

じゅうようじこうせつめいしょ
重要事項説明書

せいかつえんじょがたほうもん
(生活援助型訪問サービス)

りようしゃ
利用者

さま
様

かぶしきがいしゃふれーる
株式会社frere

じぎょうしゃ
事業者：ヘルパーステーション Ciel しえる

《 生活援助型訪問サービス 》

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。

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、指定生活
 援助型訪問サービス提供契約締結に際して、ご注意ください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	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	〒547-0013 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生活援助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生活援助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>
-----	---------------

しよく 職	しよくないよう 職務内容	じんいすう 人員数
管理 者 り し や	<p>1. 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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。</p>	<p>じよう きん めい 常 勤 1名</p>
訪問 事業 責任 者 ほう も ん ぎ よ せ き に ん し や	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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ともに、利用者の状況についての情報を伝達します。</p> <p>5. 従事者の業務の実施状況を把握します。</p> <p>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。</p> <p>7. 従事者に対する研修、技術指導等を実施します。</p> <p>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。</p> <p>9. 生活援助型訪問サービス提供予定表の作成に当たっては、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。</p> <p>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ときは、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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>じよう きん めい 常 勤 1名</p> <p>ひじようきん めい 非常勤 0名</p>
従 事 者 じ ゆう じ し や	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>じよう きん めい 常 勤 2名～</p> <p>ひじようきん めい 非常勤 0名～</p>

	ほうもんぎょうせきにんしゃ りようしゃ じょうきょう じょうほふたつ う 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。	
--	--	--

事 務 職 員	だい ごうじぎょう きゅうひとう せいきゅう むおよ つうしんらんぐむなど おこな 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。	じょう きん めい 常 勤 0名 ひじょうきん めい 非常勤 0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
せいかづんじょがけんもん 生活援助型訪問 サービス提供予定表 の作成	りようしゃ かか かいごよぼうしえんじぎょうしやう さくせい かいごよぼう けいかく 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。

かい もの 買 物	りようしゃ にちじせいかつ ひつよう ぶつびん か もの おこな 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	りようしゃ しょくじ ようい おこな 利用者の食事の用意を行います。
そう じょ 掃 除	りようしゃ きよしつ そうじ せいりせいとん おこな 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	りようしゃ いるいとう せんたく おこな 利用者の衣類等の選択を行います。

(2) 従事者の禁止行為

従事者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	生活援助型訪問サービス費（Ⅰ） 週1回程度の利用が必要な場合 （単位数 888）		生活援助型訪問サービス費（Ⅱ） 週2回程度の利用が必要な場合 （単位数 1,774）		生活援助型訪問サービス費（Ⅲ） 週2回を超える利用が必要な場合 （単位数 2,815）	
	利用者 利用料	利用者 負担額	利用者 利用料	利用者 負担額	利用者 利用料	利用者 負担額
通常の場合 （月ごとの定額制）	9,874円／月	988円／月	19,726円／月	1,973円／月	31,302円／月	3,131円／月
日割りとなる 場合	322円／日	33円／日	644円／日	65円／日	1,034円／日	104円／日

要 支 援 度 に よ る 区 分 な し	★1 加算	利用者 利用料	利用者 負担額	算定回数等
	初回加算	2,224円	223円	初回のみ
	介護職員等特定処遇改善加算（Ⅱ）	224/1000 所定単位数の	左記の1割	基本サービス費に減算を加えた総単位数 （所定単位数）

◎1単位を11.12円として計算しています。

◇ 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

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

- ・ 草むしり

- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

にちじょうてきおこな
 か
 じ
 はんい
 こ
 こうい
 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

(1) 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。

(2) 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
 た
 ひよう
 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 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時間前までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	1 提供当たりの料金の 50%を請求いたします。
	12時間前まで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。
--	----------------

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

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	<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10日までに利用者あてにお届け（郵送）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。</p> <p>(ア) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ) 利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(ウ) 現金支払い</p> <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</p> <p>(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

ようしえんにんてい ゆうごきかん しゅうりょう にちまえ ひつよう えんじょ おこな
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。
- なお、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、ご確認ください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。なお「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せん。
- (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

じぎょうしゃ りようしゃとう じんけん ようご ぎゃくたいぼうしとう つぎ かか ひつよう そち こう
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。

ぎゃくたいぼうし かん せきにんしゃ 虐待防止に関する責任者	ほてはま たかき 保手濱 空己
ぎゃくたいぼうし かん たんとうしゃ 虐待防止に関する担当者	ほてはま たかき 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

ことわ
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 明らかに不必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	ほてはま たかき 保手濱 空己
ハラスメント行為に関する担当者	ほてはま たかき 保手濱 空己

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	<p>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>事業者及び事業者の使用する者（以下「従業員」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>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、従業員に、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、従業員である期間及び従業員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業員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。

しゅじい 主治医	しめい 氏名	じゅう 住所	でんわばんご 電話番号
かぞくとともい 家族等氏名	ぞくが 続柄	じゅう 住所	でんわばんご 電話番号

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する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、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。

ほけんがいのめい 保険会社名	とうきやうかいしやうどふさいほけんかぶしきがいしや 東京海上日動火災保険株式会社
ほけんな 保険名	ちやうほけんじぎやうかどうほけん 超ビジネス保険(事業活動保険)
ほしやうがいやう 補償の概要	ざいさんかんほしやうきやうぎやうかんほしやうばいし、たんとしんかんほしやう 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

1 2 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は、いつでも身分証を提示します。

1 3 心身の状況の把握

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) 指定生活援助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。

17 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 指定生活援助型訪問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 ）

(2) 提供予定の指定生活援助型訪問サービスのサービス内容と利用料、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	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

(3) その他の費用

①交通費の有無	重要事項説明書4-①記載とおりです。
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

ひよう ごうけい めやす
費用の合計) の目安

しはら がく めやす
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。(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>おおさかふおおさかしひがしすみよしゆざと だい ごう 大阪府大阪市東住吉区湯里1-1-1FUJIMOTO第1ビル203号</p> <p>でんわ 電話:06-6718-4668 FAX:06-6718-4669</p> <p>うけつけかん 受付時間:9:00~18:00 担当:保手濱 空己</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>*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</p>	<p>なにわく ほけんふくし 浪速区保険福祉センター</p> <p>おおさかふおおさかしなにわくしきつひがし 大阪府大阪市浪速区敷津東1-4-20</p> <p>でんわ 電話:06-6647-9872 FAX:06-6633-8272</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>いくのく ほけんふくし 生野区保険福祉センター</p> <p>おおさかふおおさかしいくのくかつやまみなみ 大阪府大阪市生野区勝山南3-1-19</p> <p>でんわ 電話:06-6715-9872 FAX:06-6717-1162</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>あべのく ほけんふくし 阿倍野区保険福祉センター</p> <p>おおさかふおおさかしあべのくふみさと 大阪府大阪市阿倍野区文の里1-1-40</p>

<p>たんとうぶしょ めいしょう 担当部署の名称</p>	<p>でんわ 電話：06-6622-9872 FAX:06-6621-1416</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>くやくしょ 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 くやくしょ かいご (利用者の居宅がある区役所の介護 ほけんたんとうぶしょ めいしょう 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 しゃ ほけんしゃ しやくしょ かいごほけん 者の保険者となる市役所の介護保険</p> <p>たんとうぶしょ めいしょう 担当部署の名称</p>	<p>すみよし ほけんふくし 住吉区保険福祉センター</p> <p>おおさかふおおさかしすみよし みなみすみよし 大阪府大阪市住吉区南住吉3-15-55</p> <p>でんわ 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>ひがしすみよしほけんふくし 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>にしなりく ほけんふくし 西成区保険福祉センター</p> <p>おおさかふおおさかし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>ひらのくほけんふくし 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：06-4302-9857 FAX:06-4302-9943</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うれいしもさくぶ 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 ちようめ 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>

こうてぎだんたい まどぐち 【公的団体の窓口】 おおさかふこくみんけんこうほけんだんたいれんどうかい 大阪府国民健康保険団体連合会	おおさかふおおさかしちゅうおうもきわちよう 大阪府大阪市中心区常磐町1-3-8 ちゅうおおどり ない かい 中央大通FNビル内 5階 でんわ 電話：06-6949-5418 うけつけかんげ つ きん のぞ 受付時間(月)～(金)9:00～17:30 (12:30～13:15を除く) ただし、土曜日、国民の祝日に関する法律に規定する休日、 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
--	---

20 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 とし つき ひ 【実施日： 年 月 日】	ひょうかかんめい 【評価機関名： 】
けっか かいじじょうきよう 【結果の開示状況： 】	

21 重要事項説明の年月日

じょうぎいよう おおさかしほうもぐた だい ごうほうもんぎよう じぎよう じんいん せつびおよ うんえい かん
 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
 きじゆん さだ ようこう へいせい ねん がつ にち きてい もと りようしゃ せつめい おこな
 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。

じゅうきようせつめいしよ せつめいねんがっぴ 重要事項説明書の説明年月日	とし つき ひ 年 月 日
--	-------------------------

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

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	じゅう しょ 住 所
	し めい 氏 名
だいにん 代理人	じゅう しょ 住 所
	し めい 氏 名