

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	神戸市中央区三宮町1丁目9-1-1801号 電話番号 078-332-5617 FAX 番号 078-332-5650 受付時間 8時45分から17時30分まで 月～金（祝日、休日及び年末年始を除く）
------------------------------------	---

10. 身体拘束の禁止

原則として、契約者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。
ただし、緊急やむをえない理由により拘束をせざるを得ない場合には事前に契約者及びその家族へ説明を行い同意を得ます。

11. 虐待防止の為の措置

事業者は、契約者の擁護・虐待防止の措置を講じます。

12. サービスご利用に際してのお願い

- ① 職員に対する金品（お茶やお菓子を含む）、お心付けはお断りしております。
- ② 訪問の際はペットをゲージに入れる、リードに繋ぐなどの配慮をお願いします。
- ③ 見守りカメラの設置、職員の写真を撮影する場合、個人情報保護法に準じて事前に職員本人の同意を受けて下さい。

13. 重要事項を説明した年月日

この重要事項説明書の説明場所・年月日	
	年 月 日

※なお、この重要事項説明書の内容に変更が生じた場合は、利用者にもその内容を文書にて通知し、口頭にてご説明します。
サービスの提供開始にあたり、本重要事項説明書、および別紙重要事項説明書にもとづく重要な事項を利用者に対して説明しました。

事業者 所在地 伊丹市広畑3丁目1番地
名 称 社会福祉法人 伊丹市社会福祉事業団
代表者 理事長 増田 平

説明者 所 属 伊丹市訪問介護事業所
氏 名

利用者 住 所
氏 名

【署名又は記名押印】

代理人 住 所
氏 名

【署名又は記名押印】

介護予防・日常生活支援総合事業
指定第1号訪問事業重要事項説明書

利用者（利用者のご家族）が利用しようと考えている指定第1号訪問事業について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容をご説明いたします。わかりにくいことがあれば、遠慮なくご質問ください。

1. 当事業所が提供するサービスについての相談窓口について

電話 072-784-9987 / FAX 072-784-9937

営業日	月曜日から金曜日まで ただし国民の休日及び12/29から1/3までの日を除く
営業時間	9時から17時30分まで

2. 当事業所の法人概要について

法人格・名 称	社会福祉法人伊丹市社会福祉事業団
所在地	伊丹市広畑3丁目1番地
連絡先	電 話 072-784-9987 FAX 072-784-9937
代表者（役職・氏名）	理事長 増田 平
設立年月日	昭和63年 2 月 設立
事業内容	養護老人ホーム、特別養護老人ホーム、老人デイサービスセンター、老人居宅介護等、障害福祉サービス、移動支援、看護小規模多機能型居宅介護、特定相談支援、居宅介護支援、訪問入浴介護、訪問看護、介護員養成研修事業、任意後見・成年後見・保佐及び補助等、地域包括支援センター、介護予防・日常生活支援総合事業

3. サービス内容および利用料金について

利用者に提供するサービスの内容および利用料金については重要事項説明書別紙をご参照下さい。

4. その他の費用について

キャンセル料	※サービス利用をキャンセルされる場合、ご連絡いただいた時間によりキャンセル料を請求させていただきます。 ※ただし、利用者の救急搬送などやむを得ない理由の場合はキャンセル料は請求いたしません。 ①前日17時30分までにご連絡の場合 ⇒キャンセル料は不要です ②①に記載した時刻までにご連絡がない場合 ⇒1回の訪問につき、2,000円のキャンセル料をいただきます。（必ず事前に担当ケアマネージャーにご連絡下さい。）
--------	--

5. 料金の支払い時期と支払方法について

利用料、その他の費用の請求	利用料、その他の費用は、利用者負担がある場合に、利用の月ごとにその合計金額を請求いたします。
利用料、その他の費用の支払い	①請求書を受け取られましたら、お渡しする利用者控えと内容を照合の上、請求月の２７日までに、下記の方法によりお支払い下さい。 □利用者指定口座からの自動振替 ②お支払いを確認しましたら領収書をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。 ③通院介助などで公共の交通機関費用が必要な場合は利用者負担となります。 ④サービス実施のために必要な備品等（水道・ガス・電気を含む）は無償で使用させていただきます。 ⑤利用者宅訪問時において利用者の都合で外部への連絡が必要になった際は、利用者の個人電話を使用させていただく場合があります。

6. 担当者の変更について

サービスを提供する担当者（訪問介護員等）の変更を希望される場合は、相談窓口の担当者までご連絡下さい。利用者のご希望を尊重して調整を行ないます。

ただし、利用者から特定の担当者の指名はできないことと、当事業所の人員配置などにより、ご希望に添えない場合もあり、訪問介護員や訪問日時の変更をお願いすることがあります。

また、天候や交通事情などやむをえない事情により訪問できないことがあることをあらかじめご了承くださいますようお願いいたします。

7. 事業者の責務について

（１）居宅サービスの提供内容の記録について

利用者に提供したサービス提供の記録は、利用者の要介護認定等の満了日から５年間保管します。記録については、利用者とそのご家族に限り、閲覧及び写しの交付が可能です。記録はサービス提供時間内に記入させていただきます。

（２）秘密保持と個人情報（プライバシー）の保護について

当事業所及び従業員がサービスを提供する際に、利用者やご家族に関して知り得た情報については、契約期間中はもとより契約終了後も正当な理由なく第三者に漏らしません。ただし、円滑かつ一体的なサービス提供をするために、サービス担当者会議等で、利用者もしくはご家族の情報を使用する場合があります。この際には、あらかじめ利用者もしくはご家族に説明し同意を得たうえで使用します。

（３）賠償責任について

- ① 当事業所の責任において、利用者の生命・身体・財産などを傷つけた場合は、事業所は利用者にしせつ保険の範囲内でその損害を賠償いたします。
- ② 当事業所は全国社会福祉協議会の「しせつの共済」に加入しています。内容詳細についてお知りになりたい場合は、事務局までご連絡下さい。

8. 緊急時の対応

サービス提供中に利用者に緊急の事態が発生した場合、ご家族及び利用者の主治医にご連絡するとともに、必要な対応を行ないます。その際、予め指定する連絡先にも連絡します。

緊急連絡先 （ご家族等）	氏名（利用者との続柄） 電話番号	
利用者の主治医	医療機関の名称（科） 氏名 所在地 電話番号	

9. 相談・苦情窓口

当事業所が提供するサービスについてご相談や苦情などがございましたら、つぎの窓口まで遠慮なくお申し出ください。

苦情受付担当者	苦情受付担当者 今村 晃子 電話番号 ０７２－７８０－２９０４ FAX 番号 ０７２－７８０－２１２９ 受付時間 平日 ９時から１７時３０分まで
---------	---

伊丹市社会福祉事業団 事務局	伊丹市広畑３丁目１番地 電話番号 ０７２－７８４－９９８７ FAX 番号 ０７２－７８４－９９３７ 受付時間 ９時から１７時３０分まで 月～金（祝日、休日及び年末年始を除く）
-------------------	--

第三者委員	氏 名 深 川 啓 子 電話番号 ０７２－７８２－３８６９ 氏 名 弓 場 敬 子 電話番号 ０７２－７８１－４８４８
-------	--

当事業所窓口以外でも、ご相談や苦情などについては下記の窓口でも受付けています。

伊丹市健康福祉部 地域福祉室 介護保険課	伊丹市千僧１丁目１番地 電話番号 ０７２－７８４－８０３７ FAX 番号 ０７２－７８４－８００６ 受付時間 ９時から１７時３０分まで 月～金（祝日、休日及び年末年始を除く）
----------------------------	--