

聖マリアヘルパーステーション  
障がい者総合支援  
（居宅介護・重度訪問介護）  
契約書別紙（兼重要事項説明書）

重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、当事業所とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条及び「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に基づく指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に関する基準（平成18年厚生労働省令第171号平成18年9月29日）」第9条の規定に基づき、当事業所の概要や提供するサービスの内容、契約を締結する前に知っておいていただきたいことを事業者が説明するものです。

1 居宅介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会医療法人 雪の聖母会
代表者氏名	理事長 井手 義雄
本社所在地	〒830-8543 福岡県久留米市津福本町4-2-2番地
電話番号	0942-35-3322

2 ご利用者への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	聖マリアヘルパーステーション
居宅介護サービスの主たる対象者	身体障害者 知的障害者 障害児（18歳未満の身体障害者及び18歳未満の知的障害者） 精神障害者 難病等対象者
重度訪問介護サービスの主たる対象者	身体障害者
久留米市指定事業所番号	居宅介護 4012701357号（平成31年4月1日指定） 重度訪問介護 4012701357号（平成31年4月1日指定）
事業所所在地	〒830-8543 福岡県久留米市津福本町4-2-2番地
管理者氏名	千住 祐介
連絡先	電話：0942-46-1600 FAX：0942-46-1601

事業所の通常の事業実施地域	久留米市（田主丸・北野・三潞・城島は除く）
---------------	-----------------------

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	利用者及び障害児の保護者の意思及び人格を尊重し、利用者等の立場に立った適切な居宅介護及び重度訪問介護サービスを提供する
運営方針	利用者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行う

(3) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	365日
サービス提供時間	24時間

(4) 事業所の職員体制

サービス提供責任者	江崎 利恵・大塚 大助・大塚 敬子
-----------	-------------------

職種	職務内容	人員数
サービス提供責任者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 利用者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、利用者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、障害福祉サービスが適切に行われるようアセスメントを実施し、支援の目標を達成するための手順と所要時間を明確にした手順書を作成します。</li><li>2 利用者又は障害児の保護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（重度訪問介護）計画を作成します。</li><li>3 利用者及びその同居の家族に居宅介護（重度訪問介護）計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</li><li>4 居宅介護（重度訪問介護）計画の実施状況の把握を行ない、必要に応じて計画の変更を行います。</li><li>5 指定居宅介護（重度訪問介護）事業所に対する利用の申込みに係る調整を行います。</li><li>6 従業者（以下ヘルパーという）等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。</li><li>7 ヘルパーに対して、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。</li></ol>	常 勤 3 人
従業者	<ol style="list-style-type: none"><li>1 居宅介護（重度訪問介護）計画に基づき、居宅介護及び重度訪問介護サービスを提供します。</li><li>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。</li></ol>	常 勤 4 人 非常勤 1 人

### 3 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（重度訪問介護）計画の作成		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手順書を作成し、この手順書を元に計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助・清拭	入浴の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。
	排せつ介助	排せつの介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	衣服の着脱の介助を行います。
	その他	起床・就寝介助、身体整容、体位交換、服薬介助など
家事援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。預貯金の引き出しや預け入れは行いません。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
	その他	衣服の整理など
通院介助		通院等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。

#### (2) ヘルパーの禁止行為

ヘルパーはサービスの提供にあたって次の行為は行いません。

- ① 医行為
- ② 利用者又は家族の預貯金通帳、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 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 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)
- ⑧ 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料金とその利用者負担額について

提供するサービスについて、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。利用者の方には、所得区分ごとの負担上限額に応じて、原則として利用料の1割を利用者負担額として負担していただくことになります。

利用料金の目安は、次表のとおりです。

【居宅介護】

提供時間 内容	30分未満		30分以上 1時間未満		1時間以上 1時間30分未満		1時間30分以上 2時間未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
身体介護	2,560円	256円	4,040円	404円	5,870円	587円	6,690円	669円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料		利用者負担額	
	7,540円	754円	8,370円	837円	9,210円に30分を増すごとに+830円		921円に30分を増すごとに+83円	
(身体介護を伴う場合) 通院等介助	2,560円	256円	4,040円	404円	5,870円	587円	6,690円	669円
	2時間以上 2時間30分未満		2時間30分以上 3時間未満		3時間以上			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料		利用者負担額	
	7,540円	754円	8,370円	837円	9,210円に30分を増すごとに+830円		921円に30分を増すごとに+83円	
家事援助	1,060円	106円	1,530円	153円	1,970円	197円	2,390円	239円
	1時間15分以上 1時間30分未満		1時間30分以上					
	利用料	利用者負担額	利用料		利用者負担額			
	2,750円	275円	3,110円に15分を増すごとに+350円		311円に15分を増すごとに+35円			
通院等介助(身体介護を伴わない場合)	1,060円	106円	1,970円	197円	2,750円	275円		
	1時間30分以上							
	利用料		利用者負担額					
	3,450円に30分を増すごとに+690円		345円に30分を増すごとに+69円					

【重度訪問介護】

提供時間 内容	1 時間未満		1 時間以上 1 時間 30 分未満		1 時間 30 分以上 2 時間未満		2 時間以上 2 時間 30 分未満	
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
重度訪問介護	1,860 円	186 円	2,770 円	277 円	3,690 円	369 円	4,610 円	461 円
	2 時間 30 分以上 3 時間未満		3 時間以上 3 時間 30 分未満		3 時間 30 分以上 4 時間未満			
	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額		
	5,530 円	553 円	6,440 円	644 円	7,360 円	736 円		
	4 時間以上 8 時間未満				8 時間以上 12 時間未満			
	利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
	8,210 円に 30 分を 増すごとに+850 円		821 円に 30 分を 増すごとに+85 円		15,050 円に 30 分を 増すごとに+850 円		1,505 円に 30 分を 増すごとに+85 円	
	12 時間以上 16 時間未満				16 時間以上 20 時間未満			
	利用料		利用者負担額		利用料		利用者負担額	
	21,840 円に 30 分を 増すごとに+810 円		2,184 円に 30 分を 増すごとに+81 円		28,340 円に 30 分を 増すごとに+860 円		2,834 円に 30 分を 増すごとに+86 円	
	20 時間以上 24 時間未満							
	利用料		利用者負担額					
	35,200 円に 30 分を 増すごとに+800 円		3,520 円に 30 分を 増すごとに+80 円					

※ サービス提供の時間帯により下表のとおり料金が加算されます。

提供時間帯名	早 朝	昼 間	夜 間	深 夜
時 間 帯	午前 6 時から 午前 8 時まで	午前 8 時から 午後 6 時まで	午後 6 時から 午後 10 時まで	午後 10 時から 午前 6 時まで
加算割合	100 分の 25		100 分の 25	100 分の 50

※ その他以下の加算を算定することがあります。

内 容	利用料	利用者負担額	
初回加算	2,000 円	200 円	1 月あたり
緊急時訪問加算	1,000 円	100 円	1 回あたり
利用者負担上限額管理加算	1,500 円	150 円	1 月あたり
福祉専門職等連携加算	5,640 円	564 円	1 回あたり（居宅介護のみ）
行動障害支援連携加算	5,840 円	584 円	1 回あたり（重度訪介のみ）
特定事業所加算Ⅰ	所定単位数の 100 分の 20（基準に適合している場合）		
特定事業所加算Ⅱ	所定単位数の 100 分の 10（基準に適合している場合）		
特定事業所加算Ⅲ	所定単位数の 100 分の 10（基準に適合している場合）		
移動介護加算	（重度訪問介護のみ）時間に応じ 100～250 単位を加算		
重度障害者等の場合	（重度訪問介護のみ）所定単位数の 100 分の 15 を加算		
障害程度区分 6 の場合	（重度訪問介護のみ）所定単位数の 100 分の 8.5 を加算		

- ※ 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（重度訪問介護）計画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、計画の見直しを行います。
- ※ サービス提供を行う手順書等により、市町村が 2 人派遣を認めた場合は、利用者の同意のもとヘルパー 2 人を同時派遣しますが、その場合の費用は 2 倍になります。
- ※ 利用者の体調等の理由で居宅介護（重度訪問介護）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。
- ※ 通院等のための乗車・降車の介助を行うことの前後に連続して相当の所要時間（20～30 分程度以上）を要しかつ食事や着替えの介助、排泄介助など外出に際しての身体介護を行う場合には、「通院介助（身体介護を伴う場合）」を算定します。
- ※ 「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、通算して「身体介護」を算定します。
- ※ 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。

#### 4 その他

##### ①交通費（税込）

通常の事業の実施地域にお住いの方は無料です。それ以外の地域の方で事業所から請求があったときは、交通費の実費（税込）をお支払いいただきます。

片道	5km未満	220 円
	5～10km未満	330 円
	10～15km未満	440 円
	15～20km未満	550 円
事業所実施区域外	20km以上	660 円 ～

②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頂いた期日に応じて、下記によりキャンセル料を請求することがあります。	
	2 日前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	前日までにご連絡の場合	1 提供あたりの利用料の 25%を請求いたします。
	当日にご連絡の場合	1 提供あたりの利用料の 50%を請求いたします。
※ただし、利用者の病変、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 ④通院介助等におけるヘルパーの公共交通機関等の交通費	利用者の別途負担となります。	

## 5 利用料、その他の費用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	<p>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。</p> <p>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。</p>
上限額管理について	<p>居宅介護（重度訪問介護）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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
利用者負担額 その他の費用の 支払い方法について	<p>利用者負担額及びその他の費用について、サービスを利用した月の翌月 15 日までに利用月分の請求書をお届けします。サービス提供の記録と内容を照合のうえ、支払期限までにお支払い下さい。</p> <p>支払方法は、原則として現金支払いとなります。なお、口座引き落としをご利用される場合、引き落とし手数料は利用者及び保護者の負担となります。</p> <p>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>

※ 利用料、その他の費用の支払いについて、支払い能力があるにもかかわらず支払い期日から3月以上遅延し、故意に支払いの督促から14日以内にお支払がない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

## 6 担当ヘルパー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、担当ヘルパー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	千住 祐介
	イ 連絡先電話番号	0942-46-1600
	同 ファックス番号	0942-46-1601
	ウ 受付日および受付時間	月～土 08：30～17：15

※ 担当ヘルパーの変更に関しては、利用者等の希望を尊重して調整を行いますが、事業所の人員体制等により、ご希望にそ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（重度訪問介護）計画の作成

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（重度訪問介護）計画」を作成します。作成した「居宅介護（重度訪問介護）計画」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（重度訪問介護）計画」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（重度訪問介護）計画の変更等

「居宅介護（重度訪問介護）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。

また、サービス利用の変更・追加は、ホームヘルパー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) 担当ヘルパーの決定等

サービス提供時に、担当のヘルパーを決定します。ただし、実際のサービス提供にあたっては、複数のヘルパーが交替してサービスを提供します。担当のヘルパーや訪問するヘルパーが交代する場合は、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。

利用者から特定のヘルパーを指名することはできませんが、ヘルパー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、ヘルパー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。

(6) 利用者及び利用者の家族等の禁止行為

①職員に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

例：コップを投げつける・蹴る・唾を吐く

②職員に対する精神的暴力（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）

例：大声を発する・怒鳴る・特定の職員に嫌がらせをする・「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

③職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

例：必要もなく手や腕を触る・抱きしめる・あからさまに性的な話をする

## 8 業務継続計画の策定

(1) 感染症や非常災害時の発生時の対応について

当事業所は感染症や非常災害時の発生において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するために、非常時の体制での業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

また、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実施するように努めます。

さらに、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。

## 9 虐待の防止について

当事業所は、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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等使用）を定期的開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。

(2) 虐待防止の措置を講じるための責任者を設置し、事業所における虐待防止のための指針を整備します。

虐待防止に関する責任者	管理者 千住 祐介
-------------	-----------

(3) 成年後見制度の利用を支援します。

(4) 苦情解決体制を整備します。

- (5) 従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的を実施します。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）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。

## 1 0 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「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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービスを提供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。</li> <li>○ また、この秘密を保持する義務は、契約が終了した後においても継続します。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
②個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。）</li> </ul>

## 1 1 事故発生時及び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。

## 1 2 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・重度訪問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	久留米市
	担 当 部 ・ 課 名	健康福祉部 障害者福祉課
	電 話 番 号	0 9 4 2 - 3 0 - 9 0 3 5

### 1.3 身分証携行義務

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。

### 1.4 心身の状況の把握

指定居宅介護・重度訪問介護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。

### 1.5 連絡調整に対する協力

事業者は、指定居宅介護・重度訪問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。

### 1.6 他の指定障害福祉サービス事業者等との連携

指定居宅介護の提供に当り、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。

### 1.7 サービス提供の記録

- ① サービスの実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数及び利用者負担額等を、サービス提供の終了時に利用者の確認を受けることとします。また利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。
- ② サービスの実施ごとに、サービス提供実績記録票に記録を行い、利用者の確認を受けます。
- ③ これらの記録はサービス完結の日から5年間保存し、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。  
(複写等にかかる費用は実費を負担いただきます。)

### 1.8 サービス内容の見積もりについて

契約に際して、利用者のサービス内容に応じた見積もりを提示します。

### 1.9 苦情解決の体制及び手順

(ア) 提供した指定居宅介護・重度訪問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【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苦情があった場合は、サービス提供責任者が本人または家族に連絡を取り、詳しい事情を聞くとともに担当の職員からも事情を確認する。
- ②サービス提供責任者が必要であると判断した場合は、管理者まで含めて検討会議を行う。（検討会議を行わない場合も、必ず管理者まで処理結果を報告する）
- ③検討の結果等を踏まえて、具体的な対応を行う。  
 （利用者に謝罪に行く、改善の取り組みの報告等）
- ④記録を台帳に保管し、再発防止と今後の改善に役立てる。

<p><b>【事業者の窓口】</b>                  聖マリアヘルパーステーション</p>	<p>所在地 久留米市津福本町422番地                  苦情解決責任者：千住 祐介                  電話番号 0942-46-1600                  ファックス番号 0942-46-1601                  受付時間 月～土 08:30～17:15</p>
<p><b>【市町村の窓口】</b>                  久留米市役所障害者福祉課</p>	<p>所在地 久留米市城南町15-3                  電話番号 0942-30-9035                  ファックス番号 0942-30-9752                  受付時間 月～金 08:30～17:15</p>
<p><b>【公的団体の窓口】</b>                  福岡県社会福祉協議会                  運営適正化委員会</p>	<p>所在地 春日市原町3-1-7                  福岡県総合福祉センター                  クローバープラザ 西棟6階                  電話番号 092-915-3511                  ファックス番号 092-584-3790</p>
<p><b>【支給決定市町村所管部局】</b>                  ①福岡県国民健康保険団体連合会                  （介護サービス相談窓口）                  ②佐賀県国民健康保険団体連合会                  （苦情相談処理窓口）</p>	<p>①所在地 福岡市博多区吉塚本町13番47号                  電話番号 092-642-7859                  受付時間 月～金 08:30～17:00                  ②所在地 佐賀市呉服元町7番28号                  佐賀県国保会館                  電話番号 0952-26-1477                  受付時間 月～金 08:30～17:15</p>

## 20 サービス契約の解約

事業所は、次の場合にはサービス契約を解約することができます。

利用者又は利用者の家族等からの職員に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシュアルハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になったとき。

## 21 サービス提供開始可能年月日

サービス提供開始が可能な年月日	年	月	日
-----------------	---	---	---

## 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	年	月	日
-----------------	---	---	---