

訪問介護サービス重要事項説明書

様（又家族 様）が利用しようと考えている指定訪問介護サービスについて、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。

この「重要事項説明書」は、「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）」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	合同会社 ペリドット
代表者氏名	代表社員 高橋 りん子
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒013-0038 秋田県横手市前郷一番町 10 番 16 号つきみ荘 201 号室 電話番号 0182-23-7090 / 090-7791-3439
法人設立年月日	平成 28 年 7 月 7 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	ヘルパーステーション 凜
介護保険指定 事業者番号	秋田県横手市指定 (指定事業者番号 0570324848)
事業所所在地	〒013-0038 秋田県横手市前郷一番町 10 番 16 号つきみ荘 201 号室
連絡先 相談担当者名	Tel0182-23-7090 / 090-7791-3439 fax0182-23-7090 高橋 りん子
事業所の通常の 事業の実施地域	横手市（旧横手内）、湯沢市（旧湯沢市内）、大仙市（旧大曲市内）、 美郷町、それ以外は相談に応じる

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	合同会社 ペリドットが設置するヘルパーステーション 凜（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指定訪問介護の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	1 訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性を踏まえて、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、排泄、食事などの身体介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 2 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの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、計画的に行うものとする。 4 事業所は、利用者の人権擁護、虐待の防止のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。 5 指定訪問介護の提供にあたっては介護保険等関連情報その他の必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うように努めるものとする。 6 定訪問介護の提供の終了に際しては、利用者またその家族に対して適切な指導を行うとともに居宅介護支援事業者へ情報の提供を行うものとする。

(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	8時15分～17時15分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	午前6時～午後22時（ただし、利用者及び家族の希望、相談内容による）

(5)事業所の職員体制

管理者	本間 紗央里
-----	--------

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込みに係る調整を行います。 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 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。 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 管理者と兼務 非常勤 1 名 以上
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、技術指導等を受けます。	常 勤 1 名 非常勤 5 名 以上

(6) 事業所の第三者評価について

第三者評価実施の有無	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	介護サービス情報公表	評価結果の開示状況	☒ 有・ 無

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。
	通院等外出介助	出掛ける準備、受入れの準備を行います。
	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	○ 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、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。 ○ 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。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る） ○ 車イス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。 ○ 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。
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。

服薬確認等や健康観察

発熱・体調不良等利用者に急変が生じた場合の主治医などへの連絡

安否確認・安全確認

(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なう宗教活動、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

* 下記の料金表は事業所が取得する特定事業所加算（Ⅱ）です

身体介護						
区分		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	179	179円	179円	358円	537円
	早朝/夜間	224	224円	224円	448円	672円
	深夜	270	270円	270円	540円	810円
20分以上 30分未満	昼間	268	268円	268円	536円	804円
	早朝/夜間	336	336円	336円	672円	1,008円
	深夜	403	403円	403円	806円	1209円
30分以上 1時間未満	昼間	426	426円	426円	852円	1,278円
	早朝/夜間	532	532円	532円	1,064円	1,596円
	深夜	639	639円	639円	1,278円	1,917円
1時間以上 1時間30分未満	昼間	624	624円	624円	1,248円	1,872円
	早朝/夜間	780	780円	780円	1,560円	2,340円
	深夜	936	936円	936円	1,872円	2,808円
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	90	90円	90円	180円	270円
	早朝/夜間	112	112円	112円	224円	336円
	深夜	135	135円	135円	270円	405円

生活援助						
区分		基本単位	利用料	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	197	197円	197円	394円	591円
	早朝/夜間	246	246円	246円	492円	738円
	深夜	296	296円	296円	592円	888円
45分以上	昼間	242	242円	242円	484円	726円
	早朝/夜間	303	303円	303円	606円	909円
	深夜	363	363円	363円	726円	1,089円

提供時間帯名	早朝	昼間	夜間	深夜
割 増	25%増し	—	25%増し	50%増し
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 18 時まで	午後 18 時から 午後 22 時まで	午後 22 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。

加算	基本単位	利用料	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	200円	200 円	200 円	200 円	1 回の要請に対して 1 回
介護職員等ベースアップ等支援加算(現在加算なし)	所定単位数の 24/1000	左記の単位数× 地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 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) ※介護職員処遇改善加算、介護職員特定処遇改善加算を除く。
介護職員等特定処遇改善加算(Ⅱ)(現在加算なし)	所定単位数の 42/1000	左記の単位数× 地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 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) ※介護職員等ベースアップ等支援加算、介護職員処遇改善加算を除く
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の 137/1000	左記の単位数× 地域区分	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 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) ※介護職員等ベースアップ等支援加算、介護職員等特定処遇改善加算を除く。

特定事業所加算Ⅱ	所定単位数 の 10%加算	左記の単位数× 地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	体制要件、人材要件
業務継続計画実施	基準型	左記の単位数× 地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	感染症や非常災害の発生 において、利用者に対する サービスの提供を継続擦 る為の業務継続計画策定
高齢者虐待防止措置	基準型	左記の単位数× 地域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	虐待防止のための対策検 討する委員会、研修、結果 の周知。

◇ 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
- ・ 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) 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助言を行います。

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、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、片道 1km35 円を請求いたします。	
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いただいた時間に応じて、下記によりキャンセル料を請求いたします。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日 1 時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの料金の 50%を請求いたします。
	上記以外の場合	1 提供当たりの料金の 100%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 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 10 日までに利用者あてお届け（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）、その他の費用の 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 現金支払い ② 利用者指定口座への振り込み 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。）

※ 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 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。

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。	ア 相談担当者氏名	高橋 りん子
	イ 連絡先電話番号	090-7791-3439
	Fax 番号	0187-85-3771
	ウ 受付日及び受付時間	午前 8～午後 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」に基づいて行ないます。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ないますが、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ないます。

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	佐藤 真由美
-------------	--------

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、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	① 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り扱いの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 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 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。 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。）

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や居宅支援専門員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	氏 名	T E L
居宅支援専門員	氏 名	T E L

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。

【横手市（保険者）の窓口】 横手市市民福祉部まると福祉課	所 在 地 秋田県横手市中央町 8 番 2 号（本庁舎 4 階） 電話番号 0182-35-2134 FAX 0182-32-9709
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

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
保険名

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、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 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係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（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できるよう、訓練を実施します。

17 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。

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 本間 紗央里

（連絡先：0182-23-7090）

(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週当りの利用料、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か月当りのお支払い額（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

お支払い額の目安	
----------	--

※ 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ヵ月以内とします。

18 サービス提供に関する相談、苦情について

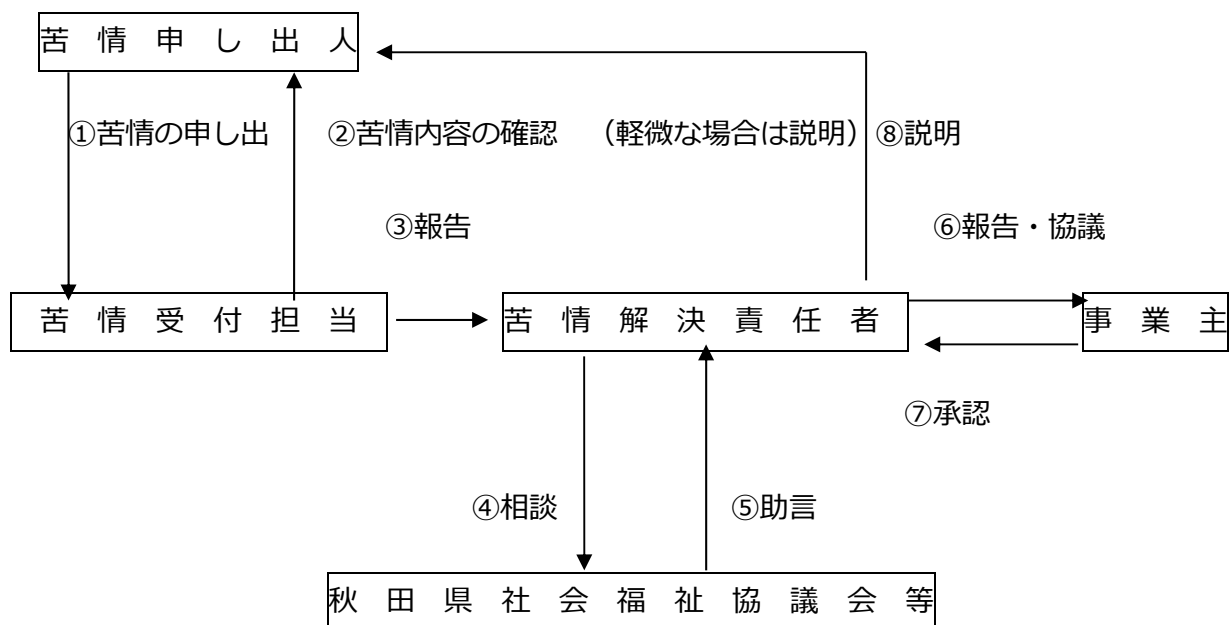
(1) 苦情処理の体制及び手順

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 指定場所における「意見箱」の設置

ウ 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。

苦情処理の概要手順



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、提供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

(2) 苦情申し出窓口

苦情解決責任者(管理者)	本間 紗央里 (電話番号) 0182-23-7090
苦情受付担当者(介護職員)	高橋 惇 (電話番号)0182-23-7090

※苦情は面接・電話・書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

(3) 行政機関その他の受付機関

【横手市市民福祉部まると福祉課】	(所在地)秋田県横手市中央町8番2号(本庁舎4階) (電話番号)0182-35-2134
【湯沢市役所福祉保健部】	(所在地)秋田県湯沢市佐竹町1番1号 (電話番号) 0183-73-2112
【美郷町役場福祉保健課】	(所在地)秋田県仙北郡美郷町土崎字上野乙170番地10 (電話番号)0187-84-4907
【大仙市健康福祉部援護福祉課高齢班】	(所在地)秋田県大仙市花園町1-1 (電話番号)0187-63-1111
【大曲仙北市町村圏組合介護保険事務所】	(所在地)秋田県大仙市高梨字田茂木10番地 (電話番号)0187-86-3910
【秋田県国民健康保険団体連合会】	(所在地)秋田県山王四丁目2-3(秋田県市町村会館4F) (電話番号)018-883-1550
【秋田県社会福祉協議会 (運営化適正化委員会)】	(所在地)秋田県秋田市旭北栄町1-5 (電話番号)018-864-2726

訪問介護事業所サービス提供開始に際し、下記利用者に対して「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）」第 8 条の規定に基づき、重要事項の交付と説明を行いました。

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	ヘルパーステーション 凜
説明者氏名	印

私は、訪問介護事業所サービス利用開始にあたり、上記説明者より本書面に基づき重要事項の説明と交付を受け、訪問介護サービスの提供を受けることについて同意・理解し、一部受領いたしました。

この重要事項説明書の説明の同意年月日	令和 年 月 日
--------------------	-------------------

利用者	住所	
	氏名	印

家族	住所	
	氏名	印