訪問介護重要事項説明書

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介護サービスについて、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。

１　指定訪問介護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 Act's Design
代表者氏名	代表取締役　森川　賢一
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	兵庫県宝塚市中州１丁目 3-13 （問い合わせ窓口）　0797-20-1819
法人設立年月日	平成 19 年 3 月 6 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	ベストスマイル
介護保険指定事業所番号	2871103558
事業所所在地	兵庫県宝塚市山本東 3 丁目 10-1 リーガルコート山本駅前 103 号室
連絡先 相談担当者名	0797-57-2018 （管理者）森川　賢一
事業所の通常の事業の実施地域	宝塚市、川西市、伊丹市、西宮市、尼崎市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	訪問介護事業所（以下「事業所」という。）の適正な運営を確保するため、人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の訪問介護員等が、要介護状態にある利用者に対し、適正な訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	１　事業の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 ２　指定訪問介護事業所の訪問介護員等は、利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう訪問介護計画を作成し、計画に沿って、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 ３　事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者並びにその他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

(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とする。(土日祝日・夏期休暇・年末年始は休業。)
営　業　時　間	10 時 00 分から 17 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	日曜日から土曜日までとする（年間の休日はありません。）
サービス提供時間	0 時 00 分から 23 時 59 分までとする。

(5)事業所の職員体制

管理者	森川　賢一

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　指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2　訪問介護計画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を交付します。 3　指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 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。 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。 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。 7　訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 9　訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 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。	常勤 1 名
訪問介護員	1　訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護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 5 名 非常勤 4 名

３　提供するサービスの内容及び費用について

⑴ 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。
	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））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。 ○ 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。） ○ 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。
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。）

(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（介護保険を適用する場合）について

区分	サービス提供時間数／サービス提供時間帯	20分未満		20分以上30分未満		30分以上1時間未満		1時間以上1時間30分未満		1時間30分以上30分を増すごと	
		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	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間（午前8時～午後6時）	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による
	早朝（午前6時～午前8時） 夜間（午後6時～午後10時）	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による
	深夜（午後10時～午前6時）	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による

生活援助	サービス提供時間数／サービス提供時間帯			20分以上45分未満		45分以上	
	昼間			介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による
	早朝・夜間			介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による
	深夜			介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による

通院等乗降介助	昼間		早朝・夜間		深夜		片道の料金です。
	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	介護保険による	負担和割合による	

	加　　算	利用料	利用者負担額	算　定　回　数　等
要介護度による区分なし	特　定　事　業　所　加　算	所定単位数の20/100 又は、 所定単位数の10/100	左記の１割	１回当たり
	緊　急　時　訪　問　介　護　加　算	1000円	100円	１回の要請に対して１回
	初　　回　　加　　算	2000円	200円	初回のみ
	生　活　機　能　向　上　連　携　加　算	1000円	100円	１月当たり
	介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	介護報酬総単位数 ×24.5%（1単位未満の端数は四捨五入）	左の単位数 x 1単位の単価	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）

※　（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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

※ 夜間（午後6時～午後10時）または早朝（午前6時～午前8時）に訪問した場合は25%、深夜（午後10時～午前6時）に訪問した場合は50%が加算されます。

◇ 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、居宅介護支援事業者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。

4　その他の費用について

<table>
<tr><td>① 交通費</td><td colspan="2">利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、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、
事業の実施地域を越えてから（片道１０キロ未満　５５０円）
事業の実施地域を越えてから（片道１０キロ以上　７７０円）
実費として請求いたします。</td></tr>
<tr><td rowspan="4">② キャンセル料</td><td colspan="2">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。</td></tr>
<tr><td>24 時間前までのご連絡の場合</td><td>キャンセル料は不要です</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡の場合</td><td>１提供当たりの料金の
５０%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td>12 時間前までにご連絡のない場合</td><td>１提供当たりの料金の
１００%を請求いたします。</td></tr>
<tr><td colspan="3">※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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の費用</td><td>利用者の別途負担となります。</td></tr>
<tr><td colspan="2">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</td><td>実費相当を請求いたします。</td></tr>
</table>

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

<table>
<tr><td>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</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>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</td><td>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。
（ア）事業者指定口座への振り込み
月末までに、ゆうちょ銀行の口座にお振込下さい。
【記号】14280　　【番号】　6350801
【名義人】ｶ)ｱｸﾀｽﾃﾞｻﾞｲﾝ
※ゆうちょ銀行以外からの振込先
【記号】14280　　【番号】　0635080
【店名】428 普通預金　　【名義人】ｶ)ｱｸﾀｽﾃﾞｻﾞｲﾝ
（イ）事業者指定口座からの自動振替
毎月、引落し事業者指定日に、指定頂いた金融機関から引き落としさせて頂きます。
（ウ）現金支払い
月末までに、事務所までご持参ください。
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。
（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。）</td></tr>
</table>

※　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ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促か

ら１ヶ月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。	相談受付担当者 苦情解決責任者	（介護事業部部長）上村 久美子
	連絡先電話番号	0797-57-2018
	同ﾌｧｯｸｽ番号	0797-55-7230
	受付日及び受付時間	午前 10 時から午後 5 時まで

※ 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、要介護認定の更新の申請が、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、必要な援助を行います。

(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、利用者及び家族の意向を踏まえて、指定訪問介護の目標、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「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」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「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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　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	上村　久美子

(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

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。 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。）

10　緊急時の対応について

①　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、利用者の主治医等に連絡をするとともに、医師の指示に従い適切な対応にあたります。また、速やかに管理者へ連絡するとともに、利用者の家族、緊急連絡先、当該利用者に係る居宅介護支援事業所、介護予防支援事業所へ連絡を行い、必要に応じて警察・消防署等へ協力依頼し、状況に応じ、保健者に連絡します。なお、利用者の主治医及び緊急連絡先に関しては、介護支援専門員と連絡をとるものとします。

②　利用者又はその家族等からの緊急時の要請に速やかに対応するため、365 日 24 時間受付を行います。依頼を受けた時間、対応内容、提供時間帯を記録し、利用者の担当介護支援専門委員に連絡を行い、必要に応じて緊急時訪問介護対応を行ないます。

主治医：

氏名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

所属医療機関名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

所在地＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

電話番号

家族等連絡先：

氏名及び続柄

住所

電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

11　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介護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、利用者に係る居宅介護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、利用者に対する指定訪問介護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

市町村名　：宝塚市

担当部・課名　　健康福祉部　介護保険課

電話番号　　0797-77-2038

居宅介護支援事業者：

事業所名

所在地

担当介護支援専門員氏名

電話番号

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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険
補償の概要	別紙による

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

指定訪問介護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。

14　居宅介護支援事業者等との連携

(1) 指定訪問介護の提供に当たり、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」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。

15　サービス提供の記録

⑴ 指定訪問介護の実施ごとに、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。

⑵ 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の完結の日から５年間保存します。

⑶ 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

⑴ 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。

⑵ 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

⑴　苦情処理の体制及び手順

①　提供した指定訪問介護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。

（い）相談及び苦情の対応
相談又は苦情電話があった場合は、原則として管理者が対応する。
管理者が対応できない場合は、他職員が対応し、その旨を管理者に速やかに報告する。

（ろ）確認事項
相談対応者は以下の事項について確認を行う。
①相談又は苦情のあった利用者の氏名
②提供したサービスの種類、年月日及び時間
③サービス提供した職員の氏名（利用者が分る場合）
④具体的な苦情・相談内容
⑤その他参考となる事項

（は）相談及び苦情処理回答期限の説明
相談及び苦情の相手に対し、対応した職員の氏名を名乗ると共に、相談・苦情内容に対する回答期限を説明する。

（に）相談及び苦情処理
概ね以下の手順により、相談・苦情について処理する。
①　管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催し、以下の内容を議論する。
・サービスを提供した者からの概況説明
・問題点の洗い出し、整理及び今後の改善についての検討
・文書による回答案の検討
②　文書により回答を作成し、利用者に対し苦情解決責任者が事情説明を直接行った上、文書を渡す。
③　利用者に渡した文書と同様の文書を居宅介護支援事業者にも渡し、苦情又は相談の状況について報告する。
④　市町村や国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行ったことを報告する。
⑤　事業実施マニュアルに改善点を追記し全職員に周知することで、再発の防止を図る

(2)　苦情申立の窓口

（事業者の窓口）ベストスマイル 苦情受付担当　　上村　久美子 苦情解決責任者　　上村　久美子	（所 在 地）　兵庫県宝塚市山本東 3 丁目 10 - 1 リーガルコート山本駅前 103 号室 （電話番号）　0797-57-2018 （ﾌｧｯｸｽ番号）0797-55-7230 （受付時間）　10：00～17：00
【市町村（保険者）の窓口】 宝塚市役所　介護保険事業担当課	（所 在 地）　兵庫県宝塚市東洋町 1 番 1 号　本庁 1 階 （電話番号）　0797-77-2038 （受付時間）　9：00～17：00
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護保険課　苦情相談係	（所 在 地）　兵庫県神戸市中央区三宮町 1-9-1-1801 （電話番号）　078-332-5650 （ﾌｧｯｸｽ番号）078-332-5650 （受付時間）　8：45～17：15

重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記内容について、「宝塚市介護保険法に基づく指定居宅サービス事業の人員、設備及び運営の基準等を定める条例の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所　在　地	兵庫県宝塚市中州１丁目 3-13
	法　人　名	株式会社 Act's Design
	代 表 者 名	代表取締役　森川　賢一　　印
	事 業 所 名	ベストスマイル
	説明者氏名	上村　久美子　　印

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	印

代理人	住　所	
	氏　名	印

サービス内容説明書（指定訪問介護サービス内容の見積りについて）※契約書別紙

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、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（訪問介護計画を作成する者）

氏　名　上村　久美子　（連絡先：　　）

(2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	訪問時間帯	サービス区分・種類	サービス内容	介護保険適用の有無	利用料	利用者負担額
月						
火						
水						
木						
金						
土						
日						
１週当たりの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額						

(3) 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 キャンセル料	重要事項説明書４－②記載のとおりです。
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費用	重要事項説明書４－③記載のとおりです。
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	重要事項説明書４－④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。