

重要事項説明書

(指定訪問介護)

あなた(又はあなたの家族)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下さい。

この【重要事項説明書】は、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」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OZ
代表者氏名	代表取締役社長 住友愛子
本社所在地 (連絡先および電話番号)	大阪府河内長野市千代田南町3番8号 TEL 0721-81-0008 FAX 0721-81-0240
法人設立 年月日	平成28年 4月1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	ホームケアサービスOZ
介護保険指定事業所番号	2770702492
事業所所在地	大阪府河内長野市千代田南町3番8号ひとみマンション104号
連絡先	TEL 0721-81-0008 FAX0721-81-0240
相談担当者名	住友俊一
事業所の通常の 事業の実施地域	河内長野市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にあるご利用者様の状況に応じた適切な指定訪問介護サービスを提供することにより、ご利用者様が可能な限りその居宅において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	ご利用者様の要介護状態の軽減または悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的にサービスを提供いたします。 当事業所は常に自己評価を行い、介護技術の進歩に対応しながらサービスの質の向上に努めます。 居宅介護支援事業者等との密接な連携を図ります。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	(月)～(金) ただし、12/29～1/3を除く
営業時間	8:00～18:00

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	(月)・(火)・(水)・(木)・(金)・(土)・(日)
サービス提供時間	8:00～20:00

(5) 事務所の職員体制

管理者	住友愛子
-----	------

職	業務内容	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	1 指定訪問介護の利用の申し込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画書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書を交付します。 3 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。 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 以上 非常勤 名 以上
訪 問 介 護 員	1 訪問介護計画書に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護の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 名 非常勤 2名 以上

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

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画書の作成		利用者に係る居宅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。
	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	ベッドへ誘導、ベッドからの起き上がりの介助を行います。
	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。
生活援助	自立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。 ○ベッドへ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。
	買い物	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	利用者の衣類の洗濯を行います。
通院等のための乗車又は降車介助		通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(2) 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	利用者負担		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	昼間	163	1,698円	170円	340円	510円
	早朝/夜間	204	2,123円	213円	425円	637円
	深夜	245	2,547円	255円	510円	765円
20分以上 30分未満	昼間	244	2,542円	255円	509円	763円
	早朝/夜間	305	3,178円	318円	636円	954円
	深夜	366	3,813円	382円	763円	1,144円
30分以上 1時間未満	昼間	387	4,032円	404円	807円	1,210円
	早朝/夜間	484	5,040円	504円	1,008円	1,512円
	深夜	581	6,048円	605円	1,210円	1,815円
1時間以上 1時間30分未 満	昼間	567	5,908円	591円	1,182円	1,773円
	早朝/夜間	709	7,385円	739円	1,477円	2,216円
	深夜	851	8,862円	887円	1,773円	2,659円
1時間30分以上 30分増すごとに	昼間	82	854円	86円	171円	257円
	早朝/夜間	103	1,068円	107円	214円	321円
	深夜	123	1,281円	129円	257円	385円

生活援助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担		
				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	187円	373円	560円
	早朝/夜間	224	2,331円	234円	467円	700円
	深夜	269	2,797円	280円	560円	840円
45分以上	昼間	220	2,292円	230円	459円	688円
	早朝/夜間	275	2,865円	287円	573円	860円
	深夜	330	3,438円	344円	688円	1,032円

通院等乗降介助						
区分		基本単位	利用料	利用者負担		
				1割負担	2割負担	3割負担
	昼間	97	1,010円	101円	202円	303円
	早朝/夜間	121	1,263円	127円	253円	379円
	深夜	146	1,516円	152円	304円	455円

注) 昼間（8：00-18：00）、早朝（6：00-8：00）、夜間（18：00-22：00）、深夜（22：00-6：00）

※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書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、表示金額の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30～1時間以上を要し、かつ該当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。

(3) 加算料金

以下の要件を満たす場合、基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数
			1割	2割	3割	
初回加算	200	2,084円	209円	417円	626円	初回利用のみ1月
緊急時訪問介護加算	100	1,042円	105円	209円	313円	1回の要請に対して1回
中山間地域等に居住する者へのサービス提供	基本報酬の5%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	1回あたり
新介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の22.4%	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	令和6年6月1日より

※緊急訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援員が必要と認めた時に、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※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同行訪問した場合に加算します。

※中山間地域等に居住する者へのサービス提供加算は、つぎの地域に居住している利用者の対して、通常の事業の実施地域を超える場合の交通費は徴収しません。

（中山間地域：千早赤阪村・太子町の一部（山田）・能勢町の一部（東郷・田尻・西能勢））

※介護職員処遇改善加算は、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。処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

※地域区分別の単価（6級地 10.42円）を含んでいます。

※（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」を添えてお住いの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

4 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為を制限する行為
- ⑧ 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

◇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、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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、居宅介護サービス計画の変更の援助を行います。

5 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が以外の場合、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は次の通り請求いたします。 ・通常の事業の実施地域を超えた地点から居宅までの距離（片道）が10kmを超えるごとに100円	
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	
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の30%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。	

6 利用料、利用者負担（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	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。 上記による請求書は、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若しくは郵送します。
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	請求書に同封されているサービス利用明細書をご確認の上、請求月の20日までに現金にてお支払いください。 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。)

※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、支払期限から6ヶ月以上遅延し、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。

7 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

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、右の相談担当までご相談ください	相談担当窓口	住友俊一
	連絡先電話番号	0721-81-0008
	同ファックス番号	0721-81-0240
	受付日及び受付時間	月～金曜日 8：00～18：00

※担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望を出来る限り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。

8 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を確認させていただきます。被保険者の住所など変更があった場合は速やかに当事業所にご連絡ください。

(2) 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、必要な援助を行います。

(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、指定訪問介護の目標、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くださいようお願いします。

(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事が出来ます。

(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、すべて当事業所が行います。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。

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、利用者又はその家族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。 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又は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、利用者又はその家族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、利用者又はその家族の個人情報を用いません ②事業者は、利用者又は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。

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、速やかに主治医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。

家族等緊急連絡先	氏名	続柄
	住所	
	電話番号	
	携帯電話 勤務先	
主治医	医療機関名	
	氏名	
	電話番号	

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、利用者の家族、市町村、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。

市町村の窓口	所在地 電話番号	
居宅介護支援事業所の 窓口	事業所名 所在地 電話番号 担当居宅介護支援専門員	

なお、従業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

損害賠償責任保険	保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
	保険名	ウォームハート
	補償の概要	対人・対物・管理財産物賠償補償その他事業所が法律上の賠償責任を負った場合の補償

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そ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あたっては、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、そのおかれている環境、他の保険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あたり、居宅介護支援事業者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「訪問介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援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居宅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及び内容等を、サービス提供終了時に利用者の確認を受けることとします。

(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した日から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事ができます。

16 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	身体拘束廃止推進員養成研修修了者	住友俊一
-------------	------------------	------

(2) 虐待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。

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) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①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をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②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ています。

③従業者に対し、感染の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

18 業務継続計画の策定等について

(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提供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（BCP）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実施します。

(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。

19 指定訪問介護サービス内容の見積もり

○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

氏名	住友俊一
----	------

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用者負担額等（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス内容	介護報酬額	利用者様負担額
月				
火				
水				
木				
金				
土				
日				
一週間あたりの利用料等合計額			0円	0円

(3) その他の費用（1週間あたり）

処遇改善加算（Ⅱ）	

(4) お支払いいただく額の目安

お支払額の目安

(1週間あたり)

お支払額の目安

(1ヶ月あたり)

0円
0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。

20 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【事業所窓口】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。

○ 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によっては自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。

○ 苦情相談担当者(対応者)は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者又は家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。

○検討内容について適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者又は家族へ報告します。

○苦情または相談内容について真摯に受け止め、個人情報の取扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取組みを従業員全員で検討します。

(2) 苦情申し立ての窓口

【事業者の窓口】 ホームケアサービスOZ	所在地	河内長野市千代田南町3番8号ひとみマンション104号
	電話番号	071-81-0008
	ファックス番号	0721-81-0240
	受付時間	8:00～18:00（土日祝及び12/29～1/3を除く）
【市町村の窓口】	所在地	
	電話番号	
	受付時間	
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連 合会	所在地	大阪府中央区常磐町1丁目3-8
	電話番号	06-6949-5418
	受付時間	9:00～17:00(土日祝を除く)

21 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関】	
【評価結果の開示状況】	

22 重要事項説明書の説明年月日

重要事項の説明年月日	令和 年 月 日
------------	----------

上記内容について、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例」の規定に基づき、説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府河内長野市千代田南町3番8号
	法人名	株式会社OZ
	代表者名	代表取締役 住友愛子
	事業所名	ホームケアサービスOZ
	説明者	

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	
	代筆者	続柄 ()

代理人	住所	
	氏名	