重要事項説明書　（指定通所介護）

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通所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、介護保険法等関係法令及び関係自治体の定める条例等に基づき、指定通所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　指定通所介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	有限会社トータルケアサービス
代表者氏名	代表取締役　中　山　和　徳
本社所在地 （連絡先及び電話番号等）	群馬県邑楽郡邑楽町狸塚２５５０－１ 連絡先部署名：デイサービスあいの 電話　0276-70-9515　　FAX　0276-70-9516
法人設立年月日	平成15年8月8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	デイサービスあいの
介護保険指定事業所番号	１０７３１００７２７
事業所所在地	群馬県邑楽郡邑楽町狸塚２５５０－１
連絡先	電話　0276-70-9515　　FAX　0276-70-9516
事業所の通常の事業の実施地域	邑楽町、館林市、明和町、千代田町
利用定員	３５人

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	要介護状態にある利用者が、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適正な通所介護サービスを提供する。
運営の方針	要介護状態にある利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活ができるよう、必要な日常生活の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減を図る。 通所介護サービスの提供に当たっては、利用者の所在する市町、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、地域の保健医療・福祉サービス提供機関と密接に連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営　　業　　日	月曜日から土曜日。但し、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。
営　業　時　間	8 時 30 分から 17 時 30 分

(4)サービス提供時間

サービス提供日	月曜日から土曜日。但し、12 月 30 日から 1 月 3 日までを除く。
サービス提供時間	9 時から 16 時 30 分
延長 サービス提供時間	必要に応じて延長できます。

(5)事業所の職員体制

管理者	大　澤　理　恵

職	職　務　内　容	人員数
管理者	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通所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　利用者へ通所介護計画を交付します。 5　指定通所介護の実施状況の把握及び通所介護計画の変更を行います。	常　勤　1名 （兼務）
生活相談員	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、通所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。	常　勤　2名 （兼務）
看護師・ 准看護師 （看護職員）	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、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。	常　勤　2名
介護職員	1　通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	常勤換算 5 名以上
機能訓練 指導員	1　通所介護計画に基づき、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。	常　勤　2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
通所介護計画の作成		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通所介護計画を作成します。 2　通所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。 3　通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、通所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、通所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。
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。

(2) 通所介護従業者の禁止行為

通所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

	介護度	単　位	金　額	1割負担額	2割負担額	3割負担額
3時間以上	要介護1	370	3,700円	370円	740円	1,110円
	要介護2	423	4,230円	423円	846円	1,269円
4時間未満	要介護3	479	4,790円	479円	958円	1,437円
	要介護4	533	5,330円	533円	1,066円	1,599円
	要介護5	588	5,880円	5880円	1,176円	1,764円
4時間以上	要介護1	388	3,880円	388円	776円	1,164円
	要介護2	444	4,440円	444円	888円	1,332円
5時間未満	要介護3	502	5,020円	502円	1,004円	1,506円
	要介護4	560	5,600円	560円	1,120円	1,680円
	要介護5	617	6,170円	617円	1,234円	1,851円
5時間以上	要介護1	570	5,700円	570円	1,140円	1,710円
	要介護2	673	6,730円	673円	1,346円	2,019円
6時間未満	要介護3	777	7,770円	777円	1,554円	2,331円
	要介護4	880	8,800円	880円	1,760円	2,640円
	要介護5	984	9,840円	984円	1,968円	2,952円
6時間以上	要介護1	584	5,840円	584円	1,168円	1,752円
	要介護2	689	6,890円	689円	1,378円	2,067円
7時間未満	要介護3	796	7,960円	796円	1,592円	2,388円
	要介護4	901	9,010円	901円	1,802円	2,703円
	要介護5	1008	10,080円	1,008円	2,016円	3,024円
7時間以上	要介護1	658	6,580円	658円	1,316円	1,974円
	要介護2	777	7,770円	777円	1,554円	2,331円
8時間未満	要介護3	900	9,000円	900円	1,800円	2,700円
	要介護4	1,023	10,230円	1,023円	2,046円	3,069円
	要介護5	1,148	11,480円	1,148円	2,296円	3,444円
8時間以上	要介護1	669	6,690円	669円	1,338円	2,007円
	要介護2	791	7,910円	791円	1,582円	2,373円
9時間未満	要介護3	915	9,150円	915円	1,830円	2,745円
	要介護4	1,041	10,410円	1,041円	2,082円	3,123円
	要介護5	1,168	11,680円	1,168円	2,336円	3,504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、居宅サービス計画及び通所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、その日に係る通所介護計画を変更し、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います。

※　利用者の希望又は心身の状況等によりサービスを中止した場合で、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる（1～2時間程度の利用）場合は、当日の利用はキャンセル扱いとし、利用料はいただきません。

※　月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合又は通所介護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の利用料及び利用者負担額は、70／100となります。

※　利用者に対し、その居宅と当事業所との間の送迎を行わない場合（ご家族が送迎される場合等）は、片道につき470円（利用者負担:1割47円、2割94円、3割141円）減額されます。

（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	単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
入浴介助加算（Ⅰ） （Ⅱ）	40 55	400円 550円	40円 55円	80円 110円	120円 165円	1日につき
中重度者ケア体制加算	45	450円	45円	90円	135円	1日につき
個別機能訓練加算（Ⅰ）イ （Ⅰ）ロ	56 76	560円 760円	56円 76円	112円 152円	168円 228円	個別機能訓練を実施した日数
ｻｰﾋﾞｽ提供体制強化加算（Ⅱ）	18	180円	18円	36円	54円	1日につき
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ	所定単位数の120/1000	左記の単位数×10円				

※ 入浴介助加算（Ⅰ）は、入浴中の利用者の観察を含む介助を行う場合に算定します。（Ⅱ）は、個別の入浴計画を作成し、利用者宅の状況に近い環境で入浴介助を行う場合に算定します。

※ 中重度者ケア体制加算は、中重度の要介護者が社会性の維持を図り在宅生活の継続を目指したケアを計画的に実施できる体制を整えている場合に算定します。

※ 個別機能訓練加算（Ⅰ）ロは、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指定通所介護事業所の理学療法士等が多職種共同にて個別機能訓練計画を作成し、計画的に機能訓練を行っている場合に算定します。（Ⅰ）イは、従事する理学療法士が1名のみの場合に算定します。

※ 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指定通所介護事業所が、利用者に対して通所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。

4　その他の費用について

①食事の提供に要する費用	650円（1食当り昼食代、おやつ代）運営規程の定めに基づくもの
②おむつ代	50円（1枚当り）
③その他	特別な行事参加、手工芸材料理等は実費での負担となります。

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	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 20 日までに利用者あてにお届け（郵送）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。 (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 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。)

※ 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 1 月以上遅延し、さらに支払いの督促から 10 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、「通所介護計画」を作成します。なお、作成した「通所介護計画」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します

(4) サービス提供は「通所介護計画」に基づいて行います。なお、「通所介護計画」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) 通所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充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	管理者　大　澤　理　恵

(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、これを市町に通報します。

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　ハラスメント防止

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に努めます。

(1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされようとなった）行為

・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為

・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為

上記は当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族の方等が対象となります。

(2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等等により、同事案が発生しないための再発防止策を検討します。

(3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。

また、定期的な話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメントの発生状況の把握に努めます。

(4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置を講じます。

10　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、利用者に対する通所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) 従業者に対し、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に行います。

(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。

11　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。 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。 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、その秘密を保持するべき旨を、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。）

12　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

13　事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定通所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通所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（保険者）の窓口】	館林市　館林市役所　介護保険課　72-4111 邑楽町　邑楽町役場　福祉介護課　47-5021 板倉町　板倉町役場　健康介護課　82-1111 明和町　明和町役場　介護福祉課　84-3111 千代田町　千代田町役場　住民福祉課　86-2111 大泉町　大泉町役場　高齢介護課　62-2121
【居宅支援事業所の窓口】	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	三井住友海上火災株式会社
	保　険　名	居宅サービス・居宅介護支援事業者総合補償
	補償の概要	身体障害・財物損壊、経済的損害
自動車保険	保険会社名	三井住友海上火災株式会社
	保　険　名	自動車保険・一般用　　一般自動車総合保険
	補償の概要	対人・対物賠償、人身傷害、車両保険

14　心身の状況の把握

指定通所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。

15　居宅介護支援事業者等との連携

① 指定通所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「通所介護計画」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。

16　サービス提供の記録

① 指定通所介護の実施ごとに、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。

17　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）:（代表取締役　中　山　和　徳）

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）

18　衛生管理等

① 指定通所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 指定通所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。

19　指定通所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)　提供予定の指定通所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）

曜日	提供時間帯	サービス内容						介護保険適用の有無	利用料	利用者負担額
		個別機能訓練	栄養改善	口腔機能向上	送迎	食事提供	入浴			
		○			○	○ 保険適用外	○	有	円	円
1週当りの利用料、利用者負担額（見積もり）合計額									円	円

(2)　その他の費用

① 食事の提供に要する費用	重要事項説明書４－①記載のとおりです。
②おむつ代	重要事項説明書４－②記載のとおりです。
③その他の費用	重要事項説明書４－③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ヵ月以内とします。

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

ァ 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。（別紙苦情処理マニュアルに記す【受付担当者】のとおり）

ィ 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別紙苦情処理マニュアルのとおりとします。

(2)　苦情申立の窓口

別紙苦情処理マニュアルに記載のとおりとします。

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	令和　　年　　月　　日

上記内容について、介護保険法等関係法令、関係自治体の条例等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	群馬県邑楽郡邑楽町狸塚 2550-1
	法　人　名	有限会社　トータルケアサービス
	代 表 者 名	代表取締役　　中　山　和　徳　　印
	事 業 所 名	デイサービスあいの
	説明者氏名	印

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	印

家族等	住　所	
	氏　名	（続柄：　　）　印