

指定障がい福祉
【 居宅介護・重度訪問介護 】
重要事項説明書

〔MC訪問介護センター〕

〒341-0005 埼玉県三郷市彦川戸1丁目84-1

TEL 048-948-6653

FAX 048-948-6654

当事業所は利用者に対して、指定居宅介護、重度訪問介護(該当するサービス名を記入)サービスを提供します。

当事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 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MC
代表者氏名	代表取締役 嶋 淳
所在地	埼玉県三郷市彦川戸1丁目84番地1
電話番号	048-948-6653
設立年月日	2014年4月1日

2 サービス提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	MC訪問介護センター
埼玉県指定 事業所番号	居宅介護・重度訪問介護 1111200364
指定年月日	2015年7月1日
事業所所在地	埼玉県三郷市彦川戸1丁目84番地1
連絡先	TEL:048-948-6653 FAX:048-948-6654
通常の事業の実施地域	三郷市・吉川市・八潮市・草加市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	株式会社MCが設置するMC訪問介護センター(以下「事業所」という。)において実施する指定障害福祉サービス事業の居宅介護(以下「指定居宅介護」という。)、重度訪問介護(以下「指定重度訪問介護」という。)の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め、指定居宅介護、指定重度訪問介護の円滑な運営管理を図るとともに、利用者、障害児及び障害児の保護者(以下「利用者等」という。)の意思及び人格を尊重して、常に当該利用者等の立場に立った指定居宅介護等の提供を確保することを目的とします。
運営方針	①事業所は、利用者等が居宅において自立した日常生活又は社会生活を営むことができるよう、当該利用者等の身体その他の状況及びその置かれている環境に応じて、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護並びに生活等に関する相談及び助言その他の生活全般にわたる援助を適切かつ効果的に行うものとします。
	②指定居宅介護等の実施に当たっては、利用者等の必要な時に必要な指定居宅介護等の提供ができるよう努めるものとします。
	③指定居宅介護等の実施に当たっては、地域との結び付きを重視し、利用者等の所在する市町村、他の指定障害福祉サービス事業者、指定相談支援事業者、指定障害者支援施設その他福祉サービス又は保健医療サービスを提供する者(以下「障害福祉サービス事業者等」という。)との密接な連携に努めるものとします。

	④前三項のほか、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号。以下「法」という。)及び「埼玉県指定障害福祉サービス事業者の指定並びに指定障害福祉サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」に定める内容のほか関係法令等を遵守し、指定居宅介護等を実施するものとします。
--	---

(3) 営業日・営業時間及びサービス提供可能な日と時間帯

営業日 及び 営業時間	月曜日から金曜日まで。但し12月30日～1月3日までと国民の休日を除く。 午前8:30から午後5:30まで。
サービス提供日 及び サービス提供時間	年中無休 24時間とする

(4) 事業所の職員体制

事業所の管理者	獅子田 千栄子	
職種	職務内容	人員数
管理者	管理者は、事業者の職員及び業務の管理を一元的に行うとともに、事業所の従業者に対し法令等を遵守させるために必要な指揮命令を行います。	常勤職員 1 名
サービス 提供責任者	①利用者の日常生活全般の状況及び希望等を踏まえて、具体的なサービスの内容等を記載した居宅介護計画、重度訪問介護計画を作成し、利用者等及びそのご家族にその内容を説明し、その計画書を交付します。	常勤職員 5 名
従業者	①居宅介護計画等に基づきサービスを提供します。 ②サービス提供後、サービスの提供日、内容、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。	常勤職員 30 名 非常勤職員 14 名

3 サービスの主たる対象者について(該当する障害種別を記入)

居宅介護	身体障がい者・厚生労働大臣が認める難病対象者
重度訪問介護	身体障がい者・厚生労働大臣が認める難病対象者

4 提供するサービスの内容と料金および利用者負担額について

(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
居宅介護計画等の 作成		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居宅介護計画等を作成し・必要に応じて見直しを行います。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	入浴介助・清拭	衣服着脱、入浴の介助や清拭(身体を拭くこと)、洗髪などを行います。

	その他	褥瘡(床ずれ)防止等のために体位変換や洗顔、歯磨き等の日常生活を営むために必要な身体介護を行います。
家事援助	調理	利用者の食事の用意を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	その他	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
通院等介助		通院等又は官公署並びに相談支援事業所への移動(公的手続き又は障害福祉サービスの利用に係る相談のために利用する場合に限る)のための屋内外における移動等の介助又は通院先での受診等の手続き、移動等の介助を行います。
重度訪問介護		重度の肢体不自由者で常時介護を必要とする方に、居宅において入浴・排せつ・食事等の介護サービスや調理・洗濯・掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
その他生活等に関する相談や助言をいたします。		

(2) 従業者の禁止行為

従業者はサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医療行為
- 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 利用者の同居家族に対するサービス
- ⑤ 利用者の居室以外の居室、庭等の敷地の掃除、草刈り、植物の水やり等。
- ⑥ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス(大掃除、庭掃除など)
- ⑦ 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為
(利用者の日常生活の範囲を超えたサービス(大掃除、庭掃除など))
- ⑧ 利用者又は家族に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他の迷惑行為

(3) サービスの料金と利用者負担額について

介護給付費によるサービスを提供した際は、サービス利用料金(厚生労働大臣の定める基準により算出した額)のうち9割が介護給付費の給付対象となります。事業者が介護給付費等の給付を市町村から直接受け取る(代理受領する)場合、利用者負担分として、サービス利用料金全体の1割の額を事業者にお支払いただきます(定率負担または利用者負担額といいます)。

なお、定率負担または利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。障害福祉サービス受給者証をご確認ください。

■ 障害者の利用者負担

所得区分	世帯の収入状況	月額負担上限額
生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得1	市町村民税非課税世帯であって障がい者本人の収入が年収80万円(障がい基礎年金2級相当額)以下の方	0円
低所得2	低所得1以外の市町村民税非課税世帯の方	0円

一般	所得割 16万円未満	市町村民税課税世帯	9,300円
	所得割 16万円以上		37,200円

■障害児の利用者負担

生活保護	生活保護受給世帯	0円
低所得1・2	市町村民税非課税世帯	0円
一般	所得割28万円未満	4,600円

◆利用料金の目安は、次表のとおりです。

〔料金例〕 1単位 10.36 円 (6級地)

サービスの種類時間等		単位		利用料		自己負担額	
居宅介護 (身体介護)	30分未満	256	単位	2,652	円	265 円	
	30分以上1時間未満	404	単位	4,185	円	418 円	
	1時間以上1時間30分未満	587	単位	6,081	円	608 円	
	1時間30分以上2時間未満	669	単位	6,931	円	693 円	
	2時間以上2時間30分未満	754	単位	7,811	円	781 円	
	2時間30分以上3時間未満	837	単位	8,671	円	867 円	
	3時間以上の場合	921単位に30分を増すごとに83単位を加算した単位数による金額			955円に30分増すごとに8386円加算		
重度訪問 介護	1時間未満	186	単位	1,927	円	192 円	
	1時間以上1時間30分未満	277	単位	2,870	円	286 円	
	1時間30分以上2時間未満	369	単位	3,823	円	382 円	
	2時間以上2時間30分未満	461	単位	4,776	円	477 円	
	2時間30分以上3時間未満	553	単位	5,729	円	572 円	
	3時間以上3時間30分未満	644	単位	6,672	円	667 円	
	3時間30分以上4時間未満	736	単位	7,625	円	762 円	
	4時間以上8時間未満	821単位に30分を増すごとに＋85単位			83円に30分増すごとに9円加算		
	8時間以上12時間未満	1,505単位に30分を増すごとに＋85単位			151円に30分増すごとに9円加算		
	12時間以上16時間未満	2,184単位に30分を増すごとに＋81単位			219円に30分増すごとに89円加算		
	16時間以上20時間未満	2,834単位に30分を増すごとに＋86単位			284円に30分増すごとに9円加算		
	20時間以上24時間未満	3,520単位に30分を増すごとに＋80単位			352円に30分増すごとに8円加算		
	※ 障害支援区分6に該当する場合 8.5%加算						
重度障害者 等包括支援	1時間未満	204	単位	2,113	円	211 円	
	1時間以上12時間未満	305単位に30分を増すごとに＋101単位					

	12時間以上24時間未満	2,514単位に30分を増すごとに+99単位
--	--------------	------------------------

- ◆新規に居宅介護計画等を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回の居宅介護等を行った場合、または従業者に同行した場合に加算されます。

内容	利用料	利用者負担額
初回加算	2,000円	200円

- ◆厚生労働大臣が定める基準に適合している福祉・介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして届け出た指定重度訪問介護事業所等が、利用者に対し重度訪問介護を行った場合に基準に掲げる区分に従って算定します。

内容	利用料	利用者負担額	
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	居宅介護	所定単位数 × 41.7%	1月につき
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	重度訪問介護	所定単位数 × 34.3%	1月につき
福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	重度障害者等包括支援	所定単位数 × 22.3%	1月につき

- ◆「特定事業所加算」とは、要介護度の高い利用者や支援が困難な場合においても、質の高い介護サービスを積極的に提供し、厳しい算定条件を満たす運用を実施している事業所に対して支払われる加算です。

内容	利用者負担額	
特定事業所加算(Ⅰ)	毎月総単位数×20%	1月につき

- ◆サービス提供の時間帯により料金が加算されます。

提供時間帯名	早朝	夜間	深夜
時間帯	午前6時～午前8時	午後6時～午後10時	午後10時～午前6時
加算割引	25%増し	25%増し	50%増し

- ※ 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、居宅介護計画等に位置づけた時間数によるものとします。なお、計画時間数と実際にサービス提供に要した時間が大幅に異なる場合は、居宅介護計画等の見直しを行います。
- ※ やむを得ない事情で、かつ利用者の同意のもと、従業者2人で訪問した場合の費用は2人分となり、利用者負担額も2倍になります。
- ※ 介護給付費等について事業者が代理受領を行わない(利用者が償還払いを希望する)場合は、介護給付費等の全額をいったんお支払いただきます。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介護給付費等の支給(利用者負担額を除く)を申請してください。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護計画に予定されていたサービスが実施できない場合、利用者の同意を得てサービス内容を変更することができます。この場合、事業者は変更後のサービス内容と時間により利用料金を請求いたします。
- ※ 「通院介助(身体介護を伴う場合)」の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例:入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要しかつ当該身体介護が中心である場合には、上記サービスの種類に順次算定します。

(4) その他

交通費	通常の事業の実施地域を越えて行う事業に要する交通費は、公共交通機関を利用した場合は、その実費を請求させていただきます。	
キャンセル料	サービスの利用をキャンセルする場合、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。	
	前日15時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日のご連絡の場合	利用料の50%請求致します。
<ul style="list-style-type: none"> サービス提供にあたり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用 家事援助に係る買い物等で利用者宅から目的地までの公共交通機関を利用した場合の交通費 		利用者の別途負担となります。

5 利用料の請求および支払い方法について

利用者負担額について	利用者負担額は、世帯ごとの所得区分に応じて月額の上限額が定められており、上限額を超えた部分については事業者が介護給付費として市町村に請求することとなっています。 複数のサービスを利用した場合は、いずれかの事業者が上限額管理を行うことにより、サービスごとの利用者負担額を確定します。
上限額管理について	居宅介護等における利用者負担上限額管理とは、複数の事業者によるサービスを利用する利用者等について、利用者負担の額が利用者及びその世帯ごとの負担上限額を超えることがないよう事業者ごとの徴収額の管理を行なうことです。 対象者は市町村で認定され、受給者証にその旨を記載して「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」が交付されます。 利用者の希望により、当事業所を利用者負担上限額管理者に選任される場合、サービス開始までにお申し出ください。その際、「利用者負担上限額管理事務依頼(変更)届出書」を提出してください。事業者が必要事項を記載してお返ししますので、「受給者証」とともに市町村に届け出てください。(受給者証に上限額管理者名が記載されます。) 利用者等が上限額管理を行う事業者を選択しなかった場合、上限を超えた利用者負担額は、利用者等が直接市町村に償還給付の申請を行うことにより給付を受けることとなります。 また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。 また、例えば、利用者がグループホーム又はケアホームに入居されている場合は、グループホーム又はケアホームが上限額管理を行うことになるなど複数のサービスを利用している場合には優先順位が決められていますので、ご注意ください。
利用者負担額その他の費用の支払い方法について	利用者負担額及びその他の費用については、1ヶ月ごとに計算してご請求しますので、翌月末日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。 (ア) 利用者指定口座からの自動振替を原則とします。(ご指定の金融機関の口座から月1回引き落とします。) (イ) 事業者指定口座への振り込み(期日までに利用者の方がお振り込み願います。手数料は利用者負担となります。) 金融機関： 埼玉りそな銀行

	<p>普通口座：4736540 口座名義：株式会社MC カブシキガイシャエムシー</p> <p>(ウ) 上記によりがたい場合はご相談に応じます。 お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡ししますので、保管をお願いします。</p> <p>また、介護給付費等について市町村より給付を受けた場合は、受領通知をお渡ししますので、必ず保管をお願いします。</p>
--	--

6 担当従業者の変更を希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当従業者の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	ア 相談担当者氏名	山口 愛、嶋田昌功
	イ 連絡先電話番号	
	サポートハウスみさとヴィラ	048-948-6653
	同FAX番号	048-948-6654
	サポートハウスみさとノイエ	048-934-5193
	同FAX番号	048-943-5194
	ウ 受付日および受付時間	月～金 9:00～17:00

※ 担当従業者の変更に関しては、利用者等の希望を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、ご希望に添えない場合もありますことを予めご了承ください。

7 サービスの提供にあたっての留意事項

(1) 市町村の支給決定内容等の確認

サービスの提供に先立って、受給者証に記載された支給量・支給内容・利用者負担上限額を確認させていただきます。受給者証の住所、支給量などに変更があった場合は速やかに事業者にお知らせください。

(2) 居宅介護計画等の作成

確認した支給内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画等」を作成します。作成した「居宅介護計画等」については、案の段階で利用者又は家族に内容を説明し、利用者の同意を得た上で成案としますので、ご確認いただくようお願いします。

サービスの提供は「居宅介護計画等」にもとづいて行ないます。実施に関する指示や命令はすべて事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者等の訪問時の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

(3) 居宅介護計画等の変更等

「居宅介護計画等」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。

また、サービス利用の変更・追加は、従業者の稼働状況により利用者が希望する時間にサービスの提供ができないことがあります。その場合は、他の利用可能日時を利用者に提示するほか、他事業所を紹介するなど必要な調整をいたします。

(4) 担当従業者決定等

サービス提供時に、担当の従業者を決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数の従業者が交替してサービスを提供します。担当の従業者や訪問する従業者が交代する場合は、あらかじめ利用者に説明するとともに、利用者及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮します。

利用者から特定の従業者を指名することはできませんが、従業者についてお気づきの点やご要望がありましたら、お客様相談窓口等にご遠慮なく相談ください。

(5) サービス実施のために必要な備品等の使用

サービス実施のために必要な備品等(水道、ガス、電気を含む)は無償で使用させていただきます。また、従業者が事業所に連絡する場合の電話を使用させていただく場合があります。

8 虐待・身体拘束等の防止について

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) 事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待・身体拘束の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行い、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講ずるものとします。

虐待防止に関する責任者	MC訪問介護センター 管理者 獅子田 千栄子
-------------	------------------------

- (2) 事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (3) 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・身体拘束等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。
- (4) 虐待・身体拘束等防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (5) 身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

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>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「福祉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>○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当国会議で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当国会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。</p> <p>○ 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。</p>
---------------------------------	---

	○ 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。）
② 個人情報保護について	○ 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の障害福祉サービス事業者等に、利用者の個人情報を提供しません。また、利用者の家族の個人情報についても、当該利用者の家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で使用する等、他の福祉サービス事業者等に利用者の家族の個人情報を提供しません。 ○ 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。 ○ 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、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。

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する居宅介護の提供により事故が発生した場合は、都道府県、市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する居宅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	市町村名	埼玉県三郷市
	担当部・課名	障がい福祉課
	電話番号	048-930-7778

主治医	主治医氏名	松本 栄直
	医療機関名	MCクリニック
	所在地	埼玉県三郷市早稲田1-18-19 1階
	電話番号	048-959-2233
緊急連絡先	氏名	続柄
	住所	

	電 話 番 号	
--	---------	--

本事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

- (1) 損害保険会社名 あいおいニッセイ同和損保
- (2) 保険名 介護保険・社会福祉事業者総合保険
- (3) 保障の概要 賠償保険

12 身分証携行義務

居宅介護等従業者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者また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

指定居宅介護等の提供に当たっては、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 連絡調整に対する協力

居宅介護等事業者は、指定居宅介護の利用について市町村又は相談支援事業を行うものが行う連絡調整にできる限り協力します。

15 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護等の提供に当たり、市町村、他の指定障害福祉サービス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。

16 衛生管理等

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 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。
- ③ 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、従業者に周知徹底しています。
- ④ 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。
- ⑤ 従業者に対し、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 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定居宅介護等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。(下記【事業者の窓口】のとおり)

【事業所の窓口】

- 受付時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00
- 電話番号 048-948-6653
- 苦情受付担当者 介護課 : 嶋田昌功、石崎由里、福田信吾、朝倉崇

施設管理課：牛澤 智法

○ 苦情解決責任者 MC訪問介護センター 課長 山口 愛
管理者 獅子田 千栄子

(2) 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 苦情又は相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう、必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。
- ② 相談担当者は、把握した状況を従業者とともに検討を行い、対応を決定します。
- ③ 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、利用者へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。(時間を要する内容もその旨を翌日までに連絡します。)

【事業者の窓口】 MC訪問介護センター 相談窓口責任者 牛澤 智法	所在地	埼玉県三郷市彦川戸1丁目84-1
	電話番号	048-948-6653
	ファックス番号	048-948-6654
	受付時間時	平日午前9時～午後17時
【市町村の窓口】 三郷市役所 障がい福祉課	所在地	埼玉県三郷市花和田648番地1
	電話番号	048-930-7778
	ファックス番号	048-953-7785
	受付時間時	平日午前9時～午後17時
【埼玉県運営適正化委員会の窓口】	所在地	さいたま市浦和区針ヶ谷4-2-65 彩の国すこやかプラザ1階
	電話番号	048-822-1243
	受付時間時	月曜～金曜 午前9時～午後16時

18 研修について

居宅介護員等の実質的向上を図るための研修機会を次のとおり設けるものとし、また全従業員が参加出来るよう、業務体制を整備します。

- ① 採用時研修:採用後1ヶ月以内
- ② 継続研修:年3回以上

19 提供するサービスの第三者評価実施状況について

苦情解決に社会性や客観性を確保し、利用者の立場や状況に配慮した適切な対応を図るために、山口雅也(社会福祉士)を第三者評価委員としています。

20 ハラスメントの防止対策

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向け取り組みます。

- 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。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす(及ぼされそうになった)行為
- (2) 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
- (3) 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

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、再発防止会議等により、同時案が発生しない為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、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント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、利用契約の解約等の措置を講じます。

21 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訪問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。

令和 年 月 日

指定居宅介護等の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行ないました。

事業者所在地 : 埼玉県三郷市彦川戸1丁目84-1

法人名 : 株式会社 MC

代表者名 : 代表取締役 嶋 淳

事業所名 : MC訪問介護センター

管理者名 : 獅子田 千栄子

説明者名 : 印

私は、本書面に基づいて事業者から指定居宅介護等の提供及び利用について重要事項の説明を受けました。

利用者住所 : _____

利用者氏名 : _____ 印

利用者は、身体状況等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

代筆者住所 : _____

代筆者氏名 : _____ 印 _____ 続柄 _____