

2024.11.01 改訂

様

しみんふくし滋賀 北大津訪問介護事業所

障害福祉サービス

重要事項説明書

(特定事業所加算Ⅱ 算定事業所)

年 月 日

社会福祉法人しみんふくし滋賀

しみんふくし滋賀 北大津訪問介護事業所
指定居宅介護・指定重度訪問介護 重要事項説明書
 <2024年09月 現在>

第1条（理念）

利用者の居宅にサービス従事者を派遣して、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般の援助を行う指定障害福祉サービス（以下、「サービス」とします。）の提供につき、社会福祉法人しみんふくし滋賀（以下、「事業者」とします。）は、利用者の自立と社会参加の支援を目指し、いかなる場合においても「利用者第一主義」を徹底するものとします。

第2条（運営の方針）

1. 事業者は、地域との結びつきを重視し、他のサービス事業者、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者及び関係市との密接な連携を図りつつ、利用者の心身の状況、その置かれている環境及びご希望等の把握に努め、利用者が可能な限りその居宅において、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般の援助を行うものとします。
2. 事業者は、利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。

第3条（事業者の概要）

① 法人名	社会福祉法人しみんふくし滋賀
② 法人所在地	滋賀県近江八幡市永原町上 12
③ 代表者氏名	理事長 深田 潔
④ 設立年月	2015年04月
⑤ 実施事業	障害福祉サービス事業（居宅介護・重度訪問介護） 介護保険サービス事業（居宅介護支援・訪問介護・小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護・認知症対応型通所介護・地域密着型通所介護・福祉用具貸与・特定福祉用具販売） 保育事業（保育所・小規模保育園）、その他 委託事業など

第4条（営業日及び営業時間）

1. サービス提供

① 提供日	365日
② 提供時間	午前6時から午後10時（相談に応じて24時間対応可）

注）サービス提供時間は、事前に計画された個別支援計画に基づくものとします。

2. サービス受付

① 窓口営業日	月曜日から金曜日（祝祭日、年末年始(12/29～1/3)を除く）
② 窓口営業時間	午前9時から午後5時30分

注）電話等により、24時間連絡が可能な体制を取るものとします。

第5条（サービス提供事業所の概要）

事業所名	しみんふくし滋賀 北大津訪問介護事業所
所在地	〒520-0248 滋賀県大津市仰木の里東8丁目11番13号
電話番号等	TEL.077-574-2681 FAX.077-574-2682
指定事業所番号	第2510101542号
管理者氏名	杉田 紗弥香（スギタ サヤカ）
取扱い障害種別	指定居宅介護・指定重度訪問介護
サービス提供地域	大津市

第6条（当事業所の職員体制）

管理者	1名 管理者は、当事業所の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行います。また法令等に規定されているサービスの実施に関して遵守すべき事項について指揮命令を行うものとします。
サービス提供責任者	1名以上（但し、法令の定めに従い必要な員数を配置する） サービス提供責任者は、当事業所に対するサービスの利用申込に係る調整、サービス従事者に対する技術指導等のサービス内容の管理及び個別支援計画等の作成を行うものとします。
訪問介護員	常勤換算方法にて2.5名以上 訪問介護員は、個別支援計画等に基づき利用者に対してサービスの提供を行うものとします。

第7条（サービス利用料金）

1. サービス利用料金は、「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（障害者総合支援法）」その他関係法令（以下、「障害者福祉関係法令」とします。）に定める費用の額に準拠した次の金額となり、利用者は、障害者福祉関係法令に定める介護給付費又は特例介護給付費等の額を控除した額（以下、「利用者負担額」とします。）を事業者に支払うものとします。但し、利用者負担上限額を超えた部分に関しては、事業者は、市から利用者の代わりにサービス利用料金を受け取るものとします。また、金額は障害者福祉関係法令で定められた事業所所在地の地域区分により算出されたものです。

（1）指定居宅介護サービス利用料金

<2024.04.01 改訂>

一例 昼間午前8時～午後6時（早朝・夜間は25%加算、深夜は50%加算）

サービス区分 身体介護・家事援助	単位数 (単位)	利用者負担1割額目安（1回につき）		
		大津市事業所 10.60円	守山市事業所 10.36円	野洲・近江八幡市事業所 10.18円
身体介護 30分未満	256	271円	265円	260円
身体介護 60分未満	404	428円	418円	411円
身体介護 90分未満	587	622円	608円	597円
身体介護 120分未満	669	709円	693円	681円
身体介護 150分未満	754	799円	781円	767円
身体介護 180分未満	837	887円	867円	852円

身体介護、以降 30 分を増す毎に 84 単位を加算				
家事援助 30 分未満	106	112 円	109 円	107 円
家事援助 45 分未満	153	162 円	158 円	155 円
家事援助 60 分未満	197	208 円	204 円	200 円
家事援助 75 分未満	239	253 円	247 円	243 円
家事援助 90 分未満	275	291 円	284 円	279 円
家事援助、以降 15 分を増す毎に 37 単位を加算				

サービス区分 通院等介助	単位数 (単位)	利用者負担 1 割額目安 (1 回につき)		
		大津市事業所 10.60 円	守山市事業所 10.36 円	野洲・近江八幡市事業所 10.18 円
身体伴う 30 分未満	256	271 円	265 円	260 円
身体伴う 60 分未満	404	428 円	418 円	411 円
身体伴う 90 分未満	587	622 円	608 円	597 円
身体伴う 120 分未満	669	709 円	693 円	681 円
身体伴う 150 分未満	754	799 円	781 円	767 円
身体伴う 180 分未満	837	887 円	867 円	852 円
身体伴う、以降 30 分を増す毎に 83 単位を加算				
身体なし 30 分未満	106	112 円	109 円	107 円
身体なし 60 分未満	197	208 円	204 円	200 円
身体なし 90 分未満	275	291 円	284 円	279 円
身体なし、以降 30 分を増す毎に 70 単位を加算				

サービス区分 通院等乗降介助	単位数 (単位)	利用者負担 1 割額目安 (1 回につき)		
		大津市事業所 10.60 円	守山市事業所 10.36 円	野洲・近江八幡市事業所 10.18 円
1 回につき	102	108 円	—	—

※通院等乗降介助は、北大津訪問介護事業所に限ります。

(2) 指定重度訪問介護サービス利用料金

< 2024.04.01 改訂 >

一例 昼間午前 8 時～午後 6 時 (早朝・夜間は 25%加算、深夜は 50%加算)

サービス区分 重度訪問介護	単位数 (単位)	利用者負担 1 割額目安 (1 回につき)		
		大津市事業所 10.60 円	守山市事業所 10.36 円	野洲・近江八幡市事業所 10.18 円
重度訪問Ⅲ060 分未満	186	197 円	192 円	189 円
重度訪問Ⅲ090 分未満	277	293 円	286 円	281 円
重度訪問Ⅲ120 分未満	369	391 円	382 円	375 円
重度訪問Ⅲ150 分未満	461	488 円	477 円	469 円
重度訪問Ⅲ180 分未満	553	586 円	572 円	562 円

重度訪問Ⅲ210分未満	644	682円	667円	655円
重度訪問Ⅲ240分未満	736	780円	762円	749円
04時間以上08時間未満	0821	単位に30分を増す毎に85単位加算		
08時間以上12時間未満	1501	単位に30分を増す毎に85単位加算		
12時間以上16時間未満	2181	単位に30分を増す毎に81単位加算		
16時間以上20時間未満	2829	単位に30分を増す毎に86単位加算		
20時間以上24時間未満	3517	単位に30分を増す毎に80単位加算		

なお、移動中の介護を実施した場合には、上記のサービス利用料金に以下の金額を加算させていただきます。

移動介助加算	060分未満	100	単位加算
移動介助加算	090分未満	125	単位加算
移動介助加算	120分未満	150	単位加算
移動介助加算	150分未満	175	単位加算
移動介助加算	180分未満	200	単位加算
移動介助加算	180分以上	250	単位加算

(3) 福祉・介護職員等処遇改善加算

<2024.06.01 改訂>

福祉・介護職員等処遇改善加算額	
指定 居宅介護(I)	月間に利用された合計単位数の 1000分の417 に相当する単位数から算出された額
指定 重度訪問介護(II)	月間に利用された合計単位数の 1000分の328 に相当する単位数から算出された額

※福祉・介護職員等処遇改善加算とは、介護職員等の確保に向けて介護職員等の賃金改善に充てることを目的に創設されたものであり、2024年5月までの「福祉・介護職員処遇改善加算」「福祉・介護職員等特定処遇改善加算」「福祉・介護職員等ベースアップ等支援加算」の3加算を一本化したものです。

(4) 特定事業所加算(II)

特定事業所加算額	
指定 居宅介護(II)	月間に利用された合計単位数の 1000分の100 に相当する単位数から算出された額

※特定事業所加算(II)とは、下記の基準を満たす事業所となります。

- ① 個別の居宅介護従事者に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修を実施している又は実施することが予定されている。
- ② 個別のサービス提供責任者に係る研修計画を策定し、当該計画に従い、研修を実施している又は実施することが予定されている。
- ③ 居宅介護従事者の技術指導等を目的とした会議を定期的で開催している。
- ④ サービス提供責任者と居宅介護従事者との間の情報伝達及び報告体制を整備している。
- ⑤ 居宅介護従事者に対する健康診断の定期的な実施体制を整備している。

- ⑥ 緊急時等における対応方法を利用者に明示している。
- ⑦ 新規に採用した全ての居宅介護従事者に対し、熟練した居宅介護従事者の同行による研修を実施している。
- ⑧ 当該事業所の居宅介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が100分の30以上、若しくは介護福祉士・実務者研修修了者・介護職員基礎研修課程修了者・ホームヘルパー1級課程修了者の占める割合が100分の50以上であること。

(5) 初回加算

サービス区分 初回加算	単位数 (単位)	利用者負担1割額目安(1回につき)		
		大津市事業所 10.60円	守山市事業所 10.36円	野洲・近江八幡市事業所 10.18円
初回加算	200	212円	207円	203円

※初回加算とは、新規に個別支援計画を作成した利用者に対して、サービス提供責任者が初回もしくは初回のサービスを行った日の属する月にサービスを行った場合又は初回に訪問介護員がサービスを行った際にサービス提供責任者が同行した場合に算定。

(6) 緊急時対応加算(月2回を限度)

サービス区分 緊急時対応加算	単位数 (単位)	利用者負担1割額目安(1回につき)		
		大津市事業所 10.60円	守山市事業所 10.36円	野洲・近江八幡市事業所 10.18円
緊急時対応加算	100	106円	103円	101円

※緊急時対応加算とは、サービス提供責任者が、利用者又はその家族から要請される内容について緊急対応の必要性を判断し、個別支援計画上に位置付けられていないサービス提供を、利用者又は家族等から要請を受けてから24時間以内に行った場合に算定。

(7) 利用者負担上限額管理加算

サービス区分 上限管理加算	単位数 (単位)	利用者負担1割額目安(1回につき)		
		大津市事業所 10.60円	守山市事業所 10.36円	野洲・近江八幡市事業所 10.18円
上限管理加算	150	159円	155円	152円

※利用者負担上限額管理加算は、利用者が「利用者負担上限額管理対象者」として市町から認定され、且つ、当事業所以外の他のサービス事業所と契約を締結し、利用者が当事業所に利用者負担上限額の管理を依頼した場合に加算されます。

(注) 通常の時間帯(午前8時から午後6時)以外の時間帯にサービスを提供する場合には、次の割合でサービス利用料金に割増料金が加算されるものとします。

- ・早朝(午前06時から午前08時): 25%
- ・夜間(午後06時から午後10時): 25%
- ・深夜(午後10時から午前06時): 50%

(注) 指定重度訪問介護サービスで4時間を超えるサービスを提供した場合には、4時間ごとに30分単位の加算単位数が異なります。詳しくはお尋ねください。

2. 事業者は、市から支給される利用者の介護給付費等を、利用者に代わって市から受領するものとします。(代理受領)

3. 事業者が市から代理受領した介護給付費等の額については、利用者に通知するものとします。
4. 利用者の身体的理由等により、一人の従業者による支援が困難と認められる場合には、利用者又はその家族等の同意を得た上で、同時に2人の従業者によりサービスを提供します。この場合、2倍の料金がかかります。
5. 事業者が介護給付費等の代理受領を行わない場合には、利用者は事業者に対してサービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。この場合、事業者は、利用者に対して「サービス提供証明書」を交付します。利用者は、「サービス提供証明書」と「領収書」を添えてお住まいの市に申請すると介護給付費等が支給されます。

第8条（交通費その他の費用）

1. 従業者がサービスを提供するため、利用者宅を訪問する際にかかる交通費は、第5条に記載するサービス実施地域内にお住まいの利用者につきましては、無料となります。
 2. 第5条に記載するサービス実施地域外にお住まいの利用者につきましては、事業者に対して交通費の実費を支払うものとします。その場合の実費は、第5条に記載するサービス実施地域を越える地点から目的地までの区間における往復の公共交通機関利用実費又は自動車使用時に経費（1kmあたり30円）、有料道路代、通行料となります。
- （注）従業者の移動手段は、地域により異なります。
3. 利用者がサービス提供記録等の複写物の交付を求められた場合、1枚あたり10円を徴収します。

第9条（キャンセル及びキャンセル料）

1. 利用者がサービスの利用の中止（以下、「キャンセル」とします。）をする際には、速やかに事業所まで連絡しなければならないものとします。
2. 利用者の都合によりサービスをキャンセルする場合には、本サービス利用予定日の前窓口営業日17時まで連絡しなければならないものとします。前述の連絡時間までにキャンセルの申し出がない場合は、報酬額の10割をお支払いいただくものとします。但し、利用者の容態の急変など、緊急かつやむを得ない事情がある場合には、キャンセル料金は頂きません。

連絡時期	キャンセル料金
本サービス実施予定日の前、窓口営業日の17時まで	無料
本サービス実施予定日の前、窓口営業日の17時以降	サービス利用料金の10割 (全額自己負担)

3. キャンセル料金は、当月分の利用料金の支払いに合わせてお支払いいただきます。但し、利用者負担のない利用者に関しましては、事業所より直接ご請求申し上げます。

第10条（お支払い方法）

事業者は、利用実績に基づいて1ヶ月ごとにサービス利用料金を翌月の20日までに請求し、事業者は原則として翌月の27日頃利用者の指定された口座から引き落としの方法により徴収するものとします。

第11条（従業員証明書）

サービス従事者は、常に従業員証明書を携行し、利用者又はその家族等から求められた時は、いつでも提示するものとします。

第12条（個別支援計画書）

1. 事業所は、市が決定した介護給付費等の支給量（受給者証に記載）、利用者の日常生活全般の状況及びご希望を踏まえて個別支援計画等を作成します。
2. 個別支援計画書には、利用者に提供する具体的なサービスの内容や時間等を記載するものとし、また、計画の作成にあたっては、その内容について事業者は、利用者またはその家族等に対して説明し、その同意を得るものとし、
3. サービスは、個別支援計画書に沿って計画的に提供するものとし、
4. 事業所は、利用者の要望、介護給付費等の支給量の変更等に応じて個別支援計画書の内容を見直すものとし、

第13条（サービス内容）

1. 事業所は、障害者福祉関連法令に定める下記の事業及びサービス区分の中から、利用者が支給されたサービス種別及び個別支援計画等に基づき、指定の時間帯に、選択されたサービスを提供するものとし、

(1) 指定居宅介護サービス	
指定居宅介護サービスとは、「指定居宅介護」の支給決定を受けた利用者に対して、下記のサービスを提供するものとし、	
①身体介護	(イ) 身体介護 入浴の介護、排泄の介護、食事の介護、衣類着脱の介護、身体の清拭、洗髪、通院等の介助、その他必要な身体介護を行います。 (ロ) 通院介助（身体介護を伴う） 通院等のため、身体介護を伴う車両への乗車、降車の介助を行います。 (ハ) 居宅における身体介護 通院介助の前後に、入浴介助、食事介助等の身体介護を行います。
②家事援助等	(イ) 家事援助 調理、衣類の洗濯・補修、住居等の掃除・整理整頓、生活必需品の買物、関係期間などとの連絡、その他必要な家事を行います。 (ロ) 通院介助（身体介護を伴わない）
(2) 指定重度訪問介護サービス	
指定重度訪問介護サービスとは、「指定重度訪問介護」の支給決定を受けた利用者に対して、居宅における入浴、排せつ、又は食事の介護その他法令で定める便宜及び外出時における移動中の介護を総合的に提供するものとし、	
(3) 通院等乗降介助（※北大津訪問介護事業所に限ります）	
通院等のために、従業者自ら運転する車両への乗車・降車の介助を行うとともに、屋内外での移動の介護、受診手続き等の介助等を行います。	

(4) その他	
①利用者負担上限管理	「利用者負担上限額管理対象者」として市から認定され、且つ当事業所以外の他のサービス事業所と契約を締結している利用者の依頼により、当事業所及び他のサービス事業者が、利用者の受給者証に記載されている利用者負担上限額を超えて、利用者負担額を請求しないよう、管理をします。
②その他	必要に応じて、健康や日常生活上の状況をお伺いし、生活上の相談や介助を行います。また、利用者が支給期間終了に伴う介護給付費等の支給申請を円滑に行うことができるよう、利用者を援助します。

2. 従業者は、サービスの提供に当たって、次のような行為を行うことはできませんので、予めご了承下さい。

(1) 「本人の支援」に該当しないもの

家族等のための洗濯・調理・買物・布団干し、主として利用者が使用する居室以外の掃除、来客の応接（お茶の手配など）、自家用車の洗車など

(2) 「日常生活の援助」に該当しないもの

庭の草むしり、花木の水やり、犬の散歩等ペットの世話、家具の移動、大掃除、窓ガラス磨き、室内外家屋の修理、正月料理等特別な調理など

(3) その他

利用者又はその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、しみんふくし滋賀以外の営業活動その他これに類する行為（利用者又はその家族等の依頼により共に行う場合を含みます。）

第14条（サービスの追加）

市が決定した介護給付費等の支給量及びサービスのご利用状況によっては、サービスを追加することができます。

第15条（事業者及びサービス従事者の義務）

1. 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって利用者の生命、身体及び財産の安全に配慮するものとします。
2. 事業者は、サービス従事者の清潔保持及び健康状態について必要な管理並びに設備・備品等の衛生的な管理に努めるものとします。
3. 事業者は、利用者に対するサービスの提供内容について記録を作成し、当該サービス実施日の終了時ごとに利用者又はその家族等による確認を受けるものとします。また、作成したサービス実施記録及び個別支援計画書は、5年間これを保存します。

第 16 条（緊急時及び事故発生時の対応）

従業者は、現にサービスの提供を行っているときに、利用者に病状の急変その他の緊急事態が生じた、または事故が発生したときは、速やかに医療機関へ連絡する等の措置を講じるとともに、サービス提供責任者又は管理者に報告します。協力医療機関への連絡等が困難な場合は、他の医療機関への緊急搬送等必要な措置を講じます。

対応時間	365日 24時間
担当者	管理者 杉田 紗弥香
連絡先	TEL.077-574-2681 FAX.077-574-2682

第 17 条（業務継続計画の策定に関する事項）

1. 事業所は、感染症や非常災害の発生時においても、利用者に対する必要なサービスを継続的に提供できる体制を構築するため、業務継続計画を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じるものとします。
2. 事業所は従業者に対し、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実施するものとします。
3. 事業者は、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うものとします。

第 18 条（虐待防止のための措置に関する事項）

事業所は、利用者に対する虐待を早期に発見して迅速かつ適切な対応を図るために、次の措置を講じるものとします。

- (1) 虐待の防止に関する担当者の選定。
- (2) 成年後見制度の利用支援。
- (3) 苦情解決体制の整備
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施。
- (5) 基準第 45 条第 2 項第 1 号の虐待の防止のための対策を検討する委員会（以下「虐待防止委員会」という。）の定期的な開催及びその結果について従業者への周知徹底。

虐待防止担当者	管理者 杉田 紗弥香
---------	------------

第 19 条（身体拘束の禁止）

1. 事業所は、利用者または他の利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除いて、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
2. 事業所は、やむを得ず前項の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など必要な事項を記録します。
3. 事業所は身体拘束等の適正化を図るため、次に掲げる措置を講じます。
 - (1) 身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来るものとする。）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る。
 - (2) 身体拘束等の適正化のための指針を整備する。
 - (3) 従業者に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的実施する。

第 20 条（感染対策に関する事項）

事業者は、事業所において感染症の発生及びまん延しないように、次の措置を講じるものとし、

- (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の定期的な開催及びその結果について従業者へ周知。
- (2) 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指針の整備。
- (3) 事業所において、従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練の定期的な実施。

第 21 条（サービスご利用にあたっての注意事項）

1. 利用者及びそのご家族は、事業者及び従業者が適切なサービスを行うために、利用者の行動の特徴、日常生活パターンに関する情報を事業者及びその従業者に提供するものとし、
2. 利用者の住所、利用者負担額又は支給量その他受給者証の記載内容に変更があった場合には、速やかに従業者にお知らせください。また、従業者が受給者証の確認をさせて頂く場合には、提示して頂くものとし、

第 22 条（その他留意事項）

1. 利用者及びそのご家族は、本契約で定められた業務以外の事項をサービス従業者に依頼することはできません。
2. サービス従業者は、サービスに伴い、医療行為を行うことはできません。
3. 利用者の担当となるサービス従業者選任及び変更は、利用者に適正かつ円滑にサービスを提供するため事業者が行うものとし、利用者サービス従業者を指名することはできませんので、予めご了承ください。
4. 利用者が、担当のサービス従業者の変更を希望する場合には、業務上不適当と判断される事由を明らかにして、事業所までお申し出ください。但し、業務上不適当とされる事由が無いと判断される場合には、サービス従業者の変更を致しかねる場合がございます。
5. 訪問予定時間は交通事情等により前後することがありますので、予めご了承ください。
6. サービス提供の際の事故及びトラブルを避けるために、次の事項にご留意ください。
 - ① サービス従業者は、家事援助として行う買物の場合を除き、現金をお預かりすることはございません。なお、買物のため現金をお預かりする場合も、1万円以下の小額の金銭とし、利用者又はそのご家族に必ずその場で金額等をご確認頂きます。
 - ② サービス従業者は、預金通帳、キャッシュカード、印鑑、年金証書その他有価証券等は、一切お預かりすることができませんので、予めご了承ください。
 - ③ 現金や貴重品は、室内に放置せず、目の見えない場所や金庫等に保管してください。
 - ④ サービス従業者は利用者およびその家族から金銭及び物品等の贈与の受け取りを禁止しています。予めご了承ください。
 - ⑤ 利用者及びそのご家族は利用者の居宅においてサービスを実施するために必要な電気、水道又はガス等の使用を、サービス従業者に無償で許可するものとし、
7. 利用者またはそのご家族等の行動が事業者の生命や身体、健康及び財産に重要な影響を及ぼした場合、また、その恐れがあり、本契約を継続しがたい事由が生じた場合、事業者は文書で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。

第 23 条（サービスに対する相談・苦情・要望等の窓口）

サービスに関する相談、苦情及び要望等（以下、「苦情等」とします。）については、下記の窓口にて対応いたします。苦情等については、真摯に受け止め、誠意をもって問題の解決に臨み、対応内容は、これを記録及び保存し、常に障害福祉サービス事業者としてサービスの質の向上に努めるものとします。

（1）サービス提供事業所苦情等窓口

苦情等担当者	当事業所の管理者
受付時間	午前 9 時から午後 5 時（休業日を除く）
電話番号	第 5 条に記載の電話番号

注）苦情対応の基本手順

①苦情の受付、②苦情内容の確認、③苦情等解決責任者への報告、④苦情解決に向けた対応の実施、⑤原因究明、⑥再発防止・改善の措置、⑦苦情等解決責任者への最終報告、⑧苦情申立者に対する報告

（2）サービス提供事業所以外の苦情等窓口

苦情等窓口	社会福祉法人しみんふくし滋賀
所在地	滋賀県近江八幡市永原町上 12
受付時間	午前 9 時から午後 5 時（休業日を除く）
電話番号等	TEL.0748-31-3058 FAX.0748-36-5078

（3）その他公的機関等の苦情等窓口

機関等の名称	電話番号
大津市 障害福祉課	077-528-2745
滋賀県運営適正化委員会（あんしん・なっとく委員会）	077-567-4107

第 24 条（個人情報の使用等及び機密の保持）

1. しみんふくし滋賀及びその従業者は、利用者及びその家族等の個人情報を、次に掲げるサービスを提供するために必要な範囲内において、使用、提供又は収集（以下、「使用等」とします。）させていただくとともに、利用者及びその家族等は予めこれに同意するものとします。なお、個人情報の利用目的を変更する場合には、予め通知又は公表するものとします。

- ① 利用者にサービスを提供するために必要な場合
- ② 利用者に各種個別支援計画の立案作成及び変更に必要な場合
- ③ 利用者を担当する他のサービス事業者又は市との連絡調整等に必要な場合
- ④ 利用者が医療サービスの利用を希望され、主治医の意見を求める必要のある場合
（予め担当のサービス従事者より連絡先を確認させていただきます。）
- ⑤ 利用者の容態の変化に伴い、ご親族、医療機関及び行政機関に緊急連絡を要する場合
- ⑥ 行政機関の指導又は調査を受ける場合
- ⑦ サービスの質の向上を目的とした第三者評価機関による評価を受ける場合

2. しみんふくし滋賀は、利用者及びその家族等の個人情報に関して、利用者から開示又は訂正の要求がある場合には、所定の方法に従い、開示又は訂正をするものとします。

3. しみんふくし滋賀及びその従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らさないものとします。この守秘義務は従業者退職後及び本契約終了後も同様とします。

以上

障 害

確 認 書

年 月 日

事業者は、本人に対し重要事項説明書に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者名 社会福祉法人しみんふくし滋賀
住 所 滋賀県近江八幡市永原町上 12

事業所名 しみんふくし滋賀 北大津訪問介護事業所
<障害福祉サービス>

指定権者 大津市
指定事業所番号 第 2 5 1 0 1 0 1 5 4 2 号
住 所 滋賀県大津市仰木の里東 8 丁目 11 番 13 号

説明者職名 _____

説明者氏名 _____

年 月 日

私は、事業者から障害福祉サービスについての重要事項の説明を受け、重要事項説明書の交付を受けました。

本人住所 _____

本人氏名 _____

代理人住所 _____

代理人氏名 _____