

重要事項説明書

介護予防・日常生活支援総合事業 第一号訪問事業

利用者： _____ 様

事業者： 近鉄スマイル八戸ノ里ケアセンター

重要事項説明書

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 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、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、「東大阪市訪問型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、第1号訪問事業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1号訪問事業サービスを提供する事業者について

事業者名称	近鉄スマイルライフ株式会社
代表者氏名	代表取締役社長 植西 啓之
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	大阪府東大阪市西岩田1丁目12番29号 TEL 072-974-8101 FAX 072-966-2621
法人設立年月日	平成12年1月26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	近鉄スマイル八戸ノ里ケアセンター
サービスの種類	訪問型介護予防サービス、訪問型生活援助サービス
介護保険指定 事業所番号	2775010834
事業所所在地	大阪府東大阪市御厨南3丁目1番39号
連絡先 相談担当者名	TEL 06-4308-5541 FAX 06-4308-5548 佐々木 佳奈
事業所の通常の 事業の実施地域	東大阪市

(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、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保及び向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、第一号訪問事業サービスを提供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、利用者が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように配慮して、身体介護その他の生活全般にわたる援助を行うものとする。 2 事業の実施に当たっては、必要な時に必要なサービスの提供ができるよう努めるものとする。 3 事業の実施に当たっては、利用者の要支援状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行い、常に利用者の立場に立っ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、東大阪市訪問型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）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
営業時間	午前8時30分から午後5時30分まで

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日まで
サービス提供時間	24時間

(5) 事業所の職員体制

管理者	佐々木 佳奈
-----	--------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 1 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、指定訪問型介護予防サービスの目標、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介護予防サービス計画を作成します。 9 訪問介護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。 10 訪問介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、サービス計画書を利用者に交付します。 11 訪問介護計画に基づくサービスの提供に当たって、当該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介護予防サービス計画等を作成した指定介護予防支援事業者等に少なくとも月1回報告します。 12 訪問介護計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該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介護予防サービス計画の変更を行います。 14 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 非常勤2名

訪問介護員	<p>1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な身体介護又は生活援助のサービスを提供します。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>常勤 4 名</p> <p>非常勤 1 4 名</p>
事務職員	第 1 号事業支給費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	<p>常勤 0 名</p> <p>非常勤 1 名</p>

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
計画表の作成	利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）等に基づき、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。
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。
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の援助	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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に必要な時だけ介助）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。 ○ 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（1割負担の場合）について

【訪問型介護予防サービス A 2】

サービス提供区分 ※すべて対象者は要支援1・2、事業対象者	訪問型介護予防サービス費(I) 週1回程度の利用が必要な場合		訪問型介護予防サービス費(II) 週2回程度の利用が必要な場合		訪問型介護予防サービス費(III) 週2回を超える利用が必要な場合	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合 (月ごとの定額制)	12,583円	1,258円	25,134円	2,513円	39,878円	3,987円
日割りとなる場合	417円/日	41円/日	823円/日	82円/日	1,316円/日	131円/日
サービス提供区分	訪問型介護予防サービス費(IV) 週1回程度の利用 (1月の中で全部で4回まで)		訪問型介護予防サービス費(V) 週2回程度の利用 (1月の中で全部で5回から8回まで)		訪問型介護予防サービス費(VI) 週2回を超える程度の利用 (1月の中で全部で9回から12回まで)	
訪問型介護予防サービス (1回あたり)	2,867円/回	286円/日	2,910円/日	291円/日	3,070円/日	307円/日
サービス提供区分	短時間訪問型介護予防サービス費 1回20分未満の利用 (1月につき全部で22回まで)					
訪問型介護予防サービス (1回あたり)	1,797円/回	179円/日				

【訪問型生活援助サービス A 3】

サービス提供区分	訪問型生活援助サービス費(I) 週1回程度の利用		訪問型介護予防サービス費(II) 週2回程度の利用		訪問型介護予防サービス費(VI) 週2回を超える程度の利用	
訪問型生活援助サービス (1回あたり)	2,161円/回	216円/日	2,161円/回	216円/日	2,161円/回	216円/日

- ※ 「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訪問介護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、又は訪問介護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訪問介護計画を作成し、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おりますが、以下の場合は、() 内の日をもって日割り計算を行います。
 - ・ 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
 - ・ 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
 - ・ 月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
 - ・ 月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
 - ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）
- ※ 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）を配置する指定訪問型介護予防サービス事業所は、上記金額の 70/100 となります。
- ※ 当事業所と同一建物若しくは同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の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 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。
 同一の敷地内若しくは隣接する建物とは、当該事業所と構造上、外形上、一体的な建築物及び同一敷地内並びに隣接する敷地にある建築物のうち効率的なサービス提供が可能なものを言います。
 同一の建物に 20 人以上居住する建物とは、前記に該当するもの以外で当事業所の利用者が 20 人以上居住する建物を言います。
 （養護老人ホーム、軽費老人ホーム、有料老人ホーム、サービス付高齢者向け住宅に限る。）

	★1 加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
要支援度等による区分なし	初 回 加 算	2,140円	214円	初回のみ
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	1,070円	107円	1月当たり
	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 245/1000	左記の1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）
	介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	224/1000		
	介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	182/1000		
介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	145/1000			

◎1 単位を 10.70 円として計算しています。

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、第1号訪問事業支給費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）

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 10 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 27 日までに、利用者指定口座からの自動振替にてお支払いいただきます。 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 3 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 20 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等に記載された内容（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等）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、介護予防支援等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) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（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、指定訪問型介護予防サービスの目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した「訪問型介護予防サービス計画」を作成します。なお、作成した「訪問型介護予防サービス計画」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「訪問型介護予防サービス計画」に基づいて行います。なお、「訪問型介護予防サービス計画」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、利用者的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。

- (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) 介護相談員を受け入れます。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業員又は擁護者（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、理由及び対応等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 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します。
- (2) 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します。
- (3) 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	<p>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」、「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」及び「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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
② 個人情報の保護について	<p>ア 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</p>

	<p>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>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、</p> <p>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、（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>
--	--

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。

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介護サービス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、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等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。）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型介護予防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	東京海上日動火災保険株式会社
保険名	居宅介護事業者賠償責任保険
補償の概要	対人・対物・管理財物・人権侵害賠償保障等

12 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。

13 心身の状況の把握

第一号訪問介護サービスの提供に当たっては、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、

14 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 第1号訪問事業サービスの提供に当たり、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。
- (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介護予防支援事業者等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介護予防支援事業者等に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) (1) 第1号訪問事業サービスの実施ごとに、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、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) 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1号訪問事業の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。

- (1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏名 佐々木 佳奈（連絡先：06-4308-5541）

- (2) 提供予定の指定訪問型介護予防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	サービス区分・種類	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 交通費の有無	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は (1) 事業所から片道2キロメートル未満 無料 (2) 事業所から片道2キロメートル以上 3キロメートル未満 500円 (3) 事業所から片道3キロメートル以上 800円 請求いたします。
② 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。
③ 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。

(4) 1ヶ月あたりのお支払い額（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	円
----------	---

※ 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。

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

- ① 提供した第一号訪問介護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）
- 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。
 - 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
 - 苦情内容については管理者に報告するとともに、相談担当者が必要であると判断した場合は、事業所の全職員で検討会議を行う。
 - 検討の結果等を踏まえて、必ず翌日までに具体的な対応をする（利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）
 - 記録を台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 大阪府東大阪御厨南三丁目1番39号 電話番号 06-4308-5541 FAX 番号 06-4308-5548 受付時間 午前9時から午後6時
【東大阪市の窓口】 東大阪市福祉部地域包括ケア推進課 (指定・指導担当)	東大阪市高齢介護室 地域包括ケア推進課 電話：06-4309-3013 FAX：06-4309-3848 受付時間：9：00～17：30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 大阪市中央区常盤町一丁目3番8号 中央大通FNビル 電話番号 06-6949-5418 ファックス番号 06-6949-5417 受付時間 9:00～17:00 (土日祝休み)

19 重要事項説明の年月日

上記内容について、「東大阪市訪問型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」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	令和 年 月 日
---------------	----------

事業者	所在地	大阪府東大阪市西岩田1丁目12番29号
	法人名	近鉄スマイルライフ株式会社
	代表者名	代表取締役社長 植西 啓之
	事業所名	近鉄スマイル八戸ノ里ケアセンター
	説明者氏名	佐々木 佳奈

事業者から上記内容の説明を確かに受けました。

利用者	住所	
	氏名	
代理人	住所	
	氏名	