

重要事項説明書

(介護予防型訪問サービス)

利用者様

株式会社frere

事業者：ヘルパーステーション Ciel

《介護予防型訪問サービス》

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介護予防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。

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、「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、指定介護予防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 指定介護予防型訪問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 frere
代表者氏名	代表取締役 保手濱 空己
本社所在地	〒547-0024 大阪府大阪市東住吉区公園南矢田2-16-19 0号
連絡先及び電話番号等	TEL 06-6718-4668 FAX 06-6718-4669
法人設立年月日	令和 6年 11月 1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	ヘルパーステーションCiel
事業所番号	2770807341 (2025年3月1日指定)
事業所所在地	〒546-0013 大阪府大阪市東住吉区湯里1-1-1FUJIMOTO第1ビル203号
連絡先	TEL:06-6718-4668 FAX:06-6718-4669
相談担当者名	相談担当者： 保手濱 空己
事業所の通常の事業の実施地域	大阪市西成区、住之江区、住吉区、阿倍野区、東住吉区 平野区、浪速区、生野区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	<p>株式会社frere ヘルパーステーションCiel (以下「事業所」という)</p> <p>において実施する指定介護予防型訪問サービス事業(以下「事業」という)</p> <p>の適切な運営を確保するために必要な運営管理を図ると共に、利用者の意思および人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定介護予防型訪問サービスの提供を確保することを目的とする。</p>
運営の方針	<p>1. 事業所が実施する事業は、利用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に配慮して、身体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>2. 事業の実施に当たっては、必要な時に必要な訪問介護の提供ができるよう、努めるものとする。</p> <p>3. 事業の実施に当たっては、利用者の要支援状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、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する。</p> <p>4. 事業の実施に当たっては、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する。</p> <p>5. 前4項のほか、「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3月31日厚生労働省令第37号)に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。</p>

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	<p>月曜日～金曜日</p> <p>(国民の祝日、年末年始12/30～1/3、夏季8/13～8/16を除く)</p>
営業時間	<p>月～金曜日9:00～18:00</p>

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	<p>年中無休</p>
サービス提供時間	<p>24時間(電話等により24時間常時連絡が可能な体制とする。)</p>

(5) 事業所の職員体制

管理者	<p>保手濱 空己</p>
-----	---------------

訪問介護員	<p>1. 介護予防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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>常勤 2名～</p> <p>非常勤 0名～</p>
事務職員	<p>第1号事業支給費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。</p>	<p>常勤 0名</p> <p>非常勤 0名</p>

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
<p>介護予防型訪問サービス計画の作成</p>	<p>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型訪問サービス計画を作成します。</p>
<p>食事介助</p>	<p>食事の介助を行います。</p>
<p>入浴介助</p>	<p>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。</p>
<p>排泄介助</p>	<p>排泄の介助、おむつ交換を行います。</p>
<p>特段の専門的配慮をもって行う調理</p>	<p>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。</p>
<p>更衣介助</p>	<p>上着、下着の更衣の介助を行います。</p>
<p>身体整容</p>	<p>日常的な行為としての身体整容を行います。</p>
<p>体位変換</p>	<p>床ずれ予防のための、体位変換を行います。</p>
<p>移動・移乗介助</p>	<p>室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。</p>

ふくやくかいじょ 服薬介助	はいざい 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。
------------------	---------------------------------------

きしょう・しゅうしんかいじょ 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(安全 を確保しつつ常時介 助できる状態で行う 見守り等)	<p>○ ベッド上からポータブルトイレ等(いす)へ利用者が移乗する際に、転倒等の防止のため付き添い、必要に応じて介助を行います。</p> <p>○ 認知症等の高齢者がリハビリパンツやパット交換を見守り・声かけを行い、1人で出来るだけ交換し後始末が出来るように支援します。</p> <p>○ 認知症等の高齢者に対して、ヘルパーが声かけと誘導で食事・水分摂取を支援します。</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 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。)</p> <p>○ 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。</p> <p>○ 本人が自ら適切な服薬ができるよう、服薬時において、直接援助は行わずに、側で見守り、服薬を促します。</p> <p>○ ゴミの分別が分からない利用者と一緒に分別をしてゴミ出しのルールを理解してもらい又は思い出してもらうよう援助する。</p> <p>○ 認知症の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。</p> <p>○ 洗濯物を一緒に干したりたたんだりすることにより自立支援を促し、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。</p> <p>○ 利用者と一緒に手助け及び見守りしながら行うベッドでのシーツ交換、布団カバーの交換等。衣類の整理・被服の補修。掃除、整理整頓。調理、配膳、後片付け(安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。)を行います。</p> <p>○ 車いす等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。</p>
かい もの 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。
ちょう り 調 理	利用者の食事の用意を行います。
そう じょ 掃 除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
せん たく 洗 濯	利用者の衣類等の選択を行います。

(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、利用者負担額について（介護保険を適用する場合）

サービス 提供区分	介護予防型訪問サービス費（Ⅰ） しゅうかいていど、りよう、ひつようばあい 週1回程度の利用が必要な場合 （単位数 1,176）		介護予防型訪問サービス費（Ⅱ） しゅうかいていど、りよう、ひつようばあい 週2回程度の利用が必要な場合 （単位数 2,349）		介護予防型訪問サービス費（Ⅲ） しゅうかい、こ、りよう、ひつようばあい 週2回を超える利用が必要な場合 （単位数 3,727）	
	りようりよう 利用料	りようりよう 利用料 ふたんがく 負担額	りようりよう 利用料	りようりよう 利用料 ふたんがく 負担額	りようりよう 利用料	りようりよう 利用料 ふたんがく 負担額
通常の場合 （月ごとの定額制）	13,077円／月	1,308円／月	26,120円／月	2,612円／月	41,444円／月	4,145円／月
日割りとなる 場合	433円／日	44円／日	856円／日	86円／日	1,367円／日	137円／日

要支援度 による区分	★1 加算	りようりよう 利用料	利用者 ふたんがく 負担額	算定回数等
	初回加算	2,224円	223円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	（Ⅰ）1,112円	（Ⅰ）112円	1月当たり
	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	（Ⅱ）2,224円	（Ⅱ）223円	
	介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の	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

◎ 1単位を11.12円として計算しています。

★1 算定する加算のみ記載してください。

◇ 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

(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共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
- ・ 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

- ・ 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当又は

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）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、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書等の変更の援助を行います。

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、移動に要した交通費の実費（公共機関等の交通費）を請求いたします。 なお自動車を使用した場合は片道5km未満は200円、5km以上は300円を請求いたします。	
②キャンセル料	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。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日にご連絡の場合	1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
	当日にご連絡のない場合	1提供当たりの料金の100%を請求いたします。
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、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。	

※ただし、利用者の病状の急変や級な入院等の場合には、キャンセル料は請求致しません。

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10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の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
--	-------------------------------

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	イ お支払いの確認をしたら、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となることがあります。)
---	---

※ 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1ヶ月以上遅延し、さらに支払いの催促から10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、指定介護予防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「介護予防型訪問サービス計画」を作成します。

なお、作成した「介護予防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「介護予防型訪問サービス計画」に基づいて行います。なお、「介護予防型訪問サ

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	保手濱 空己
虐待防止に関する担当者	保手濱 空己

- (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) 従業員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) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を設立します。
- (6) 虐待の防止のための指針を作成します。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業員又は養護者(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報告します。

8 ハラスメント行為について

サービス提供にあたって利用者から下記のハラスメント行為を行った場合、ヘルパーから当事業者に報告を行います。事実関係を迅速かつ正確に確認し、事実が確認できた場合には、被害者に対する配慮のため措置及び行為者に対する法的措置を講じます。なお今後のサービスの提供の変更またはお断りすることがあります。

- ① 脅迫・名誉棄損・侮辱・ひどい言動など「精神的な攻撃」
- ② 暴行・障害など「身体的な攻撃」
- ③ 明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、サービスの妨害
- ④ 私的なことに過度に立ち入ることなど「個の侵害」
- ⑤ 「セクシュアルハラスメント」に関する言動
- ⑥ 「マタニティハラスメント」に関する言動
- ⑦ 「ジェンダーハラスメント」に関する言動
- ⑧ 「パワーハラスメント」に関する言動
- ⑨ 「カスタマーハラスメント」に関する言動
- ⑩ 性的な冗談、からかい、質問
- ⑪ わいせつ図画の閲覧、配布、掲示

- ⑫ その他、他人に不快感を与える性的な言動
- ⑬ 性的な噂の流布
- ⑭ 身体への不必要な接触
- ⑮ 交際、性的な関係の強要
- ⑯ 性的な言動に対して拒否等を行った者に対する不利益取扱い

ハラスメントに関する責任者を選定しています。

ハラスメント行為に関する責任者	保手濱 空己
ハラスメント行為に関する担当者	保手濱 空己

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<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>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<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利用しません。</p> <p>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利用しません。</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</p>

	<p>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>② 個人情報の保護について</p>	<p>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。）</p>
----------------------	--

10 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	氏名	住所	電話番号
家族等氏名	続柄	住所	電話番号

11 事故発生時の対応方法について

利用者にたいして指定介護予防型サービスの提供により事故が発生した場合は、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。）に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	超ビジネス保険(事業活動保険)
補償の概要	財産に関する補償、休業に関する補償、賠償責任に関する補償

12 身分証携行義務

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

とき
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

していせいかつえんじょがたほうもん
指定生活援助型訪問サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等が開催するサービス担当者
かいぎなど つう りようしゃ しんしん じょうきょう お
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

- (1) 指定介護予防型訪問サービスの提供に当たり、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「介護予防型訪問サービス計画」
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に送付します。

1 5 サービス提供の記録

- (1) 指定予防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

- (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

- (1) 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設立します。
- (2) 感染症の予防及びまん延の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の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 指定介護予防型訪問サービスのサービス内容の見積もりについて

(1) 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。

(2) サービス提供責任者（介護予防型訪問サービス計画を作成する者）

氏名 濱崎 勇生 （連絡先： 06-6654-8738 ）

(3) 提供予定の指定介護予防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 う	訪問時間帯 ほうもんじかんたい	サービス内容 サービス内容	介護保険 適用の有無 適用の有無	利用料 （月額） （月額）	利用者 負担額（月額） 負担額（月額）
月			円	円	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

(4) その他の費用

①交通費の有無 交通費の有無	重要事項説明書4-①記載とおります。
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	重要事項説明書4-③記載とおります。
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	重要事項説明書4-④記載とおります。

(5) 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。

19 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 提供した指定介護予防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。
- ・ 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為、必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - ・ 管理者は、訪問介護員に事実関係の確認を行う。
 - ・ 相談担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、時下の対応を決定する。
 - ・ 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、利用者へ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は連絡する）

(2) 苦情申立の窓口

<p>【事業者の窓口】</p> <p>（ヘルパーステーション RoyG）</p>	<p>大阪府大阪市東住吉区湯里1-1-1FUJIMOTO第1ビル203号</p> <p>電話：06-6718-4668 FAX:06-6718-4669</p> <p>受付時間：9:00～18:00 担当：保手濱 空己</p>
	<p>浪速区保険福祉センター</p> <p>大阪府大阪市浪速区敷津東1-4-20</p> <p>電話：06-6647-9872 FAX:06-6633-8272</p> <p>受付時間（月）～（木）9:00～17:30 （金）9:00～19:00</p>
	<p>生野区保険福祉センター</p> <p>大阪府大阪市生野区勝山南3-1-19</p> <p>電話：06-6715-9872 FAX:06-6717-1162</p> <p>受付時間（月）～（木）9:00～17:30 （金）9:00～19:00</p>
<p>【区役所（保険者）の窓口】</p> <p>（利用者の居宅がある区役所の介護保険担当部署の名称）</p>	<p>阿倍野区保険福祉センター</p> <p>大阪府大阪市阿倍野区文の里1-1-40</p> <p>電話：06-6622-9872 FAX:06-6621-1416</p> <p>受付時間（月）～（木）9:00～17:30 （金）9:00～19:00</p>
<p>* 保険者が大阪市以外の場合は、利用者の保険者となる市役所の介護保険担当部署の名称</p>	<p>住吉区保険福祉センター</p> <p>大阪府大阪市住吉区南住吉3-15-55</p> <p>電話：06-6694-9872 FAX:06-6692-4422</p>

	<p>うけつけかんげつ もく 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00</p> <p>ひがしすみよし 東住吉区保険福祉センター</p> <p>おおさかふおおさかしひがしすみよしひがしたなべ 大阪府大阪市東住吉区東田辺1-13-4</p> <p>でんわ 電話:06-4399-9872 FAX:06-6629-4597</p> <p>うけつけかんげつ もく 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00</p>
--	--

<p>くやくしよ ほけんしゃ まどぐち 【区役所（保険者）の窓口】</p> <p>りようしゃ きょたく くやくしよ かいご (利用者の居宅がある区役所の介護)</p> <p>ほけんたんとうぶしよ めいしやう 保険担当部署の名称)</p> <p>ほけんしゃ おおさかしがい ばあい りよう * 保険者が大阪市以外の場合は、利用</p> <p>しゃ ほけんしゃ しやくしよ かいごほけん 者の保険者となる市役所の介護保険</p> <p>たんとうぶしよ めいしやう 担当部署の名称</p>	<p>ひらの く ほけん 平野区保険福祉センター</p> <p>おおさかふおおさかしひらの く せとぐち 大阪府大阪市平野区背戸口3-8-19</p> <p>でんわ 電話:06-4302-9872 FAX:06-6700-0194</p> <p>うけつけかんげつ もく 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00</p> <p>にしなりく ほけん 西成区保険福祉センター</p> <p>にしなりくきしのさと 大阪府大阪市西成区岸里1-5-20</p> <p>でんわ 電話:06-6659-9872 FAX:06-6659-2259</p> <p>うけつけかんげつ もく 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00</p> <p>にしなりく ほけんふくし ぶんかん 西成区保険福祉センター(分館)</p> <p>おおさかふおおさかしにしなりくたいし 大阪府大阪市西成区太子1-15-17</p> <p>でんわ 電話:06-6649-4901 FAX:06-6649-3729</p> <p>うけつけかんげつ もく 受付時間(月)～(木)9:00～17:30 (金)9:00～19:00</p>
<p>おおさかし まどぐち 【大阪市の窓口】</p> <p>おおさかしふくしきょくこうれいしゃしきくぶかいごほけんか 大阪市福祉局高齢者施策部介護保険課</p> <p>してい しどう (指定・指導グループ)</p>	<p>おおさかしちゅうおうせんばちゅうおうちやうめ ばん 大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331</p> <p>でんわ 電話:06-6241-6310 FAX:06-6241-6608</p> <p>うけつけかん 受付時間:9:00～17:30</p>
<p>こうてぎんたい まどぐち 【公的団体の窓口】</p> <p>おおさかふこくみんけんこうほけんだんたいれんごうかい 大阪府国民健康保険団体連合会</p>	<p>おおさかふおおさかしちゅうおうちやうめちやう 大阪府大阪市中央区常磐町1-3-8</p> <p>ちゅうおおどり ない かい 中央大通FNビル内 5階</p> <p>でんわ 電話:06-6949-5418</p> <p>うけつけかんげつ きん 受付時間(月)～(金)9:00～17:30 (12:30～13:15を除く)</p> <p>ただし、どようび こくみん しゆくじつかん ほうりつ きてい きゅうじつ た、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、</p> <p>およ がつ にち がつ にち のぞ 及び12月29日～1月3日を除く</p>

20 ていきやう だいさんしきやうか じっしじやうきやう
提供するサービスの第三者評価の実施状況について

じっし うむ 実施の有無	じっし 実施していない
-----------------	----------------

じっしび 【実施日： 年 月 日】	ひょうかかんめい 【評価機関名： 〃】
けっか かいじじょうきょう 【結果の開示状況： 〃】	

2 1 じゅうじょうせつめい ねんがっぴ 重要事項説明の年月日

じょうきないよう
上記内容について、「大阪府訪問型サービス（第1号訪問事業）の事業の人員、設備及び運営に関する
きじゅん さだ ようこう へいせい ねん がっ にち
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（りようしゃ）に説明（せつめい）を行いました。

じゅうじょうせつめいしょ せつめいねんがっぴ 重要事項説明書の説明年月日	とし 年 つき 月 ひ 日
---	---------------------

事業者 じぎょうしゃ	所在地 しょうざいち	おおさかふおおさかしひがしすみよしとだいら 大阪府大阪市東住吉区湯里1-1-1FUJIMOTO第1ビル203号
	法人名 ほうじんめい	かぶしきがいしゃ ふれーる 株式会社 frere
	代表者名 だいひょうしゃめい	ほ て はま たかき 保手濱 空己
	事業所名 じぎょうしょめい	ヘルパーステーション しえる Ciel
	説明者氏名 せつめいしやしめい	

じぎょうしゃ じょうきないよう せつめい たし う
事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者 りようしゃ	住 所 じゅう しょ
	氏 名 し めい
だいにん 代理人	住 所 じゅう しょ
	氏 名 し めい