

訪問型介護予防サービス重要事項説明書

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型介護予防サービスについて、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、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 58 号）」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 指定訪問型介護予防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 モネ
代表者氏名	代表取締役 小村 朋之
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒557-0041 大阪市西成区岸里二丁目 11 番 2 号 むらきホームズ 1 階 TEL 06-7504-9292 FAX 06-7504-9294
法人設立年月日	平成 24 年 10 月 5 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	ヘルパーステーションまぶしい世界
介護保険指定 事業所番号	(指定事業所番号) 2776503423
事業所所在地	大阪府堺市北区金岡町 707 番地
連絡先 相談担当者名	電話番号：072-220-0444 FAX 番号：072-220-2267 管理者 中坊 裕之
事業所の通常の 事業の実施地域	堺市北区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定介護予防型訪問サービス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、要支援状態にある利用者に対し、事業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事業の提供を確保することを目的とする。
運営の方針	要支援状態の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。

(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（祝日、年末年始 12 月 30 日～1 月 3 日は除く）
営業時間	午前 9 時 00 分から午後 6 時 00 分までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月～日曜日（祝日、年末年始 12 月 30 日～1 月 3 日も対応可）
サービス提供時間	午前 8 時 00 分から午後 6 時 00 分までとする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	管理者 中坊 裕之
-----	-----------

職	職 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 指定訪問型介護予防サービスの利用の申込みに係る調整を行います。 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。 3 介護予防支援事業者等に対し、サービスの提供に当たり把握した利用者の服薬状況、口腔機能その他の利用者の心身の状態及び生活の状況に係る必要な情報の提供を行います。 4 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。 5 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。 6 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 7 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。 8 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 9 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、指定訪問型介護予防サービスの目標、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訪問型介護予防サービス計画を作成します。 10 訪問型介護予防サービス計画の作成に当たっては、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。 11 訪問型介護予防サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは、訪問型介護予防サービス計画書を利用者に交付します。 12 訪問型介護予防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 訪問型介護予防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、必要に応じて訪問型介護予防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。	常勤 1 名 以上

訪問介護員	1 訪問型介護予防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。	常勤換算 2.5名以上
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。	非常勤 0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
自立生活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。 ○ 自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接介助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。 ○ 利用者と一緒に手助けや声かけ及び見守りしながら掃除、整理整頓を行います。 ○ 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。） ○ 車いす等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。 ○ 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	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。 （医薬品、嗜好品の購入はできません）
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。 （屋外やベランダなどの掃除、窓ふき、換気扇・クーラーの掃除、電球交換など日常の範囲を超える掃除はできません）
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、鍵などの預かり
- 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）

（１割負担の場合）

対象者	利用回数	利用料	利用者負担額
要支援１・２ 事業対象者	週１回程度 (１月に３回までのとき)	３,０７０円/回	３０７円/回
	週１回程度 (１月に４回以上のとき)	１２,５８３円/月	１,２５９円/月
要支援１・２ 事業対象者	週２回程度 (１月に７回までのとき)	３,０７０円/回	３０７円/回
	週２回程度 (１月に８回以上のとき)	２５,１３４円/月	２,５１４円/月
要支援１・２ 事業対象者	週２回程度を超える程度 (１月に１１回までのとき)	３,０７０円/回	３０７円/回
	週２回程度を超える程度 (１月に１２回以上のとき)	３９,８７８円/月	３,９８８円/月

（２割負担の場合）

対象者	利用回数	利用料	利用者負担額
要支援１・２ 事業対象者	週１回程度 (１月に３回までのとき)	３,０７０円/回	６１４円/回
	週１回程度 (１月に４回以上のとき)	１２,５８３円/月	２,５１７円/月
要支援１・２ 事業対象者	週２回程度 (１月に７回までのとき)	３,０７０円/回	６１４円/回
	週２回程度 (１月に８回以上のとき)	２５,１３４円/月	５,０２７円/月

要支援１・２ 事業対象者	週２回程度を超える程度 (１月に１１回までのとき)	３,０７０円/回	６１４円/回
	週２回程度を超える程度 (１月に１２回以上のとき)	３９,８７８円/月	７,９７６円/月

(３割負担の場合)

対象者	利用回数	利用料	利用者負担額
要支援１・２ 事業対象者	週１回程度 (１月に３回までのとき)	３,０７０円/回	９２１円/回
	週１回程度 (１月に４回以上のとき)	１２,５８３円/月	３,７７５円/月
要支援１・２ 事業対象者	週２回程度 (１月に７回までのとき)	３,０７０円/回	９２１円/回
	週２回程度 (１月に８回以上のとき)	２５,１３４円/月	７,５４１円/月
要支援１・２ 事業対象者	週２回程度を超える程度 (１月に１１回までのとき)	３,０７０円/回	９２１円/回
	週２回程度を超える程度 (１月に１２回以上のとき)	３９,８７８円/月	１１,９６４円/月

(加算について)

以下の要件を満たす場合、上記の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
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
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	２００	２,１４０円	２１４円	４２８円	６４２円	１月につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)イ	所定単位数の ２７０/１０００	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	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) ※介護職員等ベースア ップ等支援加算を除く
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)ロ	所定単位数の ２８７/１０００					
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)イ	所定単位数の ２４９/１０００					
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)ロ	所定単位数の ２６６/１０００					
介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の ２０７/１０００					
介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	所定単位数の １７０/１０００					

- ※ 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、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、当事業所サービス提供責任者が同行する等により、利用者の身体の状態等の評価を共同で行い、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を理学療法士等と連携して作成し、それに基づく訪問介護を行った場合に加算します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、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り組みを行う事業所に認められる加算です。当加算は、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(5級地 10.7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等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 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

- ・ 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、床のワックス掛け
- ・ 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、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、介護予防サービス計画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	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
	12 時間前までにご連絡の場合	1 提供あたりの料金の 5 0 % を請求します。
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供あたりの料金の 1 0 0 % を請求します。
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	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。 イ 上記に係る請求書は、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（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	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、請求月の月末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （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 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りますことがあります。）

※ 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、支払い期日から 1 か月以上遅延し、さらに支払いの督促か 10 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等に記載された内容（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) 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、介護予防支援等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、必要な援助を行うものとします。
- (3) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（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、指定訪問型介護予防サービスの目標、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「訪問型介護予防サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問型介護予防サービス計画」は、利用者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します。
- (4) サービス提供は「訪問型介護予防サービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問型介護予防サービス計画」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、利用者的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

- (1) 虐待防止に関する責任者・担当者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	深井 鈴世（虐待委員会委員長）
虐待防止に関する担当者	井口 春花（虐待委員会）

- (2) 虐待防止委員会の開催
- (3) 高齢者虐待防止のための指針の整備
- (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
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者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。

8 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	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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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。 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。 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。 エ 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。
② 個人情報の保護について	ア 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。 イ 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。 ウ 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。）

9 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。

10 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型介護予防サービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者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

に、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定訪問型介護予防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	一般社団法人 全国訪問看護事業協会
保険名	居宅サービス・居宅介護事業者総合保障制度
補償の概要	身体障害・財物損壊、人格権侵害、管理受託物、被害者治療費等 その他事業者が法律上の損害責任を負った場合の補償

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。

12 ハラスメント対策について

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。

暴言、暴力、嫌がらせ、セクシャルハラスメントは固くお断りさせていただきます。

職員へのハラスメント等により、病気や怪我を負った場合等、サービスの中断や契約の解除をする場合がございます。

13 心身の状況の把握

指定訪問型介護予防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、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) 指定訪問型介護予防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「訪問型介護予防サービス計画」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に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問型介護予防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) 上記のサービス提供記録は、その完結の日から2年間（サービス提供記録は提供の日から5年間）保存するものとします。
- (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 業務継続計画の策定等について

感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者が継続して指定訪問介護の提供を受けられるよう、指定居宅介護支援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（以下「業務継続計画」という。）を策定するとともに、当該業務継続計画に従い、サービス提供責任者、訪問介護員、その他の従業者に対して、必要な研修及び訓練（シミュレーション）を実施します。感染症が発生、又はまん延しないように次の措置を講じるものとします。

- (1) 感染症の発生又はそのまん延を防止するための指針の整備
- (2) 感染症の発生又はそのまん延を防止するための研修及び訓練の実施

18 指定訪問型介護予防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) サービス提供責任者（訪問型介護予防サービス計画を作成する者）

氏 名 梶谷 タ子 （連絡先： 072-220-0444 ）

- (2) 提供予定の指定訪問型介護予防サービスの内容と利用料、利用者負担額（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)	利用者 負担額 (月額)
月					
火					
水					
木					
金					
土					
日					

- (3) その他の費用

① 交通費の有無	利用者の居宅が、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 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	実費を請求いたします。

- (4) 1ヶ月あたりのお支払い額（利用料、利用者負担額（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	
----------	--

※ 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。

19 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

- ・苦情又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。
- ・特に事業所に関する苦情である場合は、利用者の立場を考慮しながら、事業所側の責任者に事実関係の特定を慎重に行う。
- ・相談担当者は、把握した状況について検討を行い、時下の対応を決定する。
対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、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連絡する。）

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ヘルパーステーションまぶしい世界 管理者 中坊 裕之		所在地 堺市北区金岡町 707 番地 電話番号 072-220-0444 FAX 番号 072-220-2267 受付時間 午前 9 時～午後 5 時 30 分
【市町村の窓口】 堺市健康福祉局 長 寿 社 会 部	北区役所 地域福祉課 介護保険係	所在地 堺市北区新金岡町 5 丁 1－4 電話番号 072-258-6771 FAX 番号 072-258-6836 受付時間 午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分
	堺市役所 介護保険課	所在地 堺市堺区南瓦町 3 番 1 号 電話番号 072-228-7513 FAX 番号 072-228-7853 受付時間 午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分
	堺市役所 長寿支援課	所在地 堺市堺区南瓦町 3 番 1 号 電話番号 072-228-8347 FAX 番号 072-228-8918 受付時間 午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分
【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 3－8 (中央大通 FN ビル内) 電話番号 06-6949-5418 FAX 番号 06-6949-5417 受付時間 午前 9 時 00 分～午後 5 時 30 分

20 重要事項説明の年月日

上記内容について、「堺市介護保険事業等の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例（平成 24 年 12 月 14 日条例第 58 号）」の規定に基づき、利用者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	堺市北区金岡町 707 番地
	法人名	株式会社 モネ
	代表者名	代表取締役 小村 朋之
	事業所名	ヘルパーステーションまぶしい世界
	説明者氏名	管理者 中坊 裕之

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	