

社会福祉法人 芳春会
ビオラ和泉ヘルパーステーション 訪問介護相当サービス 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訪問介護相当サービスについて、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、「和泉市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、訪問介護相当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 訪問介護相当サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 芳春会
代表者氏名	理事長 老木 シナ子
所在地	〒594-0073 和泉市和気町三丁目5番19号
法人設立年月日	1993年 5月22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	ビオラ和泉ヘルパーステーション
介護保険指定事業所番号	大阪府指定 2770500177号
事業所所在地	和泉市和気町三丁目5番19号
連絡先相談担当者名	0725-46-0460 ホームヘルパー主任（サービス提供責任者） 堀口 晶己
事業所の通常の事業の実施地域	和泉市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	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訪問介護相当サービスを提供します。
運営の方針	①利用者の心身機能の改善、環境調整を通じて、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行います。 ②利用者の意思及び人格を尊重しながら利用者の出来ることは利用者が行う事を基本としたサービス提供に努めます。 ③和泉市、介護予防支援事業者等、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日まで。但し、国民の祝日及び12月31日から1月3日までを除く。
営業時間	平日 午前8時45分～午後5時30分 土曜日 午前8時45分～午後12時45分

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日が可能な日	通年
サービス提供時間	午前6時から午後10時

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	河合 英行
-------	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1 訪問介護相当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 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。 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。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 7 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、訪問介護相当サービスの目標、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介護予防訪問介護計画を作成します。 9 介護予防訪問介護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。 10 介護予防訪問介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防訪問介護計画書を利用者に交付します。 11 介護予防訪問介護計画に基づくサービスの提供にあたって、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。 12 介護予防訪問介護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。 13 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防訪問介護計画の変更を行います。 14 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 3 名
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護予防訪問介護計画に基づき、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。 	非 常 勤 17 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
介護予防訪問介護計画の作成	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サービス計画（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介護予防訪問介護計画を作成します。
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。
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"> ○ 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に必要な時だけ介助）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。

(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あたって、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)

サービスの提供区分	サービスの内容	単位	利用料	利用者負担金	
訪問型サービス費Ⅳ	事業対象者・要支援1・2 1回につき・週1回程度の利用・1月の中で全部で4回までのサービスを行った場合	266 単位	2,771 円	1割負担	277円
				2割負担	554円
				3割負担	831円
訪問型サービス費Ⅰ	事業対象者・要支援1・2 1月につき・週1回程度の利用・月5週ある場合などで月5回以上のサービスを行った場合	1168 単位	12,170 円	1割負担	1,217円
				2割負担	2,434円
				3割負担	3,651円
	日割りとなる場合	38 単位	395 円	1割負担	39円
				2割負担	79円
				3割負担	118円
訪問型サービス費Ⅴ	事業対象者・要支援1・2 1回につき・週2回程度の利用・1月の中で全部で8回までのサービスを行った場合	270 単位	2,813 円	1割負担	281円
				2割負担	562円
				3割負担	843円
訪問型サービス費Ⅱ	事業対象者・要支援1・2 1月につき・週2回程度の利用・月5週ある場合などで月9回以上のサービスを行った場合	2335 単位	24,330 円	1割負担	2,433円
				2割負担	4,866円
				3割負担	7,299円
	日割りとなる場合	77 単位	802 円	1割負担	80円
				2割負担	160円
				3割負担	240円
訪問型サービス費Ⅵ	事業対象者・要支援2 1回につき・週2回を超える程度の利用・1月の中で全部で12回までのサービスを行った場合	285 単位	2,969 円	1割負担	296円
				2割負担	593円
				3割負担	890円
訪問型サービス費Ⅲ	事業対象者・要支援2 1月につき・週2回を超える程度の利用・月5週ある場合などで月13回以上のサービスを行った場合	3704 単位	38,595 円	1割負担	3,859円
				2割負担	7,719円
				3割負担	11,578円
	日割りとなる場合	122 単位	1,271 円	1割負担	127円
				2割負担	254円
				3割負担	381円

- ※ 利用者の体調不良や状態の改善等により介護予防訪問介護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、又は介護予防訪問介護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介護予防訪問介護計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。
- ※ 提供回数が一定回数を超え月包括単位での請求、かつ以下の事由に該当する場合は、()内の日をもって日割り計算を行います。
 - ・ 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
 - ・ 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
 - ・ 月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
 - ・ 月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
 - ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）
- ※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物に居住する利用者又は当事業所における一月あたりの利用者が 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。
 同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。
 同一の建物に 20 人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が 20 人以上居住する建物を言います。
 （養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。）

	加 算	単 位	利用料	利用者負担額		算 定 回 数 等
要支援度による区分なし	初 回 加 算	200 単位	2084 円	1 割負担	208円	初回のみ
				2 割負担	416円	
				3 割負担	625円	
	生活機能向上連携加算	100 単位	1084 円	1 割負担	108円	1月につき
				2 割負担	216円	
				3 割負担	325円	
介護職員処遇改善 加 算 (I)	所定単位数の 137/1000		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)	

- ※ 初回加算は、新規に介護予防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介護予防訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定介護予防訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定介護予防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、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の理学療法士等が指定介護予防訪問リハビリテーションを行った際に、サービス提供責任者が同行し、当該理学療法等と利用者の身体の状況等の評価を共同しておこなった場合に加算します。
- ※ 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。

◇ 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) 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。

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。

(3) 生活支援サービス費用

生活支援サービス区分	料金（8時～18時）	料金（6時～8時、18時～22時）
身体介護を伴う生活支援サービス	2,500円	3,125円
身体介護を伴わない生活支援サービス	2,000円	2,500円
外出支援サービス	2,000円	2,500円

4 その他の費用について

交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外（和泉市外）の場合、移動に要した交通費の実費（公共交通機関等の交通費）を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合には次の額を請求いたします。 本所から片道2 km 未満は無料 本所から片道2 km～4 Km は300円 本所から片道4 Km 以上の場合は1 km 毎に100円
サービス提供にあ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

その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、その他の費用の請求方法	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。 イ 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 請求月の27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）利用者指定口座からの自動振替 （イ）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。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。）

※ 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 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等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等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、訪問介護相当サービスの目標、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「介護予防訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「介護予防訪問介護計画」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「介護予防訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「介護予防訪問介護計画」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。

7 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	施設長 松田 康子
-------------	-----------

- (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) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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

利用者に対する訪問介護相当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、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問介護相当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	あいおい損害保険会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	施設・在宅サービスに関する全ての事業・活動が対象

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 心身の状況の把握

訪問介護相当サービス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。

13 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護相当サービスの提供にあたり、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「介護予防訪問介護計画」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。

14 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護相当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、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。

15 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。

16 訪問介護相当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（介護予防訪問介護計画を作成する者）
氏名 _____（連絡先： _____）
- (2) 提供予定の訪問介護相当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				円	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

(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回あたり…(金額)
② 光熱水費	サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用は、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。

(4) 1月あたりのお支払い額（利用料、利用者負担額とその他の費用の合計）の目安

お支払い額の目安	円
----------	---

- ※ 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か月以内とします。

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 提供した訪問介護相当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。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時応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、当面及び今後の対応を決定いたします。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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。

(2) 苦情申立の窓口

【事業所の窓口】 ビオラ和泉ヘルパーステーション 苦情受付窓口 サービス提供責任者 堀口 晶己 苦情解決責任者 施設長 松田康子	(所在地) 〒594-0073 和泉市和気町三丁目5番19号 (電話番号)0725-46-0460 (ファックス番号)0725-46-0461 (受付時間)月曜日から金曜日 8時45分～17時30分
【市の窓口】 和泉市役所高齢介護室	(所在地)和泉市府中町二丁目7番5号 (電話番号)0725-41-1551 (ファックス番号)0725-40-3441 (受付時間)月曜日から金曜日 9時～17時15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)大阪府中央区常番町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 (電話番号)06-6949-5418 (ファックス番号)06-6949-5417 (受付時間)月曜日から金曜日 9時～17時まで

18 重要事項説明の年月日

上記内容について、「和泉市介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱（平成 29 年 4 月 1 日）」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	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者	所在地	和泉市和気町三丁目5番19号
	法人名	社会福祉法人 芳春会
	代表者名	理事長 老木 シナ子 印
	事業所名	ビオラ和泉ヘルパーステーション
	説明者氏名	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