

介護予防型訪問サービス重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、「大阪市訪問型サービス(第1号訪問事業)の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱(平成 29年4月1日)」の規定に基づき、指定介護予防型訪問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 指定介護予防型訪問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	two ACE 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 相談窓口	TEL・FAX 06-7777-0872 相談担当:濱田 翔
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「事業所」という。)において実施する指定訪問介護(指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス)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(介護予防にあつては要支援状態)にある利用者に対し、指定訪問介護(指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス)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(指定介護予防型訪問サービス又は指定生活援助型訪問サービス)の提供を確保することを目的とする。
事業の方針	1 事業所が実施する指定介護予防型訪問サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持若しくは改善を図り、又は要介護状態になることを予防し、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支援を行うものとする。 2 指定介護予防型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の心身状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等、効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。 3 指定介護予防型訪問サービスの実施に当たっては、利用者の介護予防に資するよう、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 指定介護予防型訪問サービス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、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、「大阪市訪問型サービス(第1号訪問事業)の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱」(平成 29年 4月1日)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

サービス提供時間	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"> 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 兼務)
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 1 指定介護予防型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。 3 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等と連携を図ります。 4 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。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6 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。 7 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8 実施します。 9 ご利用者様の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定介護予防型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介護予防型訪問サービス計画を作成します。 10 介護予防型訪問サービス計画の作成に当たっては、その内容についてご利用者様又はその家族に対して説明し、ご利用者様の同意を得ます。 11 介護予防型訪問サービス計画の内容について、ご利用者様の同意を得たときは、介護予防型訪問サービス計画書をご利用者様に交付します。 12 介護予防型訪問サービス計画に基づくサービスの提供に当たって、当該計画に係るご利用者様の状態、当該ご利用者様に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る介護予防サービス計画等を作成した指定介護予防支援事業者等に少なくとも月1回報告します。 13 介護予防型訪問サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該計画の実施状況の把握(「モニタリング」という。)を行います。 14 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防型訪問サービス計画の変更を行います。 15 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。 	3名(常勤2名、うち1名は管理者 兼務)
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護予防型訪問サービス計画に基づき、日常生活を営むのに必要な身体介護又は生活援助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を提供します。 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。 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。 	非常勤 1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について

サービス区分と種類	サービスの内容
介護予防型訪問サービス計画の作成	ご利用者様に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画(ケアプラン)等に基づき、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介護予防型訪問サービス計画及びを作成します。
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)等)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"> ○ 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。 ○ 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で必要な時だけ介助)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る。) ○ 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。 ○ 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。

(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

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

◎1単位を11.12円として計算しています。

	★1 加 算	利用料	ご利用者様負担額			算 定 回 数 等
			1 割 負担	2 割 負担	3 割 負担	
要支援度による区分なし	初 回 加 算	2,224円	223円	445円	668円	初回のみ
	介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位の 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)

サービス提供区分	介護予防型訪問サービス費(Ⅰ) 週1回程度の利用が必要な場合 (単位数1,176)				介護予防型訪問サービス費(Ⅱ) 週2回程度の利用が必要な場合 (単位数2,349)				介護予防型訪問サービス費(Ⅲ) 週2回を超える利用が必要な場合 (単位数3,727)			
	利用料	ご利用者様負担額			利用料	ご利用者様負担額			利用料	ご利用者様負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担		1割負担	2割負担	3割負担		1割負担	2割負担	3割負担
通常の場合 (月ごとの定額制)	13,077 円/月	1,308 円/月	2,615 円/月	3,923 円/月	26,121 円/月	2,612 円/月	5,224 円/月	7,836 円/月	41,444 円/月	4,144 円/月	8,289円 /月	12433 円/月
日割りとなる場合	434 円/日	43 円/日	87 円/日	130 円/日	856 円/日	86 円/日	172 円/日	257 円/日	1,368 円/日	136 円/日	272 円/日	407 円/日

※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及びご利用者様負担額は変動せず定額となります。

※ ご利用者様の体調不良や状態の改善等により介護予防型訪問サービス計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は介護予防型訪問サービス計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、ご利用者様の新たな状態に応じた区分による介護予防型訪問サービス計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 月ごとの定額制となっていますが、以下の場合は、()内の日をもって日割り計算を行います。

- ・ 月途中からサービス利用を開始した場合(契約日)
- ・ 月途中でサービス利用を終了した場合(契約解除日)
- ・ 月途中で要介護から要支援に変更になった場合(変更日)
- ・ 月途中で要支援から要介護に変更になった場合(変更日)
- ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合(変更日)

◇ 第1号事業支給費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、第1号事業支給費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、床のワックスかけ
- ・ 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) 第1号事業支給費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等又は市区町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、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、介護予防サービス計画等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、介護予防支援事業者等に連絡し、介護予防サービス計画等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	ご利用者様の居宅が、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。	
	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場合	1提供サービス 1,000円+(消費税)を請求いたします。
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	ご利用者様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 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 現金支払や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たら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しますので、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。)</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。

6 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等)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) ご利用者様が要支援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、介護予防支援等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、要支援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、必要な援助を行うものとしします。
- (3) ご利用者様に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画(ケアプラン)」等に基づき、ご利用者様及び家族の意向を踏まえて、指定介護予防型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「介護予防型訪問サービス計画」を作成します。なお、作成した「介護予防型訪問サービス計画」は、ご利用者様又は家族にその内容を説明を行い、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) サービス提供は「介護予防型訪問サービス計画」に基づいて行います。なお、「介護予防型訪問サービス計画」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。

7 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	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) 従業者に対する虐待防止を啓発・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。

8 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ん。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ん。</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>
----------------------	---

9 緊急時の対応方法について

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。

10 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介護予防型訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、ご利用者様の家族、ご利用者様に係る介護予防支援事業者等(地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。)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介護予防型訪問サービス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

11 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。

12 心身の状況の把握

指定介護予防型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。

13 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 指定介護予防型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、この重要事項説明に基づき作成する「介護予防型訪問サービス計画」の写しを、ご利用者様の同意を得た上で介護予防支援事業者等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等に送付します。

14 サービス提供の記録

- (1) 指定介護予防型訪問サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容等について記録を行い、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) 上記のサービス提供記録は、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。

15 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。

16 指定介護予防型訪問サービスの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、あなたの介護予防サービス計画等に沿って、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) 提供予定の指定介護予防型訪問サービスの内容と利用料、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	サービス内容	介護保険 適用の 有無	利用料 (月額)	ご利用者様 負担額 (月額)
				円	円

(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 サービス提供ご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。
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	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

(3) 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。

17 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型訪問サービス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

【事業者の窓口】 two ACE ケア	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
【市町村(保険者)の窓口】	<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
	<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
	<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
	<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
	<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
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合	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
【大阪市介護保険課】 指定・指導グループ	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

18 重要事項説明の年月日

上記内容について、「大阪市訪問型サービス(第1号訪問事業)の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱(平成29年4月1日)」の規定に基づき、ご利用者様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	大阪市大正区三軒家西三丁目5番20号 大正メゾン103号室
	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	

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

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	