

重要事項説明書

(訪問介護用)

2024 法改正対応 (Ver. 1. 1)

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。5. 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、「神戸市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等を定める条例（2018 年神戸市条例第 29 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 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 さんよう
代表者氏名	代表取締役 市川 勝浩
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府北区大淀中二丁目 11 番 8 号 電話 06-6445-3344
法人設立年月日	2018 年 6 月 8 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	さんよう塩屋ヘルパーステーション
介護保険指定 事業所番号	2870804669
事業所所在地	兵庫県神戸市垂水区塩屋町 1 丁目 5 番 9 号
連絡先 相談担当者名	電話 078-755-1220 ファックス 078-755-1230 相談担当者：川上 亜津子
事業所の通常の 事業の実施地域	神戸市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社さんようが設置する、さんよう塩屋ヘルパーステーション（以下「事業所」という）において、利用者の良好な生活環境、健康及び安定した精神バランスの保持の為、利用者の立場に立った適切な指定訪問介護事業（以下「事業」という）を提供することを目的とします。
運営の方針	事業所が実施する事業は、訪問介護計画に基づき、利用者の精神状態および健康状態を常に鑑み、利用者が良好な日常生活を営むことができるよう必要な援助を行うことを旨とします。 事業の実施にあたっては、懇切丁寧に実施することを旨とし、必要なときに必要な訪問介護を提供できるよう努めるものとします。また、絶えず介護技術の進歩に対応し、適切な介護サービスを提供することにより、利用者の要介護状態の軽減を図るよう努力するものとします。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～金曜日（土日曜、12 月 31 日～3 日は除く）
営業時間	午前 9 時～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	3 6 5 日
サービス提供時間	2 4 時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	管理者 川上 亜津子
-----	------------

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
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 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ます。 3 利用者へ訪問介護計画を交付します。 4 指定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。 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。 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と連携を図ります。 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 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。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 利用者の口腔に関する問題や服薬状況等に係る気づきを居宅介護支援事業者等のサービス関係者と情報共有します。 12 訪問介護の所要時間について、標準時間と実際の提供時間に著しく乖離している場合は、提供時間を記録するとともに居宅介護支援専門員に連絡します。 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。	常勤 1 名
訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 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。 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。 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。	常勤 2 名以上 非常勤 3 名以上
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1 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
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、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））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。
生 活 援 助	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。 ○ 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。） ○ 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。

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

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 30 分を 増すごと	
		利用料	利用者 負担額 (2 割) (3 割)	利用料	利用者 負担額 (2 割) (3 割)	利用料	利用者 負担額 (2 割) (3 割)	利用料	利用者 負担額 (2 割) (3 割)
身体介護	昼間 (午前 8 時 ～ 午後 6 時)	1,766 円	176 円 (352 円) (528 円)	2,644 円	264 円 (528 円) (792 円)	4,195 円	419 円 (838 円) (1,257 円)	6,146 円に 888 円加算	614 円 88 円加算 1,228 円 (176 円加算) 1,842 円 (264 円加算)
	早朝 (午前 6 時 ～ 午前 8 時) 夜間 (午後 6 時 ～ 午後 10 時)	2,208 円	220 円 (440 円) (660 円)	3,306 円	330 円 (660 円) (990 円)	5,243 円	524 円 (1,048 円) (1,572 円)	7,682 円に 1,111 円加算	768 円 111 円加算 1,536 円 (222 円加算) 2,304 円 (333 円加算)
	深夜 (午後 10 時 ～ 午前 6 時)	2,650 円	265 円 (530 円) (795 円)	3,967 円	396 円 (792 円) (1,188 円)	6,292 円	629 円 (1,258 円) (1,887 円)	9,219 円に 1,333 円加算	921 円 133 円加算 1,842 円 (266 円加算) 2763 円 (399 円加算)
				身体介護に引続き生活援助を行った場合 所要時間が 20 分から起算して 25 分を増すごとに、+704 円【利用者負担額 70 円、2 割 (140 円) 3 割 (210 円)】。但し、2,113 円【利用者負担額 211 円、2 割 (422 円) 3 割 (633 円)】を限度とする。					

区分	サービス提供 時間数	20 分未満	20 分以上 45 分未満 (2 割) (3 割)		45 分以上 (2 割) (3 割)	
	サービス提供 時間帯					
生活 援助	昼間		1,940 円	194 円 (388 円) (582 円)	2,384 円	238 円 (476 円) (714 円)
	早朝 夜間		2,425 円	242 円 (484 円) (726 円)	2,981 円	298 円 (596 円) (894 円)
	深夜		2,910 円	291 円 (582 円) (873 円)	3,577 円	357 円 714 円 (1,071 円)

- ※ 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。
- ※ サービス提供責任者に介護職員初任者研修課程修了者（ヘルパー2級課程修了者）を配置する事業所は、上記金額の70/100となります。
- ※ 正当な理由なく、事業所において、前6月間に提供した訪問介護サービスの提供総数のうち、当該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該事業所と同一の建物（同一敷地内建物等）に居住する利用者（指定訪問介護事業所における1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を除く。）に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合は、上記金額の88/100となります。

	加 算	利用料	利用者 負担額	算 定 回 数
要介護度による区分なし	緊 急 時 訪 問 介 護 加 算	1,084 円	108 円 (216 円) (325 円)	1 回の要請に対し て 1 回
	初 回 加 算	2,168 円	216 円 (433 円) (650 円)	初回のみ
	特 定 事 業 所 加 算	所定単位数の 10/100	左記の 1 割 (2 割) (3 割)	1 回につき
	介護職員等処遇改善加算	(Ⅱ) 所定単位数 の 224/1000	左記の 1 割 (2 割) (3 割)	
※ 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。 ※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質の確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。 ※ 介護職員等処遇改善加算は、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。				

◎1 単位を 10.84 円として計算しています。

- ※（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区町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

◇ 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。

(2)

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

- (3) 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。

- (4) 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、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の交通費は、次の額とする。 ・通常の事業の実施地域を超えてから、片道 5 km未満 500 円 ・通常の事業の実施地域を超えてから、片道 5 km以上 1,000 円以降 1 km増すごとに 100 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。	
	訪問予定時間の前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	訪問予定時間の前日までのご連絡の無い場合	利用料の 50%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。	
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	実費相当を請求いたします。	

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 25 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、請求月の翌月 4 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 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 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。

※【 事業所指定口座 】 大阪商工信用金庫 梅田支店 （普）0046125

株式会社さんよう カ) サンヨウ

（お振込み手数料はご負担ください）

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、指定訪問介護の目標、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いたします。
- (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	川上 亜津子
-------------	--------

- (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) 介護相談員を受入れます。
- (6) 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。

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ドライン」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、利用者から案件を扱う前に同意を得ない限り、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	医療機関名（医師名）	所在地	電話番号
緊急連絡先	氏名	続柄	電話番号

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護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、利用者に対する指定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。

市区町村	（所在地） 神戸市中央区加納町 6-5-1 （電話番号） 078-322-6326 （FAX） 078-322-6762 （受付時間） 平日 8：45～12：00 13：00～17：30
------	---

居宅介護支援事業所名	
所在地	
介護支援専門員名	

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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	対人保険 対物保険

11 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。

12 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、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。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、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居宅介護支援事業者に送付します。

14 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、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、サービス完結の日から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。

15 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。
- (3) 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ①事業所における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おおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - 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ています。従業者に対し、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実施します。

16 身体拘束等の原則禁止

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、記録は完結の日より2年間保管します。（保存期間は管轄の自治体によって5年としているところもあります。起算日も同様。）

17 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. 提供した指定訪問介護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。
 - ①苦情の受付 ②苦情内容の確認 ③苦情解決責任者への報告 ④苦情解決に向けた対応の実施 ⑤原因究明 ⑥再発防止 ⑦苦情解決責任者への最終報告 ⑧苦情申し立てに対する報告

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 苦情解決責任者 川上 亜津子	(所在地) 神戸市垂水区塩屋町1丁目5番19号 (電話番号) 078-755-1220 (FAX) 078-755-1230 (受付時間) 平日 9:00~18:00
【神戸市の窓口】 神戸市福祉局監査指導部	(所在地) 神戸市中央区加納町6-5-1 (電話番号) 078-322-6326 (FAX) 078-322-6762 (受付時間) 平日 8:45~12:00 13:00~17:30
【神戸市の窓口】 養介護施設従事者等による高齢者虐待 通報専用電話(監査指導部内)	(所在地) 神戸市中央区加納町6-5-1 (電話番号) 078-322-6774 (FAX) 078-322-6762 (受付時間) 平日 8:45~12:00 13:00~17:30
【神戸市の窓口】 神戸市消費生活センター	(所在地) 神戸市中央区橘通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階 (電話番号) 078-371-1221 (受付時間) 平日 9:00~17:00
【兵庫県の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	(所在地) 神戸市中央区三宮町1丁目9番 1-1801号 (電話番号) 078-332-5617 (受付時間) 平日 8:45~17:15

18 サービスの第三者評価の実施状況について

事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、2019年10月1日現在、第三者の観点から評価は行っておりません。

【実施の有無】	2019年10月1日現在、未実施
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

19 重要事項説明の年月日

上記内容について、「神戸市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等を定める条例（2018 年神戸市条例第 29 号）」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	年 月 日
---------------	-------

事業者	所在地	大阪市北区大淀中二丁目 11 番 8 号
	法人名	株式会社 さんよう
	代表者名	代表取締役 市川 勝浩
	事業所名	さんよう塩屋ヘルパーステーション
	説明者氏名	管理者 川上 亜津子

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	

署名	住所	
☐ 代行者	氏名	(続柄)
☐ 代理人		

署名代行した理由

(利用者の希望・利用者の心身状況・その他 ())