

重要事項説明書

訪問介護ステーション けんしん
(居宅介護・重度訪問介護)

重要事項説明書

(居宅介護・重度訪問介護)

当事業所が利用者に対して、居宅介護・重度訪問介護（以下、「サービス」といいます）の提供を開始するにあたり、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。

1 居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社けんしん
代表者氏名	代表取締役 秦 健太
本社所在地 (連絡先)	愛媛県松山市小坂三丁目4番22号 TEL:089-948-9745 FAX:089-948-9746
法人設立年月日	令和6年8月14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	訪問介護ステーション けんしん
サービスの 主たる対象者	身体障がい者 知的障がい者 障がい児（18歳未満の身体障がい者及び18歳未満の知的障がい者） 精神障がい者 難病等対象者
事業所所在地	愛媛県松山市小坂三丁目4番22号 スペース小倉202号
連絡先	TEL:089-948-9745 FAX:089-948-9746
事業所の通常の 事業実施地域	松山市（ただし、島嶼部を除く。）、伊予市、 東温市（ただし、旧重信町に限る。）、伊予郡松前町、伊予郡砥部町
事業所が行なう 指定障がい 福祉サービス	居宅介護 3810106462号（令和7年5月1日指定） 重度訪問 3810106462号（令和7年5月1日指定） 移動支援事業 3860101341号（令和7年5月1日指定）

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	居宅介護支援事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護支援専門員が要介護者の依頼を受けて、居宅サービス計画を作成するとともに居宅サービス事業者等との連絡調整その他の便宜の提供を行う適切なサービスを提供することを目的とします。
運営方針	事業の実施に当たっては、要介護状態となった場合においても、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援助を行うものとする。また、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って、

	<p>公正中立、総合的かつ効率的に適切な保健医療サービス及び福祉サービスが提供されるよう配慮します。</p> <p>事業の実施に当たっては、市町村、地域包括支援センター、他の居宅介護支援事業者、介護保険施設等との連携に努める。</p> <p>事業の実施に当たっては、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。</p>
--	--

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日から金曜日の平日 ただし、12月29日から1月3日までを除きます。
営業時間	午前8時30分から午後5時30分 サービス提供時間：利用者の希望に応じて対応

(4) 事業所の職員体制

管理者	乗松 貴子
-----	-------

職種	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人
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"> 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。 2 利用者又は障がい児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居宅介護計画を作成します。 3 利用者及びその同居の家族に居宅介護計画の内容を説明し、同意を得て交付します。 4 居宅介護計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて居宅介護計画の変更を行います。 5 指定居宅介護事業所に対する指定居宅介護の利用の申込みに係る調整を行います。 6 居宅介護従業者（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。 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。 	常勤 2人 兼務 1人
ヘルパー	<ol style="list-style-type: none"> 1 居宅介護計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。 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。 	兼務 3人 非常勤 2人

事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	兼務 1人 非常勤 1人
------	----------------------------	-----------------------

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

(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
居宅介護計画の作成		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居宅介護計画等を作成し、必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
	その他	褥瘡（床ずれ）防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	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。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続又は障がい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等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理や・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

(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
利用者の居宅以外の居室、庭などの敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。
- 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。利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障がい福祉サービスの定率負担は、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。

【基本利用料】

①居宅介護サービス

提供時間 内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
	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	利用料	利用者負担額
身体 介 護	2,560円	256円	4,040円	404円	5,870円	587円	6,690円	669円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 30分毎に加算		※3時間以上の場合 においては、30分を増す ごとに83単位を加算 (1単位=10円)	
	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		
7,540円	754円	8,370円	837円	9,210円	921円			
提供時間 内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
	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	利用料	利用者負担額
場合 (身体 介護を 伴う 通院等 介助)	2,560円	256円	4,040円	404円	5,870円	587円	6,690円	669円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上 30分毎に加算		※3時間以上の場合 においては、30分を増す ごとに83単位を加算 (1単位=10円)	
	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		
7,540円	754円	8,370円	837円	9,210円	921円			
提供時間 内容	30分未満		30分以上 45分未満		45分以上 1時間未満		1時間以上 1時間15分未満	
	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	利用料	利用者負担額
家事 援助	1,060円	106円	1,530円	153円	1,970円	197円	2,390円	239円
	1時間15分以上 1時間30分未満		1時間30分以上 30分毎に加算		※1時間30分以上の場合 においては、15分を増す ごとに35単位を加算 (1単位=10円)			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額				
2,750円	275円	3,110円	311円					
提供時間 内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 30分毎に加算	
	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	利用料	利用者負担額
ない (身体 介護を 伴わ ない 場合) 通院等 介助	1,060円	106円	1,970円	197円	2,750円	275円	3,450円	345円
	※1時間30分以上の場合においては、30分を増すごとに69単位を加算(1単位=10円)							

②重度訪問介護サービス

1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
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	利用料	利用者負担額
1,860 円	186 円	2,770 円	277 円	3,690 円	369 円	4,610 円	461 円
2 時間 30 分以上 3 時間未満		3 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満			
利用料	利用者負担額	利用料	利用料	利用料	利用者負担額		
5,530 円	553 円	6,440 円	644 円	7,360 円	736 円		
4 時間以上 8 時間未満				8 時間以上 12 時間未満			
利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
8,210 円 (4 時間まで) に 30 分増すごとに +850 円		821 円に 30 分増すごとに +85 円		15,050 円 (8 時間まで) に 30 分増すごとに +850 円		1,505 円に 30 分増すごとに +85 円	
12 時間以上 16 時間未満				16 時間以上 20 時間未満			
利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
21,840 円 (12 時間まで) に 30 分増すごとに +810 円		2,184 円に 30 分増すごとに +81 円		28,340 円 (16 時間まで) に 30 分増すごとに +860 円		2,834 円に 30 分増すごとに +86 円	
20 時間以上 24 時間未満							
利用料		利用者負担額					
35,200 円 (20 時間まで) に 30 分増すごとに +800 円		3,520 円に 30 分増すごとに +80 円					

※ 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、居宅介護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提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画の見直しを行いません。

※ 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、利用者の同意のもと従業者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、利用者負担額も2倍になります。

※ 利用者の体調等の理由で居宅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。

※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間(20～30分程度以上)を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。

※ 「通院等介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

※ 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。

【各加算料金】

加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
初回加算	2,000 円	200 円	初回月、1 回のみ
夜間・早朝 深夜加算	25%増		夜間（18:00～22:00）又は早朝（6:00～8:00）にサービス提供する場合
	50%増		深夜（22:00～翌朝6:00）にサービスを提供する場合
緊急時対応加算	1,000 円	100 円	身体介護又は通院等介助（身体介護を伴う場合）に限る。 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。
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
利用者負担上限額管理 加算	1,500 円	150 円	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
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の 10/100	左記の 1 割	1 回につき
【居宅介護】 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 41.7/100	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）
【重度訪問介護】 介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 34.3/100	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）

※初回加算は、新規に居宅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。

※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居宅介護計画の変更を行い、ヘルパーが居宅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（対象となるサービスは、身体介護及び通院等介助（身体介護を伴う場合）に限ります）。

※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。

※特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている事業所に認められる加算です。

4 その他の費用について

交通費	通常の事業の実施地域を越えてサービスを提供する場合	公共交通機関		実費
		自家用自動車	越えた地点から片道 1Km あたり	100 円
キャンセル料	前営業日 17 時までに連絡ありの場合		1 回につき	無料
	前営業日の 17 時までに連絡のない急なキャンセルの場合 ※急変や入院など、やむを得ない場合を除く			1,000 円
複写料	サービスの記録などの複写を希望される場合		1 枚につき	10 円
<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 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 			利用者（お客様）の別途負担となります。	

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

利用者負担額その他の費用の支払い方法について	<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 15 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 28 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>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。</p> <p>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、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から 2 月以上遅延し、故意に支払いの督促から 10 日以内にお支払がない場合には、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

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。	ア	相談担当者氏名	乗松 貴子
	イ	連絡先電話番号	089-948-9745
		同 ファックス番号	089-948-9746
	ウ	受付日および受付時間	月曜日～金曜日の平日 午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分

※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事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画の作成

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「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」については、案の段階で利用者又は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、ご確認いただくようお願いいたします。

サービスの提供は「居宅介護計画」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事業者が行ないますが、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ないます。

(3) 居宅介護計画の変更等

「居宅介護計画」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、利用者及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十分に配慮します。

利用者から特定の訪問介護員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、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、従業者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	乗松 貴子
-------------	-----	-------

- 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 従業員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 虐待の防止のための対策を検討する委員会の設置等を実施しています。

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「個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」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、従業員といいます）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、従業員である期間及び従業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、従業員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

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行います。

市町村	市 町 村 名	松山市
	担 当 部 ・ 課 名	松山市役所障がい福祉課
	電 話 番 号	089-948-6936

市町村	市 町 村 名	(利用者の居宅がある市町村)
	担 当 部 ・ 課 名	
	電 話 番 号	

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 日新火災海上 株式会社
保険名 統合賠償責任保険
保障の概要 業務中の事故賠償補償

12 身分証携行義務

居宅介護従業者は、常に身分証を携行し、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

居宅介護事業者は、指定居宅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

指定居宅介護の提供に当り、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 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、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 指定居宅介護の実施ごとに、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 指定居宅介護サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もり(契約書別紙)を作成します。

18 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 利用者からの相談・苦情の申し出があり、その内容が軽微なもので、受付担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応します。
- ② 受付担当者において、対応できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り調査等を行い、事業所内で関係者検討会を行い、その具体的処置について迅速適切に対応します。
- ③ 相談・苦情の処理簿を整え、案件に対する具体的対応の状況(会議の内容、利用者への通知等)を記録し保存します。

<p>【事業者の窓口】 (管理者 乗松 貴子)</p>	<p>所在地 松山市小坂三丁目4番22号 スペース小倉202号 電話番号 089-948-9745 受付時間 月曜日～金曜日の平日 午前8時30分～午後5時30分</p>
<p>【市町村の窓口】 (利用者の居宅がある市町村の障がい福祉サービス担当部署の名称)</p>	<p>所在地 松山市二番町2-4-7 電話番号 089-948-6936 受付時間 午前8時30分～午後5時15分</p>
<p>【公的団体の窓口】 愛媛県社会福祉協議会 愛媛県福祉サービス運営適正化委員会</p>	<p>所在地 松山市持田町3丁目8-15 電話番号 089-998-3477 受付時間 9:00～16:30 (12:00～13:00は除く)</p>

19 第三者評価の実施状況 なし

20 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

21 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
-----------------	---	---	---

訪問介護ステーション けんしんが提供するサービスの利用開始にあたり、利用者に対して本書面の内容について、重要な事項を説明しました。

事業者	所在地	愛媛県松山市小坂三丁目4番22号
	法人名	株式会社けんしん
	代表者名	秦 健太
	事業所名	訪問介護ステーション けんしん
	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	

代理人	住所	
	氏名	