

訪問介護事業・訪問型サービス事業重要事項説明書

令和 7年 4月 1日現在

1 事業所の概要

事業所名	あそか苑訪問介護事業所
指定事業所番号	兵庫県指定 第2873300426号
所在地	伊丹市瑞穂町6丁目46番地
連絡先	電話 072-785-2101 FAX 072-773-4509
管理者	平山 恵梨香
営業日	通常営業日:月曜日～土曜日（祝日を含む） 休業日:12月31日～1月3日の間
営業時間	9時～18時まで
サービス提供地域	伊丹市全域(表記以外の利用希望について相談に応じます)
開設年月日	平成12年3月

2 事業所の法人概要

事業者名	社会福祉法人 明照会
所在地	伊丹市中野西1丁目18番地
連絡先	電話 072-785-0109 FAX 072-785-0124 HP <a href="https://www.asokaen.or.jp/">https://www.asokaen.or.jp/</a>
代表者	理事長 善部 修
法人の行なう 他の事業	・特別養護老人ホーム ・ショートステイ ・認知症高齢者グループホーム ・小規模多機能型居宅介護 ・地域密着型特別養護老人ホーム ・デイサービス ・居宅介護支援事業所
設立年月日	平成4年 2月 15日

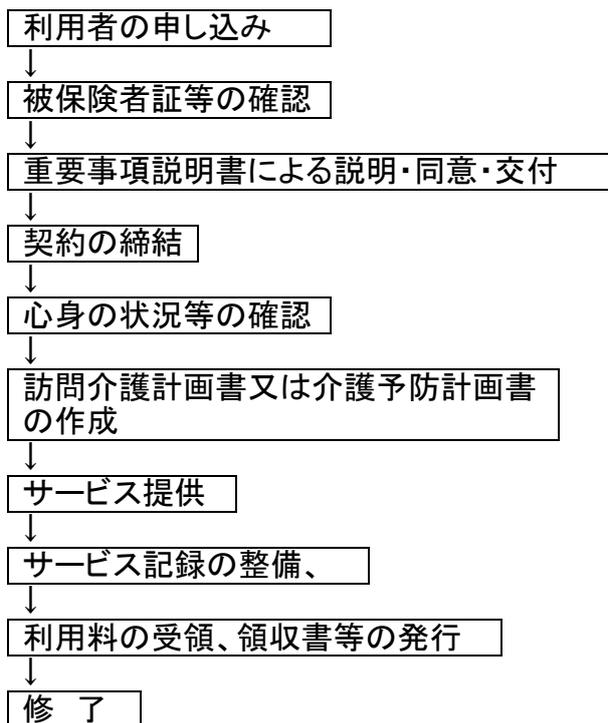
### 3 事業所の職員体制

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 指定訪問介護及び従前相当訪問型サービス並びに基準緩和訪問型サービス(以下「指定訪問介護等」とします。)の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>2 訪問介護計画及び従前相当訪問型サービス計画並びに基準緩和訪問型サービス計画(以下「訪問介護計画等」とします。)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等を交付します。</li> <li>3 指定訪問介護等の実施状況の把握及び訪問介護計画等の変更を行います。</li> <li>4 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>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、利用者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名
訪問介護員等	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画等に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護等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を提供します。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤1名以上 非常勤10名以上
従業者養成研修修了者	基準緩和訪問型サービス(掃除、洗濯、調理、その他の日常生活の支援(身体介護除く))を提供します。	非常勤 1名

#### 4 事業目的・運営方針

介護保険に関する法令の趣旨を遵守し、利用者がその有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことが出来ることを目的とし、利用者が安心して在宅生活を営むために必要な訪問介護サービスを提供いたします。そして、医療機関及びケアマネジャーとの連携調整、その他の便宜を図ります。

#### 5 申込みからサービス開始までの流れについて



#### 6 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
訪問介護計画等の作成		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等を作成します。
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>○ 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、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>○ 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	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。
通院等のための乗車又は降車の介助	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。）	

（訪問介護員等の禁止行為）

訪問介護員等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

(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

①基本利用料金

訪問介護事業(特定事業所加算Ⅱを含む)

	サービスに要する時間	時間帯	単位数	金額	1割	2割	3割
身体援助	20分未満	日中	179	1,915円	192円	384円	576円
		早朝 夜間	224	2,396円	240円	480円	720円
		深夜	269	2,878円	288円	576円	864円
	20分以上 30分未満	日中	268	2,867円	287円	574円	861円
		早朝 夜間	335	3,584円	359円	718円	1,077円
	30分以上 1時間未満	深夜	402	4,301円	431円	862円	1,293円
		日中	426	4,558円	456円	912円	1,368円
		早朝 夜間	533	5,703円	571円	1,142円	1,713円
	1時間以上 30分増すごとに	深夜	639	6,837円	684円	1,368円	2,052円
		日中	90	963円	94円	188円	282円
		早朝 夜間	113	1,209円	121円	242円	363円
			深夜	135	1,444円	145円	290円
	身体介護から引き続き生活援助を行った場合			20分以上 45分未満 45分以上 70分未満 70分以上 72単位(770円)となり、1割77円、2割154円、3割231円			
生活援助	20分以上 45分未満	日中	197	2,107円	211円	422円	633円
		早朝 夜間	246	2,632円	264円	528円	792円
		深夜	296	3,167円	317円	634円	951円
	45分以上	日中	242	2,589円	259円	518円	777円
		早朝 夜間	303	3,242円	325円	650円	975円
		深夜	363	3,884円	389円	778円	1,167円

訪問型サービス事業

従前総統訪問型サービス					
区分	基本単位	利用料金	利用者負担割合		
			1割	2割	3割
週1回程度(月4回超)	1176	12,583円	1,258円	2,517円	3,775円
週1回程度(月4回まで)	287	3,070円	307円	614円	921円
週2回程度(月8回超)	2349	25,134円	2,513円	5,027円	7,540円
週2回程度(月8回まで)	287	3,070円	307円	614円	921円
週3回程度(月12回超)	3727	39,878円	3,988円	7,976円	11,963円
週3回程度(月12回まで)	287	3,070円	307円	614円	921円
20～45分の生活援助のみ 179単位/回			45分以上の生活援助 220単位/回		

基準緩和訪問型サービス					
区分	基本単位	利用料金	利用者負担割合		
			1割	2割	3割
週1回程度(月4回超)	940	10,058円	1,006円	2,012円	3,017円
週1回程度(月4回まで)	219	2,343円	234円	469円	703円
週2回程度(月8回超)	1889	20,212円	2,021円	4,042円	6,064円
週2回程度(月8回まで)	219	2,343円	234円	469円	703円
週3回程度(月12回超)	2837	30,356円	3,036円	6,071円	9,107円
週3回程度(月12回まで)	219	2,343円	234円	469円	703円

②加算について

加算名		単位数	利用料	利用者負担	算定回数等
特定事業所加算	I	所定単位数の	20/100	左記の料金の 1～3割	訪問1回ごとに算定
	II		10/100		
	III		10/100		
	IV		5/100		
緊急時訪問加算		100単位			1回の要請に対して

初回加算		200 単位			初回のみ
生活機能向上連携加算	I	100 単位			1 月当たり
	II	200 単位			
認知症専門ケア加算	I	3 単位			1 日当たり
	II	4 単位			
介護職員処遇改善加算	I	所定単位数の	245/1000		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)
	II		224/1000		
	III		182/1000		
	IV		145/100		
	V		221 ~ 76/100		

○日中8時～18時 早朝6時～8時 夜間18～22時 深夜22～6時です。

○通院等乗降介助は、片道の料金です。

○「サービスに要する時間」は、そのサービスを実施するために国で定められた標準的な所要時間です。

○サービスの利用料金は、実際にサービスに要した時間ではなく、訪問介護計画等に基づき決定されたサービス内容を行うために標準的に必要となる時間に基づき介護給付費体系により計算されます。

○二人の訪問介護員等が共同でサービスを行なう必要がある場合（居宅サービス計画に記されていることが前提）は、利用者の同意の上で、通常の利用料金の2倍の料金をいただきます。

（例）・体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合

・暴力行為などが見られる方へのサービスを行う場合

◇ 保険給付として不適切な事例

（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) 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(自費サービス)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。

(3) その他の費用

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。	
キャンセル料	サービス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るキャンセル料を請求させていただきます	
	利用予定日の前日 17 時まで申し出があった場合	無料
	利用予定日の前日 17 時まで申し出がなかった場合	キャンセル料として <b>600 円お支払い頂きます。</b>
コピー代	利用者、家族からの請求により、被写物を交付するにあたり、文書 1 枚あたり、10 円を請求させていただきます。	

## 7 利用料、利用者負担額、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、その他の費用の請求方法等	<p>(ア) 利用料利用者負担額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20日頃を目途に利用者あてお届け(郵送)します。</p>
②利用料、利用者負担額、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ください。請求月の26日に利用者指定口座より自動での振替での支払いを頂きます。 また、利用開始により引き落としの処理等が遅れる場合には翌月に2か月分の利用料を引き落とさせていただきます。</p> <p>(イ) お支払いの確認をしましたら、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> <p>(ウ) 口座振替が利用者様の都合により実施できなかった場合などは、特例として当社指定口座への振り込み、現金での支払いを可能としています。</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3か月以上遅延し、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。

## 8 連帯保証人

利用者には、利用料金等の滞納があった場合に備えて、債務の保証人として連帯保証人を定めていただきます。負担額は、極度額100万円を限度とします。

## 9 サービス提供時の留意事項

- (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、利用者の心身の状況、また利用者や家族の意向を踏まえて、「訪問介護計画等」を作成します。

なお、作成した「訪問介護計画等」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します。

- (4) サービス提供は「訪問介護計画等」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画等」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が、定められたサービス以外の業務を事業所には依頼することは出来ません。
- (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います。
- (6) サービス時に利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、サービス内容の変更を行います。その場合、事業所は変更したサービスの内容と時間に応じた利用料を請求いたします。
- (7) 訪問時間については、緊急訪問などが生じることもあり固定できない場合があり、通常時の異動においても訪問時間は多少前後することがあります。また、台風などの気象状況により、当日の訪問時間の変更や訪問日においても調整させていただく場合があります。
- (8) 訪問介護サービス実施の為に必要な備品(水道・電気・ガスを含む)は、無償で使用させていただきます。
- (9) 要介護・要支援認定前にサービスを提供する場合には、認定結果後にサービス内容を見直す場合があります。また、認定結果に応じて契約継続の意思確認を行うこと及び自立(非該当)と判定された場合には、利用料の全額利用者負担となり、また認定結果により利用料の一部が利用者の負担となる場合もあります。認定結果による要支援と要介護の変更では契約書の再締結が必要となります。
- (10) 必要のある場合には利用者様本人以外にも家族様等へも同様の通知を行います。
- (11) サービス提供時に、担当の訪問介護員等を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の訪問介護員等が交替してサービスを提供します。
- (12) 利用者からの交替の申し出がある場合、選任された訪問介護員等の交替を希望する場合には、当該訪問介護員等が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業所に対して訪問介護員等の交替を申し出ることができます。ただし、利用者から特定の訪問介護員等の指名はできません。
- (13) 事業所からの訪問介護員等の交替を申し出るとき、事業所の都合により、訪問介護員等を交替することがあります。
- (14) 適切なサービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的又は優越的な関

係を背景とした言動などであって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものなどにより、訪問介護員等の就業環境が害されることを防止する方針により事業所が運営されています。

- (15) 職員に対する身体的暴力・精神的暴力(人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為)・セクシャルハラスメント(意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ好意)や事業所に対する理不尽なクレーム等により、職員の安全を損なうなど、適切なサービス提供を行うことができない状況になった場合は、契約を解除することがあります。

## 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。

## 11 感染症まん延及び災害発生時の対応について

- (1) 感染症まん延及び災害等発生時には、その規模や被害状況によっては通常の業務を行えない可能性があります。その際は、災害等の情報や被害状況を把握し、安全を確保した上で、利用者の安否確認や支援、関係機関との連携、必要時の訪問を行います。
- (2) 指定感染症まん延時においても通常の業務を行えない可能性があります。感染症の拡大状況を把握し、予防対策を講じて、必要な訪問を行います。
- (3) 災害発生時を想定し、事業所では年数回の対応訓練を実施します。サービス中に、訓練が発生する場合は、サービス利用に支障のない範囲での訓練を行います。

## 12 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><b>ア</b> 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。</p> <p><b>イ</b> 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><b>ウ</b> 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</p>
---------------------------------	---

	<p>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>ア 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。</p> <p>ウ 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。</p> <p>エ 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>
<p>③ 虐待と思われる場合の市町への通報について</p>	<p>事業所は、サービス提供中に当該事業所の従業者、または養護者(利用者家族等高齢者を現に養護するもの)により虐待(身体的、心理的、性的、経済的、介護・世話の放棄・放任)を受けたと思われる利用者等を発見した場合には、義務により市町に通報いたします。</p>

### 13 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。

### 14 心身の状況の把握

指定訪問介護等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。

#### 15 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護等の提供に当たり、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「訪問介護計画等」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。

#### 16 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護等の実施ごとに、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) 指定訪問介護等の実施ごとに、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) 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。

#### 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。

#### 18 事故発生時の対応方法と損害賠償について

事故が発生した場合には、契約者やその家族に対し、速やかに状況を報告し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。

また、事業所は事故の責に帰すべき事由により契約者に生じた損害について賠償する責任を負います。事業所は民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しています。事業所の責に帰すべき事故の賠償に相当する可能性がある場合は、契約者又はご家族の方に当該保険調査等の手続にご協力いただく場合があります。

ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状況を勘案して相当と認められる時に限り、事業所の損害賠償責任を減じる場合があります。保険契約内容については、契約者からの要請により開示する事が出来ます。

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	: あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	: 損害賠償保険

## 19 相談窓口について

### (1) サービス提供内容や担当変更等に関する相談・苦情について

事業所は、提供したサービスに苦情がある場合、又は作成した訪問介護計画等に基づいて提供されたサービスに関する苦情の申し立てや担当する訪問介護員等の変更などの相談があった場合の体制は以下のとおりとしています。

①利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合や当事業所への苦情等について	相談受付者(苦情受付担当者) 仲間 静香 苦情解決責任者 平山 恵梨香 連絡先電話番号 072-785-2101 FAX 番号 072-773-4509 受付日および受付時間 月曜～土曜 9時～18時
②その他の苦情相談窓口	苦情解決第三者委員 鈴木 稲弘 090-1073-8437 木ノ下 行徳 090-5163-0270

### (2) 介護保険の苦情や相談に関しては、他にも下記の相談窓口があります。

①介護保険の苦情やご相談について	兵庫県国民健康保険団体連合会 連絡先 電話 078-332-5617 FAX 078-332-5650 受付時間 (平日)午前9時～午後17時15分
②介護保険全般に関するお問い合わせ	伊丹市健康福祉部地域福祉室 介護保険課 連絡先 電話 072-784-8037 FAX 072-784-8006

## 20 重要事項内容の変更について

重要事項説明書に記載している内容に変更が生じる事が予想される場合や変更された場合には、その変更内容を書面などにより通知します。また、変更内容の説明と合わせて変更の同意書を作成し説明をさせて頂き利用者及び代理人による署名・捺印を頂きます。

指定訪問介護サービスの提供開始にあたり、利用者に対して本書面に基づいて、重要事項の説明を行いました。

年 月 日

事業者 伊丹市中野西1丁目18番地  
社会福祉法人 明照会  
理事長 善部 修 印

説明者 あそか苑訪問介護事業所

担当者名 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面により、事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者 住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

連帯保証人

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

続柄 \_\_\_\_\_