

# てんそう苑生活援助型訪問サービス 重要事項説明書

様（以下、「利用者」といいます）が利用しようと考えている指定生活援助型訪問サービスについて、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。

分からないことや分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、「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員・設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、指定生活援助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. 指定生活援助型訪問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 天宗社会福祉事業会
代表者氏名	理事長 土井 加津人（どい かずひと）
法人本部所在地	大阪市平野区瓜破西2丁目10番12号
連絡先 電話番号等	電話 06-6701-0007 ファクス 06-7509-2983
法人設立年月日	昭和35年3月26日

## 2. ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

### （1）事業所の所在地等

事業所名称	瓜破西地域在宅サービスステーション てんそう苑
介護保険指定 事業者番号	大阪市指定 2775800176
事業所所在地	大阪市平野区瓜破西2丁目10番10号
連絡先	電話 06-6703-9712 ファクス 06-6703-9713
相談担当者名	戸口 敦之（とぐち あつし）
事業所の通常の 事業の実施地域	大阪市平野区・大阪市東住吉区

## (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	<p>社会福祉法人天宗社会福祉事業会が設置する瓜破西地域在宅サービスステーションてんそう苑（以下「事業所」という）において実施する指定生活援助型訪問サービス事業（以下「事業」という）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、指定生活援助型訪問サービスの円滑な運営管理を図ると共に、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指定生活援助型訪問サービスの提供を確保することを目的とします。</p>
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事業所が実施する指定生活援助型訪問サービスは、利用者が可能な限りその居宅において、状態等を踏まえながら、住民主体による支援等の多様なサービスの利用を促進し、生活援助等の支援を行うものとします。</li> <li>2. 指定生活援助型訪問サービスの実施にあたっては、利用者の心身状況・その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとします。</li> <li>3. 指定生活援助型訪問サービスの実施にあたっては、常に利用者の立場に立ったサービス提供に努めるものとします。</li> <li>4. 指定生活援助型訪問サービスの実施にあたっては、利用者の所在する市町村・居宅介護支援事業者・在宅介護支援センター・地域包括支援センター・他の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るものとします。</li> <li>5. 前4項のほか「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員・設備及び運営に関する基準を定める要綱」（平成29年4月1日）に定める内容を遵守し、事業を実施するものとします。</li> </ol>

## (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜～土曜 但し、年末12月30日～年始1月3日まで休業
営業時間	午前8時30分～午後5時30分

### 《台風等の災害時について》

暴風警報・大雨洪水警報が提供日に発令されている場合は、訪問介護員の提供が困難になる恐れがありますので事業者の判断により、利用中止もしくは振替・提供時間の変更等を電話等でご連絡する場合があります。その他の災害も同様の措置をとる場合がありますのでご了承ください。

## (4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	年中無休
サービス提供時間	午前8時30分～午後5時30分

(5) 事業所の職員体制

管 理 者	戸 口 敦 之 (とぐち あつし)
-------	-------------------

職 種	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
訪 問 事 業 責 任 者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 指定生活援助型訪問サービスの利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>4. 従事者に対し具体的な援助目標及び援助内容を指示すると共に、利用者の状況についての情報を伝達します。</li> <li>5. 従事者の業務の実施状況を把握します。</li> <li>6. 従事者の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li> <li>7. 従事者に対する研修・技術指導等を実施します。</li> <li>8. 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、サービス提供日時・具体的なサービスの内容等を記載した生活援助型訪問サービス提供予定表を作成します。</li> <li>9. 生活援助型訪問サービス提供予定表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。</li> <li>10. 生活援助型訪問サービス提供予定表の内容について、利用者の同意を得た時は生活援助型訪問サービス提供予定表を利用者に交付します。</li> <li>11. 生活援助型訪問サービス提供予定表に基づくサービスの提供の開始から、少なくとも1月に1回は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報告します。</li> <li>12. サービス提供状況等を踏まえ、必要に応じて生活援助型訪問サービス提供予定表の変更を行います。</li> <li>13. 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 2 名 非常勤 0 名
従 事 者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 生活援助型訪問サービス提供予定表に基づき、日常生活を営むのに必要な生活援助のサービスを提供します。</li> <li>2. 訪問事業責任者が行う研修・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。</li> <li>3. サービス提供後、利用者の心身の状況等について訪問事業責任者に報告を行います。</li> <li>4. 訪問事業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 0 名 非常勤 10 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

サービス区分と種類	サービスの内容
生活援助型 訪問サービス 提供予定表の作成	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）等に基づきサービス提供日時・具体的なサービスの内容等を記載した生活援助型訪問サービス提供予定表を作成します。
買物	利用者の日常生活に必要な物品の買物を行います。
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) 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）

サービス提供区分		回数/週	単位数	利用料	利用者負担額
生活援助型 訪問サービス費Ⅰ	通常の場合 (月ごとの定額制)	週1回程度	888	9,874円	987円
	日割りとなる場合			322円	33円
生活援助型 訪問サービス費Ⅱ	通常の場合 (月ごとの定額制)	週2回程度	1,774	19,726円	1,973円
	日割りとなる場合			644円	65円
生活援助型 訪問サービス費Ⅲ	通常の場合 (月ごとの定額制)	週2回以上	2,815	31,302円	3,130円
	日割りとなる場合			1,034円	103円

※「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週あ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生活援助型訪問サービス提供予定表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生活援助型訪問サービス提供予定表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。

尚、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生活援助型訪問サービス提供予定表を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※月ごとの定額制となっていますが、以下の場合は（ ）内の日をもって日割り計算を行います。

- ①月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- ②月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- ③月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- ④月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- ⑤同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）

※加算については下記のとおりです。

- ①介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）…1ヶ月の訪問介護利用単位数の24.5%の負担割合に応じた料金となります。

### (3) 従事者の禁止行為

従事者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・書類等の預かり
- 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・庭掃除等）
- 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

### 4. 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

- ア. 利用者以外のものに係る洗濯・調理・買物・布団干し
  - イ. 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
  - ウ. 来客の応接（お茶・食事の手配）
  - エ. 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

A. 従事者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

- ア. 草むしり
  - イ. 花木の水やり
  - ウ. 犬の散歩等ペットの世話
- 等

B. 日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ア. 家具や電気器具等の移動・修繕・模様替え
  - イ. 大掃除・窓のガラス磨き・床のワックスがけ
  - ウ. 室内外家屋の修理・ペンキ塗り
  - エ. 植木の剪定等の園芸
  - オ. 正月や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）等の住民参加型福祉サービス・ボランティア等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。

尚、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。

## 5. その他の費用について

①交 通 費	<p>通常事業実施区域内につきましては無料となっておりますが、通院時の交通費及び通常実施区域外につきましては実費負担となります。</p> <p>尚、事業者の自動車を使用した場合は下記の額を徴収させていただきます。</p> <p>ア. 事業所から片道5キロメートル未満 500円</p> <p>イ. 事業所から片道5キロメートル以上 1000円</p>
②キ ャ ン セ ル 料	<p>サービスをキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。</p> <p>ア. 前日の午後5時までにご連絡いただいた場合、キャンセル料は不要です。</p> <p>イ. 前日の午後5時以降及び当日のご連絡又はご連絡いただけない場合、キャンセル料は一律500円とさせていただきます。</p> <p>尚、介護扶助を受けておられる方もキャンセル料がかかります。</p> <p>※但し、利用者の急変・急な入院等の場合、キャンセル料は請求いたしません。</p>
③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	<p>ご利用者様の別途負担となります。</p>

## 6. 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	<p>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。</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15日までに利用者宛ててお届けします。</p>
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	<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の上、請求月の25日までに下記の方法によりお支払いください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事業者指定口座への振り込み</li> <li>2. 利用者指定口座からの自動振替（郵便局のみ）</li> <li>3. 現金でのお支払い</li> </ol> <p>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>

※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日以内にお支払いがな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。

## 7. 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。被保険者の住所等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、必要と認められる時は、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、サービス提供日時・具体的なサービスの内容等を記載した「生活援助型訪問サービス提供予定表」を作成します。尚、作成した「生活援助型訪問サービス提供予定表」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いたします。
- (4) サービス提供は「生活援助型訪問サービス提供予定表」に基づいて行います。尚、「生活援助型訪問サービス提供予定表」はサービス提供状況等を踏まえ、必要に応じて変更することができます。
- (5) 従事者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。

## 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	<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>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。</p> <p>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。</p>
②個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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等が必要な場合は利用者の負担となります）。</p>

## 9. 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	管 理 者 戸口敦之（とぐち あつし）
虐待防止に関する責任者	サ ー ビ ス 提 供 責 任 者 山田優香（やまだ ゆか）

(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。

(5) 虐待防止のための対策を検討する委員会の設置し指針の整備等を行います。

(6) その他、虐待防止のために必要な措置を行います。

## 10. 事故発生時の対応方法について

当事業所が利用者に対して行う指定生活援助型訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市区町村・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）に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。

また、当事業所が利用者に対して行った指定生活援助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速やかに損害賠償を行います。

市区町村	市 区 町 村 名	大阪市福祉局
	担 当 部 ・ 課 名	高齢施策部・介護保険課
	電 話 番 号	06-6241-6310
介護予防 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	

尚、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	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補 償 の 概 要	賠償損害・費用損害



## 1 1. 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、速やかに主治医の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じると共に利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

主治医	利用者の主治医	
	所属医療機関名称	
	所在地及び電話番号	
家族等	緊急連絡先の家族等	
	住所及び電話番号	

※家族又は緊急連絡先に連絡が取れない場合は利用者の生命保護の観点から医療機関への連絡・救急搬送等を行います。通常、係っている主治医の診療時間外においては他の医療機関に搬送することもあり得ますので予めご了承ください。尚、その際は氏名・年齢・病歴等の個人情報を提供させていただきます。

## 1 2. 身分証携行義務について

従事者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。

## 1 3. 心身の状況の把握について

指定生活援助型訪問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。

## 1 4. 介護予防支援事業者等との連携について

- (1) 指定生活援助型訪問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、この重要事項説明書に基づき作成する「生活援助型訪問サービス提供予定表」の写しを利用者の同意を得た上で速やかに介護予防支援事業者等に送付します。
- (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。

## 1 5. サービス提供の記録について

- (1) 指定生活援助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。

## 1 6. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年1回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

## 1 7. 衛生管理等について

- (1) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を作成します。
- (3) 感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を実施します。
- (4) 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。
- (5) 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. ハラスメントの禁止について

- (1) セクシャルハラスメントの禁止（職員及び利用者・家族からの行為も含む）
- (2) パワーハラスメントの禁止（すべての職員は他の職員に対して尊敬の念を持って接し、職員の良い人間関係並びに協力関係を保持する）
- (3) 妊娠・出産・育児休業・介護休業に関するハラスメントの禁止
- (4) その他あらゆるハラスメントの禁止

※職員はハラスメントを受けた場合、法人又は所属長に対して相談ないし苦情処理を申し立てることができません。

19. 指定生活援助型訪問サービスの内容の見積もりについて

- (1) 下記のサービス内容の見積もりは、あなたの生活援助型訪問サービス計画等に沿って、サービス提供責任者が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（生活援助型訪問サービス計画を作成する者） ②連絡先

  - 戸口 敦之（とぐち あつし） 06-6703-9712
  - 山田 優香（やまだ ゆか）

- (2) 提供予定の指定生活援助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）  
（但し、実際の請求は1ヵ月ごとになるため1～2円高くなる傾向があります）

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			有 ・ 無	円	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

(3) その他の費用

①交通費の有無	有 ・ 無	サービス提供1回にあたり	円
②サービス提供にあたり必要となる利用者の居家で使用する電気・ガス・水道の費用			円

- (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	円
----------	---

※上記に記載した金額は、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・ご利用状況等により変動します。

※上記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。

## 20. 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提供した指定生活援助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（次頁に記す【事業者の窓口】のとおり）。

本事業所では地域にお住まいの方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所に対するご意見等もいただいています。

また、本事業所への苦情や意見は第三者委員に相談することもできます。

#### <第三者委員>

坂井 良和（さかい よしかず）〔連絡先 06-9713-3363〕

岩木 均（いわき ひとし）〔連絡先 06-6796-1851〕

- 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下記のとおりとします。

ア. 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じて状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。

特に事業者に関する苦情である場合、利用者の立場を考慮しながら事業者側の責任において事実関係の特定を慎重に行います。

イ. 相談担当者は把握した状況を管理者と共に検討を行い、対応を決定します。

ウ. 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共に、利用者には必ず対応方法を含めた結果報告を行います（時間を要する内容についてもその旨を翌日までに連絡する）。

### (2) 担当従事者の変更窓口

利用者のご事情により、担当従事者の変更を希望される場合は、右記の相談担当者までご相談ください。	ア. 相談担当者氏名 山田 優香（やまだ ゆか） イ. 連絡先電話番号 06-6703-9712 同ファクス番号 06-6703-9713 ウ. 受付日・受付時間 月曜～土曜 8時30分～17時30分
---	---

※担当従事者の変更につきましては利用者のご希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制等によりご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

### (3) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 瓜破西地域在宅サービスステーション てんそう苑 サービス提供責任者 山田 優香（やまだ ゆか）	所在地 大阪市平野区瓜破西2丁目10番10号 電話番号 06-6703-9712 ファクス 06-6703-9713 受付時間 8:30～17:30
【区役所の窓口】 大阪市平野区役所保健福祉課 介護保険グループ	所在地 大阪市平野区背戸口3丁目8番19号 電話番号 06-4302-9859 ファクス 06-4302-9943 受付時間 9:00～17:30
【区役所の窓口】 大阪市東住吉区役所保健福祉課 福祉・介護保険グループ	所在地 大阪市東住吉区東田辺1丁目13番4号 電話番号 06-4399-9859 ファクス 06-6629-4580 受付時間 9:00～17:30
【大阪市の窓口】 大阪市福祉局高齢施策部介護保険課 指定・指導グループ	所在地 大阪市中央区船場中央3丁目1番7号331 電話番号 06-6241-6310 ファクス 06-6241-6608 受付時間 9:00～17:30

【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会 介護保険室介護保険課	所在地 大阪市中央区常磐町1丁目3番8号 中央大通FNビル内 電話番号 06-6949-5247 受付時間 9:00~17:00
---	---

21. 重要事項説明書の年月日について

上記内容について、「大阪市訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員・設備及び運営に関する基準を定める要綱（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。

重要事項説明書の年月日	令和      年      月      日
-------------	-------------------------

事業者	所在地	大阪市平野区瓜破西2丁目10番12号
	法人名	社会福祉法人 天宗社会福祉事業会
	代表者名	理事長 土井 加津人（どい かずひと） <span style="float: right;">⑩</span>
	事業者名	瓜破西地域在宅サービスステーション てんそう苑
	説明者氏名	<span style="float: right;">⑩</span>

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	⑩

代筆人	住所	
	氏名	⑩ (      )

代理人	住所	
	氏名	⑩