

重要事項説明書

介護予防型通所サービス

2024. 4. 1 住之江 D

医療法人 銀嶺会

重要事項説明書（介護予防型通所サービス）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定介護予防型通所サービスについて、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、「大阪市通所型サービス（第1号通所事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」の規定に基づき、指定介護予防型通所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 指定介護予防型通所サービスを提供する事業者について

事業者名称	医療法人 銀嶺会
代表者氏名	理事長 土田 耕正
本社所在(連絡先及び電話番号等)	大阪市住吉区我孫子西二丁目2番20号 06-6608-0119
法人設立年月日	平成23年6年6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	リハビリディサービス大きな手・住之江
介護保険指定事業者番号	大阪市指定 2775902444
事業所所在地	大阪市住之江区西住之江3丁目4番11号
連絡先 相談担当者名	06-6673-4119 河崎 徹
事業所の通常の事業の実施地域	大阪市住之江区、住吉区
利用定員	1日27名

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	事業所の生活相談員及び、介護職員、機能訓練指導員、看護職員が、要支援状態の利用者に対し、適切な指定介護予防型通所サービスを提供することを目的とする。
運営の方針	要支援状態の利用者に可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の回復を図りもって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月曜日～土曜日（祝日は営業） ※12/31～1/2は除く
営業時間	8時30分～17時30分

(4) サービス提供時間

サービス提供日	月曜日～土曜日（祝日は営業） ※12/31～1/2は除く
サービス提供時間	9時00分～16時00分

(5) 事業所の職員体制

管理者	河崎 徹
-----	------

職	職務内容	人員数
管理者	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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介護予防型通所サービス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。</p> <p>4 利用者へ介護予防型通所サービス計画を交付します。</p> <p>5 指定介護予防型通所サービスの実施状況の把握及び介護予防型通所サービス計画の変更を行います。</p>	常勤 1名
生活相談員	<p>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等を行います。</p> <p>2 それぞれの利用者について、介護予防型通所サービス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>	常勤 1名以上
看護師・准看護師(看護職員)	<p>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。</p> <p>2 利用者の静養のための必要な措置を行います。</p> <p>3 利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。</p>	非常勤 1名以上
介護職員	1 介護予防型通所サービス計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	常勤 4名以上
機能訓練指導員	1 介護予防型通所サービス計画に基づき、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。	常勤 1名以上

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	
介護予防型通所サービス計画の作成等	<p>1 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成した介護予防サービス計画（ケアプラン）等に基づき、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介護予防型通所サービス計画を作成します。</p> <p>2 介護予防型通所サービス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。また、計画を作成した際は、利用者に交付します。</p> <p>3 指定介護予防型通所サービスの提供に当たっては、利用者またはその家族に対し、サービスの提供方法について、理解しやすいように説明します。</p> <p>4 指定介護予防型通所サービスの事業者は、計画に基づくサービスの提供の開始から、少なくとも1月に1回は、利用者の状況やサービスの提供状況について、介護予防サービス計画等を作成した介護予防支援事業者等に報告します。</p> <p>5 介護予防型通所サービス計画に基づくサービスの提供の開始時から、当該介護予防型通所サービス計画に記載したサービスの提供を行う期間が終了するまでに、少なくとも1回は、当該介護予防型通所サービス計画の実施状況の把握（「モニタリング」という。）を行います。</p> <p>6 上記のモニタリングの結果を踏まえ、必要に応じて介護予防型通所サービス計画の変更を行います。</p>	
利用者居宅への送迎	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。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。	
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	入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、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。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。
	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	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	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。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械・器具等を使用した訓練を行います。
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。
★ 1 特別なサービス（利用者に対するアセスメントの結果、必要と認められる場合に提供します。）	運動器機能向上 注）1	利用者の運動器機能の向上を目的として、心身の状態の維持改善のため、長期目標（概ね3か月程度）及び短期目標（概ね1ヶ月程度）を設定し、個別に運動機能向上計画を策定し、これに基づいたサービス提供を利用者ごとに行います。（概ね3か月程度）また、利用者の短期目標に応じて、概ね1ヶ月ごとに短期目標の達成度と客観的な運動器の機能の状況についてモニタリングを行うとともに、運動器機能向上計画の修正を行います。
	若年性認知症利用者受入	若年性認知症（40歳から64歳まで）の利用者を対象に、その利用者の特性やニーズに応じたサービス提供を行います。

注) 1 実施期間終了後に、介護予防支援事業者等によるケアマネジメントの結果、サービス提供の継続が必要であると判断される場合は、引き続きサービスを受けることができます。

(2) 介護予防型通所サービス従業者の禁止行為

介護予防型通所サービス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利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

算定項目	対象者	利用料 (1日当り)	利用者負担額 1割負担(1日当り)	利用者負担額 2割負担(1日当り)	利用者負担額 3割負担(1日当り)	算定回数等
介護予防型通所 サービス費Ⅰ	事業対象者・要支援1 (週1回程度)の場合	19,274円 632円	1,927円 63円	3,584円 126円	5,782円 189円	1月につき 1日につき
	要支援2（週1回程度） の場合	19,274円 632円	1,927円 63円	3,584円 126円	5,782円 189円	1月につき 1日につき
	事業対象者・要支援2 (週2回程度)の場合	38,817円 1,275円	3,881円 127円	7,763円 255円	11,645円 382円	1月につき 1日につき

※ 日割りとなる場合とは、以下のような場合で、（ ）内の日をもって日割り計算を行います。

- 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- 月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- 月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- 同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）

算定項目	対象者	利用料 (1日当り)	利用者負担額 1割負担 (1日当り)	利用者負担額 2割負担) (1 日当り)	利用者負担額 3割負担 (1日当り)	算定 回数等
運動器機能向上加算	要介護度に区分なし	2,412円	241円	482円	723円	1月に つき
運動器機能向上加算/2	要支援2(週1回程度)の場合	2,412円	241円	482円	723円	
サービス提供体制強化加算Ⅲ(要支援1)		257円	26円	52円	78円	
サービス提供体制強化加算Ⅲ(要支援2)		514円	51円	102円	153円	
介護職員処遇改善加算Ⅰ			59/1000 加算			
介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ			10/1000 加算			
ベースアップ等支援加算			11/1000 加算			

※ 別途、介護保険ご請求合計金額の5.9%が介護職員処遇改善加算費、1.0%が特定処遇改善加算費、1.1%がベースアップ等支援加算費となり、そのうちの各利用者様の負担割合に応じた額をご請求させていただきます。

- (1) 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、居宅サービス計画及び介護予防型通所サービス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、その日に係る介護予防型通所サービス計画を変更し、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ないます。
 - (2) 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介護予防型通所サービス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（又は翌翌月）の利用料及び利用者負担額は、70/100となります。
- ◎ 1単位=10.72円で計算しています。

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) 食事の提供に要する費用	550円(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の。翌月初に一緒に請求させて頂きます
(3) おむつ代	100円(1枚当り)運営規程の定めに基づくもの。当事業所の物を使用された場合のみ
(4) 日常生活費	実費にて

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12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。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み</p> <p>(イ)利用者指定口座からの自動振替</p> <p>(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します。(医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。)</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3カ月以上遅延し、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。

【振込口座】 銀行名：紀陽銀行
支店名：住吉支店
口座番号：(普通) 560754
口座名義：医療法人 銀嶺会 (イリヨウホウジン ギンレイカイ)

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、要支援認定の有無及び要支援認定の有効期間）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) 利用者が要支援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、介護予防支援等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、要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要支援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) 利用者に係る介護予防支援事業者等が作成する「介護予防サービス計画（ケアプラン）」等に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「介護予防型通所サービス計画」を作成します。なお、作成した「介護予防型通所サービス計画」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「介護予防型通所サービス計画」に基づいて行ないます。なお、「介護予防型通所サービス計画」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) 介護予防型通所サービス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ないます。

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	管理者 河崎 徹
-------------	----------

- (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。

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、次に掲げることに留意して、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

(1) 利用者及び その家族に 関する秘密 の保持につ いて	<p>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。</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>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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
---	--

(2) 個人情報の 保護につい て	<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（紙によるものその他、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>
----------------------------	--

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。

主治 医	所属医療機関名	
	利用者の主治医	
	所在地及び電話番号	() -
家 族 等	緊急連絡先の家族等 (続柄)	()
	住所及び電話番号	() -

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防型通所サービスの提供により事故が発生した場合は、市区町村、利用者の家族、利用者に係る介護予防支援事業者等（地域包括支援センターより介護予防支援等の業務を受託している居宅介護支援事業者を含む。以下同じ。）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介護予防型通所サービス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。

区市町村	区市町村名	大阪市住之江区
	担当	介護保険課
	電話番号	06-6682-9859
介護予防支援 事業者 (居宅介護 支援事業者)	事業者名	
	介護支援専門員名	
	所在地	
	電話番号	

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 險 名	介護保険社会福祉事業総合保険
保障の概要	介護保険事業に関する賠償全般

12 心身の状況の把握

指定介護予防型通所サービスの提供に当たっては、介護予防支援事業者等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 介護予防支援事業者等との連携

- (1) 指定介護予防型通所サービスの提供に当り、介護予防支援事業者等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「介護予防型通所サービス計画」の写しを、利用者の同意を得た上で介護予防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介護予防支援事業者等に送付します

14 サービス提供の記録

- (1) 指定介護予防型通所サービスの実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、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 業務継続計画の策定等

- (1) 感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。
- (2) 感染症及び災害に係る研修を定期的（年 1 回以上）に行います。
- (3) 感染症や災害が発生した場合において迅速に行動できるよう、訓練を実施します。

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：(福西 陽司)
- (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 6 月・12 月)

17 衛生管理等

- (1) 指定介護予防型通所サービスの用に供する施設、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) 指定介護予防型通所サービス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 指定介護予防型通所サービスの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、あなたの介護予防サービス計画等に沿って、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) 提供予定の指定介護予防型通所サービスの内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	提 供 時間帯	サービス内容					介護保険適用の有無	介護職員処遇改善加算	利用料	利用者負担額	
		基本料金	運動器機能向上	送迎	食事提供	入浴					
	～	○	○	○	○ 保険適応外	○		○	○	円	円

(2) その他の費用

① 送迎費の有無	無し
② 食事の提供に要する費用	重要事項説明書4-②記載のとおりです。
③ おむつ代	重要事項説明書4-③記載のとおりです。
④ 日常生活費	重要事項説明書4-④記載のとおりです。

(3) 1か月当りのお支払い額

(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

お支払い額の目安	
----------	--

※ 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 契約の解除

(1) 利用者の契約解除

利用者は、事業所に対して、いつでもこの契約の解除を申し入れることができます。この場合は、1週間以上の予告期間を持って届け出るものとし、予告期間満了日に契約は解除されます。ただし、次の場合は、直ちにこの契約を解除することができます。

- ① 事業者が、正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ② 事業者が守秘義務に違反した場合
- ③ 事業者が、事業の継続の見通しが困難になった場合
- ④ その他、介護保険法等関連法令及びこの契約等に定める事項に著しく違反した場合

(2) 事業者の契約解除

事業者は、事業規模の縮小、事業所の廃止等、この契約に基づくサービスの提供が困難になるなどのやむを得ない事情が発生した場合、利用者に対して、この解約を予定する日から1ヶ月以上の期間において、この契約を解除することができます。ただし、次の場合には、1ヶ月以上の期間の事前申し出の期間なしに、この契約を解除することができます。

- ① 利用者が、サービス利用料金等の支払いを2ヶ月以上（最低2ヶ月）延滞し、更に支払いの督促から、14日以内に支払いが無い場合は、契約を解除した上で、未払い分をお支払い頂きます。
- ② 利用者又はその家族などが、他の利用者や事業者及び従事者に対して、この契約を継続しがたいほどの暴言・暴力などを含む不诚信行為などによって、本契約の継続ができない場合、各関係機関に連絡を行い契約解除とします。

20 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 提供した指定介護予防型通所サービス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。
 - 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行う

- 管理者は、従業者に事実関係の確認を行う
- 相談担当者は把握し状況を従業者と共に検討を行い、時下の対応を決定する。
- 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、利用者へ必ず対応方法を含めた結果報告を行う。(時間を要する内容もその旨を翌日までには連絡する)

(2) 苦情申立の窓口

【当事業者窓口】 相談担当 河崎 徹	所在地	大阪市住之江区西住之江 3-4-11
	電話番号	06-6673-4119
	FAX	06-6673-4118
【市の窓口】 大阪市福祉局 高齢者施策部 介護保険課指定・指導グループ	受付時間	8時半～17時半
	所在地	大阪市中央区船橋中央 3丁目 1番 7-331号
	電話番号	06-6241-6310
【市町村（保険者）の窓口】 住之江区保健福祉センター 保険福祉課	FAX	06-6241-6608
	受付時間	9時～17時半
	所在地	大阪市住之江区御崎 3-1-17
【市町村（保険者）の窓口】 住吉区保健福祉センター 保険福祉課	電話番号	06-6682-9859
	FAX	06-6686-2040
	受付時間	9時～17時
【市町村（保険者）の窓口】 住吉区保健福祉センター 保険福祉課	所在地	大阪市住吉区南住吉 3-15-55
	電話番号	06-6694-9859
	FAX	06-6694-9692
	受付時間	9時～17時
【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 1-3-8 FNビル内
	電話番号	06-6949-5418
	受付時間	9時～17時

21 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	なし
実施した評価機関の名称	なし
評価結果の開示状況	なし

22 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	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「大阪市通所型サービス（第1号通所事業）の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める要綱（平成29年4月1日）」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	大阪市住吉区我孫子西二丁目2番20号	
	法人名	医療法人 銀嶺会	
	代表者名	理事長 土田 耕正	印
	事業所名	リハビリディサービス大きな手・住之江	
	説明者氏名	山本 佳子	印

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	

上記署名は、（続柄： 氏名： ）が代行しました。

代理人	住 所	
	氏 名	