

しょうがいしゃ にちじょうせいかつおよ しゃかいせいかつ
障害者の日常生活及び社会生活を
そうごうてき しえん ほうりつ もと
総合的に支援するための法律に基づく
じゅうどほうもんかいご じゅうようじこうせつめいしょ
重度訪問介護サービス重要事項説明書

かいご やまとたかだてん
介護のみき大和高田店

目次

— 重要事項説明書 —

1. 重度訪問介護サービスを提供する事業者について
2. ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について
3. 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について
4. その他の費用について
5. 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について
6. 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について
7. サービスの提供にあたっての留意事項
8. 虐待の防止について
9. 秘密の保持と個人情報保護について
10. 緊急時の対応方法について
11. 事故発生時の対応方法について
12. 身分証携行義務
13. 心身の状況の把握
14. 連絡調整に対する協力
15. 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携
16. サービス提供の記録
17. 苦情解決の体制及び手順
18. サービス提供開始可能年月日
19. 重要事項説明の年月日

じゅう よう じ こう せつ めい しょ
重 要 事 項 説 明 書 (じゅうどほうもんかいご
 (重度訪問介護))

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「奈良県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の基準等に関する条例（平成24年奈良県条例第37号）」第10条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 重度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	介護のみき株式会社
代表者氏名	代表取締役 山中一憲
本社所在地 (連絡先)	奈良県大和高田市昭和町2-33 (電話 0745-25-5505 FAX 0745-25-5506)
法人設立年月日	平成14年8月5日

2 ご利用者へのサービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	介護のみき大和高田店
サービスの 主たる対象者	身体障がい者（18歳未満の者を除く） 知的障がい者（18歳未満の者を除く） 障がい児（18歳未満の身体障がい者のみ） 精神障がい者（18歳未満の者を含む）
奈良県指定 事業所番号	重度訪問介護 2910800149 号（平成18年10月1日指定）
事業所所在地	奈良県大和高田市三和町17-30
連絡先 相談担当者名	電話 0745-52-0858 FAX 0745-52-8258 担当：伊藤 優香
事業所の通常の 事業実施地域	大和高田市・香芝市・葛城市・橿原市・広陵町
事業所が行なう 他の指定障がい 福祉サービス	居宅介護 2910800149 号（平成18年10月1日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

<p>事業の目的</p>	<p>事業所の従業者が、利用者及び障がい児の保護者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立った適切な指定重度訪問介護等を提供することを目的とする。</p>
<p>運営方針</p>	<ol style="list-style-type: none"> 事業所は、利用者が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、利用者の身体その他の状況に応じ、入浴、排せつ、食事の介助、その他生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行う。 指定重度訪問介護等の実施に当たっては、利用者の必要な時に必要な指定重度訪問介護等の提供ができるよう努める。 指定重度訪問介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、その他福祉サービス・保健医療サービスを提供する者との密接な連携に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

<p>営業日</p>	<p>月曜日～金曜日（国民の祝日、12月30日～1月3日を除く）</p>
<p>営業時間</p>	<p>9:00～18:00</p>

(4) サービス提供可能な日と時間帯

<p>サービス提供日</p>	<p>年中無休</p>
<p>サービス提供時間</p>	<p>24時間</p>

(5) 事業所の職員体制

事業所の管理者	伊藤 優香
---------	-------

職種	職務内容	人員数
管理者	<p>1 従業者及び業務の管理を、一元的に行います。</p> <p>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。</p>	<p>常勤 1人</p> <p>(サービス提供責任者兼務)</p>
サービス提供責任者	<p>1 利用者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、利用者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、障がい福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、援助の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。</p> <p>2 利用者又は障がいの保護者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した重度訪問介護計画を作成します。</p> <p>3 利用者及びその同居の家族に重度訪問介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</p> <p>4 重度訪問介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて重度訪問介護計画の変更を行います。</p> <p>5 指定重度訪問介護事業所に対する重度訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>6 重度訪問介護従業者（以下「ヘルパー」という）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</p> <p>7 ヘルパーに対して、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。</p>	<p>常勤 1人</p> <p>(管理者兼務)</p>
ヘルパー	<p>1 重度訪問介護計画に基づき、重度訪問介護サービスを提供します。</p> <p>2 サービス提供後、サービスの提供日、内容、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>非常勤 1人</p>

3 提供するサービスの内容及び料金および利用者負担額について

(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
重度訪問介護計画の作成	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、この手順書を元に重度訪問介護計画を作成します。
重度訪問介護サービスの提供	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います。

(2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあ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

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なう宗教活動、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料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。

利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則として利用料の1割を利用者負担額として負担していただくこととなります。

※ 世帯の所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

※ 負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

りようりょうきん めやす じひょう
利用料金の目安は、次表のとおりです。

じかんみまん 1時間未満		じかんいじょう 1時間以上 じかん ぶんみまん 1時間30分未満		じかん ぶんいじょう 1時間30分以上 じかんみまん 2時間未満		じかんいじょう 2時間以上 じかん ぶんみまん 2時間30分未満	
りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額
1893円	189円	2819円	281円	3756円	375円	4692円	469円
じかん ぶんいじょう 2時間30分以上 じかんみまん 3時間未満		じかんいじょう 3時間以上 じかん ぶんみまん 3時間30分未満		じかん ぶんいじょう 3時間30分以上 じかんみまん 4時間未満			
りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額	りようりょう 利用料	りようしやふたんがく 利用者負担額		
5629円	562円	6555円	655円	7492円	749円		
じかんいじょう じかんみまん 4時間以上8時間未満				じかんいじょう じかんみまん 8時間以上12時間未満			
りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額		りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額	
8357円 (4時間まで) に 30分増すごとに + 865円		835円に 30分増すごとに + 86円		15280円 (8時間まで) に 30分増すごとに + 865円		1528円に 30分増すごとに + 86円	
じかんいじょう じかんみまん 12時間以上16時間未満				じかんいじょう じかんみまん 16時間以上20時間未満			
りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額		りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額	
22161円 (12時間まで) に 30分増すごとに + 824円		2216円に 30分増すごとに + 82円		28809円 (16時間まで) に 30分増すごとに + 875円		2880円に 30分増すごとに + 87円	
じかんいじょう じかんみまん 20時間以上24時間未満							
りようりょう 利用料		りようしやふたんがく 利用者負担額					
35752円 (20時間まで) に 30分増すごとに + 814円		3575円に 30分増すごとに + 81円					

※ じゅうどしやう しやとうほうかつしえん たいしやう しんしん じやうたい じようきたんか ぶん
重度障がい者等包括支援の対象となる心身の状態にあれば、上記単価に100分の15、
 じやう じやう ていどくぶん がいとう ぶん かさん
障がい程度区分6に該当されれば、100分の8.5が加算されます。

※ ていきやう じかんすう じっさい ていきやう よう じかん じゅうどほうもんかいご
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、重度訪問介護
 けいかく いち じかんすう けいかく じかんすう じっさい
計画に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス
 ていきやう よう じかん おおはば こと ばあい じゅうどほうもんかいごけいかく みなお おこな
提供に要した時間が大幅に異なる場合は、重度訪問介護計画の見直しを行います。

※ ていきやう おこな ていじゆんしやう しちやうそん りはけん みと ばあい りようしや
サービス提供を行う手順書等により、市町村が2人派遣を認めた場合は、利用者の
 どうい り どうじはけん ばあい ひやう りぶん りようしや
同意のもとヘルパー2人を同時派遣しますが、その場合の費用は2人分となり、利用者
 ふたんがく ばい
負担額も2倍になります。

※ 利用者の体調等の理由で重度訪問介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。

※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の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町村に介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。

【加算項目】

① サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前6時から 午前8時まで	午前8時から 午後6時まで	午後6時から 午後10時まで	午後10時から 午前6時まで
加算割合	100分の25		100分の25	100分の50

② 事業所のとっている体制又は対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。

加算項目	利用料	利用者 負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1018円	101円	1回の要請につき1回、利用者1人に対し、1月に2回を限度とする
初回加算	2036円	203円	初回月、1回のみ
特別地域加算	所定単位数の 15/100	左記の1割	厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対しサービス提供を行った場合
移動介護加算	1018円	101円	外出時間が1時間未満の場合
	1272円	127円	外出時間が1時間以上1時間30分未満の場合

	1527円	152円	がいでいしゅつじかんとじかんとぶんにじょう 外出時間が1時間30分以上 じかんとみまんとばあい 2時間未満の場合
	1781円	178円	がいでいしゅつじかんとじかんにじょう 外出時間が2時間以上 じかんとぶんにまんとばあい 2時間30分未満の場合
	2036円	203円	がいでいしゅつじかんとじかんとぶんにじょう 外出時間が2時間30分以上 じかんとみまんとばあい 3時間未満の場合
	2545円	254円	がいでいしゅつじかんとじかんにじょう 外出時間が3時間以上の場合

※ 緊急時対応加算は、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
 重度訪問介護計画の変更を行い、ヘルパーが重度訪問介護計画において計画的に訪問す
 ることとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します。

※ 初回加算は、新規に重度訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回のサービス
 提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘル
 パーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

※ 特別地域加算は、厚生労働大臣が定める地域に居住している利用者に対して、サービ
 ス提供を行った場合に加算します。

なお、本加算を算定する場合は、通常の事業の実施地域を越えてサービス提供を
 行った際にいただくことになっている交通費は徴収しません。

お住まいの場所が、対象地域に当たるかどうかは、受給者証に記載されています。

③ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を
 徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が
 加算されます。

ない 内 容	りようりょう 利用料	りようしやふたながく 利用者負担額	
りようしやふたんにじょうげんがくかんりかさん 利用者負担上限額管理加算	1527円	152円	つき 1月あたり

- ④ 当事業所は福祉・介護職員等処遇改善加算（新加算Ⅱ）を算定し、料金に加算して
います。

内 容	りようりょう 利用料	りようしゃふたんがく 利用者負担額	
ふくし かいごしょくいんとしよぐう 福祉・介護職員等処遇 かいぜんかさん しんかさん 改善加算（新加算Ⅱ）	しよていたんいすう 所定単位数 の 328/1000	さき わり 左記の 1 割	しよていたんいすう きほんほうしゅうおよ 所定単位数は基本報酬及び しよぐうかいぜんいがい かつかさん とうけい 処遇改善以外の各加算の合計

4 その他の費用について

① 交通費	通常の事業実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を請求いたします。また、事業者の自動車を使用したときは、通常の事業実施地域を出た地点から 1km毎に 20円で計算し請求いたします。（サービスを提供する場所までの往復の距離で計算）		
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、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。		
	サービス利用日前日の営業時間終了までにご連絡の場合	キャンセル料は不要です。	
	サービス利用日前日の営業時間終了以降にご連絡の場合	1000円（税別）を請求いたします。	
※但し、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 サービス提供にあ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（お客様）の別途負担となります。		
④ 通院等介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費			

5 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

<p>利用者負担額 その他の費用の 支払い方法につ いて</p>	<p>利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月25日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録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。</p> <p>(ア)現金支払い (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)事業者指定口座への振り込み</p> <p>南都銀行 高田支店 普通0368181 名義：介護のみき株式会社</p> <p>お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。</p>
--	--

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い期日から2月以上遅延し、催告にもかかわらず2週間以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

6 担当ヘルパーの変更を希望される場合の相談窓口について

<p>利用者のご事情により、担当ヘルパーの変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。</p>	<p>ア 相談担当者氏名 管理者 伊藤 優香</p> <p>イ 連絡先電話番号 0745-52-0858</p> <p>ウ 同 ファックス番号 0745-52-8258</p> <p>ウ 受付日および受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00</p>
---	---

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限月額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。

(2) 重度訪問介護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「重度訪問介護計画」を作成します。作成した「重度訪問介護計画」については、案の段階で利用者

また、家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認ください。
くようお願いします。

サービスの提供は「重度訪問介護計画」にもとづいて行ないます。実施に関する指示
や命令はすべて当事業所が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時
の状況や意向に十分な配慮を行います。

(3) 重度訪問介護計画の変更等

「重度訪問介護計画」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。

また、サービス利用の変更・追加は、ヘルパーの稼働状況により利用者が希望す
る時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時
を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供に
あたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや
訪問するヘルパーが交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者
およびその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないように十分に配慮します。
利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパーについてお気
づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

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。また、ヘルパーが事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく
場合があります。

8 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、「障害者虐待の防止、
障害者の養護者に対する支援等に関する法律(平成23年法律第79号)」を遵守するとと
もに、下記の対策を講じます。

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 伊藤 優香
-------------	-----------

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。

9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>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「福祉事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>○ 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>○ 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>○ 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。</p>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>○ 事業者は、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等で使用する等、他の障がい福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族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等で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 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>○ 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、追加また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>

10 緊急時の対応方法について

- ① 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。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な

場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 介護のみき大和高田店：0745-52-0858

(対応可能時間 9:00～18:00)

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する居宅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を行います。

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名 損害保険ジャパン株式会社

保険名 ウォームハート

補償の概要 介護保険法・障害者総合支援法・社会福祉法における指定事業者向けの賠償責任保険で、事業活動におけるリスクを包括的に補償します。

12 身分証携帯義務

居宅介護従業者は、常に身分証を携帯し、初回訪問時及び利用者また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

指定居宅介護の提供に当たっては、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。

14 連絡調整に対する協力

重度訪問介護事業者は、指定重度訪問介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

15 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定重度訪問介護の提供に当たり、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

16 サービス提供の記録

① 指定重度訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数等を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 指定重度訪問介護の実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、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。
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

17 苦情解決の体制及び手順

- (ア) 提供した指定居宅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)
- (イ) 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 連絡を受けた事業所の管理者・サービス提供責任者は関係者(利用者、従業員等)から状況の聞き取りを行い、事実関係を確認する。
- ② 把握した状況を基に事業者内で検討し、対応を決定する。
- ③ 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うと共に、利用者へ対応内容を含めた結果報告を行う。

※事業所において処理し得ない内容についても、行政窓口等の関係機関との協力により適切な対応方法を利用者の立場にたって検討し対処する。

<p>事業者の窓口 介護のみき大和高田店 相談・苦情担当</p>	<p>所在地 奈良県大和高田市三和町17-30 電話番号 0745-52-0858 ファックス番号 0745-52-8258 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～18:00</p>
<p>市町村の窓口 大和高田市役所社会福祉課 障害福祉係</p>	<p>所在地 奈良県大和高田市大字大中100-1 電話番号 0745-22-1101 ファックス番号 0745-24-1055 受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始をのぞく) 8:30～17:15</p>
<p>公的団体の窓口 奈良県社会福祉協議会 運営適正化委員会</p>	<p>所在地 奈良県橿原市大久保町320-11 奈良県社会福祉総合センター内 1F 電話番号 0744-29-1212 ファックス番号 0744-29-1212 Eメール unteki-soudan@nara-syakyō.jp</p>

	受付時間 <small>うけつけじかん</small> 月曜日～金曜日（祝日・年末年始を <small>げつようび きんようび しゅくじつ ねんまつねんし</small> のぞ 除く） 9:00～17:00
--	---

18 サービス提供開始可能年月日
ていきょうかいしかのうねんがっぴ

サービス提供開始が可能な年月日 <small>ていきょうかいしかのうねんがっぴ</small>	年 <small>ねん</small>	月 <small>がつ</small>	日 <small>にち</small>
--	------------------------	------------------------	------------------------

19 重要事項説明の年月日
じゅうようじこうせつめい ねんがっぴ

この重要事項説明書の説明年月日 <small>じゅうようじこうせつめいしょ せつめいねんがっぴ</small>	年 <small>ねん</small>	月 <small>がつ</small>	日 <small>にち</small>
--	------------------------	------------------------	------------------------

上記内容について、「奈良県指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営の
じょうきないよう ならけんしていしょうがいふくし じぎょうとう じんいん せつびおよ うんえい
きじゆんとう かん じょうれい へいせい ねんならけんじょうれいだい ごう だい じょう きてい もと りようしゃ
 基準等に関する条例（平成24年奈良県条例第37号）」第10条の規定に基づき、利用者
せつめい おこな
 説明を行いました。

事業者 <small>じぎやうしゃ</small>	所在地 <small>しよざいち</small>	奈良県大和高田市昭和町2-33 <small>ならけんやまとたかだししょうわちやう</small>
	法人名 <small>ほうじんめい</small>	介護のみき株式会社 <small>かいご かぶしがいしゃ</small>
	代表者名 <small>だいひょうしゃめい</small>	代表取締役 山中一憲 <small>だいひょうとりしまりやく やまなかかずのり</small>
	事業所名 <small>じぎやうしょめい</small>	介護のみき大和高田店 <small>かいご やまとたかだてん</small>
	説明者氏名 <small>せつめいしゃしめい</small>	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。
じょうきないよう せつめい じぎやうしゃ たし う

利用者 <small>りようしゃ</small>	住所 <small>じゅうしょ</small>	
	氏名 <small>しめい</small>	印
代理人 <small>だいにん</small>	住所 <small>じゅうしょ</small>	
	氏名 <small>しめい</small>	印
代筆者 <small>だいひつしゃ</small>	関係 <small>かんけい</small>	