

重要事項説明書

通所介護（自 年 月 日）

総合事業（自 年 月 日）

利用者： _____ 様

事業者： 株式会社 Sky Connect

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定通所介護サービスについて、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、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）」第 8 条の規程に基づき、指定通所介護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 指定通所介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社 Sky Connect
代表者氏名	代表取締役 松浦 哲也
本社所在地	千葉県船橋市田喜野井 4-29-9-206
電話番号	047-402-3461
法人設立年月日	平成 27 年 12 月 11 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

事業所の所在地等

事業所名称	基本動作特化型リハビリデイサービス Action+ 薬園台店
介護保険指定事業者番号	船橋市指定 (指定事業者番号) 1270907833
事業所所在地	千葉県船橋市飯山満町 3-1532-8 サンライズ薬園台 101
電話番号	047-402-4533
事業所の通常の事業実施地域	通常の事業の実施地域は、以下のとおりとする。 船橋市金杉、金杉台、金杉町、高根町、緑台、新高根、芝山、高根台、前原東・西、滝台、滝台町、飯山満町、薬園台、薬園台町、習志野台、北習志野、田喜野井、三山とします。
利用定員	事業所の利用定員は 25 名となります。

*第三者評価実施無し

事業の目的及び運営の方針

事業の目的	<ol style="list-style-type: none"> 株式会社 Sky Connect が設置する、基本動作特化型リハビリデイサービス Action+ 薬園台店（以下「事業所」と言います。）が行う、指定通所介護・介護予防通所介護事業（以下「事業」と言います。）の適正な運営を確保するため、必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、高度で専門的なリハビリテーションに特化した指定通所介護・介護予防通所介護のサービスを円滑に提供することを目的とします。 また、本事業において積極的な屋外活動を促すことにより、障害者および高齢者が住み慣れた地域社会に再参加出来る自信の回復を図り、生き生きとした生活を再び獲得することを目的とします。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> この事業では、利用者の要介護・要支援状態の軽減若しくは悪化の防止、または要介護・要支援状態となることの予防に資するよう、高度で専門的なリハビリテーションを個人の生活や身体状況に合わせて提供します。利用者ごとに個別の目標を設定し、積極的な屋外活動を促し、地域社会への再参加が出来る自信の回復を図り、生き生きとした生活の再獲得を目的として、計画的に行うものとします。 本事業において提供する指定通所介護・介護予防通所介護は、介護保険法並びに関係する厚生省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとし、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。

事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日
休日	日曜日、年末年始(12月29日から1月3日まで)
営業時間	営業時間は午前9時00分から午後18時00分までとします。

サービス提供時間

サービス提供時間	サービスは1部制（送迎の時間を除く450各分間）とします。 その提供時間は 午前9時15分～午後16時45分
----------	---

事業所の職員体制

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 管理者（所長兼務の場合も含む）は、上司の命を受け、適切な通所介護事業が行われるようその業務の管理及び部下職員を指揮指導し、通所介護の利用の申込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。 2 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、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通所介護計画を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得ます。 3 利用者へ通所介護計画を交付します。 4 指定通所介護の実施状況の把握及び通所介護計画の変更を行います。 	1名 兼務
生活相談員	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導、介護に関する相談及び援助などを行います。 2 それぞれの利用者について、通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。 	時間帯を通して1名
介護職員 看護職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 通所介護計画に基づき、必要な看護・介護・援助を行います。 	ご利用者15名以下は1名必要 ご利用者16～20名は2名必要 ご利用者21～25名は3名必要
機能訓練 指導員	<ol style="list-style-type: none"> 1 通所介護計画に基づき、その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、機能訓練を行います。 	時間帯を通して1名、他1名

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

※ 通常のサービス

サービス区分と種類	サービスの内容
通所（要介護認定の方） 介護予防通所（要支援認定の方）介護計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）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通所・介護予防通所介護計画を作成します。 2 通所・介護予防通所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。 3 通所・介護予防通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所・介護予防通所介護計画書を利用者に交付します 4 それぞれの利用者について、通所・介護予防通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。 5 通所・介護予防通所介護計画に基づくサービスの提供を行う中で、少なくとも1月に1回は、当該通所・介護予防通所介護計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。 6 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて通所・介護予防通所介護計画の変更を行います。その際、利用者またはその家族への説明及び、利用者の同意を得ます。
日常生活上の援助	<ol style="list-style-type: none"> 1 個別に相談を行い、必要に応じて、適宜、利用者にもその場に応じた介護・援助を行います。
送迎	<p>以下のサービスを利用者が自由に選択できるものとします。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 個別送迎：利用者宅まで ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。
健康チェック	<ol style="list-style-type: none"> 1 血圧測定等利用者の健康状態を確認します。
機能訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の能力に応じ、レクリエーションや体操などを通じて訓練を行います。
生活指導	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の生活面での指導・援助を行います。
相談および援助	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者とそのご家族からのご相談に応じます。介護などでお困りのことがありましたら、遠慮なく申し付けください。

※ 特別なサービス

- ・ 飲料代（コーヒー等）希望者のみ別途 150 円 ・ お弁当代 750 円

(2) 通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者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（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- 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 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）
- ⑤ 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（介護保険を適用する場合）について

サービス提供時間数	3 時間以上 4 時間未満、4 時間以上 5 時間未満、5 時間以上 6 時間未満、6 時間以上 7 時間未満、7 時間以上 8 時間未満
-----------	---

	利用者負担額（1 割負担）
要支援 1	1798 単位（1 月当たり）
要支援 2	3621 単位（1 月当たり）

※1 週当たりの標準的な回数を定める場合（1 月につき）

	利用者負担額（1 割負担）
要支援 1	436 単位 ※1 月の中で全部で 4 回までのサービスを行った場合
要支援 2	447 単位 ※1 月の中で全部で 8 回までのサービスを行った場合

※1 月当たりの回数を定める場合（1 回につき）

	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
3 時間以上 4 時間未満	370 単位 （1 日当たり）	423 単位 （1 日当たり）	479 単位 （1 日当たり）	533 単位 （1 日当たり）	588 単位 （1 日当たり）
4 時間以上 5 時間未満	388 単位 （1 日当たり）	444 単位 （1 日当たり）	502 単位 （1 日当たり）	560 単位 （1 日当たり）	617 単位 （1 日当たり）
5 時間以上 6 時間未満	570 単位 （1 日当たり）	673 単位 （1 日当たり）	777 単位 （1 日当たり）	880 単位 （1 日当たり）	984 単位 （1 日当たり）
6 時間以上 7 時間未満	584 単位 （1 日当たり）	689 単位 （1 日当たり）	796 単位 （1 日当たり）	901 単位 （1 日当たり）	1,008 単位 （1 日当たり）
7 時間以上 8 時間未満	658 単位 （1 日当たり）	777 単位 （1 日当たり）	900 単位 （1 日当たり）	1,023 単位 （1 日当たり）	1,148 単位 （1 日当たり）

【加算】

- <要介護>
- ・個別機能訓練加算Ⅰ（口） 76 単位/回
 - ・個別機能訓練加算Ⅱ 20 単位/月
 - ・A D L 維持等加算Ⅱ 60 単位/月
 - ・口腔機能向上加算 320 単位/月（1 日ご利用者対象）
 - ・入浴介助加算Ⅰ 40 単位/回（1 日ご利用者対象）
- <要支援>
- ・通所型独自サービス口腔機能向上加算Ⅱ 160 単位/月（1 日ご利用者対象）
- <要介護、要支援共通>
- ・介護職員等処遇改善加算Ⅱ 所定単位数の 9.0%を加算
 - ・科学的介護推進体制加算 40 単位/月

※1 単位当たり 10.54 円で算定、2 割負担の方は 2 倍、3 割負担の方は 3 倍にした単位になります。

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要し時間ではなく、居宅サービス計画及び通所介護計画に位置付けられた時間数（計画時間数）によるものとしますが、利用者の希望又は心身の状況等により、あるサービス提供日における計画時間数を短縮する場合は、その日に係る通所介護計画を変更し、変更後のサービス提供時間数に応じた利用料となります。なお引き続き、計画時間数とサービス提供時間数が異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに通所介護計画の見直しを行います。

※ 利用者の希望又は心身の状況等によりサービスを中止した場合で、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる（1～2 時間程度の利用）場合は、当日の利用はキャンセル扱いとし、利用料はいただきません。

- ※ 月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合及び通所介護従業者の数が人員配置基準を下回った場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額は、70/100となります。
- ※ 要介護認定の方については、一月の利用単位をまとめて1円未満の端数も含めた計算がなされるため、実際の利用料（月額）が「上表の単価×日数」とはわずかに異なり、1円単位の端数が発生する場合がございます。

【減算】

- <要介護・要支援共通> ・送迎減算 -47単位
- ・高齢者虐待防止措置未実施減算 ※当事業所では要件を満たしているため減算対象外
 - ・業務継続計画未策定減算 ※当事業所では要件を満たしているため減算対象外

4 その他の費用について

① 送迎費	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、送迎に要する費用の実費を請求いたします。	
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、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させていただきます。	
	24時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	12時間前までにご連絡の場合	1提供当りの料金の半額を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供当りの料金の全額を請求いたします。
※ただし、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。		

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

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	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合計額は、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致します。上記に係る請求書は、利用明細を添え、利用月の翌月 20 日頃までに利用者に直接お渡し致します。
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	サービス提供月ごとに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上、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。（次頁の支払方法をご参照ください。） 事業者は、お支払いの確認をし次第、支払い方法の如何によらず、翌月 20 日頃までに領収書をお渡ししますので、必ずご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。）

- 現金払い（当事業所に直接、つり銭のないようお持ち下さい）
- 金融機関振替え（手数料は、利用者負担となります）

京葉銀行		津田沼支店
普通	口座名義人	株式会社 Sky Connect 代表取締役 松浦哲也
	口座番号	6206301

- ※ 金融機関振替えによる方法にてお支払いをお願い申し上げます。
- ※ 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2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14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。
- ※ 介護保険下でサービス提供した場合の利用料金の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものです。（法定代理受領サービスであるときは、その1割の額となります。）

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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）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) 利用者が要介護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、居宅介護支援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、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護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) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします
- (4) サービス提供は「通所介護計画」に基づいて行います。なお、「通所介護計画」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
- (5) 通所介護従業者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が、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。
- (6) 入院や利用者都合により長期で利用をお休みする場合において、一カ月経過後当施設への経過連絡がなく再開意志の確認ができない場合は当施設判断で利用を中止させていただく場合があります。

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	今村 碧都（管理者）
-------------	------------
- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っていきます
- (4) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (5) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (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、理由及び態様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

<p>利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 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「医療・介護関係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。 ② 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。 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、その秘密を保持すべき旨を、従業者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>	<ul style="list-style-type: none"> 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。）

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

- ① 利用者に対する指定通所介護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、利用者に係る居宅介護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。
- ② 発生した事故において、事業者の責めに帰すべき事由によりお客様の生命・身体・財産・信用・その他有形無形の損害を及ぼした場合は、お客さまに対して当該損害を賠償します。
- ③ 発生した事故において、事業者は、事業者の責めに帰すべからざる事由によって生じた損害については賠償責任を負いません。
- ④ 発生した事故において、利用者の責めに帰すべき事由により事業者が損害を被った場合、事業者はお客様に対し、その損害賠償を請求できるものとします。

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：三井住友海上火災保険株式会社
 保 険 名：福祉事業総合賠償責任保険特約
 （代理店：ジャパンアシストインターナショナル株式会社）

12 心身の状況の把握

指定通所介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者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。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定通所介護の提供に当り、居宅介護支援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。
- 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「通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者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また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またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者速やかに送付します。

14 サービス提供の記録

- ① 指定通所介護の実施ごとに、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提供の日から5年間保存します。
- ② 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。

15 非常災害対策

- ① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：管理者 松浦 哲也
- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期：毎年2回 8月・2月

16 衛生管理等

- ① 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- ② 通所介護従業者に対し感染症等に関する基礎知識の習得に努めると共に、年1回以上の健康診断を受診させるものとする。
- ③ 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- ④ 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ア 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
 - イ 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ウ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

17 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通所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 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。

18 ハラスメント防止対策について

事業者は、介護の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向け取り組みます。

- 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ような下記の行為は組織として許容しません。
 - ア 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ばされそうになった）行為〈身体的暴力〉
 - イ 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〈精神的暴力〉
 - ウ 意に沿わない性的な言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為〈セクシュアルハラスメント〉
- 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、再発防止会議などにより、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。また定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント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、利用契約の解約等の措置を講じます。

19 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
 - ア 提供した指定通所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 「苦情マニュアル」を置き、利用者保護のための苦情処理のシステムを置き、職員全員でその情報と対応方法を共有します。
- ② 苦情解決責任者（苦情受付窓口担当を兼任）及び補佐を置きます（管理者）。
- ③ 苦情申出人に対応して、いつでも職員は苦情を丁寧に受け付けます。
- ④ 苦情対応委員会（苦情解決責任者及び補佐、苦情受付けた職員）を設置し、対応を検討します。
- ⑤ 重大な苦情内容または苦情申出人を希望する場合、苦情解決委員に、所長が職務にあたります。
- ⑥ 苦情解決委員の職務は、苦情内容の確認、解決案の調整・助言、話し合いの立会い、結果や改善事項等の書面での記録と確認等であります。
- ⑦ 利用者にはその対応結果を遅滞なく連絡します。
- ⑧ 苦情の内容が、利用者の誤解と認められるときでも、利用者の理解が得られるよう説明に努めます。

- ⑨ 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。
- ⑩ 利用者の苦情に関し、市町村・都道府県・国保連などからの要請により、調査協力、情報提出、質問回答等を行います。
- ⑪ 市町村・都道府県・国保連などからの指導・助言を受けたときには、必要な改善を行います。
- ⑫ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人等に対して、経過報告を行います。
- ⑬ 解決困難な事案が生じた場合の処理として、
 - a. 保険者と相談し早期解決に努めます。
 - b. 解決しがたい場合は、千葉県国民健康保険団体連合会介護保険課へ依頼いたします。

(2) 苦情申立の窓口

基本動作特化型リハビリデイサービス Action+薬園台店 お客様相談・苦情窓口 担当者：今村 碧都（管理者）	所在地 〒274-0822 千葉県船橋市飯山満町 3-1532-8 サンライズ薬園台 101 電話番号 047-402-4533 FAX 番号 047-402-4534 受付時間 午前 9 時 00 分～午後 6 時 00 分
船橋市 健康福祉局 福祉サービス部介護保険課	所在地 〒273-0011 千葉県船橋市湊町 2-10-25 電話番号 047-436-2302 FAX 番号 047-436-3307 受付時間 午前 9 時～午後 5 時
千葉県国民健康保険団体連合会	所在地 〒263-0016 千葉県千葉市稲毛区天台 6-4-3 電話番号 043-254-7409 FAX 番号 043-254-7401 受付時間 午前 9 時～午後 5 時

20 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-----------------

上記内容について、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）」第8条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	千葉県船橋市田喜野井 4-29-9-206
	法人名	株式会社 Sky Connect
	代表者名	代表取締役 松浦 哲也
	事業所名	基本動作特化型リハビリデイサービス Action+薬園台店
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

代理人	住 所	
	氏 名	印