

重要事項説明書 (指定特定施設入居者生活介護＋短期利用サービス)

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている特定施設入居者生活介護サービス（短期利用特定施設入居者生活介護サービス）について、契約を締結する前に知っ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、「枚方市指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成 25 年枚方市条例第 48 号）」の規定に基づき、指定（短期利用）特定施設入居者生活介護サービス又は外部サービス利用型特定施設入居者生活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 指定特定施設入居者生活介護サービス及び短期利用特定施設入居者生活介護サービスを提供する事業者

事業主体の名称	社会福祉四天王寺福祉事業団	
事業主体の代表者の氏名及び職名	理事長 南谷 恵敬	
事業主体（法人）の主たる事務所の所在地 （連絡先及び電話番号等）	事業主体（法人）の主たる事務所の所在地	大阪府大阪市天王寺区四天王寺 1 丁目 11 番 18 号
	電話番号	06-6771-7971
	FAX 番号	06-6771-8961
	ホームページアドレス	http://www.shitennoji-fukushi.jp
事業主体の設立年月日	昭和 8 年 5 月 30 日	

2 利用者に対する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

事業所名称	養護老人ホーム四天王寺松風荘
介護保険指定事業所番号	大阪府指定 2772403552
事業所所在地	大阪府枚方市星丘 3 丁目 17 番 1 号
連絡先相談担当者名	電話：072-848-2441 FAX：072-848-2443 生活相談員：古澤 仁
入居定員	要介護者 29 名 要支援者 1 名 合計 30 名
居室数	28 室

(2) 受託居宅サービス事業者等

居宅サービス名	訪問介護
事業者名	社会福祉法人四天王寺福祉事業団
事業所名	四天王寺松風荘ヘルパーセンター
事業所所在地	大阪府枚方市星丘 3 丁目 17 番 1 号
委託の内容	指定訪問介護・介護予防訪問介護

居宅サービス名	通所介護
事業者名	社会福祉法人大阪府母子寡婦福祉連合会
事業所名	枚方市立総合福祉会館デイサービスセンター
事業所所在地	大阪府枚方市新町2丁目1番35号
委託の内容	指定通所介護・介護予防通所介護
居宅サービス名	在宅支援事業
事業者名	株式会社ウィズ
事業所所在地	東大阪市長田東3-2-2
委託の内容	福祉用具貸与

(3) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	この事業所において、要介護状態又は要支援状態にあるご利用者に対し、日常生活介護、相談援助、健康管理など、ご利用者の能力に応じ、自立した日常生活を営むことが出来るよう、適正なサービスを提供することを目的と致します。
運営の方針	事業の実施に当たっては、ご利用者又はその家族と充分協議した上で、介護サービス計画を作成し受託居宅サービス事業者と綿密な連携を図り、ご利用者主体の適切かつ円滑にサービスが提供されるように努めるものと致します。

(4) 事業所の職員体制

管理者	(氏名) 施設長 石田 修二
-----	----------------

職	職務内容	人員数
管理者	管理者は、従業者及び実施状況の把握その他業務の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定される指定特定施設入居者生活介護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。	常勤 1名 訪問介護管理者と兼務
計画作成担当者	計画作成担当者は、利用者又は家族の希望、利用者について把握された解決すべき課題に基づき、他の特定施設従業者と協議の上、サービスの目標、サービスの内容等を盛り込んだサービス計画を作成する。	常勤 2名 内、2名 介護職員と兼務
生活相談員	生活相談員は、利用者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、利用者の社会生活に必要な支援を行う。	常勤 1名
看護職員	看護職員は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置を講ずるものとする。	常勤 1名
介護職員	介護職員は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行う。	常勤 17名 非常勤 2名 内、2名 計画作成担当者 と兼務
機能訓練指導員	機能訓練指導員は、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う。	非常勤 1名
事務職員	必要な事務を行う。	非常勤 2名

3 提供するサービス内容及び費用について

(1) サービス内容

サービス区分と種類	内容
特定施設入居者生活介護計画（短期利用特定施設入居者生活介護計画）の作成	<p>＜特定施設入居者生活介護＞</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 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特定施設入居者生活介護計画を作成します。 2 特定施設入居者生活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 特定施設入居者生活介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、特定施設入居者生活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、特定施設入居者生活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。 <p>＜短期利用特定施設入居者生活介護＞</p> <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短期利用特定施設入居者生活介護計画を作成します。 2 短期利用特定施設入居者生活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 短期利用特定施設入居者生活介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、短期利用特定施設入居者生活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、短期利用特定施設入居者生活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。
食事	利用者ごとの栄養状態を定期的に把握し、個々の利用者の栄養状態に応じた栄養管理を行い、摂食・嚥下機能その他の利用者の身体状況に配慮した適切な食事を提供します。
入浴	入浴（一般浴・介助浴・清拭）週2回。 ご利用者の状態に合わせた入浴方法で入浴していただきます。
排せつ	ご利用者の状態に合わせた方法で排泄介助をさせていただきます。
離床、着替え、整容等の日常生活上の世話	<ol style="list-style-type: none"> 1 寝たきり防止のため、出来る限り離床に配慮します。 2 生活リズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。

	3 個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が行われるよう援助をします。
機能訓練	機能訓練指導員により入所者及び短期利用者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下防止に努めます。
健康管理	1 看護職員により入所者及び短期利用者の状況に応じて適切な措置を講じます。 2 外部の医療機関に通院する場合は、その介助について出来る限り配慮します。
レクリエーション等	ご利用者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。 利用料金：材料代、交通費等の実費をいただくことがあります。
相談及び援助	入所者及び短期利用者とその家族からの相談に応じます。

(2) 特定施設入居者生活介護及び短期利用特定施設入居者生活介護従業者の禁止行為

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

(1) 外部サービス利用型特定施設入居者生活介護の利用料

区分	基本単位	利用料	利用者負担額			
			1割負担	2割負担	3割負担	
外部特定施設生活介護	83	867	87	173	260	
訪問介護 (身体介護)	15分未満	96	1,003円	100円	201円	301円
	15分以上30分未満	193	2,017円	202円	403円	605円
	30分以上45分未満	262	2,738円	274円	548円	821円
	45分以上1時間未満	349	3,647円	365円	729円	1,094円
	1時間以上 1時間15分未満	436	4,556円	456円	911円	1,367円
	1時間15分以上 1時間30分未満	523	5,465円	547円	1,093円	1,640円
訪問介護 (生活援助)	15分未満	49	512円	51円	102円	154円
	15分以上30分未満	96	1,003円	100円	201円	301円
	30分以上45分未満	145	1,515円	152円	303円	455円
	45分以上1時間未満	194	2,027円	203円	405円	608円
	1時間以上 1時間15分未満	219	2,289円	229円	458円	687円
	1時間15分以上 1時間30分未満	262	2,738円	274円	548円	821円
通所介護	要介護1	487	5,089円	509円	1,018円	1,527円
	要介護2	576	6,019円	602円	1,204円	1,806円
	要介護3	665	6,949円	695円	1,390円	2,085円
	要介護4	752	7,858円	786円	1,572円	2,358円
	要介護5	842	8,799円	880円	1,760円	2,640円

(2) 短期利用特定施設入居者生活介護の利用料

区分・要介護度		基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
者 (短期利用) 特定施設入居 生活介護費	要介護1	538	5,622円	563円	1,125円	1,688円
	要介護2	604	6,312円	631円	1,262円	1,894円
	要介護3	674	7,043円	705円	1,410円	2,113円
	要介護4	738	7,712円	771円	1,542円	2,314円
	要介護5	807	8,433円	844円	1,688円	2,530円

(注) 短期利用特定施設入居者生活介護の利用については、介護保険給付の支給限度額を超えてサービスを利用する場合は、超えた額の全額をご負担いただくこととなりますのでご注意ください。

※ 身体拘束廃止に向けての取り組みとして、身体拘束適正化の指針整備や適正化委員会の開催、定期的な職員研修の実施などを行っていない場合は、上記金額の90/100となります。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

加算	基本単位	利用料	利用者負担			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
サービス提供体制強化加算(Ⅰ) イ	22	230円	23円	46円	69円	1日につき
介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数 の 82/1000	左記の単 位数×地 域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3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)
介護職員等特定処遇改善加算 (Ⅰ)	所定単位数 の 18/1000	左記の単 位数×地 域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3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 算を除く
介護職員等ベースアップ等支援 加算	所定単位数 の 15/1000	左記の単 位数×地 域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3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、介護職員等特定処 遇改善加算を除く

※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た事業所が、利用者に対して特定施設入居者生活介護を行った場合に算定します。

※ 介護職員等特定処遇改善加算及び介護職員処遇改善加算は、介護職員等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。介護職員等特定処遇改善加算及び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。

※ 地域区分別の単価(5級地 10.45円)を含んでいます。

※ (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等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

4 その他費用について

① 理美容代	カット1,500円、顔そり600円、カット+顔そり1,800円
② その他	日常生活において通常必要となる経費であって、利用者負担が適当と認められるもの（利用者の希望により提供する日常生活上必要な身の回り品など）について、費用の実費をいただきます。

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	<p>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。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
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	<p>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）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い</p> <p>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。</p>

※ 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。

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、「特定施設入居者生活介護計画」又は「短期利用特定施設入居者生活介護計画」を作成します。なお、作成した「特定施設入居者生活介護計画」又は「短期利用特定施設入居者生活計画」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「特定施設入居者生活介護計画」又は「短期利用特定施設入居者生活介護計画」に基づいて行います。なお、「特定施設入居者生活介護計画」又は「短期利用特定施設入居者生活介護計画」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) (短期利用) 特定施設入居者生活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十分な配慮を行います。

7 利用者が介護居室又は一時介護室に移る場合の条件及び手続き

入居者は、次のような場合に介護専用居室及び一時介護室に入居し、事業の提供を受けることができるものとします。

- (1) 要介護認定の結果、要介護及び要支援の判定が行われ、利用者が介護専用居室への入居を希望した場合
- (2) 利用者の心身の状況により、管理者が当該利用者を一時介護室において介護することが必要と判断し、利用者の同意を得た場合
- (3) その他入居契約書及び重要事項説明書に定める場合

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、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	施設長 石田 修二
-------------	-----------

- (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) 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。

9 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、次に掲げることにより留意して、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。

10 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>① 事業者は、利用者又はその家族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ダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>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又は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>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。</p> <p>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>
<p>② 個人情報の保護について</p>	<p>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。</p> <p>② 事業者は、利用者又は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>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。）</p>

11 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。

<p>【家族等緊急連絡先】</p>	<p>氏 名 住所 電話 番号 携 帯 電 話 勤 務 先</p> <p style="text-align: right;">続柄</p>
<p>【主治医】</p>	<p>医療機関名 氏 名 電 話 番 号</p>

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する（短期利用）指定特定施設入居者生活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。

また、利用者に対する（短期利用）指定特定施設入居者生活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（保険者）の窓口】 枚方市役所 <u>健康福祉部</u> <u>福祉指導監査課</u>	所在地 枚方市大垣内町2丁目1-20 電話番号 072-841-1468（直通） ファックス番号 072-841-1322（直通） 受付時間 9：00～17：30（土日祝は休み）
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 養護老人ホーム四天王寺松風荘 所在地 大阪府枚方市星丘3丁目17番1号 電話番号 06-6771-7971 担当介護支援専門員

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保
保険名	介護保険・社会福祉事業者総合保険
補償の概要	身体損害賠償・財物損害賠償

13 心身の状況の把握

（短期利用）特定施設入居者生活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 （短期利用）特定施設入居者生活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（短期利用）特定施設入居者生活介護計画の写しを、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等に送付します。（短期利用のみ）

15 サービス提供の記録

- ① （短期利用）特定施設入居者生活介護を提供した際には、提供した具体的なサービス内容等の記録を行うこととし、その記録はサービスを提供した日から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 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：（ 矢野 仁洋 ）

- 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 10月・3月）

17 衛生管理等

- ① （短期利用）特定施設入居者生活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 （短期利用）特定施設入居者生活介護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必要な措置を講じます。
- 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。

18 （短期利用）特定施設入居者生活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) 提供予定の（短期利用）特定施設入居者生活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）

日数	基本利用料	サービス内容						介護保険適用の有無	利用料	利用者負担額
		外部特定施設生活介護	訪問介護（身体介護）	通所介護	サービス提供体制加算（Ⅰ）	介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）			
1日	要介護1	円	円	円	円	円	円	○	円	円
1か月（30日）または1日当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額									円	円

その他の費用

① 理美容代	重要事項説明書4-①記載のとおりです。
② その他	重要事項説明書4-②記載のとおりです。

- (1) 1か月(30日)当りのお支払い額(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

(訪問介護を1日〇回、通所介護を週に〇回、理美容1回利用で想定)

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か月以内とします。

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 窓口で受けた苦情については、受付けた担当者が苦情受付票に「苦情の内容・希望」等を記載し、その場で対応可能なものであっても必ず責任者に連絡し、処理内容を決定し連絡いたします。また施設で委嘱した第三者委員(苦情申出人が希望されない場合を除く)に報告いたします。
 - ② 苦情解決責任者は誠意をもって話し合い、解決に努めます。苦情申出人は第三者委員の助言や立会いを求めることができます。
 - ③ 当事業所で解決できない苦情は苦情窓口一覧記載の窓口申し出ることが出来ます。

- 1 **苦情受付窓口** **社会福祉法人 四天王寺福祉事業団**
特定施設入居者生活介護事業所 四天王寺松風荘 苦情相談受付係
電話(直) 072-848-2441・FAX 072-848-2443
- 2 **受付時間** **毎週 月曜日～金曜日(祝日は除く) 9:00～17:30**
- 3 **苦情受付責任者** **施設長 石田 修二**
- 4 **苦情受付担当者** **支援長 王 宝喜 小田 雄一**
- 5 **第三者医院** **笠原 幸子(大学教授)**
鳥海 直美(大学講師)
三好 正明(自治会長)

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 社会福祉法人四天王寺福祉事業団 養護老人ホーム四天王寺松風荘	所在地 枚方市星丘3丁目17番1号 電話番号 072-848-2441 ファックス番号 072-848-2443 受付時間 9:00～17:30
【市町村(保険者)の窓口】 枚方市役所 健康福祉部 地域健康福祉室 長寿・介護保険担当	所在地 枚方市大垣内町2丁目1-20 電話番号 072-841-1460(直通) ファックス番号 072-844-0315(直通) 受付時間 9:00～17:30(土日祝は休み)
【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1丁目3-8 電話番号 06-6949-5418 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

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、「枚方市指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成 25 年枚方市条例第 48 号）」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	大阪府枚方市星丘 3 丁目 17 番 1 号	
	法人名	社会福祉法人四天王寺福祉事業団	
	事業所名	養護老人ホーム 四天王寺松風荘	印
	管理者	施設長 石田 修二	
	説明者氏名		

上記内容の説明を事業者から確かに受け、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		

代理人	住所		
	氏名		

介護サービス等の一覧表

介護を行う場所	(自 立)		(要支援1～2、 要介護1～5区分)		～	(要支援1～2、 要介護1～5区分)	
	一時金及び 月額利用料 に含むサー ビス	別途利用 料金を徴 収した上 で実施す るサービ ス	介護保険給 付、一時金 及び月額利 用料に含む サービス	別途利用 料金を徴 収した上 で実施す るサービ ス		介護保険給 付、一時金及 び月額利用 料 に 含 む サービス	別途利用 料金を徴 収した上 で実施す るサービ ス
介護サービス ○巡回 ・昼間 ～ ・夜間 ～ ○食事介助 ○排せつ ・排せつ介助 ・おむつ交換 ・おむつ代 ○入浴等 ・清しき ・一般浴介助 ・特浴介助 ○身辺介助 ・体位変換 ・居室からの移動 ・衣類の着脱 ・身だしなみ介助 ○機能訓練 ○通院の介助 ・協力医療機関への通 院介助 ・協力医療機関以外へ の通院介助 ○緊急時対応 ・ナースコール							
生活サービス ○生活サービス ・居室清掃 ・リネン交換 ・日常の洗濯 ○食事 ・居室配膳・下膳 ・入居者のし好に応じ た特別な食事 ・おやつ ○理美容サービス							

	(自 立)		(要支援1～2、 要介護1～5区分)		～	(要支援1～2、 要介護1～5区分)	
介護を行う場所							
	一時金及び 月額利用料 に含むサー ビス	別途利用 料金を徴 収した上 で実施す るサービ ス	介護保険給 付、一時金 及び月額利 用料に含む サービス	別途利用 料金を徴 収した上 で実施す るサービ ス		介護保険給 付、一時金及 び月額利用 料 に 含 む サービス	別途利用 料金を徴 収した上 で実施す るサービ ス
○代行 ・買物 (通常の利用区域) (通常の利用区域以外) ・役所手続 ・金銭・貯金管理							
健康管理サービス ・定期健康診断 ・健康相談 ・生活指導・栄養指導 ・服薬支援 ・生活リズムの記録 (排便、睡眠等)							
入退院時及び入院中の サービス ・医療費 ・移送サービス ・入退院時の同行 (協力医療機関) (協力医療機関以外) ・入院中の洗濯物交換・ 買物 ・入院中の見舞い訪問							
その他のサービス							

- * 自立、要支援及び要介護状態区分に応じて介護サービス等の一覧表を作成する。自立、要支援1～2、要介護1～5と区分した場合は8区分となるが、一覧表をわかりやすくする観点から、一覧表上サービス内容が同じ表現である場合等は、適宜、複数の区分をまとめることとして差し支えない。
- * 上記サービスの項目については、少なくとも記載すべき事項を挙げており、ホームのサービス提供の状況に応じ、適宜、項目の順序の変更、項目の追加等を行って差し支えない。
- * 記入に当たっては、回数及び費用負担を明らかにする。
- * 「その他サービス」欄は、上記以外のサービスを必要に応じて記入する。