

重要事項説明書 (訪問介護)

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訪問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、「香川県社会福祉施設等の人員、設備、運営等の基準等に関する条例(香川県条例第52号)」に定める「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、指定訪問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	社会福祉法人 多度津町社会福祉協議会
代表者氏名	会長 岡 敦 憲
所在地 (連絡先及び電話番号等)	香川県仲多度郡多度津町西港町 127 番地1 居宅介護サービスステーション(電話 0877-32-8501)
法人設立年月日	昭和 43 年2月12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	多度津町社会福祉協議会
介護保険指定 事業所番号	3771600123
事業所所在地	香川県仲多度郡多度津町西港町 127 番地 1 多度津町民健康センター内
連絡先 相談担当者名	電話 0877-32-8501 FAX 0877-32-8524 居宅介護サービスステーション 相談受付担当者 真鍋 恵民
事業所の通常の 事業の実施地域	多度津町、丸亀市、善通寺市の区域とする。(ただし、丸亀市は、中津町、今津町、原田町、善通寺市は、原田町・金蔵寺町・中村町・弘田町に限る)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	多度津町社会福祉協議会指定訪問介護事業所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、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	事業所の訪問介護員等は、要介護者等の心身の特性をふまえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行い、事業の実施にあたっては、関係市町、地域の保険・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とする。(12月29日から1月3日までを除く)
営業時間	午前8時30分から午後5時15分までとする。

(4) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から金曜日までとする。(12月29日から1月3日までを除く)
サービス提供時間	午前8時30分から午後5時15分までとする。

(5) 事業所の職員体制

管理者	真鍋 恵民
-----	-------

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 1 名
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護の提供にあたっては、居宅介護支援事業者からの情報伝達やサービス担当者会議への出席等により、利用者の心身の状況、その置かれている環境等利用者の日常生活全般の状況を的確に把握します。 3 利用者の状況を把握・分析し、訪問介護の提供によって解決すべき問題状況を明らかにします。(アセスメント) 4 アセスメントに基づき、支援の方向性や目標を明らかにし、目標を達成するための具体的なサービスの内容、所要時間、日程等を記載した訪問介護計画を作成します。 5 訪問介護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。 6 訪問介護計画書の内容について、利用者の同意を得た時は、訪問介護計画書を利用者に交付します。 7 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。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護計画に基づくサービス提供にあたって、当該訪問介護計画書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把握し(モニタリング)、当該サービスの提供に係るサービス計画を作成した指定居宅介護支援事業者へ、少なくとも月1回報告し、連携を図ります。 10 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を随時把握するとともに、モニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて訪問介護計画の変更を行います。 11 指定訪問介護の提供にあたっては、介護技術の進歩に対応した適切なサービスが提供できるよう、積極的に研修に参加する等の研鑽を積むとともに、訪問介護員等に対して伝授します。 12 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 3 名

(サ責を含む) 訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。	常勤 5名 非常勤 15名
	2 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。	
	3 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。	
	4 積極的に研修を受けることで、適切な介護技術をもってサービスを提供します。	
職員 事務	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。	常勤 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

サービス区分と種類		サービスの内容
訪問介護計画の作成		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訪問介護計画を作成します。
身 体 介 護	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、脾臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等)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。
	通院・外出介助	病院等に行くための準備、バス等の交通機関への乗降、受診等の手続きを行います。
	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	○ 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。 ○ 排泄等の際の移動時、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。） ○ 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、生活歴の喚起を行います。
生活援助	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 散髪、マッサージなど
- ③ 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
- ④ 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- ⑤ 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑥ 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）
- ⑦ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑧ 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）
- ⑨ 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

区分	サービス提供 時間数 サービス提供 時間帯	20 分以上 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 分を 増すごと	
		利用料	利用者 負担額 (1割)	利用料	利用者 負担額 (1割)	利用料	利用者 負担額 (1割)	利用料	利用者 負担額 (1割)
身体介護	昼間 (午前 8 時 ～ 午後 6 時)	2,440 円	244 円	3,870 円	387 円	5,670 円	567 円	5,670 円 に 820 円 を加算	567 円 に 82 円 を加算

	早朝 (午前 6 時 ～ 午前 8 時) 夜間 (午後 6 時～ 午後 10 時)	3,050 円	305 円	4,840 円	484 円	7,090 円	709 円	7,090 円 に 1,030 円 を加算	709 円 に 103 円 を加算
生活 援助	サービス 提供 時間数	20 分以上 45 分未満		45 分以上					
	サービス 提供時間帯	利用料	利用者 負担額 (1割)	利用料	利用者 負担額 (1割)				
	昼間	1,790 円	179 円	2,200 円	220 円				
	早朝・夜間	2,240 円	224 円	2,750 円	275 円				

(※上記の表は、利用者負担額1割で記載していますが、一定の所得以上の方は2割負担又は3割負担の場合があります。)

* サービス提供時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、居宅サービス計画及び訪問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。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、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訪問介護計画の見直しを行います。 * 利用者の心身の状況等により、1 人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て 2 人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の 2 倍になります。
--

(4) 初回加算及び介護職員処遇改善加算等を含む、利用者負担額(介護保険を適用する場合)について

	加 算	利用料	利用者 負担額	算 定 回 数 等
要介護状態による 区分なし	特 定 事 業 所 加 算 (Ⅱ)	所定単位数の 10%×10 円	左記の1割 ・ 2 割 又 は 3割 (負担割合証 参照)	1回当たり
	緊 急 時 訪 問 介 護 加 算	1,000 円		1回の要請に対して1回
	初 回 加 算	2,000 円		初回のみ
	生活機能向上連携加算(Ⅰ)	1,000 円		1 回当たり
	生活機能向上連携加算(Ⅱ)	2,000 円		1 回当たり
	口 腔 連 携 強 化 加 算	500 円		1回当たり
	介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の 18.2%×10 円		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)

※ 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。当事業所は特定事業所加算Ⅱ(10%)を加算いたします。 ※ 緊急時訪問介護加算は、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介護支援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計
--

画にない指定訪問介護(身体介護)を行った場合に加算します。

- ※ 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、自ら指定訪問介護を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。
- ※ 生活機能向上連携加算(Ⅰ)は、訪問リハビリテーション若しくは通所リハビリテーションを実施している事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設(原則として許可病床数200床未満のものに限る)の理学療法士等からの助言を受けることができる体制を構築し、助言を受けたうえで、サービス提供責任者が生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成(変更)する②当該理学療法士等は、通所リハビリテーション等のサービス提供の場又はICTを活用した動画等により、利用者の状態を把握したうえで助言を行うことを定期的に行う場合に加算します。
- ※ 生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、訪問リハビリテーション事業所、通所リハビリテーション事業所又はリハビリテーションを実施している医療提供施設(原則として許可病床数200床未満のものに限る)の理学療法士等が指定訪問リハビリテーション、通所リハビリテーション等の一環として利用者の居宅を訪問する際にサービス提供責任者が同行する等により、当該医師等と利用者の身体の状態等の評価を共同して行い、かつ、生活機能の向上を目的とした訪問介護計画を作成した場合であって、当該医師等と連携し、当該訪問計画に基づく指定訪問介護を行った場合に加算します。
- ※ 口腔連携強化加算は、事業所の介護職員が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、当該評価を情報提供した場合に、1月に1回に限り所定単位数を加算します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員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。

- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合)上記に係る利用料は、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居宅介護サービス費の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

◇ 保険給付として不適切な事例への対応について

- (1)利用者が不在の時にはサービスの提供はできません。
- (2)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

4 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 日頃に利用者あてにお届けします。
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 25 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)利用者指定口座からの自動振替 (イ)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。

5 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ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。

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、必要な援助を行います。
- (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、指定訪問介護の目標、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「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」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「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「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。
- (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。実際の提供にあたっては、利用者の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。

虐待防止に関する責任者	常務理事 新明 和典
-------------	------------

- (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) 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 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ドライン」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。
② 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ぬ。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ぬ。 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。)
--	--

9 非常災害対策について

事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、常に関係機関と連携を密にし、必要な措置を講じます。

10 緊急時の対応について

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。

医療機関名		主治医名	
所在地		連絡先	

家族等連絡先	氏名：	続柄	
所在地		連絡先	

事業所	多度津町社会福祉協議会		
所在地	香川県仲多度郡多度津町西港町127番地1		
連絡先	0877-32-8501	対応可能時間：8時30分～17時15分	

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問介護の提供により事故が発生した場合は、市町、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。

また、利用者に対する指定訪問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。

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	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	対人、対物、対人見舞い費用、経済的損害、人格権侵害 他

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

指定訪問介護の提供にあたっては、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。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者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居宅介護支援事業者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居宅介護支援事業者に送付します。

15 サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は完結の日から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。

16 サービス利用にあたっての禁止事項について

- (1) 事業所の職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ、誹謗中傷などの迷惑行為。
- (2) 利用者もしくはその家族等からの金銭又は物品、飲食の授受。
- (3) パワーハラスメント・セクシャルハラスメントなどの行為。
- (4) 上記のハラスメントなどの迷惑行為により、健全な信頼関係を築くことができないと判断した場合は、サービス提供の中止や契約の解除をすることもあります。

17 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。

18 指定訪問介護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、あなたの居宅サービス計画に沿って、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 _____ (連絡先: 0877-32-8501)

- (2) 提供予定の指定訪問介護の内容と利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)については、別添「利用者負担の費用目安」(訪問介護)をご参照ください。

・あなたの負担割合は(_____)割です。

※ 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。

19 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情、相談の受付

提供した指定訪問介護サービスに係る利用者、家族からの苦情及び相談を受け付けるための窓口、苦情解決第三者委員を下記のとおり設置します。

【多度津町社会福祉協議会 の苦情、相談窓口】	香川県仲多度郡多度津町西港町 127 番地 1 電話番号 0877-32-8501 FAX 0877-32-8524 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み) 苦情解決責任者 事務局長 藤原 安江 苦情受付担当者 訪問介護管理者 真鍋 恵民
【多度津町社会福祉協議会 の苦情解決第三者委員】	町社協では、第三者委員2名を選任し、地域住民の立場から本事業所のサービス等に対する意見等をいただいております。利用者は、本事業所への苦情やご意見を、第三者委員に相談することもできます。

(2) 行政機関及びその他の苦情受付機関

【多度津町の苦情、相談窓口】	香川県仲多度郡多度津町栄町3丁目3番 95 号 電話番号 0877-33-4488 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み)
【香川県国民健康保険団体連合会 の苦情、相談窓口】	香川県高松市福岡町2丁目3番2号 電話番号 087-822-7453 受付時間 9:00～17:00(土日祝は休み)

20 重要事項説明の年月日

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

上記内容について、規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	香川県仲多度郡多度津町西港町 127 番地1
	法人名	社会福祉法人 多度津町社会福祉協議会
	代表者名	会長 岡 敦 憲 印
	事業所名	多度津町社会福祉協議会
	説明者氏名	印

事業者から上記内容の説明を受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住 所	
	氏 名	印

上記署名は_____（ ）が代行いたしました。

代理人	住 所	
	氏 名	印