重要事項説明書
（予防専門型訪問サービス）
サヤカ訪問介護ステーション

この重要事項説明書は、「西宮市指定予防専門型訪問サービス及び指定予防専門型通所サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定予防専門型訪問サービス及び指定予防専門型通所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等を定める要綱」の規定に基づき、指定予防専門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　指定予防専門型訪問サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社セリカ
代表者氏名	代表社員　住宮　直美
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	〒660-0085　兵庫県尼崎市元浜町 5-76-3 （TEL）06-7161-6037
法人設立年月日	2021 年 8 月 25 日

2　利用者に対して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	サヤカ訪問介護ステーション
介護保険指定事業所番号	西宮市指定　　（指定事業所番号）2870909120
事業所所在地	〒663-8004 西宮市下大市西町 1-22 ハイツヤマトⅢ101
連絡先 相談担当者名	連絡先　電話 0798-31-6574　ファックス番号 0798-31-6575 住宮直美
事業所の通常の事業の実施地域	西宮市
事業所開設日	2021 年 12 月 1 日

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護者等である利用者に対し、適切な予防専門型訪問サービスを提供する
運営の方針	利用者が可能な限りその居宅において、要支援状態の維持もしくは、改善を図り、自立した日常生活を営むことが出来るよう支援する

(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　ただし、12 月 29 日～1 月 3 日は除く
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分

(4) 事業所の職員体制

管　理　者	住宮　直美

職	主な職務内容	人 員 数
管理者	従業者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、予防専門型訪問サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	常　勤　1名
サービス提供責任者	・予防専門型訪問サービス計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整を行います。 ・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、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等、地域包括支援センター等との連携に努めます。 ・訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握します。 ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施します。	常　勤　1名
訪問介護員	予防専門型訪問サービス計画に基づき予防専門型訪問サービスの提供に当たります。	常勤換算 2.5 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
予防専門型訪問サービス計画の作成	利用者に係る地域包括支援センター等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）又は介護予防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予防専門型訪問サービス計画を作成します。
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的援助		○ 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。 ○ 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、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。
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。
特別なサービス （加算） ※利用者に対するアセスメントの結果、必要と認められる場合に提供します。	生活機能向上連携	指定訪問リハビリテーション事業所等との連携により、利用者の身体の状況等の評価を行い、運動器機能向上計画を作成します。

(2) 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 サービス中においての飲酒、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) サービス提供の手順

利用者の申込み
↓
被保険者証の確認
↓
重要事項説明書による説明・同意
↓
契約の締結
↓
病状、身体状況の把握
↓
面談・予防専門型訪問サービス計画の作成（目標・内容等について説明）
↓
サービスの提供 → 関係者との連携、事故発生時の対応、苦情対応等
↓
サービス提供の記録の整備
↓
利用料の受領、領収証等の発行
↓
終　　了

○　サービス提供に当たっては、地域包括支援センター等、主治医等と連携します。

(4) 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	予防専門型訪問サービス費（Ⅰ）週1回程度の利用が必要な場合		予防専門型訪問サービス費（Ⅱ）週2回程度の利用が必要な場合		予防専門型訪問サービス費（Ⅲ）週2回を超える利用が必要な場合	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合（月ごとの定額制）	12,994円/月	1,300円/月	25,956円/月	2,596円/月	41,183円/月	4,119円/月

※　表中の金額は利用者負担が1割の場合の金額となります。利用者負担割合は介護保険負担割合証に記載された割合となります。

※　「週○回程度の利用が必要な場合」とは、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予防専門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、又は予防専門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、利用者の新たな状態に応じた区分による予防専門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。

※　主に以下に該当する場合は、月ごとの定額制ではなく日割りで利用料を計算します。

- 月途中に要介護から要支援に変更になった場合
- 月途中に要支援から要介護に変更になった場合
- 月途中に事業対象者から要支援（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
- 月途中に契約を開始（解除）した場合　　など

	加　　算	利用料	利用者負担額	算　定　回　数　等
要支援度等による区分なし	初　回　加　算	2,210 円	221 円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1,105 円	111 円	3 月に 1 回を限度として算定
	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	2,210 円	221 円	1 月につき 1 回
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ） 介護職員処遇改善加算（Ⅱ） 介護職員処遇改善加算（Ⅲ） 介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の 245/1000 224/1000 182/1000 145/1000	左記の 1 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)に処遇改善加算率を乗じた単位数を算定

※ 事業所と同一敷地内建物等又は事業所の 1 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に居住する利用者は、1 月につき利用料が予防専門型訪問サービス費(Ⅰ)は、1,304 円(利用者負担が 1 割の場合 131 円)、予防専門型訪問サービス費(Ⅱ)は、2,597 円(利用者負担が 1 割の場合 260 円)、予防専門型訪問サービス費(Ⅲ)は、4,122 円(利用者負担が 1 割の場合 412 円)減額されます。「同一敷地内建物等」とは、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事業所と同一の建物をいいます。

※　初回加算は、新規に予防専門型訪問サービス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専門型訪問サービスと同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定予防専門型訪問サービスを行う場合又は他の訪問介護員等が指定予防専門型訪問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(Ⅰ)は、サービス提供責任者が、指定介護予防訪問リハビリテーション事業所、指定介護予防通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士の助言に基づき、生活機能の向上を目的とした予防専門型訪問サービス計画を作成し、当該予防専門型訪問サービス計画に基づく指定予防専門型訪問サービスを行ったときは、初回の当該指定予防専門型訪問サービスが行われた日の属する月に、所定単位数を加算します。

※　生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、利用者に対して、指定介護予防訪問リハビリテーション事業所、指定介護予防通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設の医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、指定介護予防訪問リハビリテーション、指定介護予防通所リハビリテーション等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、当該医師、理学療法士、作

業療法士又は言語聴覚士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予防専門型訪問サービス計画を作成した場合であって、当該医師、理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士と連携し、当該予防専門型訪問サービス計画に基づく指定予防専門型訪問サービスを行ったときは、初回の当該指定予防専門型訪問サービスが行われた日の属する月以降３月の間、１月につき所定単位数を加算します。ただし、（Ⅰ）を算定している場合は算定しません。

※　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。

※　表中の利用者負担額は利用者負担が１割の場合となります。利用者負担割合は介護保険負担割合証に記載された額となります。

※　（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。

◇　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

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

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。

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15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、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。

※ 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2ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	住宮　直美
	連絡先電話番号	0798-31-6574
	同ﾌｧｯｸｽ番号	0798-31-6575
	受付日及び受付時間	平日　8時30分から17時30分

※ 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、事業対象者の該当の有無及び事業対象者の有効期間）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又は事業対象者の該当の有無の判断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、又は事業対象者の該当の有無の判断が事業対象者の有効期間が終了する前にはなされるよう必要な援助を行うものとします。

(3) 利用者に係る地域包括支援センター等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）又は介護予防ケアプラン」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定予防専門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「予防専門型訪問サービス計画」を作成します。なお、作成した「予防専門型訪問サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明し、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「予防専門型訪問サービス計画」に基づいて行います。なお、「予防専門型訪問サービス計画」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、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

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」及び個人情報保護委員会・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。 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、その秘密を保持するべき旨を、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。

主治医名	（主治医名）
所属医療機関名	（所属医療機関名）
所在地	（所在地）
電話番号	（電話番号）
家族等連絡先	（家族等連絡先）

10　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定予防専門型訪問サービス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、利用者に係る地域包括支援センター等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する指定予防専門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	（保険会社名）損害保険ジャパン株式会社
保険名	（保険名）賠償責任保険
補償の概要	（補償の概要）事故に対して支払限度額が１億円の補償

11　虐待防止のための取り組みについて

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) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	サービス提供責任者　　谷口　晴江
虐待防止に関する責任者	管　理　者　　住宮　直美

(2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。

(3) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修（年1回以上）を実施しています。

12　業務継続計画の策定等

(1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する予防専門型サービス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事業再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

13　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。

(3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

14　身体拘束等の原則禁止

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等の恐れがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い、記録は完結の日より2年間保管します。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 緊急性・・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

(2) 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

(3) 一時性・・・・利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

15　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。

16　サービス提供の記録

(1) 指定予防専門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) 事業者は、利用者の予防専門型訪問サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

(3) 利用者及びその家族は、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。ただし、この閲覧及び謄写は、事業者の業務に支障のない時間に行うこととします。

17　指定予防専門型訪問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又は介護予防ケアプランに沿って、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（予防専門型訪問サービス計画を作成する者）

氏　名　谷口　晴江　（連絡先：080-3866-7003）

(2)　提供予定の指定予防専門型訪問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				円	円
金					
土					
日					

(3)　その他の費用

① 交通費の有無	有　・　無　　円
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	重要事項説明書 4－②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 4－③記載のとおりです。

(4)　1ヶ月当たりのお支払い額（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。

15　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 提供した指定予防専門型訪問サービス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。

○ 相談、苦情に対する常設窓口として、相談担当を設置する。また、担当者不在の場合は基本的な事項について誰でも対応できるようにすると共に担当者に引継ぎを行う。

○ 苦情が起こった場合は、速やかに苦情担当者が相手方と連絡を取り、必要に応じて、直接、出向くなどして詳しい情報を聞くと共に、苦情を申し立てられた本人からも事情を確認する。

○ 苦情検討会議などを開催し、翌日までに具体的な対応を行う。

○ 苦情記録などを作成し、再発防止に努める。

(2)苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 サヤカ訪問介護ステーション 住宮直美	(所 在 地)兵庫県西宮市下大市西町 1-22 ハイツヤマトⅢ101 (電話番号)0798-31-6574 (ﾌｧｯｸｽ番号)0798-31-6575 (受付時間)午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分
【市町村（保険者）の窓口】 西宮市役所　法人指導課	(所 在 地)兵庫県西宮市六湛寺町 10-3 (電話番号)0798-35-3082 (ﾌｧｯｸｽ番号)0798-34-5465 (受付時間)午前 9 時～午後 5 時 30 分

18　重要事項説明書の内容変更について

重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、郵送あるいは口頭での説明によって、利用者に変更内容を通知したうえで、当該変更内容について利用者に同意確認を行います。

19　第三者評価の実施状況

無し

20　重要事項説明の年月日

上記内容について、西宮市指定予防専門型訪問サービス及び指定予防専門型通所サービスの事業の人員、設備及び運営並びに指定予防専門型訪問サービス及び指定予防専門型通所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等を定める要綱の規定に基づき、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
重要事項を説明した場所	

事業者	所在地	兵庫県尼崎市元浜町 5-76-3
	法人名	合同会社セリカ
	代表者名	代表社員　住宮　直美
	事業所名	サヤカ訪問介護ステーション
	説明者氏名	管理者　住宮　直美

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住　所	
	氏　名	
代理人	住　所	
	氏　名	