

# (介護予防) 訪問介護 重要事項説明書

八重桜訪問介護ステーションぷらす

株式会社 八重桜

## (介護予防) 訪問介護 重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている（介護予防）訪問介護サービスについて、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、「奈良市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成30年3月30日条例第10号）」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 訪問介護サービスを提供する事業者

事業者名称	株式会社 八重桜
代表者氏名	代表取締役 西 勝 康
本社所在地 (連絡先電話番号等)	奈良市法蓮町 410 番地の 2 Tel : 0742-20-7205 / Fax : 0742-20-7208
法人設立年月日	平成 1 2 年 1 月

### 2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所

#### (1) 事業所の所在地等

事業所名称	八重桜訪問介護ステーションぶらす
介護保険指定 事業所番号	2970108094
事業所所在地	奈良市法蓮町 410 番地の 2 ユアーズプラザ井田 202
連絡先 相談担当者名	電話 : 0742-25-2034 / ファックス : 0742-25-2333 管理者 大堀 亮
事業所の通常の 事業の実施地域	奈良市

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援・要介護状態の利用者に可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、さらに利用者の心身機能の改善、環境調整等を通じて、利用者の自立を支援し、生活の質の向上に資するサービスの提供を行うため、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。
運営の方針	利用者の要支援・要介護状態の軽減若しくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。 利用者の意思及び人格を尊重し、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。 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。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から日曜日
営業時間	午前9時から午後6時

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日
サービス提供時間	午前9時から午後6時

※ 電話等により、24時間連絡が可能

(5) 事業所の職員体制

職	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
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</li> <li>2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い、同意を得て訪問介護計画を交付します。</li> <li>3 訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。</li> <li>4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li> <li>5 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>6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者・介護予防支援事業者等と連携を図ります。</li> <li>7 訪問介護員等に対し、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。</li> <li>8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。</li> <li>9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。</li> <li>10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。</li> <li>11 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 (訪問介護員兼務)
訪問介護員	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な訪問介護のサービスを提供します。</li> <li>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を提供します。</li> <li>3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。</li> <li>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。</li> </ol>	常勤1名 (サービス提供責任者を含む)

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（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の援助	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> <li>3. 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。</li> <li>4. 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。）</li> <li>5. 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。</li> <li>6. 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。</li> </ol>
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	利用者への一般的な調理、配下膳を行います。
	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) 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（介護保険を適用する場合）について

※ 端数処理により若干の誤差が生じます。

- ① 訪問介護利用料金（要介護）

【基本部分】

身体介護						
サービス所要時間	基本単位	地域 区分	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分未満	163単位	10.42	1,698円	170円	340円	510円
20分以上30分未満	244単位	10.42	2,542円	255円	509円	763円
30分以上1時間未満	387単位	10.42	4,032円	404円	807円	1,210円
1時間以上1時間30分未満	567単位	10.42	5,908円	591円	1,182円	1,773円
1時間30分以上 (30分増すごとに)	82単位	10.42	854円	86円	171円	257円

生活援助						
サービス所要時間	基本単位	地域 区分	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
20分以上45分未満	179単位	10.42	1,865円	187円	373円	560円
45分以上	220単位	10.42	2,292円	230円	459円	688円

通院等乗降						
区分	基本単位	地域 区分	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
通院等乗降介助(1回につき)	97単位	10.42	1,010円	101円	203円	304円

【加算料金】

加算の種類	基本単位	地域 区分	加算額			
			利用料 (10割)	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算	200単位	10.42	2,084円	209円	417円	626円
緊急時訪問介護加算	100単位	10.42	1,042円	105円	209円	313円
夜間(18時～22時)、早朝(6時～8時)にサービス提供する場合	上記、基本部分の25%					
深夜(22時～翌朝6時)にサービス提供する場合	上記、基本部分の50%					
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数の245/1000					
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数の224/1000					
介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の182/1000					
介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)	所定単位数の145/1000					

② 介護予防訪問介護利用料金(要支援)

【基本部分】

1週あたりの標準的な回数を定める場合

サービス所要時間	基本単位 1月につき	地域 区分	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
訪問型独自サービスⅠ (週1回程度)	1,176単位	10.42	12,254円	1,226円	2,451円	3,677円
訪問型独自サービスⅡ (週2回程度)	2,349単位	10.42	24,477円	2,448円	4,896円	7,343円
訪問型独自サービスⅢ (週2回を超える)	3,727単位	10.42	38,835円	3,884円	7,767円	11,651円

1月あたりの回数を定める場合（1回につき）

内 容	基本単位 1月につき	地 域 区 分	利用料 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
標準的な内容の訪問型 サービスである場合	287単位	10.42	2,991円	300円	598円	898円
生活援助が中心である場合 (一) 所要時間20分以上 45分未満の場合	179単位	10.42	1,866円	187円	373円	560円
生活援助が中心である場合 (二) 所要時間45以上の場 合	220単位	10.42	2,293円	230円	459円	688円
短時間の身体介護が中心であ る場合	163単位	10.42	1,698円	170円	340円	510円

【加算料金】

加算の種類	基本単位	地域 区分	加算額			
			利用料 (10割)	1割負担	2割負担	3割負担
初回加算	200単位	10.42	2,084円	209円	417円	626円
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 245/1000					
介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 224/1000					
介護職員等処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の 182/1000					
介護職員等処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の 145/1000					

※ 介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用については、全額自己負担となります。

※ 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。

※ 当事業所の所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物に居住する利用者サービス提供を行った場合は、上記金額の90/100となり、当事業所における一月当たりの利用者が同一敷地内建物等に50人以上居住する建物に居住する利用者に対して、サービス提供を行った場合は、上記金額の85/100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は、上記に係る利用料の全額を一旦お支払いいただきます。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居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 保険給付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) 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、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービス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、運営規程の定めに基づき、下記のとおり送迎に要する費用の実費を請求いたします。 通常の事業の実施地域を越えた地点から、1キロメートルあたり 200円	
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。	
	ご利用日の前日の17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。
	ご利用日の前日の17時までにご連絡がなかった場合	基本料金の100%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
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。	

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

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、月末締めとして翌月初めに請求いたします。
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 お支払いは、現金支払い、口座振込、自動振替のいずれかの方法により、請求月の末日までにお支払いください。 イ お支払いの確認をされましたら、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。）

※ 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、支払い期日から二箇月以上遅延し、さらに支払いの督促から14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	相談担当者氏名	管理者 大堀 亮
	連絡先電話番号	電話：0742-20-7205

合は、右のご相談担当者までご相談 ください。	同アクセス番号	Fax : 0742-20-7208
	受付日及び受付時間	月曜日から日曜日 午前9時から午後6時

※ 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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）並びに介護保険負担割合証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、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 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	氏名	綾部 俊治
-------------	----	-------

- (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) 従業者に対して、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) 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、これを市町村に通報します。

## 9 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。

## 10 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	① 事業者は、利用者又はその家族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
--------------------------	--



	<p>めのガイドンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>② 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又は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>③ 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>④ 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>① 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>② 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものその他、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>③ 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>

#### 11 緊急時の対応について

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。

#### 12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する訪問介護の提供により事故が発生した場合は、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、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及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	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	身体障害事故、財物損壊事故などへの補償
自動車保険	保険会社名	損害保険ジャパン株式会社
	保険名	一般自動車保険
	補償の概要	対人事故、対物事故などへの補償

#### 13 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。

#### 14 心身の状況の把握

訪問介護の提供にあたっては、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。

#### 15 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者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「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へ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居宅介護支援事業者へ送付します。

#### 16 サービス提供の記録

- (1) 訪問介護の実施ごとに、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) 訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から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。

#### 17 衛生管理等

- (1) 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。
- (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。

#### 18 サービス提供に関する相談、苦情の窓口

<p>【事業者の窓口】 苦情受付担当者・苦情解決責任者</p>	<p>苦情受付担当者 大堀 亮 所在地 奈良市法蓮町410番地の2 電話番号 0742-20-7205 ファックス番号 0742-20-7201 受付時間 午前8時00分～午後8時00分</p>
<p>【市町村（保険者）の窓口】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問介護 奈良市役所 福祉部 介護福祉課</li> <li>・介護予防訪問介護 奈良市役所 福祉部 福祉政策課</li> </ul> <p>注：保険者が奈良市以外の場合は、それぞれの市町村の介護保険窓口まで</p>	<p>所在地 奈良市二条大路南1-1-1</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・奈良市役所 福祉部 介護福祉課 電話番号 0742-34-5422(直通) ファックス番号 0742-34-2621(直通)</li> <li>・奈良市役所 福祉部 福祉政策課 電話番号 0742-34-5196(直通) ファックス番号 0742-34-5014(直通)</li> </ul> <p>受付時間 午前8時30分～午後5時15分 (土日祝及び12/29～1/3を除く)</p>
<p>【公的団体の窓口】 奈良県国民健康保険団体連合会</p>	<p>所在地 〒634-0061 奈良県橿原市大久保町302番1 (奈良県市町村会館内) 電話番号 0120-21-6899 ファックス番号 0744-21-6822 受付時間 午前9時00分～午後5時00分 (土日祝及び12/29～1/3を除く)</p>

19 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況

(1) ご意見箱等利用者の意見等を把握する取り組み	あり
(2) 第三者評価の実施	なし
重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日

上記内容について、「奈良市指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成 30 年 3 月 30 日条例第 10 号）」の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	奈良市法蓮町 410 番地の 2	
	法人名	株式会社八重桜	
	代表者名	代表取締役 西 勝 康	印
	事業所名	八重桜訪問介護ステーションぷらす	
	説明者氏名	管理者 大堀 亮	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印