重要事項説明書　【介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）】

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・日常生活支援総合事業について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、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、介護保険法等関係法令及び関係自治体の定める条例等に基づき、介護予防・日常生活支援総合事業（訪問型サービス）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　予防訪問事業を提供する事業者について

事業者名称	有限会社トータルケアサービス
代表者氏名	代表取締役　　中　山　和　徳
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	群馬県邑楽郡邑楽町狸塚２５５０－１ 電話　0276-70-9515　　FAX　0276-70-9516
法人設立年月日	平成１５年　８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	主たる事業所：トータルケアサービス館林ステーション 出張所　　：トータルケアサービス館林ステーションおうら
介護保険指定事業所番号	１０７０７００４５３
事業所所在地	主たる事業所：群馬県館林市西高根町１５－１１ 出張所　　：群馬県邑楽郡邑楽町篠塚１０２１－３
連絡先	主たる事業所：電話　0276-76-8308　　FAX　0276-76-8309 出張所　　：電話　0276-55-3318　　FAX　0276-55-3560
事業所の通常の事業の実施地域	館林市、邑楽町、板倉町、明和町、千代田町

(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が、可能な限りその居宅において、自立した生活を営むことができるよう身体介護、その他生活全般にわたる適正な訪問型サービスを提供する。
運営の方針	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とともに、自立の可能性を最大限引き出す支援を行う。 サービスの提供にあたっては、利用者の所在する市町、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、地域の保健医療・福祉サービス提供機関と密接に連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から土曜日。但し、12 月 30 日から１月３日を除く。

営　業　時　間	8 時 30 分から 17 時 30 分

(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	7 時から 21 時

(5) 事業所の職員体制

管理者	佐　々　木　一　江

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。	常勤兼務 1 名
サービス提供責任者	1　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等（介護予防支援事業者（地域包括支援センター）より介護予防ケアマネジメント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。）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　利用者の日常生活全般の状況及び希望を踏まえて、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介護予防訪問介護計画（以下「個別計画」という。）を作成します。 9　既に総合事業介護サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って個別計画を作成します。 10　個別計画の作成にあたっては、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　個別計画の内容について、利用者の同意を得たときは、当該個別計画書を利用者に交付します。 12　個別計画に基づくサービスの提供にあたって、当該個別計画に係る利用者の状態、当該利用者に対するサービスの提供状況等について、当該サービスの提供に係る総合事業介護サービス計画を作成した介護予防支援事業者等に少なくとも月１回報告します。 13　個別計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該個別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、当該個別計画の実施状況の把握（以下「モニタリング」という。）を行います。 14　モニタリング結果を記録し、当該記録を当該サービスの提供に係る総合事業介護サービス計画を作成した介護予防支援事業者等に報告します。 15　上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて個別計画の変更を行います。 16　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 2 名以上

訪問介護員	1　個別計画に基づき、日常生活を営むのに必要な予防訪問事業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 3 名以上

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
個別計画の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した総合事業介護サービス計画に基づき、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個別計画を作成します。
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）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 見守り的援助	○ 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。 ○ 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。 ○ 冷蔵庫の中の整理をいっしょに行い、生活暦の喚起を行います。
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、利用者負担額について（月額費用）

	単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
訪問型サービスⅠ （週1回程度）	1,176	11,760円	1,176円	2,352円	3,528円
訪問型サービスⅡ （週2回程度）	2,349	23,490円	2,349円	4,698円	7,047円
訪問型サービスⅢ （週2回を超える場合）	3,727	37,270円	3,727円	7,454円	11,181円

※ 「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。
※ 利用者の体調不良や状態の改善等により個別計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は個別計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供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個別計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。
※ 月ごとの定額制となっているため、月途中から利用を開始したり、月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算を行いません。
- 月途中で要支援度が変更になった場合
- 月途中に要介護から要支援に変更になった場合
- 月途中に要支援から要介護に変更になった場合
- 同一市町村内で事業所を変更した場合

※ 介護予防訪問サービス費(Ⅲ)は、要支援２の利用者が週３回程度サービスを利用した場合に算定できます。
※ サービス提供責任者に初任者研修修了者(旧訪問介護員養成研修２級課程修了者)を配置する予防訪問事業所は、上記金額の 70/100 となります。
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（養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付き高齢者向け住宅に限る）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の利用者にサービス提供を行った場合は、上記金額の 90/100 となります。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
初回加算	200	2,000 円	200 円	400 円	600 円	初回利用のみ １月につき１回
介護職員処遇改善加算Ⅰロ	所定単位数の 287/1000	左記の単位数×10 円	左記の 1 割	左記の 2 割	左記の 3 割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数） １月につき１回

※ 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。
※ 介護職員処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

◇ 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

⑵ 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、介護予防支援事業者等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。

⑶ 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、介護予防ケアプラン等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等に連絡し、介護予防ケアプラン等の変更の援助を行います。

４ その他の費用について

① 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 20 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 1 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 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　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者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、介護予防支援又は介護予防ケアマネジメント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、必要な援助を行います。

(3) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防ケアプラン等」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、予防訪問事業の目標、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「個別計画」を作成します。なお、作成した「個別計画」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「個別計画」に基づいて行います。なお、「個別計画」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充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	管理者　佐　々　木　一　江

(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) 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　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、次に掲げることに留意して、必要最小限の範囲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。

⑴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。
⑵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。
⑶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。

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ダンス」を遵守し、適切な取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。 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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

イ 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。 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。 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。）

１０　業務継続計画の策定等について

⑴感染症や非常災害の発生時において､利用者に対するサービス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。

⑵従業者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行います。

⑶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。

１１　ハラスメント防止

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に努めます。

（1）事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされようとなった）行為

・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族の等が対象となります。

（2）ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しないための再発防止策を検討します。

（3）職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的な話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメントの発生状況の把握に努めます。

（4）ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置を講じます。

１２　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。

【家族等緊急連絡先】	氏　　名　　続柄 住　　所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤　務　先
【主治医】	医療機関名 氏　　名 電 話 番 号

１３　事故発生時の対応方法について

利用者に対する予防訪問事業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、利用者に係る介護予防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、利用者に対する予防訪問事業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。

【市町村（保険者）の窓口】	館林市	館林市役所	介護保険課	47-5133
		館林市役所	高齢者支援課	47-5131
	邑楽町	邑楽町役場	福祉介護課	47-5021
	板倉町	板倉町役場	健康介護課	82-1111
	明和町	明和町役場	介護福祉課	84-3111
	千代田町	千代田町役場	住民福祉課	86-7000
【介護予防支援事業者等の窓口】	事 業 所 名 所　在　地 電 話 番 号 担当介護支援専門員			

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	三井住友海上火災株式会社
	保　険　名	居宅サービス・居宅介護支援事業者総合補償
	補償の概要	身体障害・財産損壊、経済的損害
自動車保険	保険会社名	三井住友海上火災株式会社
	保　険　名	自動車保険・一般用　一般自動車総合保険
	補償の概要	対人・対物補償、人身傷害、車両保険

１４　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。

１５　心身の状況の把握

訪問型サービスの提供にあたっては、地域包括支援センター・介護予防支援事業者等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。

１６　地域包括支援センター等との連携

⑴ 訪問型サービスの提供にあたり、地域包括支援センター・介護予防支援事業者等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。

⑵ 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「個別計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防支援事業者等に速やかに送付します。

⑶ 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地域包括支援センター・介護予防支援事業者等に送付します。

１７　サービス提供の記録

⑴ 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を提供した日から５年間保存します。

⑵ 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。

１８　衛生管理等

⑴ 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。

⑵ 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。

１９　訪問型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、あなたの介護予防ケアプラン等に沿って、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。

⑴　サービス提供責任者（個別計画を作成する者）

氏　名＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿（連絡先：　　）

⑵　提供予定の予防訪問事業の内容と利用料、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			○	円	円
金					
土					
日					

(3)　その他の費用

①　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	重要事項説明書４－①記載のとおりです。

(4)　１ヶ月当たりのお支払い額（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。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から１ヶ月以内とします。

２０　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　提供した予防訪問事業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。（別紙苦情処理マニュアルに記す【受付担当者】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。

(2)　苦情申立の窓口

別紙苦情処理マニュアルに記載のとおりとします。

２１　第三者評価の実施状況

事業所で提供しているサービスの内容や課題について、第三者からの評価の実施状況

実施の有無	無

２２　その他

当日、利用者のご都合でサービスの利用をキャンセルされる場合は、利用２時間前までにご連絡ください。