

重要事項説明書

(訪問型サービス用)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている第一号訪問事業（訪問型サービス）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、「各市町村の第一号訪問事業（訪問型サービス）事業者の指定並びに訪問型サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに訪問型サービス等に係る介護予防のため効果的な支援の方法に関する基準を定めた条例」の規定に基づき、指定介護予防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 第一号訪問事業（訪問型サービス）を提供する事業者について

事業者名称	社会医療法人ペガサス
代表者氏名	理事長 馬場 武彦
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	堺市西区浜寺船尾町東4丁244番地 社会医療法人ペガサス (電話 072-265-5558 FAX072-265-6663)
法人設立年月日	平成7年 2月

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	ペガサスヘルパーセンター和泉
介護保険指定 事業者番号	(2770503379)
事業所所在地	和泉市上町81
連絡先 相談担当者名	電話 0725-40-3390 FAX0725-40-3391 管理者 三橋 昭弘
事業所の通常の 事業の実施地域	和泉市、高石市、泉大津市、忠岡町、堺市南区、堺市西区、堺市中区

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要支援状態にある利用者に対し、第一号訪問事業（訪問型サービス）の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な第一号訪問事業（訪問型サービス）の提供を確保することを目的とする
運営の方針	1 事業所が実施する事業は、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提供を行い、利用者の意欲を高めるような適切な働きかけを行うとともに、利用者の自立の可能性を最大限引き出す支援を行うこととする。 2 事業の実施に当たっては、指定介護予防訪問介護の実施手順に関する具体的方針として、サービス提供の開始に当たり、利用者の心身状況等を把握し、個々のサービスの目標、内容、実施期間を定めた個別計画を作成するとともに、個別計画の作成後、個別計画の実施状況の把握（モニタリング）をし、モニタリング結果を第一号訪問事業（訪問型サービス）支援事業者へ報告することとする。

	3 事業の実施に当たっては、利用者の心身機能、環境状況等を把握し、介護保険以外の代替サービスを利用する等効率性・柔軟性を考慮した上で、利用者の意思及び人格を尊重しながら、利用者のできることは利用者が行うことを基本としたサービス提供に努めるものとする。 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。 5 前4項のほか、「和泉市第一号訪問事業（訪問型サービス）事業者の指定並びに第一号訪問事業（訪問型サービス）等の事業の人員、設備及び運営並びに指定介護予防サービス等に係る介護予防のため効果的な支援の方法に関する基準を定めた条例（平成24年大阪府条例第115号）」に定める内容を遵守し、事業を実施するものとする。
--	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日まで 但し1月1日から1月3日までと12月31日は除く
営 業 時 間	午前8時半から午後5時半まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サ ー ビ ス 提 供 日	1月1日から、1月3日までと、12月31日を除く毎日
サ ー ビ ス 提 供 時 間	午前6時から午後10時まで

(5) 事業所の職員体制

管理者	管理者 三橋 昭弘
-----	-----------

職	職 務 内 容	人 員 数
管 理 者	1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。 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。	常 勤 1 名 (兼務)

サービス提供責任者	1 第一号訪問事業（訪問型サービス）の利用の申込みに係る調整を行います。 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。 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と連携を図ります。 4 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。 5 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 6 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。 7 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 8 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。 9 利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、第一号訪問事業（訪問型サービス）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、サービスの提供を行う期間等を記載した訪問型サービス計画を作成します。 10 訪問型サービス計画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。 11 訪問型サービス計画の内容について、利用者の同意を得たときは、訪問型サービス計画書を利用者に交付します。 12 訪問型サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該訪問型サービス計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該介護予防訪問計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。 13 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて訪問型サービス計画の変更を行います。	常 勤 2 名 非常勤 0 名
訪問介護員	1 訪問型サービス計画に基づき、訪問型サービス介護のサービスを提供します。 2 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。 3 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。 4 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けます。	常 勤 1 名 非常勤 6 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
介護予防訪問介護計画の作成	利用者に係る訪問型サービス支援事業者が作成した介護予防サービス計画（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型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（腎臓食、肝臓食、糖尿食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓食、高脂血症食、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	○ 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、疲労の確認を含みます。）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みます。）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） ○ 車イス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。
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なう宗教活動、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）

		訪問型サービス費		サービス内容		算定可能回数	
		利用料	利用者負担額	略称	単位数	算定単位	回数
要支援 1.2 事業対象者	週 1 回 程度月 5 回以上	12253 円	1 割 1225 円 2 割 2450 円 3 割 3675 円	訪問型独自 サービス 11	1176	1月につき	1回
要支援 1.2 事業対象者	週 2 回 程度月 9 回以上	24476 円	1 割 2447 円 2 割 4893 円 3 割 7341 円	訪問型独自 サービス 12	2349	1月につき	1回
要支援 1.2 事業対象者	週 3 回 程度月 13 回以上	38835 円	1 割 300 円 2 割 599 円 3 割 898 円	訪問型独自 サービス 13	3727	1月につき	1回
要支援 1.2 事業対象者	上限に 達しな かった 場合	2990 円	1 割 299 円 2 割 598 円 3 割 897 円	訪問型独自 サービス 21	287	1回につき	週1回～4階まで 週2回～8回まで 週3回～13まで
		加 算		利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等	
要 支 援 度 に よ る 区 分	初 回	加 算		2,000 円	200円	初回のみ	
	処 遇 改 善	加 算		所定単位数 の 245/1000 ×10.42			

※ 特定処遇改善加算：所定単位の $63/1000 \times 10.42$

※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※ 適切なサービス提供等により結果的に、利用者の状態が改善する等、当初のサービス提供区分において想定されたよりも少ないサービス提供になること、又はその逆に多くのサービス提供になることがあり得ますが、その場合であっても月の途中での支給区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による訪問型サービス計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ （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訪問型サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

※ 新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した訪問介護と同月内に、サービス提供責任者が、自ら訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が訪問介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。

◇ 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、訪問型サービス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、介護予防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、介護予防支援事業者に連絡し、介護予防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	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、その実費を徴収する。なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とする。 (1) 事業所から片道20キロメートル未満 0円 (2) 事業所から片道20キロメートル毎に 100円	
② サービス提供に当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・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	実費を請求いたします。	

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 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。（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 2 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	三橋 昭弘
	イ 連絡先電話番号	0725-40-3390
	同ファックス番号	0725-40-3391
	ウ 受付日及び受付時間	月曜日から金曜日 午前 8 時半から午後 5 時半

※ 担当する訪問介護員の変更に関しては、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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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) 利用者に係る訪問型サービス事業者が作成する「訪問型サービスサービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「訪問型サービス計画」を作成しま

す。なお、作成した「訪問型サービス計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします

- (4) サービス提供は「訪問型サービス計画」に基づいて行ないます。なお、「訪問型サービス計画」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ないますが、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ないます。
- (6) 暴言・暴力・ハラスメントは固くお断りします。
職員へのハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合があります。信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

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	管理者 三橋 昭弘
-------------	-----------

- (2) 虐待防止のための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事者に周知徹底を図ります。
- (3) 従事者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 苦情解決体制を整備しています。
- (6) 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。
- (7) 介護相談員を受入れます。
- (8) 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 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。 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。 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。 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。
② 個人情報の保護について	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ぬ。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ぬ。 ② 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。 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。）

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。

連絡先

事業所 ペガサスヘルパーセンター和泉 電話 0725-40-3390

営業時間外は携帯電話に転送して対応しています。

ご家族_____様 電話_____（対応可能時間_____）

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する第一号訪問事業（訪問型サービス）で事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る訪問型サービス支援事業者（地域包括支援センターより訪問型サービス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。）等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する第一号訪問事業（訪問型サービス）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	共栄火災海上保険株式会社
保険名	居宅介護サービス事業者保障保険
保障の概要	対人、対物、事故限度額 2億円

12 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。

13 心身の状況の把握

第一号訪問事業（訪問型サービス）の提供に当たっては、訪問型サービス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。

14 第一号訪問事業（訪問型サービス）支援事業者等との連携

- ① 第一号訪問事業（訪問型サービス）の提供に当たり、訪問型サービス事業者及び保健医療サービスまた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「訪問型サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で訪問型サービス事業者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また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またはその写しを速やかに訪問型サービス事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- ① 第一号訪問事業（訪問型サービス）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 第一号訪問事業（訪問型サービス）の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から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。

16 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 第一号訪問事業（訪問型サービス）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。

17 第一号訪問事業（訪問型サービス）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（訪問介護計画を作成する者）

氏 名 _____（連絡先：０７２５－４０－３３９０）

- (2) 提供予定の第一号訪問事業（訪問型サービス）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					
火					
水					
木					
金					
土					
日					

- (3) その他の費用

① 交通費の有無	有（ 円 ） 無
② サービス提供に当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４－②記載のとおりです。
③ 通院・外出介助におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	重要事項説明書４－③記載のとおりです。

- (4) １か月当りのお支払い額（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。

なお、サービス内容の見積もりについては、確認ができれば、別途利用金表の活用も可能です。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヵ月以内とします。

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

- ア 提供した第一号訪問事業（訪問型サービス）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）
- イ 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、事業所担当者は利用者の状況を詳細に把握するために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います。

法人担当者は苦情または相談があった時、必ず迅速に事業所に事情を確認します。

事業所担当者は、当日中に対応報告書を作成し、法人担当者に提出します。

管理者は、サービス担当責任者や訪問介護員等に事実関係の確認を行います。

事業所担当者は、把握した状況をスタッフと共に検討を行い、クレーム・事故解決策立案書を記入し、法人担当者と相談し時下の対応を決定します。

事業所担当者は決定内容に基づき、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速やかに行います。（時間を要する内容の場合は、その旨を翌日には連絡します。）

【事業者の窓口】 （事業者の担当部署・窓口の名称）	事業所名：ペガサスヘルパーセンター和泉 担当者：三橋 昭弘 電話番号：0725-40-3390 F a x：0725-40-3391 受付時間：8時30分～17時30分 事業所名：ペガサスカスタムズセンター 担当者：河内良祐 電話番号：072-265-7447・F a x：072-265-0880 受付時間：8時30分～17時30分 上記時間外：072-265-5558（馬場記念病院）
【市町村（保険者）の窓口】 （利用者の居宅がある市町村（広域連合）の介護保険担当部署の名称）	堺市健康福祉局長寿社会部介護保険課 T E L：072-228-7513・F A X：072-228-7853 西区役所保険福祉総合センター地域福祉課 T E L：072-275-1912・F A X：072-275-1919 中区役所保険福祉総合センター地域福祉課 T E L：072-270-8195・F A X：072-270-8103 南区役所保険福祉総合センター地域福祉課 T E L：072-290-1812・F A X：072-290-1818 和泉市役所 介護保険担当 T E L：0725-41-1551・F A X：0725-45-9352 高石市役所 高齢介護課 T E L：072-265-1001・F A X：072-263-6116 泉大津市役所 高齢介護課 T E L：0725-33-1131・F A X：0725-21-0412 受付時間：平日午前9時から午後5時15分
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	T E L：06-6949-5446・F A X：06-6949-5417 受付時間：平日午前9時から午後5時

19 第三者評価の実施状況

第三者評価機関による評価 有 ・ 無

20 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、「第一号訪問事業（訪問型サービス）等の事業の人員、設備及び運営並びに第一号訪問事業（訪問型サービス）等に係る介護予防のため効果的な支援の方法に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 35 号）」第 8 条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府堺市西区浜寺船尾町東 4 丁 244 番地
	法人名	社会医療法人ペガサス
	代表者名	理事長 馬場 武彦 印
	事業所名	ペガサスヘルパーセンター和泉
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印