

# 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、「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(平成 25 年大阪市条例第 26 号)」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 twoACE
代表者氏名	濱田 翔
本社所在地	大阪市北区梅田一丁目 2 番 2 号 大阪駅前第2ビル 12-12
法人設立年月日	令和 5 年 12 月 5 日

## 2 ご利用者様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	twoACE ケア
介護保険指定事業所番号	2772702359
事業所所在地	大阪市大正区三軒家西三丁目5番20号 大正メゾン103号室
連絡先	TEL・FAX 06-7777-0872
事業所の通常の事業の実施地域	大阪市大正区・港区・西区・浪速区・西成区

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	合同会社 twoACE が設置する twoACE ケア(以下「事業者」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、要介護状態にあるご利用者様に対し、指定訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、ご利用者様の意思及び人格を尊重し、ご利用者様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 事業者が実施する事業は、ご利用者様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わたる援助を行うものとする。 ② 指定訪問介護の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう努めるものとする。 ③ 指定訪問介護の実施に当たっては、ご利用者様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、常にご利用者様の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。 ④ 指定訪問介護の実施に当たっては、ご利用者様の所在する市町村、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、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する。 ⑤ 前4項のほか、「大阪市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等を定める条例」(平成25年3月4日大阪市条例第26号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。

(3)事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日まで ただし、祝日、12月30日から1月3日までを除く。
営業時間	午前9時から午後6時まで

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日時	ケアプランに沿って、365日24時間提供
----------	----------------------

(5)事業所の職員体制

管理者	濱田 翔
-----	------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</li><li>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。</li></ol>	常勤 1人 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"><li>1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>2 訪問介護計画の作成並びにご利用者様等への説明を行い同意を得ます。ご利用者様へ訪問介護計画を交付します。</li><li>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。</li><li>4 ご利用者様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。</li><li>5 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。</li><li>6 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、ご利用者様の状況についての情報を伝達します。</li><li>7 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li><li>8 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。</li><li>9 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li><li>10 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。</li></ol>	常勤 3人 (1名は管理者 兼務)
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"><li>1 訪問介護計画に基づき、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。</li><li>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。</li><li>3 サービス提供後、ご利用者様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。</li><li>4 サービス提供責任者から、ご利用者様の状況についての情報伝達を受けます。</li></ol>	非常勤 1人以上

### 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		ご利用者様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、ご利用者様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	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		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ ご利用者様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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。)</li> <li>○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、ご利用者様が自ら品物を選べるよう援助します。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
生活援助	買物	ご利用者様の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	ご利用者様の食事の用意を行います。
	掃除	ご利用者様の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	ご利用者様の衣類等の洗濯を行います。

(1)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 ご利用者様又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ ご利用者様又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ ご利用者様の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ ご利用者様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 ご利用者様の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的拘束その他ご利用者様の行動を制限する行為(ご利用者様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 その他ご利用者様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

(2)提供するサービスの利用料、ご利用者様負担額(介護保険を適用する場合)について

区分	サービス提供時間帯	昼間				早朝 午前6時～午前8時			
		午前8時～午後6時				夜間 午後6時～午後10時			
		利用料(円)	ご利用者様負担額(円)			利用料(円)	ご利用者様負担額(円)		
			1割負担	2割負担	3割負担		1割負担	2割負担	3割負担
身体介護	20分未満	1,812	181	362	543	2,268	227	454	680
	20分以上 30分未満	2,713	271	542	813	3,392	339	678	1,018
	30分以上 1時間未満	4,303	430	860	1,290	5,382	538	1,076	1,614
	1時間以上 1時間30分未満	6,305	644	1,288	1,932	7,884	788	1,577	2,365
	1時間30分以上 30分増すごとに	911	91	182	273	1,145	115	229	344
生活援助	20分以上 45分未満	1,990	199	398	597	2,491	249	498	747
	45分以上	2,446	245	489	733	3,058	306	612	917

深夜帯 午後10時～午前6時の時間帯は、利用料・ご利用者様負担額は、昼間・時間帯の1.5割増しになります。

※ 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、ご利用者様の同意を得て、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。

※ ご利用者様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、ご利用者様の同意を得て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のご利用者様の場合であって、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、寝たきりのご利用者様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のご利用者様であって、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。

要介護度による区分なし	加算	利用料	ご利用者様負担額(円)			算定回数等
			1割	2割	3割	
	緊急時訪問介護加算	100 単位 1,112 円	112	223	334	1回の要請に対して1回
	初回加算	200 単位 2,224 円	223	445	668	初回のみ
	介護職員処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数 224/1000	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)

- ※ ご利用者様負担額割合は、市区町村から発行される「介護保険負担割合証」により決定されます。
- ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、ご利用者様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、介護支援専門員が必要と認めたとときに、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ご利用者様に対して、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。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員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。
- ※ (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」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給(ご利用者様負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 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

- ・ ご利用者様以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主としてご利用者様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、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、ご利用者様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ご利用者様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 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。	
	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	24 時間前までにご連絡のない場合	1提供サービス 1,000円+(消費税)を請求いたします。
※ただし、ご利用者様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。		
② サービス提供に当たり必要となるご利用者様の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	ご利用者様の別途負担となります。	
③ 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、ご利用者様負担額(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、ご利用者様負担額(介護保険を適用する場合)、その他の費用の請求方法等	<p>ア 利用料ご利用者様負担額(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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月にご利用者様あてにお届けまたは郵送します。</p>
② 利用料、ご利用者様負担額(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>ア 利用実績に基づいて1ヶ月ごとにサービス利用料金を請求し、ご利用者様は原則として合同会社 twoACE の指定する期日に口座引き落としの方法により支払うものとします。1ヶ月に満たない期間のサービス利用料金は、利用実績に基づいて計算した金額とします。</p> <p>イ 前項の規定にかかわらず、銀行等からのお支払いも可能ですが、お振込みに手数料がかかる場合には、その手数料はご利用者様のご負担とさせていただきます。</p> <p>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、領収書をお渡します。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。)</p>

※ 利用料、ご利用者様負担額(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等の変更をご希望される場合の相談窓口について

ご利用者様のご事情により、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。	相談担当者氏名	管理者：濱田 翔
	連絡先電話番号	06-7777-0872
	同ファックス番号	06-7777-0872
	受付日及び受付時間	平日：9:00～18:00

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、ご利用者様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、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) ご利用者様が要介護認定を受けていない場合は、ご利用者様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、居宅介護支援がご利用者様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、遅くともご利用者様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) ご利用者様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、ご利用者様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、ご利用者様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、ご利用者様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、ご利用者様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、ご利用者様等の人権の擁護・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) 濱田 翔
-------------	------------

- (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) 従業者に対して、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ご利用者様を発見した場合は、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

<p>① ご利用者様及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>ア 事業者は、ご利用者様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ドライン」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「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得たご利用者様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、業務上知り得たご利用者様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、その秘密を保持するべき旨を、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、ご利用者様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、ご利用者様の個人情報を用いませぬ。また、ご利用者様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様の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>イ 事業者は、ご利用者様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、ご利用者様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様の負担となります。)</p>

## 10 緊急時の対応について

サービス提供中に、ご利用者様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、ご利用者様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

ご利用者様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、ご利用者様の家族、ご利用者様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、ご利用者様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。

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保険
補償の概要	賠償責任に関する保証

## 12 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及びご利用者様又はご利用者様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、ご利用者様の心身の状況、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、ご利用者様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ご利用者様の確認を受けることとします。また、ご利用者様の確認を受けた後は、その控えをご利用者様に交付します。
- (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、提供の日から5年間保存します。
- (3) ご利用者様は、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。なお、複写物の交付は、1枚50円の手数料を頂きます。

## 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 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、ご利用者様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) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、ご利用者様負担額(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	ご利用者様負担額
	～	身体・生活		有・無		
	～	身体・生活		有・無		
	～	身体・生活		有・無		
	～	身体・生活		有・無		
	～	身体・生活		有・無		
	～	身体・生活		有・無		
	～	身体・生活		有・無		
1週当たりの利用料、ご利用者様負担額(見積もり)合計額						

(2) その他の費用

① 交通費の有無	(有・無の別を記載)サービス提供1回当たり…(金額)
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ご利用者様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・外出介助における訪問介護員等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ヶ月当たりのお支払い額(利用料、ご利用者様負担額(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	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。

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 提供した指定訪問介護に係るご利用者様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。
  - 苦情または相談があった場合は、ご利用者様の状況を詳細に把握するために必要応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや情報の確認を行う。
  - 管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
  - 相談担当者は、把握した状況をスタッフとともに検討を行い、時下の対応を決定する。
  - 対応内容に基づき、必要に応じ関係者への連絡調整を行うとともに、ご利用者様への対応方法を含めた結果報告を行う。

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】 twoACE ケア</p>	<p>所在地 〒551-0001 大阪市大正区三軒家西三丁目5番20号 大正メゾン103号室 TEL06-7777-0872 FAX 06-7777-0872 受付時間 月～金 9:00～18:00</p>
<p>【市町村(保険者)の窓口】</p>	<p><input type="checkbox"/> 大正区役所 〒551-8501 大阪市大正区千島 2-7-95 介護保険グループ 受付時間 月～金 9:00～17:30 TEL06-4394-9859 FAX06-6553-1986</p>
	<p><input type="checkbox"/> 港区役所 〒552-8510 大阪市港区市岡 1-15-25 介護保険グループ 受付時間 月～金 9:00～17:30 TEL06-6576-9859 FAX06-6572-9514</p>
	<p><input type="checkbox"/> 西区役所 〒550-8501 大阪市西区新町 4-5-14 介護保険グループ 受付時間 月～金 9:00～17:30 TEL06-6532-9859 FAX06-6538-7319</p>
	<p><input type="checkbox"/> 浪速区役所 〒556-8501 大阪市浪速区敷津東 1-4-20 高齢者支援グループ 受付時間 月～金 9:00～17:30 TEL06-6647-9859 FAX06-6644-1937</p>
	<p><input type="checkbox"/> 西成区役所 〒5507-8501 大阪市西成区岸里 1-5-20 介護保険グループ 受付時間 月～金 9:00～17:30 TEL06-6659-9859 FAX06-6659-9468</p>
<p>【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険 団体連合</p>	<p>所在地 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 1-3-8 介護保険課 受付時間 月～金 9:00～17:00 TEL06-6949-5418</p>
<p>【大阪市介護保険課】 指定・指導グループ</p>	<p>所在地 〒541-0055 大阪市中央区船場中央 3-1-7-331 介護保険課 受付時間 月～金 9:00～17:00 TEL06-6241-6310</p>

19 第三者評価の実施状況

実施している  実施していない

20 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年 月 日
-----------------	-------

21 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	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「大阪市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(平成 25 年大阪市条例第 26 号)」の規定に基づき、ご利用者様に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪市北区梅田一丁目2番2号 大阪駅前第2ビル 12-12
	法人名	合同会社 twoACE
	代表者名	濱田 翔
	事業所名	twoACE ケア
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者様	住所	
	氏名	

上記署名は、(続柄) ( ) が代行しました。

代理人	住所	
	氏名	