

# 重要事項説明書

## 「居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援」

本重要事項説明書は、利用者が居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援（以下「居宅介護等」という）利用の契約（以下、本契約といいます）にあたって、利用者や家族の方に知りたい事項を記載したものであり、契約書の内容をご理解いただく内容となっています。

### 1. 事業者

|             |   |
|-------------|---|
| 法人の名称       | 特定非営利活動法人地域福祉会ああす   |
| 法人の種類       | 特定非営利活動法人（N P O）  |
| 所在地         | 神戸市東灘区住吉本町1丁目1-32   |
| 電話番号        | 078-845-2520  |
| 代表者氏名       | 理事長 藤原 みゆき  |
| 法人の沿革及び特色   | 2000年2月法人認証<br>虚弱や寝たきりや疾病などにより、社会的援助が必要な高齢者及び障害者等に、生活支援・介護等に関する福祉サービスを行い、それを通じて人間らしく生きる権利を守り、地域福祉の増進に寄与するとともに、人権擁護の立場から安全で健康な街づくりと平和を推進していくことを目的としています。 |
| 法人が有する事業の種類 | 訪問介護事業、介護予防日常生活支援総合事業<br>居宅介護支援事業<br>居宅介護・重度訪問介護・同行援護事業・移動支援事業  |

### 2. 事業所の概要

|          |                   |
|----------|-------------------|
| 名称       | ヘルパーステーションああすこうなん |
| 所在地      | 神戸市東灘区住吉本町1丁目1-32 |
| 電話番号     | 078-845-8680      |
| サービス提供地域 | 神戸市東灘区・灘区         |

|          |  |
|----------|--|
| 事業所番号    | 居宅介護 2810100525 兵庫県指定<br>重度訪問介護 2810100525 兵庫県指定<br>同行援護 2810100525 兵庫県指定<br>移動支援 2860110374 神戸市認定   |
| 主たる対象者   | 身体障害者、知的障害者、障害児、精神障害者  |
| 営業日      | 月曜日～土曜日（国民の祝日・12月30日～1月3日を除く）  |
| 営業時間     | 月曜日～土曜日 9時～17時   |
| サービス提供日  | 月曜日～土曜日（国民の祝日・12月30日～1月3日を除く）  |
| サービス提供時間 | 月曜日～土曜日 9時～17時   |
| 運営方針     | <p>利用者の立場に立って、十分なサービスが提供できるよう関係各機関と協力します。地域のネットワークを大切にし、サービスの円滑な提供に努めます。利用者のプライバシーを尊重し、個人情報の保護に努めます。</p> <p>事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護、並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うよう努める。</p> <p>指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努める。</p> <p>指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者、指定障がい者支援施設、指定一般相談支援事業者、指定特定相談支援事業者、その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者（以下「障がい福祉サービス事業者等」という。）との密接な連携に努める。</p> <p>4 前3項のほか、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（平成17年法律第123号。以下「法」という。）及び関係法令等を遵守し、指定居宅介護</p> |

|          |   |
|----------|---|
|          | <p>等を実施するものとする。</p> <p>感染の予防及び蔓延防止の為の措置、虐待防止の為の措置、業務継続計画の策定について取り組む。</p> <p><b>【感染の予防及び蔓延防止の為の措置】</b></p> <p>感染の発生及び蔓延防止等に関する取り組みを周知徹底するが重要であるため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シュミレーション）の実施等に取り組む。</p> <p><b>【虐待防止の為の措置】</b> 担当者：森田 知雅子</p> <p>利用者の人権擁護、虐待防止の点から、虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施等のために担当者を定める。</p> <p>虐待の発生又は再発を凝視するため、虐待の未然防止、虐待等の早期発見、虐待等への迅速かつ適切な対応の観点を踏まえ対抗する。</p> <p>虐待防止委員会の定期的な開催と職員へ結果報告し周知、虐待防止の為の指針の整備をし、定期的な研修の実施。虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者の配置。</p> <p><b>【業務継続計画（BCP）策定等】</b> 担当者：森田 知雅子</p> <p>感染症や災害発生時に業務を継続し、再開する為に計画策定し、必要な研修及び訓練と内容の見直しを行う。定期的に会議を開催する。</p> |
| 自己評価の実施  | 実施しています。  |
| 第三者評価の実施 | 実施できていません。  |
| 職員の研修実施  | 外部の学習会・研修会に参加しています。<br>事業所内での学習会・研修会を実施しています。   |

### 3. 事業所の職員体制

| 職種        | 常 勤<br>(人) | 非 常 勤<br>(人) | 合 計<br>(人) | 資格等   |
|-----------|------------|--------------|------------|-------|
| 管理者       | 1          | 0            | 1          | 介護福祉士 |
| サービス提供責任者 | 3          | 0            | 3          | 介護福祉士 |

|       |   |    |      |   |
|-------|---|----|------|---|
| 訪問介護員 | 7 | 16 | 23   | 介護福祉士<br>訪問介護実務者研修<br>課程修了者<br>訪問介護初任者研修<br>課程修了者<br>同行援護従業者養成<br>研修(一般・応用課程) |
| 事務員   | 0 | 0  | 0. 0 |   |

#### 4. サービスの内容

##### (1) 居宅介護等計画書の作成

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手順書を作成し、この手順書を元に居宅介護等の計画を作成します。

##### (2) サービスの内容

###### ① 居宅介護

###### ア 身体介護

利用者の入浴介助・清拭(身体を拭く)・洗髪、排せつ介助・おむつ交換、食事介助、更衣(衣服の着脱)介助などを行います。

###### イ 家事援助

利用者の調理(食事の用意)衣服等の洗濯、居室の掃除・整理整頓、買い物(日常生活に必要な物品の買い物)などを行います。(※預貯金の引き出しや預け入れは行いません)

###### ウ 通院等の介助

利用者の通院等又は官公署並びに相談事業所への移動(公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る)のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。

###### ② 重度訪問介護

重度の肢体不自由者であつて常時介護を要する障害者につき、居宅において入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯・掃除等の家事及び生活に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助並びに外出時における移動の介護を総合的に行います。(具体的な内容は、上記の「居

宅介護」のとおり)

③ 同行援護

視覚障害により、移動に著しい困難を有する障害者等につき、外出時において、当該障害者等に同行し、移動に必要な情報を提供するとともに、移動の援護その他の厚生労働省令で定める便宜を供与する。

ア 移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援  
(代筆・代読を含む。)

イ 移動時及びそれに伴う外出先において必要な移動の援護

ウ 排泄・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助

④ 移動支援

上・下肢の不自由な身体障害者や視覚障害者など、屋外での移動が困難な障害者(児)につき、社会生活上必要不可欠な外出及び余暇活動等の社会参加のための外出や移動の支援を行います。

(3) その他

必要に応じ健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上のご相談や助言を行います。

## 5. 利用料金

(1) 居宅介護等の利用者負担

① 受給者証(移動支援の場合は、利用者証、以下「受給者証等」という)に記載の利用者負担上限月額を上限として、居宅介護等サービス費の1割の額の料金をいただきます。

② 居宅介護・重度訪問介護・同行援護については、次に該当する場合、初回加算・緊急時対応加算がサービス費に加算されます。

＜初回加算＞

新規又は過去2ヵ月以上当該事業所から居宅介護・重度訪問介護のサービスを受けていない利用者に対して、居宅介護等計画を作成し、従業者がサービス提供を開始した日又は開始した日に属する月等に、サービス提供責任者が自らサービスを提供するか、又はサービス提供責任者が従業者に同行して指導した場合には、初回加算が算定されます。

### ＜緊急時対応加算＞

居宅介護・重度訪問介護計画に位置づけられていないサービス提供を利用者又はその家族等から要請を受け、サービス提供責任者が、緊急対応の必要があると判断し、24時間以内にサービス提供を行った場合に、緊急時対応加算が算定されます。（ただし、1回の要請につき1回が限度で、月2回まで）

- ③ 利用者の身体的理由により1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合であって、同時に2人の訪問介護員によってサービスを提供した場合は、2人分の料金をいただきます。
- ④ サービスの利用者に対して、介護給付費（移動支援の場合は、移動支援費、以下「介護給付費等」という）として、居宅介護等サービス費からその利用者負担額を差し引いた額が市町村から支給されますが、当事業所が代理受領いたします。この場合、市町村から代理受領した介護給付費等の額については、利用者に通知します。

なお、特に申し出があれば、償還払いとすることができます。この場合は、居宅介護等サービス費の全額を一旦お支払いいただきますが、利用者には「サービス提供証明証」を交付しますので、「サービス提供証明証」と「領収書」を添えてお住まいの市町村に請求すると介護給付費等が支給されます。

### （2） その他の利用者負担

- ① サービスの提供地域（事業所の概要2参照）で定める通常の実施地域の範囲を超えて行うサービスに要する交通費は、公共交通機関又はタクシーを利用した場合は、その実費を利用者から徴収します。なお、事業者の自動車を使用した場合の交通費は、事業所から1キロメートルにつき20円を徴収します。
- ② 事業者は、①及び②項の支払いを受けた場合は、当該費用の実費負担に係る領収書を交付します。
- ③ 買い物時や薬の受け取り時の交通費は利用者の実費負担となります。
- ④ 通院介助時の交通費は、利用者の実費負担となります。
- ⑤ 利用者の居宅でサービス実施のために水道、ガス、電気等を使用した場合の代金は、利用者の実費負担となります。
- ⑥ 利用者の居宅でサービス実施のために、やむを得ず電話を利用した場合、

その代金は利用者の実費負担となります。

- ⑦ 介護給付費等の適用されないサービスを利用する場合、利用者の全額負担となります。
- ⑧ 事業所は、各項の支払いを受けた場合、当該費用に係る領収書を交付します。

#### (3) キャンセル料

急なキャンセルの場合は、下記の料金をいただきます。キャンセルが必要となった場合は、至急ご連絡下さい。

- ① ご利用の前日の午後 5 時までのキャンセル → 無料
- ② ご利用の前日の午後 5 時以降のキャンセル → 900 円

#### (4) 支払い方法

- ① 上記利用料の支払いは、1 カ月ごとに計算し、翌月 20 日までに請求いたしますので、月末までにお支払い下さい。
- ② 支払いは原則として郵便自動口座引き落とし、又は郵便振り込みでお願いします。
- ③ 郵便振り込み用紙は、請求書に同封いたします。
- ④ 郵便自動口座引き落としは、25 日に引き落とします。
- ⑤ 領収書は、翌月に郵送いたします。

### 6. サービスの利用方法

#### (1) サービスの開始

- ① 居宅介護等について給付費支給決定を受けた方で、当事業者のサービスを希望される方は、電話でご連絡下さい。当事業者のサービス提供に係る重要事項について説明します。
- ② サービス利用が決定した場合は契約書を締結し、居宅介護等計画書を作成し、サービスの提供を開始します。契約の有効期間は受給者証等に記載された支給適用期間と同じです。但し、引き続き支給決定を受け、利用者から契約終了の申し出がない場合は、自動的に更新されるものとします。
- ③ 居宅介護等サービスの提供にあたっては、適切なサービスを提供するに、利用者の心身の状況や生活環境、他の保険医療サービス又は、福祉サービスの利用状況等を把握させていただきます。

## (2) サービスの終了

- ① 利用者が当事業所に対し、7日間の予告期間をおいて文書で通知を行った場合は、本契約を解除することができます。但し、利用者の病変、急な入院など、やむを得ない事情がある場合は、予告期間内の通知でも本契約を解除することができます。
- ② 当事業所が、正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、利用者や家族などに対し社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は、当事業所が破産した場合、利用者は文書で通知することにより、直ちに本契約を解除することができます。
- ③ 利用者が、サービス利用料金の支払いを3ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらず故意に支払わない場合、又は、利用者や家族等が、事業者や訪問介護員に対して、本契約が継続できないほどの背信行為を行った場合は、事業者は文書で通知することにより、直ちに本契約を解除し、サービスの提供を終了させていただくことがあります。
- ④ 当事業所を閉鎖又は縮小する場合など、やむを得ない事情が生じた場合、本契約を解除し、サービスの提供を終了させていただく場合があります。この場合、本契約を解除する日の30日前までに文書で通知します。

## (3) 契約の自動終了

次の場合は、連絡がなくとも本契約は自動的に終了します。

- ① 利用者が施設に入所した場合
- ② 居宅介護等サービスの自立支援給付費支給適用期間が終了し、その後支給決定がない場合（所定の期間の経過をもって終了します）
- ③ 利用者が亡くなった場合

## 7. 当事業者のサービス利用に際し留意いただきたい事項

### (1) サービス提供について

- ① サービスは「居宅介護等計画」に基づいて行います。実施に関する指示・命令はすべて事業所が行います。ただし、実際の提供にあたっては、利用者の訪問時の状況・事情・意向等について十分に配慮します。
- ② 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。訪問介護員が事業所に連絡する場合の電話等も使用させていただきます。

- ③ 利用者宅での充分なサービス実施時間を確保するため、お茶やお菓子の接待などは禁止させていただいております。
- ④ ペットなどはサービス実施の支障になる場合もあり。ゲージに入れるかリードにつなぐなどの配慮をお願いします。
- ⑤ サービス利用にあたって次の行為があった場合、契約書第13条3項によりサービスができなくなる場合があります。
  - (ア) 訪問介護員及び事業者の職員に対して行う暴言・暴力、嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
    - (イ) パワーハラスメント、セクシャルハラスメントなどの行為
    - (ウ) 見守りカメラの設置など、サービス利用中に訪問介護員を含む利用者本人以外の写真や動画の撮影、録音などは個人情報保護法に準じて事業者及び介護員、利用者本人の同意の下で実施し、インターネットなどに掲載はしない

(2) 受給者証等の確認について

「住所」及び「利用者負担上限額」、「支給量」など受給者証等の記載内容に変更があった場合は速やかに事業者にお知らせ下さい。

(3) 訪問介護員の禁止行為

- ① 医療行為
- ② 利用者又はその家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- ③ 利用者又はその家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ④ 利用者の同居家族に対するサービスの提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（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に緊急やむを得ない場合を除く）
- ⑧ その他利用者又はその家族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

## 8. 秘密の保持と個人情報の保護について

|                        |  |
|------------------------|--|
| 利用者及びその家族に関する秘密の保持について | <p>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めのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めます。</p> <p>② 事業者及び事業者の使用する者（以下「職員」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 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、職員に、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、職員である期間及び職員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、職員との雇用契約の内容とします。</p>                                      |
| 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> |

（1）当事業所及びその従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報については、正当な理由がない

限り、契約中及び契約終了後においても第三者に決して漏らしません。

- (2) 当事業所は、その従業者が退職後においても、在職中に知り得た利用者及びその家族に関する秘密及び個人情報を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- (3) 当事業所は、利用者及びその家族の個人情報について、利用者から、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議・他の障害福祉サービス事業者等に、利用者及びその家族の個人情報を提供しません。

## 9. 虐待の防止

当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止のために、「障害者（児）施設における虐待防止について」（平成17年10月20日、障発1020001号厚生労働省社会援護局障害保健福祉部長通知）に準じた取り扱いをするとともに、下記の方策を講じます。

- (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 森田 知雅子 |
|-------------|------------|

- (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) 身体拘束行ないません。

利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむをえない場合を除き、身体拘束を行ってはならないこととし、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録する。

## 10. 日常的金銭管理・財産管理・権利擁護等の対応

当事業所は、利用者に居宅介護サービスを提供する際に、付随した日常的金銭管理・財産管理については、生活援助として行う買い物等に伴う少額の金銭の管理以外は取り扱いません。

## 11. 事故発生時の対応と損害賠償について

- (1) 事業者は、居宅介護等サービスの提供によって事故が生じた場合には、速やかに、ご家族、主治医又は関係医療機関、関係行政機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 事業者は、サービスを提供するにあたって、事業者の責に帰すべき事由によって利用者に損害を与えた場合には、速やかに利用者の損害を賠償します。

当事業所は、以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

|           |                            |
|-----------|----------------------------|
| 加入保険名     | (株) あいおいニッセイ同和損保           |
| 保険の内容     | 対人、対物                      |
| 賠償できる事項   | 当法人の訪問介護員が利用者の家財を壊してしまった時等 |
| 当法人の連絡担当者 | 藤原 久美子                     |
| 連絡先       | (078) 845-2520             |

#### 1 2. 第3者評価の実施状況について

地域福祉会ああすでは、現在のところ第3者評価は実施しておりません。

#### 1 3. 様々な感染症の対応について

新型コロナウィルスなど未知の感染症の発生する場合があります。その際、特定非営利活動法人 地域福祉会ああすとして、以下のように対応させていただきます。利用者様と介護職員の安全を守るためにご協力お願いしています。

##### 【予防について】

- \* ご自宅でも手洗い、うがい、マスク着用、加湿、換気などをお願いします。
- \* ご自宅訪問時にスタッフが手洗いで、洗面所をお借りすることがございます。
- \* ご利用者様、ご家族様が体調不良の際は、念のため事業所にご連絡ください。
- \* 厚生労働省から予防策・対応策などの最新情報が発信されています。私もその指示のもとに対応させていただきますのでご理解ご協力の程よろしくお願いいたします。

### 【対応について】

- \* 厚生労働省の通達に従って対応いたします。万が一、感染者・濃厚接触者が発生した場合は、行政・担当居宅支援事業所などとも相談の上、場合によってはサービス内容の変更・中止をお願いする場合があります。また、サービスに入る場合も下記の対応をさせていただきますのであらかじめご了承ください。

### 【感染の確認された施設を利用後のサービスについて】

- ① 感染の確認された医療機関で感染された患者様と同じ時期に同じ病棟から退院された利用様
- ② 感染の確認された介護施設で感染された利用者様と同じ時期にその介護施設を利用されていた利用者様
- ③ ①・②に類するご利用者様  
上記の利用者様につきましては、介護職員は介護サービスに入らせていただく際に、念のため防護服（ガウン・ゴーグル・グローブ・ヘアキャップ・シューズキャップなど）を着用させていただく場合があります。

### 【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、又は蔓延しないように、次に掲げる措置を講じます。  
○事業所における感染症の予防及び蔓延の防止の為の対策を検討する委員会を6か月に1回以上開催するとともに、その結果を職員に周知徹底しています。  
○事業所における感染症の予防及び蔓延防止のための指針を整備しています。  
○職員に対し、感染症の予防及び蔓延防止の為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等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図

るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- (2) 職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (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. 本契約に関する苦情・相談窓口及び虐待等通報先

本契約やサービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は、下記の窓口で受け付けています。訪問介護員による虐待など深刻な事態が発生した場合も、速やかに通報をお願いします。

##### (1) 法人・事業所の窓口

###### 【法人窓口】

|      |  |
|------|--|
| 担当者  | 藤原 久美子（介護部長）                             |
| 連絡先  | 078-845-2520                             |
| 受付時間 | 月曜日～土曜日：午前9時～午後5時<br>(祝日・12月30日～1月3日を除く) |

###### 【事業所窓口】

|      |  |
|------|--|
| 担当者  | 森田 知雅子（管理者）                                  |
| 連絡先  | 078-845-8680                                 |
| 受付時間 | 月曜日～土曜日：午前9時～午後5時<br>(日曜日・祝日・12月30日～1月3日を除く) |

##### (2) 虐待等に関する相談窓口

|      |  |
|------|--|
| 担当者  | 森田 知雅子（管理者）                                  |
| 連絡先  | 078-845-8680                                 |
| 受付時間 | 月曜日～土曜日：午前9時～午後5時<br>(日曜日・祝日・12月30日～1月3日を除く) |

### (3) 行政機関、その他の公的な苦情・相談窓口

|                           |
|---------------------------|
| (介護保険サービスに関すること)          |
| 神戸市福祉局 監査指導部              |
| 連絡先 078-322-6326          |
| 受付時間 (平日) 午前8時45分～午前12時   |
| 午後1時～午後5時30分              |
| (養介護施設従事者による高齢者虐待通報専用電話)  |
| 神戸市福祉局 監査指導部内             |
| 連絡先 078-322-6774          |
| 受付時間 (平日) 午前8時45分～午前12時   |
| 午後1時～午後5時30分              |
| (介護保険サービスの苦情について)         |
| 兵庫県国民健康保険団体連合会            |
| 連絡先 078-332-5617          |
| 受付時間 (平日) 午前8時45分～午後5時15分 |
| (介護保険サービスの質や契約上のトラブルについて) |
| 神戸市消費生活センター               |
| 連絡先 078-371-1221          |
| 受付時間 (平日) 午前9時00分～午後5時00分 |

### 16. 緊急時の対応

指定居宅介護等の提供を行っているときに、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講じ、管理者に報告します。主治医への連絡等が困難な場合には、医療機関への緊急搬送等の必要な措置を講じます。

2025年6月1日改訂

年　月　日

居宅介護等のサービス開始に際し、本書面に基づき、重要事項の説明を行いました。

事業者　所在地　神戸市東灘区住吉本町1丁目1-32

名称　特定非営利活動法人地域福祉会ああす

代表者　理事長　藤原　みゆき

事業所　所在地　神戸市東灘区住吉本町1丁目1-32

名称　ヘルパーステーションああすこうなん

説明者　氏　名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、居宅介護・重度訪問介護・同行援護・移動支援サービスの提供開始に同意しました。

利用者（又は代理人）

住所

氏名

電話

署名代筆者

住所

氏名

電話

利用者との関係　（　　）

利用者家族代表

住所

氏名

電話