

**指定訪問介護
日常生活支援総合事業
(介護型ヘルプサービス)
重要事項説明書**

ライフケアサポート 綾風

〒612-8335 京都市伏見区海老屋町 1010 番地 プレミール丹波橋 1F

T E L 075-606-2225

F A X 075-606-2226

当事業所は利用者に対して、指定訪問介護、日常生活支援総合事業（介護型ヘルプサービス）を提供します。当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 サービスを提供する事業者について

| | |
|-------|--------------------------------|
| 事業者名称 | まどいと合同会社 |
| 代表者氏名 | 代表社員 松田 繁貴 |
| 所在地 | 京都市伏見区海老屋町 1010 番地 プレミール丹波橋 1F |
| 電話番号 | 075-606-2225 |
| 設立年月日 | 平成 26 年 5 月 26 日 |

2 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 | ライフケアサポート綾風 |
| 京都市指定事業所番号 | 訪問介護、日常生活支援総合事業（介護型ヘルプサービス） 2670917034号 |
| 指定年月日 | 平成 26 年 10 月 1 日 |
| 事業所所在地 | 京都市伏見区海老屋町 1010 番地 プレミール丹波橋 1F |
| 連絡先 | TEL：075-606-2225 FAX：075-606-2226 |
| 通常の事業の実施地域 | 京都市伏見区、山科区、東山区、南区 |

(2) 事業の目的および運営方針

| | |
|-------|---|
| 事業の目的 | <p>指定訪問介護事業の目的</p> <p>① まどいと合同会社が設置するライフケアサポート綾風（以下「事業所」という。）は要介護者が可能な限りその居宅において、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、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ものとする。</p> <p>日常生活支援総合事業（介護型ヘルプサービス）の目的</p> <p>② 事業所は、要支援者が、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる支援を行うことにより、利用者の心身機能の維持を図り、もっと利用者の生活機能の維持向上を目指すものとする。</p> |
|-------|---|

| | |
|---------|---|
| 運 営 方 針 | <p>① 事業所は、指定訪問介護（日常生活支援総合事業）の事業（以下「事業」という。）の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に要介護者（要支援者）の立場に立ったサービス提供に努めるものとする。</p> <p>② 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その他の居宅サービス事業者並びにその他の保険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。</p> <p>③ 事業所は、介護保険法その他の法令、「京都市介護保険法に基づく事業及び施設の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 25 年 1 月 9 日京都市条例第 39 号）」、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」及び「京都市介護予防・日常生活支援総合事業実施要項」等に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p> |
|---------|---|

（３）営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

| | |
|---------------------------|--|
| 営業日 及び 営業時間 | <p>月曜日から金曜日までとする。</p> <p>ただし、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。</p> <p>午前 9 時から午後 6 時</p> |
| サービス提供日 及び サービス提供時間 | <p>月曜日から日曜日までとする。</p> <p>午前 7 時から午後 11 時</p> |

（４）事業所の職員体制

| | |
|---------|-------|
| 事業所の管理者 | 松田 繁貴 |
|---------|-------|

| 職 種 | 職 務 内 容 | 人 員 数 |
|-------------------|--|-------------|
| 管 理 者 | 管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。 | 常勤職員 1 名 |
| サ ー ビ ス 提 供 責 任 者 | サービス提供責任者は、事業所に対する指定訪問介護（介護型ヘルプサービス）の利用の申込みに係る調整、訪問介護員等に対する技術指導、訪問介護計画の作成等を行う。 | 常勤職員 2 名 |
| 訪 問 介 護 員 | 訪問介護員は、訪問介護及び介護型ヘルプサービスの提供に当たる。 | 常勤職員 7 名 |

3 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(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 |
|------------------|------------------|---|
| 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、洗髪などを行います。 |
| | 排せつ介助 | 排せつの介助、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。） ○車いすでの移乗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

従業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

利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。

⑤利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（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得ない場合を除く）

⑧利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

(3) サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金（厚生労働大臣の定める基準により算出した額）のうち 9 割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の 1～3 割の額を事業者にお支払いいただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。

◆新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の訪問介護を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

| 内 容 | 利用料 | 利用者負担額 | |
|------|---------|-----------|--------|
| 初回加算 | 2,000 円 | 200～600 円 | 1 月あたり |

◆厚生労働大臣が定める基準に適合している、介護職員の賃金改善等を実施していると届出た事業所がサービスを実施した場合に加算されます。

| 内 容 | 利用料 | 利用者負担額 | |
|------------|------------|--------|--|
| 介護職員処遇改善加算 | 所定単位数×4.0% | | |

◆訪問介護計画に位置付けられていない訪問介護を利用者又はその家族等からの要請を受けてから 24 時間以内に行った場合に加算されます。

| 内 容 | 利用料 | 利用者負担額 | |
|---------|---------|-----------|-------------------|
| 緊急時対応加算 | 1,000 円 | 100～300 円 | 1 回につき(1 月 2 回まで) |

◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

| 提供時間帯名 | 早 朝 | 夜 間 | 深 夜 |
|--------|---------------|----------------|----------------|
| 時 間 帯 | 午前 6 時～午前 8 時 | 午後 6 時～午後 10 時 | 午後 10 時～午前 6 時 |
| 加算割引 | 25%増し | 25%増し | 50%増し |

- ※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、訪問介護計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者 2 人で訪問した場合の費用は 2 人分となり、利用者負担額も 2 倍になります。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の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介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。
- ※ 利用者の体調等の理由で訪問介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30 分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に 30 分～1 時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

(4) その他

| | | |
|--|--|----------------|
| 交通費 | 通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。 ・事業の実施地域を越えてから、片道 5 キロ未満 500 円 ・事業の実施地域を越えてから、片道 5 キロ以上 1000 円 | |
| キャンセル料 | サービスの利用をキャンセルする場合、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させていただきます。 ※総合事業（介護型ヘルプサービス）に関しては月額定額報酬の為、キャンセル料の徴収はありません。 | |
| | 前日午後 6 時までのご連絡の場合 | キャンセル料は不要です |
| | 前日午後 6 時以降のご連絡の場合 | 介護給付費の 25% |
| ・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 ・家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費 | | 利用者の別途負担となります。 |

◇保険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、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、電気製品等の移動、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、ご希望の内容に応じて、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。
- (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、居宅サービス計画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、居宅介護支援事業者に連絡し、居宅介護サービス計画の援助を行います。

4 利用料の請求および支払い方法について

| | |
|------------------------|--|
| 利用者負担額その他の費用の支払い方法について | 利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに当事業所に現金でお支払い下さい。 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡しします。また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。 |
|------------------------|--|

5 担当する訪問介護員の変更を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、担当従業者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。 | ア 相談担当者氏名 | 松田 繁貴 |
| | イ 連絡先電話番号 | 075-606-2225 |
| | 同 ファックス番号 | 075-606-2226 |
| | ウ 受付日および受付時間 | 月～金 9:00～18:00 |

※担当従業者の変更に関しては、利用者等の希望を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。

6 サービスの提供にあたっての留意事項

- (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所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限が終了する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、すべて当事業所が行います。実際の提供に当たっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。
- (6) サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む)は無償で使用させていただきます。また、従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

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、下記の対策を講じます。

(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 松田 繁貴 |
|-------------|-----------|

(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) 介護相談員を受け入れます。

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

(6) 虐待防止のための指針の整備をしています。

(7) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。

(8) 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。

8 身体拘束について

(1) 利用者又は他の利用者等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。やむを得ず行う場合には、その態様および時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

(2) 身体拘束等の適正化に関する基本方針を定めて委員会を設置し、従業者に対して研修を実施する等、虐待及び身体拘束防止に必要な措置を講じます。

9 ハラスメント対策

(1) 職場におけるハラスメント対策

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

(2) 利用者やその家族から受けるハラスメント対策

利用者やその家族等が当事業所の従業者に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメント等の行為を禁止します。

10 衛生管理等

- ① 訪問介護員等の清潔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。

1 1 感染症の予防及び蔓延防止のための措置

事業者は、感染症の予防及び蔓延防止のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

(1) 対策委員会の開催

当事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果に従業者に周知します。

(2) 指針の整備

当事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。

(3) 研修・訓練の実施

当事業所の従業者に対し、感染症の予防及び蔓延防止のための研修及び訓練を定期的の実施します。

1 2 業務継続計画（BCP）の策定

当事業所は、感染症や非常災害の発生において、利用者に対する障害福祉サービス（居宅介護等）の提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じます。

また、従業者に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的の実施します。

さらに、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。

1 3 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>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「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <ul style="list-style-type: none">○ 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。○ 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。○ 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">○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。○ 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。○ 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、追加また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。） |

1 4 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。

1 5 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（介護型ヘルプサービス）の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する居宅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 | |
| | 担 当 部 ・ 課 名 | |
| | 電 話 番 号 | |
| 主治医 | 主 治 医 氏 名 | |
| | 医 療 機 関 名 | |
| | 所 在 地 | |
| | 電 話 番 号 | |
| 緊急連絡先 | 氏 名 | 続柄 |
| | 住 所 | |
| | 電 話 番 号 | |

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- (1) 損害保険会社名 三井住友海上火災保険株式会社
- (2) 保険名 まごころワイド
- (3) 保障の概要 賠償責任保障、障害見舞金保障

1 6 身分証携行義務

訪問介護員は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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 7 心身の状況の把握

指定訪問介護（介護型ヘルプサービス）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。

1 8 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、指定訪問介護（介護型ヘルプサービス）の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

1 9 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定訪問介護（介護型ヘルプサービス）の提供に当たっては、居宅介護支援事業者及び保険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。

2 0 サービス提供の記録

- ① 指定訪問介護（介護型ヘルプサービス）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、提供の日から 5 年間保存します。
- ② 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。（複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。）

2 1 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定訪問介護（介護型ヘルプサービス）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。（下記【事業者の窓口】のとおり）

【事業所の窓口】

- 受付時間 月曜日～金曜日 9：00～18：00
 ○電話番号 075-606-2225
 ○苦情解決責任者 松田 繁貴

- (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。

- ①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、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行う。
 ②相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定する。
 ③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う。（時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡する。）

| | |
|---|--|
| 【事業者の窓口】 ライフケアサポート綾風 相談窓口責任者 松田 繁貴 | 所 在 地 京都市伏見区海老屋町 1010 番地 プレミール丹波橋 1F 電話番号 075-606-2225 ファックス番号 075-606-2226 受付時間 平日午前 9 時～午後 6 時 |
| 【公的団体の窓口】 京都府社会福祉協議会 京都府福祉サービス 運営適正化委員会 | 所 在 地 京都市中京区竹屋町通烏丸東入ル 京都府立総合社会福祉会館 （ハートピア京都）5 F 京都府社会福祉協議会内 電話番号 075-252-2152 ファックス番号 075-212-2450 受付時間 月～金曜日（祝日、年末年始を除く） 午前 9 時～午後 5 時 |
| 【公的団体の窓口】 京都府国民健康保険団体連合会 | 所 在 地 京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町 620 番地 COCON 烏丸内 電話番号 075-354-9090 |
| 【行政の窓口】 | 所 在 地 電話番号 |

2 2 サービス提供開始可能年月日

| | |
|------------------|----------------------------------|
| 指定訪問介護の提供開始予定年月日 | 令和 年 月 日 () |
|------------------|----------------------------------|

| | |
|----------------------|----------------------------------|
| 介護型ヘルプサービスの提供開始予定年月日 | 令和 年 月 日 () |
|----------------------|----------------------------------|

令和 年 月 日

指定訪問介護（介護型ヘルプサービス）の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事業者所在地： 京都市伏見区海老屋町 1010 番地 プレミール丹波橋 1F

法人名： まどいと合同会社

代 表 者 名： 代表社員 松田 繁貴 印

事業所名： ライフケアサポート綾風

管 理 者 名： 松田 繁貴

説 明 者 名 :

私は、本書面に基づいて事業者から指定訪問介護（介護型ヘルプサービス）の提供及び利用について重要事項の説明を受けました。

利 用 者 住 所：

利 用 者 氏 名：

利用者は、身体 の 状況等により署名が できないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者 に代わって、その署名を代筆しました。

代 筆 者 住 所：

代 筆 者 氏 名：

続 柄：