重要事項説明書

（訪問介護）

訪問介護事業所
ふたば

株式会社　フタバ

訪問介護事業所　ふたば

〒662-0912　　西宮市松原町７番９号ドルミグランリオ 103

TEL　0798-56-8775　　FAX　0798-56-8812

この重要事項説明書は、「西宮市条例及びその他関係法令」の規定に基づき、指定訪問介護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　指定訪問介護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　フタバ
代表者氏名	代表取締役　内田　富夫
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	兵庫県神戸市須磨区一ノ谷２丁目 6-16 電話：0798-56-8775　ファックス番号：0798-56-8812
法人設立年月日	令和６年７月１日

2　利用者に対して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	訪問介護事業所　ふたば
介護保険指定事業所番号	西宮市指定　2870910185
事業所所在地	西宮市松原町７番９号　ドルミグランリオ 103 号
連絡先 相談担当者名	ＴＥＬ：0798-56-8775　　ＦＡＸ：0798-56-8812 相談担当者：藤井　梓
事業所の通常の事業の実施地域	西宮市
事業所開設日	令和６年 10 月 1 日指定

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社フタバが設置する「訪問介護事業所ふたば（以下「事業所」という。）において実施する指定訪問介護サービス（以下、「訪問介護」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、事業所の従業員が要介護者である利用者に対し、適切な訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	１　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、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。 ２　事業者は、利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、訪問介護の目標を設定し、計画的に行うものとする。 ３　訪問介護の実施に当たっては、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。 ４　訪問介護の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、指定居宅介護支援事業者、他のサービス事業者、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。

	５　訪問介護の提供の終了に際しては、利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、関係機関へ情報の提供を行う

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日から金曜日 （但し、祝日及び 12 月 26 日から 1 月 5 日までを除く）
営　業　時　間	9 時 00 分から 18 時 00 分 上記の営業日、営業時間のほか、電話等により 24 時間常時連絡が可能な体制とする。

(4) 事業所の職員体制

管理者	内田　富夫

職	主な職務内容	人 員 数
管理者	従業者及び業務の実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、予防専門型訪問サービスの実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行います。	常　勤　1 名
サービス提供責任者	・訪問介護計画の作成・変更等を行い、利用の申込みに係る調整を行います。 ・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、サービス担当者会議への出席、利用者に関する情報の共有等、居宅介護支援事業所等との連携に努めます。 ・訪問介護員に対し、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、業務の実施状況を把握します。 ・訪問介護員の能力や希望を踏まえた業務管理、研修、技術指導その他サービス内容の管理について必要な業務等を実施します。	常　勤　1 名以上
訪問介護員	訪問介護計画に基づき訪問介護の提供に当たります。	常勤換算 2.5 名以上

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

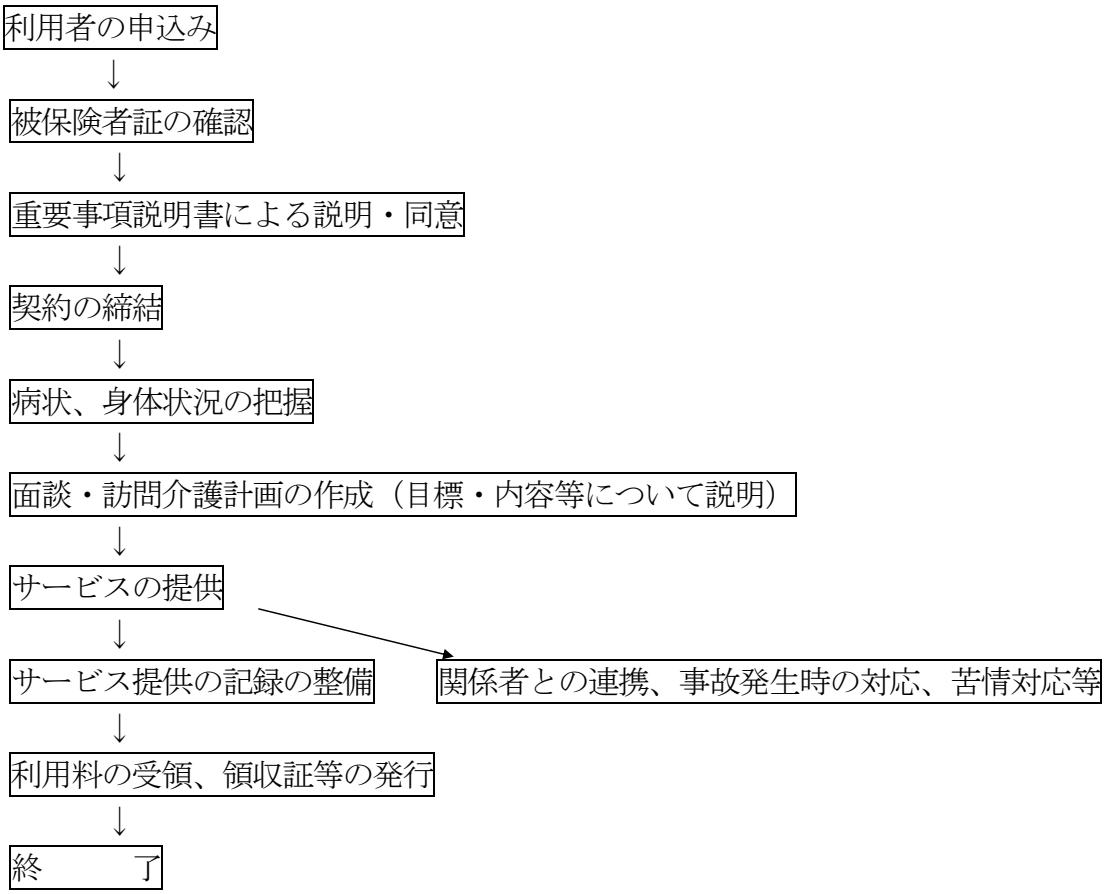
サービス区分と種類	サ　ー　ビ　ス　の　内　容
訪問介護計画の作成	利用者に係る居宅介護支援事業所が作成した居宅サービス計画に基づき、利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた訪問サービス計画を作成します。
食事介助	食事の介助を行います。
入浴介助	入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
特段の専門的配慮をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食、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）等）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的援助	○ 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。 ○ 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。

⑵ 訪問介護員等の禁止行為

訪問介護員等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

⑶ サービス提供の手順



(4)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）

※　基本報酬（訪問介護）*地域区分別の単価(3 級地 11.05 円)を含んでいます。

区分	サービス提供時間数／サービス提供時間帯	20 分未満		20 分以上 30 分未満		30 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 30 分を増すごと	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	昼間（午前 8 時～午後 6 時）	1,801 円	180 円	2,696 円	269 円	4,276 円	428 円	6,265 円	625 円	7,171 円に 906 円を加算	717 円に 90 円を加算
	早朝（午前 6 時～午前 8 時）夜間（午後 6 時～午後 10 時）	2,251 円	225 円	3,370 円	337 円	5,345 円	534 円	7,831 円	783 円	8,964 円に 1,132 円を加算	896 円に 113 円を加算
	深夜（午後 10 時～午前 6 時）	2,701 円	270 円	4,044 円	404 円	6,414 円	643 円	9,397 円	937 円	10,756 円に 1,359 円を加算	1,075 円に 135 円を加算

生活援助	サービス提供時間数／サービス提供時間帯			20 分以上 45 分未満		45 分以上	
	昼間			1,977 円	197 円	2,486 円	248 円
	早朝・夜間			2,471 円	247 円	3,107 円	310 円
	深夜			2,965 円	296 円	3,729 円	372 円

※　表中の金額は利用者負担が 1 割の場合の金額となります。利用者負担割合は介護保険負担割合証に記載された割合となります。

※　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、居宅サービス計画及び訪問介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとします。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに訪問介護計画の見直しを行います。

※　利用者の心身の状況等により、１人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て２人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の２倍になります。

※　要介護度が４又は５の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は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、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。

例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。

※ 要介護度が１～５の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、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。

※ 加算料金（訪問介護）地域区分別の単価(3級地 11.05円)を含んでいます。

	加　　算	利用料	利用者負担額	算　定　回　数　等
要介護度等による区分なし	緊急時訪問介護加算	1,105円	111円	１回の要請に対して１回
	初回加算	2,210円	221円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1,105円	111円	3月に1回を限度として算定
	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	2,210円	221円	1月につき1回
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）イ 介護職員処遇改善加算（Ⅰ）ロ 介護職員処遇改善加算（Ⅱ）イ 介護職員処遇改善加算（Ⅱ）ロ 介護職員処遇改善加算（Ⅲ） 介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の 270/1000 287/1000 249/1000 266/1000 207/1000 170/1000	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)に処遇改善加算率を乗じた単位数を算定

※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に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訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定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訪問リハビリテーション事業所の理学療法士等が指定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行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。

※ 表中の利用者負担額は利用者負担が1割の場合となります。

※ （利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、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の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 介護保険として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、介護保険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

4 その他の費用について

① 交通費	実施地域を超えた地点から居宅までに要した実費を請求いたします。
② 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	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	実費を請求いたします。
④ ご利用サービス、当日のキャンセルの場合	キャンセル料として １１００円 ご負担いただきます。

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 15 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 28 日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 **(a)利用者指定口座からの自動振替** **(b)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、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。

※ 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 30 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　担当する訪問介護員等の変更をご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、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右の相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	（氏名）藤井梓
	連絡先電話番号	（電話番号） 0798-56-8775
	同ﾌｧｯｸｽ番号	（ﾌｧｯｸｽ番号）0798-56-8812
	受付日及び受付時間	（受付曜日と時間帯） 月～金　 9 時～18 時 ※祝日・12 月 26 日～1 月 5 日を除く

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ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。

7　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者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、訪問介護サービスの目標、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「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を説明し、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充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	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ダンス」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、その秘密を保持するべき旨を、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	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。 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。

主治医名	
所属医療機関名	
所在地	
電話番号	
家族等連絡先	

10　事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問サービスの提供により事故が発生した場合は、主治医、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、管理者に報告し、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する訪問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。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	損害保険ジャパン株式会社
保険名	賠償責任保険
補償の概要	福祉事業に関わる損害賠償リスクを総合的に補償するもの

11　虐待防止のための取り組みについて

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ています。

(1)　虐待防止に関する責任者を選定いたします。
　　虐待防止に関する責任者　内田　富夫
　　虐待に関する担当者　　藤井　梓
(2)　虐待防止のために対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業員に周知徹底を図ります。
(3)　研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識の向上に努めます。
(4)　個別支援系計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
(5)　従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境に努めるものとします。
(6)　高齢者虐待防止のための指針を整備します。
(7)

12　身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等につ

いての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

(1) 緊急性‥‥‥直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

(2) 非代替性‥‥身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

(3) 一時性‥‥‥利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

13　衛生等管理

事業所において感染症が発生し、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。

① 事業所内における感染症の予防及びまん延防止のための検討する委員会を概年に１回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底に努めます。

② 事業所における感染症の予防及び、まん延防止のための指針を整備します。

③ 従業員に対し、感染症の予防及び、まん延防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

14　業務継続計画の策定について

① 感染症や災害発生時において、提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制に係る計画（業務継続計画）を作成します。

② 感染症及び災害が発生した場合において迅速に行動できるように、研修・訓練を定期的に（年１回以上）行います。

③ 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。

15 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。

16　サービス提供の記録

(1) 訪問サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、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) 事業者は、利用者の訪問サービスの実施状況等に関する記録を整備し、その完結の日から 5 年間保存します。

(3) 利用者及びその家族は、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。ただし、この閲覧及び謄写は、事業者の業務に支障のない時間に行うこととします。

17　訪問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、あなたの居宅サービス計画又はケアプランに沿って、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（訪問サービス計画を作成する者）

氏　名　藤井　梓　（連絡先：0798-56-8775　）

(2)　提供予定の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	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	円	円
火					
水					
木					
金					
土					
日					

(3)　その他の費用

①　交通費の有無	実施地域を超えた地点から居宅までに要した実費を請求いたします。
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	利用者の別途負担となります。実費を請求いたします
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	実費を請求いたします。

(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。

18　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　円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき迅速に対応する。

a. 苦情原因の把握…当日または時間帯によっては翌日

利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し了解を得る。また、速やかに解決を図る旨、伝言する。

b. 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと、対応策の協議を行う。

c. 改善の実施

利用者に対し、対応策を説明して同意を得る。改善を速やかに実施し、改善状況を確認する。(損害を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う)

d. 解決困難な場合

保険者に連絡し、助言・指導を得て改善を行う。また、解決できない場合には、保険者と協議し、国保連への連絡も検討する。

e. 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように苦情処理の内容を記録し、従業者へ周知するとともに、「苦情処理・マニュアル」を作成・改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの向上を目指す。

f. 事故発生時の対応等

居宅サービスに関連し、事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼する。

③その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛ける。

⑵苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 訪問介護事業所　ふたば 苦情解決担当者：藤井　梓	所 在 地：西宮市松原町 7-9 ドルミグランリオ 103 電話番号：0798-56-8775 ﾌｧｯｸｽ番号：0798-56-8812 受付時間：月～金曜日　午前 9 時から午後 6 時 （祝日・12 月 26 日から 1 月 5 日までを除く）
【市町村（保険者）の窓口】 西宮市役所 福祉局福祉統括室法人指導課	所 在 地：西宮市六湛寺町 10-3 西宮市役所本庁舎 3 階 電話番号：0798-35-3082 ﾌｧｯｸｽ番号：0798-34-5465 受付時間：午前 9 時から午後 5 時 （土曜・日曜・祝日、12 月 29 から 1 月 3 日の年末年始は除く）
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会	所 在 地：神戸市中央区三宮町 1 丁目 9 番 1-1801 電話番号：078-332-5617 受付時間：午前 8：45 分～午後 5 時 15 分 月～金曜日（祝日及び 12 月 29 日 1 月 3 日を除く）

19　カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

【基本方針】

当事業所では、全ての利用者に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全に働ける環境を確保することを大切にしています。

【お願いしたいこと】

利用者様またはご家族等からの言動が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害すると判断される場合（大声での叱責、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束など）は、組織として対応させていただきます。

【具体的な対応】

これらの行為が認められた場合には、複数名での訪問への切り替えや、サービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。また、悪質な場合は警察等の関係機関への通報し、忽然とした対応をとる場合があります。

【補足】

なお、サービスに関する正当なご意見や苦情につきましては、これまで通り誠意を持って対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

20　この重要事項説明書の概要等については、当該事業所の見やすい場所に掲示するとともに、当該事業所のウェブサイト（法人ホームページ等）に掲載・公表します。

21　第三者評価に実施について

第三者評価の実施は行っていません。

22　重要事項説明書の内容変更について

重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、郵送あるいは口頭での説明によって、利用者に変更内容を通知したうえで、当該変更内容について利用者に同意確認を行います。

23　重要事項説明の年月日

上記内容について、西宮市条例の規定に基づき、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
重要事項を説明した場所	

事業者	所　在　地	兵庫県西宮市松原町 7 番 9 号ﾄﾞﾙﾐｸﾞﾗﾝﾘｵ 103 号
	法　人　名	株式会社　フタバ
	代 表 者 名	内田　富夫　　印
	事 業 所 名	訪問介護事業所　ふたば
	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

上記署名は【　　（　　）】が代行しました。