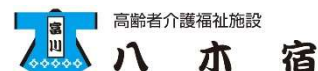


重要事項説明書 (指定短期入所生活介護)



1 指定短期入所生活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 富川
代表者氏名	代表取締役 長谷川 友彦
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	栃木県足利市福居町180番地1 電話番号 0284-73-5660 FAX番号 0284-73-5668
法人設立年月日	平成17年11月29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) 事業所の所在地等

事業所名称	八木宿ショートステイ
介護保険指定 事業所番号	栃木県 0970201588
事業所所在地	栃木県足利市福居町180番地1
連絡先 相談担当者名	電話番号 0284-73-5660 FAX番号 0284-73-5668 施設長 大川 久美枝
通常の送迎 の実施地域	足利市、佐野市(栃木県)、桐生市、みどり市、太田市、館林市、邑楽町、 大泉町、千代田町、明和町(群馬県)
利用定員	20名(ユニット数は2ユニット、ユニットごとの入居定員は10名)

*第三者評価機関による評価 当該事業所における第三者評価機関による評価の実施状況 無

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社富川が開設する高齢者介護保険施設八木宿(以下「施設」という。)が行う指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護事業(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、施設で指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護の提供にあたる従業者(以下「従業者」という。)が、要介護状態又は要支援状態にある高齢者(以下「要介護者等」という。)に対し、適正な指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護を提供することを目的とする。
運営の方針	指定短期入所生活介護提供に当たって、要介護者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた日常生活を営むことができるよう、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、要介護者の心身機能維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、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する。

(3) 事業所の職員体制

管理者	施設長 大川 久美枝（看護師）
-----	-----------------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1 従業者の管理及び利用申込に係る調整、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 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。 3 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短期入所生活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。 4 利用者へ短期入所生活介護計画を交付します。 5 短期入所生活介護の実施状況の把握及び短期入所生活介護計画の変更を行います。 	常勤 1名
医師	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者の健康管理や療養上の指導を行います。 	1名以上
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、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の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、短期入所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。 	1名以上
看護師・ 准看護師 (看護職員)	<ol style="list-style-type: none"> 1 サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2 利用者の健康管理や静養のための必要な措置を行います。 3 利用者の病状が急変した場合等に、医師の指示を受けて、必要な看護を行います。 	3名以上 内、1名 機能訓練指導員と兼務
介護職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 短期入所生活介護計画に基づき、生活面での積極性を向上させる観点から利用者の心身に合った日常生活上の世話を適切に行います。 	7名以上
機能訓練 指導員	<ol style="list-style-type: none"> 1 短期入所生活介護計画に基づき、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。 	1名以上 看護職員と兼務
栄養士	<ol style="list-style-type: none"> 1 適切な栄養管理を行います。 	1名以上
調理員	<ol style="list-style-type: none"> 1 食事の調理を行います。 	1名以上
事務職員	<ol style="list-style-type: none"> 1 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。 	適宜

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
短期入所生活介護計画の作成		<p>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入所生活介護計画を作成します。</p> <p>2 短期入所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。</p> <p>3 短期入所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、短期入所生活介護計画書を利用者に交付します。</p> <p>4 それぞれの利用者について、短期入所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>
利用者居宅への送迎		<p>事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。</p> <p>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。</p>
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。
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	1週間に2回以上、事前に健康管理を行い、適切な方法で入浴の提供又は清拭(身体を拭く)、洗髪などを行います。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、自立支援を踏まえ、トイレ誘導や排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助等	介助が必要な利用者に対して、1日の生活の流れに沿って、離床、着替え、整容、その他日常生活の介助を適切に行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、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。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	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います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

(2)短期入所生活介護従業者の禁止行為

短期入所生活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

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	
平 型	個	要介護1	746	7,460円	746円	1,492円	2,238円
		要介護2	815	8,150円	815円	1,630円	2,445円
		要介護3	891	8,910円	891円	1,782円	2,673円
		要介護4	959	9,590円	959円	1,918円	2,877円
		要介護5	1028	10,280円	1,028円	2,056円	3,084円

(4)連続61日以上短期入所生活介護を行った場合(介護保険を適用する場合)について

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	
平 型	個	要介護1	670	6,700円	670円	1,340円	2,010円
		要介護2	740	7,400円	740円	1,480円	2,220円
		要介護3	815	8,150円	815円	1,630円	2,445円
		要介護4	886	8,860円	886円	1,772円	2,658円
		要介護5	955	9,550円	955円	1,910円	2,865円

- ※ 夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準を満たさない場合は、上記金額の97/100となります。
- ※ ユニット型においては、ユニットごとに常勤のユニットリーダーを配置し、日中はユニットごとに常時1人以上の介護職員又は看護職員を配置していない場合は、上記金額の97/100となります。
- ※ 連続して30日を超えて当事業所に入所された場合、連続30日を超えた日から1日につき利用料が300円(利用者負担:1割30円、2割60円、3割90円)減算されます。
- ※ 身体的拘束廃止に向けての取り組みとして、身体的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99/100となります。
- ※ 虐待防止に向けての取り組みとして、高齢者虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的には開催していない、高齢者虐待防止のための指針を整備していない、高齢者虐待防止のための年1回以上の研修を実施していない又は高齢者虐待防止措置を適正に実施するための担当者を置いていない事実が生じた場合は、上記金額の99/100となります。
- ※ 業務継続に向けての取り組みとして、感染症若しくは災害のいずれか又は両方の業務継続計画が未策定の場合、かつ、当該業務継続計画に従い必要な措置が講じられていない場合、上記金額の99/100となります。

(5)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	
看護体制加算(Ⅰ)	4	40円	4円	8円	12円	1日につき
夜勤職員配置加算(Ⅱ)	18	180円	18円	36円	54円	1日につき
送迎加算	184	1,840 円	184円	368円	552円	送迎を行った場合(片道につき)
緊急短期入所受入加算	90	900円	90円	180円	270円	1日につき(7日間を限定)
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	10	100円	10円	20円	30円	1月につき
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	22	220円	22円	44円	66円	1日につき
介護職員等処遇改善加(Ⅳ)	所定単位数[※] の 9/1000	左記の単位数×地域区分 10円	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割	・1月につき ・[※所定単位数] 基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数

- ※ 看護体制加算は、看護職員の体制について人員配置基準を上回る体制をとっている場合に算定します。
- ※ 夜勤職員配置加算は、夜間及び深夜の時間帯について手厚い人員体制をとっている場合に算定します。
- ※ 送迎加算は、利用者の心身の状態、家族等の事情等からみて送迎が必要と認められる利用者に対して送迎を行った場合に算定します。
- ※ 緊急短期入所受入加算は、居宅サービス計画において計画的に位置づけられていない指定短期入所生活介護を緊急に行った場合に、7日間を限度として算定します。また、利用者の日常生活上の世話をを行う家族の疾病等やむを得ない事情がある場合は14日間を限度とします。
- ※ 生産性向上推進体制加算は、介護職員の処遇改善を進めることに加え、介護ロボットやICT等のテクノロジーの導入等により、介護サービスの質を確保するとともに、職員の負担軽減に資する生産性向上の取組をしている場合に算定します。
- ※ 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、利用者に対して短期入所生活介護を行った場合に算定します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、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組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、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(その他地域10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 その他の費用について

① 送迎費	利用者の居宅が、通常の送迎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。	
	利用予定の前々日にご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	利用予定の前日にご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	利用予定の当日までご連絡のない場合	利用者負担金の100%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。		
③ 食費	1日につき1,650円。 (ただし、朝食450円、昼食550円、夕食650円とし、1食単位で費用の支払いを受けるものとします。) また、利用者の希望により特別な食事を提供した場合は、費用の実費をいただきます。(1食当り 食材料費及び調理コスト) 運営規程の定めに基づくもの。	
④ 滞在費	ユニット型個室2,066円(1日当り)	
⑤ 理美容代	理美容1,500円(1回当り)*顔剃り500円追加	
⑥レクリエーション代	材料費(実費)	
⑦ 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 お支払いの確認をされましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡しますので、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。)</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、「短期入所生活介護計画」を作成します。なお、作成した「短期入所生活介護計画」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いたします
- (4) サービス提供は「短期入所生活介護計画」に基づいて行います。なお、「短期入所生活介護計画」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) 短期入所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 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	施設長 大川 久美枝
-------------	------------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 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。
- (5) サービス提供中に、当該事業所授業者又は養護者（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、これを市町村に通知します。

8 身体的拘束等について

事業者は、原則として利用者に対して身体的拘束等を行いません。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、以下の(1)～(3)の要件をすべて満たすときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様及び時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、5年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、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。

- (2) 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- (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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

9 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	<ul style="list-style-type: none">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「従業員」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。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、その秘密を保持すべき旨を、従業員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	<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。

【家族等緊急連絡先】	氏名	続柄
	住所	
	電話番号	
	携帯電話	
	勤務先	
【主治医】	医療機関名	
	氏名	
	電話番号	

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定短期入所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、利用者に対する指定短期入所生活介護の提供又は送迎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】 足利市役所 健康福祉部 元気高齢課	所在地 栃木県足利市本城 2145 番地 電話番号 0284-20-2136 (直通) ファックス番号 0284-20-1456 受付時間 9:00~16:30(土日祝は休み)
【居宅介護支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の損害賠償保険及び自動車保険（自賠責保険・任意保険）に加入しています。

損害賠償 責任保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保険名	超ビジネス保険（事業活動包括保険）
	補償の概要	賠償責任に関する補償
自動車保険	保険会社名	東京海上日動火災保険株式会社
	保険名	自動車保険
	補償の概要	自動車の事故、賠償責任に関する補償

12 心身の状況の把握

短期入所生活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 短期入所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「短期入所生活介護計画」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に送付します。

14 サービス提供の記録

- ① 指定短期入所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。

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:(生活相談員:坂本 勉)
- 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 4月・10月) 天候等により変更になる場合もあります。
- ④ ③の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

16 衛生管理等

- (1)短期入所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)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。
- (3)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。
 - ①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、従業員に周知徹底しています。
 - ②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。
 - ③従業員に対し、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短期入所生活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) 従業員に対し、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 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保等

業務の効率化、介護サービスの質の向上その他の生産性の向上に資する取組の促進を図るため、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会を定期的開催します。

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 担当者は苦情等が確認された場合は、利用者の状況を詳細に把握する為に、状況の聞き取りや事情の確認を行い、責任者に報告を行います。
 - ② 責任者は、従業員等に事実関係の確認を行います。
 - ③ 担当者は把握した状況について従業員とともに検討を行い、対応を決定します。
 - ④ 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ともに、利用者及び家族へ対応方法を含めた結果報告を行います。
 - ⑤ 担当者は、苦情等受付から解決、改善までの経緯と結果について書面により記録をします。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称) 苦情申立窓口	所在地 栃木県足利市福居町180番地1 電話番号 0284-73-5660 ファックス番号 0284-73-5668 受付時間 9:00~18:00(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 足利市役所 健康福祉部 元気高齢課	所在地 栃木県足利市本城2145番地 電話番号 0284-20-2136(直通) ファックス番号 0284-20-1456 受付時間 9:00~17:30(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 佐野市役所 いきいき高齢課	所在地 栃木県佐野市高砂町1番地 電話番号 0283-20-3021(直通) ファックス番号 0283-21-3254 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 桐生市役所 健康長寿課	所在地 群馬県桐生市織姫町1番1号 電話番号 0277-44-8217(直通) ファックス番号 0277-45-2940 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 太田市役所 介護サービス課	所在地 群馬県太田市浜町2番35号 電話番号 0276-47-1856(直通) ファックス番号 0276-47-1889 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)

【市町村(保険者)の窓口】 館林市役所 介護保険課	所在地 群馬県館林市城1番1号 電話番号 0276-47-5132(直通) ファックス番号 0276-72-3297(代表) 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 邑楽町役場 福祉介護課	所在地 群馬県邑楽郡邑楽町大字中野2570番地1 電話番号 0276-47-5021(直通) ファックス番号 0276-88-3247 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 大泉町役場 介護高齢課	所在地 群馬県邑楽郡大泉町日の出55番1号 電話番号 0276-62-2121(直通) ファックス番号 0276-63-3921 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 千代田町役場 保険福祉課	所在地 群馬県邑楽郡千代田町大字赤岩1895-1 電話番号 0276-86-7000(直通) ファックス番号 0276-86-4591 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【市町村(保険者)の窓口】 明和町役場 介護福祉課	所在地 群馬県邑楽郡明和町新里250番地1 電話番号 0276-84-3111(代表) ファックス番号 0276-84-3114 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
【公的団体の窓口】 栃木県国民健康保険団体連合会	所在地 栃木県宇都宮市本町3番9号 電話番号 028-643-2220 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、指定短期入所生活介護の提供にあたり、利用者に説明を行いました。

業 者	所在地	栃木県足利市福居町180番地1
	法人名	株式会社 富川
	代表者名	代表取締役 長谷川 友彦 ㊞
	事業所名	八木宿ショートステイ
	説明者氏名	

私は、本書面に基づいて事業所から指定短期入所生活介護の重要事項の説明および当該重要事項説明書の交付を受け、その内容について同意しました。

利用者	住所	
	氏名	㊞
代理人	住所	
	氏名	㊞
	続柄	