愛知県稲沢市稲府町1番地 電話番号：(0587) - 32 - 1286
小牧市 福祉部 介護保険課	所在地：愛知県小牧市堀の内三丁目1番地 電話番号：(0568) - 76 - 1153
犬山市 健康福祉部 高齢者支援課	所在地：愛知県犬山市大字犬山字東畑36 電話番号：(0568) - 44 - 0326
扶桑町 健康福祉部 長寿介護課	所在地：愛知県丹羽郡扶桑町大字高雄字天道330 電話番号：(0587) - 92 - 4119
大口町 長寿ふくし課	所在地：愛知県丹羽郡大口町伝右一丁目35番地 電話番号：(0587) - 94 - 0051

「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（平成11年厚生労働省令第37号）」台第8条の規定に基づき、利用者は事業所から、重要事項の内容について説明を受けたことを証するため、本書2通作成し利用者及び事業所双方が署名（記名）押印を受け各1通保有する。

19 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
-----------------	-------------------------

事業所名	訪問介護ステーション かいり
説明者氏名	印

私は、重要事項の内容について説明を受け、その内容を理解しました。

利用者	住所	
	氏名	印
代理人	住所	
	氏名	印