

「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」

重 要 事 項 説 明 書

令和7年7月1日現在

1 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	社会福祉法人 北斗市社会福祉協議会
代表者氏名	会 長 柳谷 友明
所在地 (連絡先)	北斗市中野通2丁目18番1号 (代表) 74-2500 (FAX) 74-3655
法人設立年月日	平成18年2月1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

事業所名称	社会福祉法人 北斗市社会福祉協議会指定訪問介護事業所
サービスの 主たる対象者	身体障害者(18歳未満の者を除く) 知的障害者(18歳未満の者を除く) 障害児(18歳未満の身体障害者及び知的障害者) 精神障害者(18歳未満の者を含む) 難病等対象者(18歳未満の者を含む)
北 斗 市 指 定 事業所番号	居宅介護 重度訪問介護 (共通: 0111500096号) 同行援護
事業所所在地	北斗市中野通2丁目18番1号(北斗市保健センター2階)
連絡先 相談担当者名	(直通) 74-2515 (FAX) 83-1151 田中智徳 渡邊 環
事業所の通常の 事業実施地域	北斗市・函館市・七飯町・木古内町
事業所が行う他 の福祉サービス	移動支援事業

(2) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日（土日祝日を除く）
営 業 時 間	午前 8 時 30 分～午後 5 時まで

(3) サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から日曜日（原則 12 月 31 日から 1 月 3 日を除く）
サービス提供時間	（通常）午前 8 時～午後 6 時まで （早朝）午前 6 時～午前 8 時まで （夜間）午後 6 時～午後 10 時まで （深夜）午後 10 時～午前 6 時まで

(4) 事業所の職員体制

管 理 者	田中 智徳	
職 種	職 務 内 容	人員数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、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。	常勤 1 人 提供責任者と兼務

サービス提供責任者	<p>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、援助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。</p> <p>2 利用者及びその家族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」「同行援護」計画を作成します。</p> <p>3 利用者及びその同居の家族に「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」計画の内容を説明し、同意を得て交付します。</p> <p>4 「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」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。</p> <p>5 指定居宅介護、重度訪問介護、同行援護事業所に対する利用の申込みに係る調整を行います。</p> <p>6 居宅介護従業者、重度訪問介護従業者、同行援護従業者（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。</p> <p>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。</p>	常勤 2 人
ヘルパー	<p>1 「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」計画に基づき、居宅介護サービスを提供します。</p> <p>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。</p>	非常勤 19 人
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	常勤 1 人 提供責任者と兼務

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
居宅介護計画の作成 重度訪問介護計画の作成 同行援護計画の作成		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、この手順書を元に居宅介護計画を作成します。
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。
	更衣介助など	衣服の着脱の介助を行います。
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できません。
	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。
	洗濯など	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等介助		通院等又は官公署並びに指定相談支援事業所への移動（公的手続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等での受診等の手続、移動等の介助を行います。
通院等乗降介助		通院等のため、運転する車両への乗車又は降車の介助と併せて、乗車前若しくは降車後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。（移送に係る運賃は別途必要となります。）

(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。

利用者負担は現在、サービス量と所得に着目した負担の仕組み（1割の定率負担と所得に応じた負担上限月額の設定）となっています。

定率負担、実費負担のそれぞれに、低所得の方に配慮した軽減策が講じられています。

※ 障害福祉サービスの定率負担は、所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量にかかわらず、それ以上の負担は生じません。

負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口までお問合せください。

①居宅介護の利用料金の目安は、次表のとおりです。

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 30分毎に加算			
	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	830円	83円		
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
介護を伴う場合 （通院等介助・身体	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 30 分毎に加算			
	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	830 円	83 円		
提供時間 内容	30 分未満		30 分以上 45 分未満		45 分以上 1 時間未満		1 時間以上 1 時間 15 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
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 15 分毎に加算					
	利 用 料	利用者負担額	利 用 料	利用者負担額				
	2,750 円	275 円	350 円	35 円				

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 30 分毎に加算	
	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
伴わない場合 通院介助（身体を	1,060 円	106 円	1,970 円	197 円	2,750 円	275 円	690 円	69 円
降介 助 通院等 乗	利 用 料	利用者負担額	片道 1 回あたり					
	1,020 円	102 円						

②重度訪問介護の利用料金の目安は、次表のとおりです。

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
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 料	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	
円（4 時間まで）に 30 分増すごとに ＋ 850 円		円に 30 分増すごとに ＋ 85 円		円（8 時間まで）に 30 分増すごとに ＋ 850 円		円に 30 分増すごとに ＋ 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	
円（12 時間ま で）に 30 分増すごとに ＋ 810 円		円に 30 分増すごとに ＋ 81 円		円（16 時間まで） に 30 分増すごとに ＋ 860 円		円に 30 分増すごとに ＋ 86 円	
20 時間以上 24 時間未満							
利 用 料		利用者負担額					
円（20 時間まで） に 30 分増すごとに ＋ 800 円		円に 30 分増すごとに ＋ 80 円					

※ 重度障害者等包括支援の対象となる心身の状態にあれば、上記単価に 100 分の 15、障害支援区分 6 に該当されれば、100 分 8.5 が加算されます。

③同行援護の利用料金の目安は、次表のとおりです。

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
同行援護	1,910 円	191 円	3,020 円	302 円	4,360 円	436 円	5,010 円	501 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 30 分毎に加算			
	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		
	5,660 円	566 円	6,320 円	632 円	（3 時間 まで）に 30 分増す ごとに ＋660 円	円に 30 分増す ごとに ＋66 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、「居宅介護」「重度

訪問介護」「同行援護」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、「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」計画の見直しを行いません。

- ※ 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人分となり、利用者負担額も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」「同行援護」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、「通院等介助(身体介護を伴う場合)」を算定します。
- ※ 「通院等介助(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。

【加算項目】

- ① 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。(円未満の端数は四捨五入)

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

- ② 事業所のとっている体制又は、対応の内容等により、下表のとおり料金が加算されます。(円未満の端数は四捨五入)

居宅介護・同行援護 加算共通項目	利用料	利用者 負担額	算定回数等
福祉・介護職員処遇改善 加算（Ⅰ）	所定単位数の 417/100	左記の１割	１月につき+所定単位×左記
福祉・介護職員処遇改善 加算（Ⅱ）	所定単位数の 402/100	左記の１割	１月につき+所定単位×左記
福祉・介護職員処遇改善 加算（Ⅲ）	所定単位数の 347/100	左記の１割	１月につき+所定単位×左記
福祉・介護職員処遇改善 加算（Ⅳ）	所定単位数の 273/100	左記の１割	１月につき+所定単位×左記
重度訪問介護 加算項目	利用料	利用者 負担額	算定回数等
福祉・介護職員処遇改善 加算（Ⅰ）	所定単位数の 343/100	左記の１割	１月につき+所定単位×左記
福祉・介護職員処遇改善 加算（Ⅱ）	所定単位数の 328/100	左記の１割	１月につき+所定単位×左記
福祉・介護職員処遇改善 加算（Ⅲ）	所定単位数の 273/100	左記の１割	１月につき+所定単位×左記
福祉・介護職員処遇改善 加算（Ⅳ）	所定単位数の 219/100	左記の１割	１月につき+所定単位×左記

共通加算項目	利用料	利用者負担額	算定回数等
緊急時対応加算	1,000 円	100 円	身体介護又は通院等介助(身体介護を伴う場合)に限る。 1 回の要請につき 1 回、利用者 1 人に対し、1 月に 2 回を限度とする。地域生活支援拠点等の場合は+50 単位加算
初 回 加 算	2,000 円	200 円	初回月 1 回のみ
特 別 地 域 加 算	所定単位数の 15/100	左記の 1 割	月 1 回を限度

- ※ 緊急時対応加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」計画の変更を行い、ヘルパーが「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」計画において計画的に訪問することとなっていないサービスを緊急に行った場合に加算します(対象となるサービスは、身体介護及び通院等介助(身体介護を伴う場合)に限ります)
- ※ 初回加算は、新規に「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」計画を作成した利用者に対して、初回のサービス提供と同月内に、サービス提供責任者が、自らサービス提供を行う場合又は他のヘルパーがサービス提供を行う際に同行した場合に加算します。

- ③ 利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を超えて事業者が利用者負担額を徴収しないよう、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合は、以下の料金が加算されます。

内 容	利用料	利用者負担額	
利用者負担上限額管理加算	1,500 円	150 円	月 1 あたり

4 その他の費用について

① 交通費	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、交通費の実費を請求いたします(自費サービスも共通) なお、自動車を使用した場合は(運営規程に記載されている内容を記載する)により請求いたします。
② キャンセル料	サービスの利用をキャンセルされる場合、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いたします。

	24 時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	12 時間前までにご連絡のない場合	1 提供当たりの料金の 100%を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や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 サービス提供に当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	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共 交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	
⑤ 自費サービス利用料	介護保険サービスの家事を基本とし、協議のう え内容を決定いたします。一部対応できない場 合もありますのでご了承ください。 1 時間 1,820 円、30 分増すごとに 910 円の料 金が加算されます。 ※早朝、夜間は 25%増額となります。	

5 利用料、利用者負担額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	利用料利用者負担額（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。
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、請求月の月末までに、下記の方法によ りお支払い下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業者指定口座への振り込み ・現金支払い <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（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 60 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。
- ※ 保険外サービス（自費）の利用料金については、保険給付対象外サービスに基づきお支
払いください。お支払いいただきますと、領収証を発行致します。

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・利用者負担上限月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・同行援護計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及びその家族の意向に配慮しながら「居宅介護計画」を作成します。作成した「居宅介護計画」「重度訪問介護計画」「同行援護計画」については、案の段階で利用者及びその同居の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」「同行援護」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、同行援護計画の変更等

「居宅介護」「重度訪問介護」「同行援護」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、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) ヘルパーの利用、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) サービスの終了

- ① 利用者のご都合でサービスを終了する場合サービスの終了を希望する日の 10 日前までにお申し出ください。
- ② 事業所の都合でサービスを終了する場合人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございますが、その場合は、終了 1 ヶ月前までに文書で通知します。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了します。

- ・利用者が施設に入所した場合
- ・サービスを受けていた利用者の障害認定区分等が、非該当（自立）と認定された場合
- ・利用者が亡くなられた場合

8 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、「障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 23 年法律第 79 号）」を遵守するとともに、下記の対策を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	管理者 田中 智徳
-------------	-----------

② 虐待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員に周知徹底を図っています。

③ 虐待防止のための指針の整備をしています。

④ 従業員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、従業員等又は養護者（現に援護している者）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報します。

9 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	

10 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。

11 身分証携行義務

居宅介護従業者は、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。

12 心身の状況の把握

指定居宅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。

13 連絡調整に対する協力

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。

14 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。

15 サービス提供の記録

① 本事業所ではヘルパーの訪問状況の管理および携帯端末による介護記録システムを使用しております。サービス提供記録票は電子データとして事業所で保管します。ご希望の場合、事業所より印刷してお渡しします。また、そのサービスの提供日、実績時間数等は、サービス提供実績記録票に記録を行い、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。

② 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く場合があります。)

16 提供するサービスの第三者評価の実施

実施状況	無
------	---

17 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定居宅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。
- (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。

事業者から上記内容の説明を受け、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	住 所	
	氏 名	印

代 理 人	住 所	
	氏 名	印