

# 重要事項説明書 (予防訪問事業)

2026.2

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている予防訪問事業について、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。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ください。

この「重要事項説明書」は、「枚方市指定予防訪問事業者の指定並びに指定予防訪問事業の人員、設備及び運営並びに指定予防訪問事業におけるサービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める規則(平成29年枚方市規則第17号)」の規定に基づき、予防訪問事業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 予防訪問事業を提供する事業者について

事業者名称	株式会社 Valley Village
代表者氏名	代表取締役・谷村 恵
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府枚方市伊加賀西町2番4—1801 電話 072-808-7872 FAX072-808-7882
法人設立年月日	令和3年10月27日

## 2 利用者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	訪問介護 颯来
介護保険指定 事業所番号	2772409708
事業所所在地	枚方市伊加賀東町6番1号ハイコート枚方302号室
連絡先 相談担当者名	電話 072-808-7872 FAX072-808-7882 谷村 恵
事業所の通常の 事業の実施地域	枚方市

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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、指定予防訪問事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意志及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定予防訪問事業の提供を確保する。
運営の方針	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、又は要介護状態となることを予防し、自立した日常生活を営むことができるよう、身体介護その他生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、生活機能の維持または向上を目指すものとする。

### (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 但し国民の祝日及び8/13~15, 12/30~1/3を除く
営業時間	午前9時~午後5時30分

### (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日 但し国民の祝日及び8/13~15, 12/30~1/3を除く
サービス提供時間	午前8時~午後8時

## (5) 事業所の職員体制

管理者	谷村 恵
-----	------

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名
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 予防訪問事業の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>2 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。</li> <li>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（介護予防支援事業者（地域包括支援センター）より介護予防ケアマネジメント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。）と連携を図ります。</li> <li>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、利用者の状況についての情報を伝達します。</li> <li>5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>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。</li> <li>7 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>8 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、予防訪問事業の目標、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訪問型サービス個別計画（以下「個別計画」という。）を作成します。</li> <li>9 既に介護予防サービス計画又は介護予防ケアマネジメント（以下「介護予防ケアプラン等」といいます。）が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って個別計画を作成します。</li> <li>10 個別計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。</li> <li>11 個別計画の内容について、利用者の同意を得たときは、当該個別計画書を利用者に交付します。</li> <li>12 個別計画に基づくサービスの提供にあたって、当該個別計画に係る利用者の状態、当該利用者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ケアプラン等を作成した介護予防支援事業者等に少なくとも月1回報告します。</li> <li>13 個別計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該個別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、当該個別計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行います。</li> <li>14 モニタリング結果を記録し、当該記録を当該サービスの提供に係る介護予防ケアプラン等を作成した介護予防支援事業者等に報告します。</li> <li>15 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて個別計画の変更を行います。</li> <li>16 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 1名 非常勤 名

訪問介護員	1 個別計画に基づき、日常生活を営むのに必要な予防訪問事業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 2 名  非常勤 3 名
事務職員	第 1 号事業支給費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常 勤 名  非常勤 1 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
個別計画の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防ケアプラン等に基づき、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個別計画を作成します。
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"> <li>○ 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。</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>○ 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、利用者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>○ 冷蔵庫の中の整理をいっしょに行い、生活暦の喚起を行います。</li> </ul>
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。

## (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 身体的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、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）

サービス提供区分	介護予防訪問サービス費（Ⅰ） 週1回程度の利用が必要な場合				
	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
通常の場合 （月ごとの定額制）	1,172	12,540円	1,254円	2,508円	3,762円
日割り計算	39	417円	42円	84円	126円
サービス提供区分	介護予防訪問サービス費（Ⅱ） 週2回程度の利用が必要な場合				
	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
通常の場合 （月ごとの定額制）	2,342	25,059円	2,506円	5,012円	7,518円
日割り計算	77	823円	83円	165円	247円

サービス提供区分	介護予防訪問サービス費(Ⅲ) 週2回を超える程度の利用が必要な場合				
	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
通常の場合 (月ごとの定額制)	3,715	39,750円	3,975円	7,950円	11,925円
日割り計算	122	1,305円	131円	261円	392円

※ 「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、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※ 利用者の体調不良や状態の改善等により個別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、又は個別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、利用者の新たな状態に応じた区分による個別計画を作成し、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るため、月途中から利用を開始したり、月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算を行いません。

- ・ 月途中で要支援度が変更になった場合
- ・ 月途中で要介護から要支援に変更になった場合
- ・ 月途中で要支援から要介護に変更になった場合
- ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合

※ 介護予防訪問サービス費(Ⅰ)は、要支援1又は要支援2の利用者が週1回程度サービスを利用した場合に算定できます。

介護予防訪問サービス費(Ⅱ)は、要支援1又は要支援2の利用者が週2回程度のサービスを利用した場合に算定できます。

介護予防訪問サービス費(Ⅲ)は、要支援2の利用者が週2回を超える程度サービスを利用した場合に算定できます。

※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となります。

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	2,140円	214円	428円	642円	初回利用のみ 1月につき1回
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,070円	107円	214円	321円	1月につき
介護職員等処遇改善加算 (Ⅱ)	所定単位数の 224/1000	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	1月につき 【所定単位数】 基本サービス費に 各種加算減算を 加えた総単位数

※ 初回加算は、新規に個別計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定予防訪問事業と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定予防訪問事業を行う場合又は他の訪問介護員等が指定予防訪問事業のサービスを行う際に同行訪問した場合に加算します。

※ 生活機能向上連携加算は、利用者に対して指定訪問リハビリテーション事業所又は指定通所リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション又は指定通所リハビリテーションの一環として当該利用者の居宅を訪問する際に、サービス提供責任者が同行する等により、当該理学療法士等と利用者の身体の状況等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問型サービス個別計画を作成した場合であって、当該理学療法士等と連携し、当該訪問型サービス個別計画に基づくサービスを行った場合に加算します。

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

※ 1単位あたりの単価(10.70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」を添えて枚方市に第1号事業支給費の支給(利用者負担額を除く)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

- ・ 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、介護予防支援事業者等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、介護予防ケアプラン等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、介護予防支援事業者等に連絡し、介護予防ケアプラン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	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、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（運営規程に記載されている内容を記載する）により請求いたします。	
② 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。	
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、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	<p>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。</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月末までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
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	<p>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、請求月の月末までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>（ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い</p> <p>イ 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。）</p>

※ 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等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	谷村 恵
	連絡先電話番号	072-808-7872
	同ファックス番号	072-808-7882
	受付日及び受付時間	月曜日～金曜日 9:00～17:30

※ 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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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) 利用者が要支援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、介護予防支援又は介護予防ケアマネジメント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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者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、必要な援助を行います。
- (3) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防ケアプラン等」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、予防訪問事業の目標、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「個別計画」を作成します。なお、作成した「個別計画」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、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「個別計画」に基づいて行います。なお、「個別計画」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、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	管理者 谷村 恵
-------------	----------

- (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) 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

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>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、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>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。（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。）</p>

## 10 緊急時の対応方法について

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。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 氏 名 電 話 番 号</p>

## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する予防訪問事業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、利用者に係る介護予防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、利用者に対する予防訪問事業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】 枚方市役所 <u>健康福祉部</u> <u>福祉指導監査課</u>	所在地 枚方市大垣内町2丁目1-20 電話番号 072-841-1468（直通） ファックス番号 072-841-1322（直通） 受付時間 9：00～17：30（土日祝は休み）
【介護予防支援事業者等の窓口】	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及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	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	対人、対物
自動車保険	保険会社名	
	保険名	
	補償の概要	

## 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

予防訪問事業の提供にあたっては、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、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 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 予防訪問事業の提供にあたり、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「個別計画」の写しを、利用者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。

## 15 サービス提供の記録

- (1) 予防訪問事業の実施ごとに、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) 予防訪問事業の実施ごとに、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を提供した日から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ことができます。

## 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 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 提供した予防訪問事業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)
- 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、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し状況の聞き取りや事情の確認を行う。
  - ・ 管理者は従業員の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共に検討を行い、時価の対応を決定する。
  - ・ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者の連絡を行うと共に、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する)

### (2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 枚方市伊加賀東町6番1-302号室 電話番号 072-808-7872 ファックス番号 072-808-7882 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:30
【市町村(保険者)の窓口】 枚方市役所 健康福祉部  介護認定給付課	所在地 枚方市大垣内町二丁目1番20号 電話番号 072-841-1460(直通) ファックス番号 072-844-0315(直通) 受付時間 9:00～17:30(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 電話番号 06-6949-5418 受付時間 9:00～17:00(土日祝は休み)

## 18 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
---------------	-------

上記内容について、「枚方市指定予防訪問事業者の指定並びに指定予防訪問事業の人員、設備及び運営並びに指定予防訪問事業におけるサービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める規則（平成 29 年枚方市規則第 17 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	枚方市伊加賀西町 2 番 4 - 1 8 0 1 号
	法人名	株式会社 Valley Village
	代表者名	谷村 恵
	事業所名	訪問介護 颯来
	説明者氏名	

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	
代理人	住所	
	氏名	