

じゅうようじこうせつめいしょ
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「名古屋市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等を定める条例（平成24年12月25日名古屋市条例第80号）」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頂きたいことを事業者が説明するものです。

1 生活介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社グリップ
代表者氏名	代表取締役 服部 伊久磨
本社所在地 (連絡先)	名古屋市南区菊住一丁目7番11号 電話番号 052-755-6700 F A X 番号 052-755-6700
法人設立年月日	平成24年8月8日

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) 事業の所在地等

事業所名称	生活介護さんさん
サービスの 主たる対象者	身体障がい者・知的障がい者・精神障がい者・難病等対象者
事業所番号	第2318501661号（令和4年9月1日指定）
管理者	小島 啓太郎
サービス 管理責任者	清水 力樹也
事業所所在地	名古屋市緑区南大高四丁目915番地
連絡先 相談担当者名	電話番号 052-624-6247 F A X 番号 052-624-6248 相談担当者 小島 啓太郎
事業所の通常の 事業実施地域	名古屋市全域・大府市・刈谷市・豊明市

じぎょうしょ おこ 事業所が行なう た していしょう 他の指定障がい ふくし 福祉サービス	なし
りょうていじん 利用定員	20名
かいせつねんがっぴ 開設年月日	れいわ ねん がつ たち 令和4年9月1日

(2) じぎょう もくてきおよ うんえいほうしん
事業の目的及び運営方針

じぎょう もくてき 事業の目的	<p>とうじぎょうしょ おこな しょうがいしゃ にちじょうせいかつおよ しゃかいせいかつ そうごうてき しえん 当事業所が行う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(以下「法」という。)に規定する指定生活介護の事業の適正 な運営を確保するために必要な人員及び管理運営に関する事項を定め、 りょうしゃ たい てきせつ ていきょう もくてき 利用者に対する適切なサービスを提供することを目的とします。</p>
うんえいほうしん 運営方針	<p>とうじぎょうしょ りょうしゃ じりつ にちじょうせいかつまた しゃかいせいかつ いとな 当事業所は、利用者が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、常時介護を要する利用者に対して、入浴、排せつ及び食 事の介護、創作的活動又は生産活動の機会提供その他の便宜を適切か つ効果的に行います。 とうじぎょうしょ りょうしゃ いしおよ じんかく そんちよう つね りょうしゃ たちば 当事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に た 立ってサービスの提供を行います。 とうじぎょうしょ りょうしゃ じんけん ようご ぎやくたい ほうしとう ひつよう たい 当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体 制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の そち こう 措置を講じます。 とうじぎょうしょ な ご や し していしょうがいふくし じぎょうとう じんいん せつびおよ 当事業所は、名古屋市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等を定める条例(平成24年12月25日名古屋市条例 だい ごう た かんけいほうれい じゆんしゆ じぎょう じつし 第80号)その他関係法令を遵守し、事業を実施します。</p>

(3) えいぎょうびおよ えいぎょうじかん
営業日及び営業時間

えいぎょうび 営業日	げつようび どうようび 月曜日から土曜日までとします。ただし、12月31日から1月3日までを のぞ 除きます。
えいぎょうじかん 営業時間	ごぜん じ ごご じ 午前9時から午後6時までとします。

(4) ていきょうかのう ひ じかんだい
サービス提供可能な日と時間帯

ていきょうび サービス提供日	げつようび どうようび 月曜日から土曜日までとします。ただし、12月31日から1月3日までを のぞ 除きます。
-------------------	--

サービス提供時間 ていきょうじかん	午前9時から午後4時までとします。 ごぜんじ から ごごじ
----------------------	----------------------------------

3 事業所の構造・設備について

(1) 構造

構造 こうぞう	木造在来工法 もくぞうざらいこうほう
敷地面積 しきめんせき	558.94 m ² へいほうめーとる
延床面積 のべゆかめんせき	219.51 m ² へいほうめーとる

(2) 設備

設備の種類 せつび しゅるい	部屋数 へやすう	備 考 び こう
機能訓練室 きのうくんれんしつ	1室 しつ	日常生活上の支援、創作活動等を行います。 にちじょうせいかつじょう しえん そうさくかつどうとう おこな
多目的室 たもくてきしつ	1室 しつ	多目的で利用できます。 たもくてき りよう
事務室 じむしつ	1室 しつ	当事業所の職員が事務を行います。 とうじぎょうしょ しょくいん じ む おこな
相談室 そうだんしつ	1室 しつ	利用者のご相談を伺います。 りようしゃ そうだん うかが
トイレ	2室 しつ	洋式トイレ（洗面台別途あります） ようしき せんめんだいべつと
浴室 よくしつ	1室 しつ	お風呂（脱衣室別途あります） ふる だつしつべつと

4 職員体制等について

(1) 各職種の職務の内容

職 種 し ょ く し ゅ 種	職 務 内 容 し ょ く む ない ょ う
管理者 かんりしゃ	管理者は、職員の管理、指定生活介護の利用の申し込みに係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、法令等において規定されている指定生活介護の実施に関し、事業所の職員に対し、遵守させるため必要な指揮命令を行います。 かんりしゃ しよくいん かんり していせいかつかいご りよう もう こ かが ちようせい ぎょうむ じっしじょうきよう はあく た かんり いちげんてき おこな
サービス管理責任者 かんりせきにんしゃ	(1)適切な方法により、利用者の有する能力、置かれている環境及び日常生活全般の状況等の評価を通じて利用者の希望する生活や課題等の把握（以下「アセスメント」という。）を行い、利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援する上での適切な てきせつ ほうほう りようしゃ ゆう のうりよく お かんきょうおよ になちじょうせいかつぜんぱん じょうきようとう ひょうか つう りようしゃ きぼう せいかつ くだいとう はあく い か おこな りようしゃ じりつ になちじょうせいかつ いとな しえん うえ てきせつ

	<p>しえんないよう けんとう 支援内容を検討します。</p> <p>(2) アセスメント及び支援内容の検討結果に基づき、事業所が提供する指定生活介護以外の保健医療サービス又はその他の福祉サービス等との連携も含めて、利用者の生活に対する意向、総合的な支援の方針、生活全般の質を向上させるための課題、指定生活介護の目標及びその達成時期、指定生活介護を提供する上での留意事項等を記載した個別支援計画の原案を作成します。</p> <p>(3) 個別支援計画の原案の内容を利用者に対して説明し、文書により利用者の同意を得た上で、作成した個別支援計画を記載した書面を利用者に交付します。</p> <p>(4) 個別支援計画作成後、個別支援計画の実施状況の把握（利用者についての継続的なアセスメントを含む。）を行うとともに、少なくとも6月に1回以上、個別支援計画の見直しを行い、必要に応じて個別支援計画を変更します。</p> <p>(5) 利用申込者の利用に際し、障がい福祉サービス事業者等に対する照会等により、利用申込者の心身の状況、事業所以外における指定障がい福祉サービス等の利用状況等を把握します。</p> <p>(6) 利用者の心身の状況、置かれている環境等に照らし、利用者が自立した日常生活を営むことができるよう定期的に検討するとともに、自立した日常生活を営むことができると認められる利用者に対し、必要な支援を行います。</p> <p>(7) 他の職員に対する技術指導及び助言を行います。</p>
せいかつしえんいん 生活支援員	こべつしえんけいかく もと にちじょうせいかつじょう しえん おこな 個別支援計画に基づき、日常生活上の支援を行います。
いし 医師	にちじょうせいかつじょう けんこうかんりおよ りょうようじょう しどう おこな 日常生活上の健康管理及び療養上の指導を行います。
かngoしやくいん 看護職員	いし しどう もと にちじょうせいかつじょう けんこうかんり りょうようじょう しどう おこな 医師の指導の下、日常生活上の健康管理、療養上の指導を行います。

(2) しょくいんはいちおよ きんむたいけい
職員配置及び勤務体系

しょくしゆ 職種	いんすう 員数	じょうきん 常勤 かんさん 換算	きんむたいけい 勤務体系
かんりしや 管理者	めい 1名		9：00～18：00 (せいかつしえんいん けんむ 生活支援員と兼務)
サービス かんりせきにんしや 管理責任者	めい 1名		9：00～18：00

せいかつしえんいん 生活支援員	めい 3名 いじょう 以上	5.0	9:00~18:00 (1名は管理者と兼務)
いし 医師	めい 1名 いじょう 以上	0.0	ひじょうきん 非常勤
かんとしやくいん 看護職員	めい 1名 いじょう 以上	0.3	ひじょうきん 非常勤
た じゅうぎょうしゃ その他の従業者	めい 1名 いじょう 以上	0.1	ひじょうきん 非常勤

5 ていきょう 提供するサービスの内容と料金及び利用者負担額について

(1) ていきょう 提供するサービスの内容

サービスの種類	サービスの内容
こべつしえんけいかく 個別支援計画の 作成	りょうしゃ いこう しんしん じょうきょうとう 利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、生活全般の しつ こうじょう 質を向上させるための課題や目標、支援の方針等を記載した個別 しえんけいかく さくせい 支援計画を作成します。
しょくじ ていきょう 食事の提供	きぼう りょうしゃ しんたいじょうきょう しこう はいりょ しょくじ ていきょう 希望により、利用者の身体状況や嗜好に配慮した食事を提供しま す。
にゅうよくまた せいしき 入浴又は清拭	にゅうよく ひつよう おう かいじょ かくにん おこな りょうしゃ しんしん 入浴について必要に応じて介助や確認を行います。利用者の心身 の状況により、入浴が困難な場合には清拭を行うなど適切な ほうほう じっし 方法で実施します。
しんたいとう かいご 身体等の介護	りょうしゃ じょうきょう おう てきせつ ぎじゆつ しょくじ せいよう こうい 利用者の状況に応じて適切な技術をもって、食事・整容・更衣・ はいせつとう せいかつぜんばん えんじょ おこな 排泄等の生活全般にわたる援助を行います。
せいさんかつどう 生産活動	けいさぎょうとう せいさんかつどう きかい ていきょう 軽作業等の生産活動の機会を提供します。 とうじぎょうしょ しゅうしょくかつどう む かつどう おこな 当事業所では、就職活動に向けた活動を行っています。 <工賃の支払い> じょうきせいさんかつどう じぎょうしゅうにゅう ひつようけいひ さ ひ がく 上記生産活動における事業収入から必要経費を差し引いた額に そうとう きんがく こうちん せいさんかつどう じゅうじ りょうしゃ しはら 相当する金額を、工賃として生産活動に従事している利用者へ支払 います。
そうさくてきかつどう 創作的活動	けいさぎょうとう そうさくてきかつどう きかい ていきょう 軽作業等の創作的活動の機会を提供します。 とうじぎょうしょ およ かつどう おこな 当事業所では、レクリエーション及びクラブ活動を行っています。
しんたいきのう およ にちじょう 身体機能及び日常	しんたいきのう いじこうじょう しょくじ かじとう にちじょうせいかつのうりよく こうじょう 身体機能の維持向上や、食事・家事等の日常生活能力を向上す

せいかつ <u>のりよく</u> <u>いじ</u> 生活能力の維持・ こうじょう <u>しえん</u> 向上のための支援	るための <u>くんれんとう</u> 訓練等を行います。
せいかつ <u>そうだん</u> 生活相談	りようしゃおよ <u>かぞく</u> <u>きぼう</u> <u>せいかつ</u> <u>りようしゃ</u> <u>しんしん</u> <u>じょうきょうとう</u> 利用者及びその家族が希望する生活や利用者の心身の状況等を はあく <u>てきせつ</u> <u>そうだん</u> <u>じょげん</u> <u>えんじょうとう</u> <u>おこな</u> 把握して、適切な相談・助言・援助等を行います。
けんこう <u>かんり</u> 健康管理	りようしゃ <u>とうやくかんり</u> <u>しつぺいよぼう</u> <u>つと</u> <u>しよくたくいし</u> 利用者の投薬管理や疾病予防に努めるとともに、嘱託医師により、 けんこう <u>しんだん</u> <u>び</u> <u>もう</u> <u>けんこうかんり</u> <u>おこな</u> <u>いりようきかん</u> <u>れんらく</u> 健康診断日を設けて健康管理を行います。また、医療機関との連絡 <u>ちようせい</u> <u>きようりょくいりようきかん</u> <u>つう</u> <u>けんこうほ</u> <u>じ</u> <u>てきせつ</u> <u>しえん</u> <u>おこな</u> 調整や協力医療機関を通じて健康保持のための適切な支援を行 います。
そうげい 送迎サービス	じしゆつう <u>しよ</u> <u>ばあい</u> <u>きぼう</u> <u>そうげい</u> <u>おこな</u> 自主通所ができない場合、希望により送迎を行います。

(2) サービス料金

りようりようきん じひよう
利用料金は、次表のとおりです。

	くぶん <u>区分6</u>	くぶん <u>区分5</u>	くぶん <u>区分4</u>	くぶん <u>区分3</u>	くぶん <u>区分2以下</u>
りようりよう 利用料	14,064円 <u>えん</u>	10,526円 <u>えん</u>	7,305円 <u>えん</u>	6,541円 <u>えん</u>	5,962円 <u>えん</u>
りようしゃふたんがく 利用者負担額	1,407円 <u>えん</u>	1,053円 <u>えん</u>	731円 <u>えん</u>	655円 <u>えん</u>	597円 <u>えん</u>

< 提供するサービスの料金とその利用者負担額について >

ていきよう こうせいろうどうしやう こくじ たんか りようりよう はっせい
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。

りようしゃふたん げんざい りよう しよとく ちやくもく ふたん しく わり ていりつふたん しよとく おう
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

ふたんじやうげんげつがく せつてい
じた負担上限月額の設定）となっています。

ていりつふたん じつびふたん ていしよとく かた はいりよ けいげんさく こう
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。

※ しょう ふくし ていりつふたん しよとく おう ふたんじやうげんげつがく せつてい つき
障がい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

りよう りよう いじよう ふたん しょう
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。

ふたんじやうげんげつがくとく かん しやうさい す しちやうそんまどぐち と あ
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い合わせください。

※ かいごきゆうふひとう じぎやうしや だいりじゆりやう おこな りようしゃ しやうかんばら きぼう
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頂きます。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 事業所がとっている体制により、下表のとおり料金が加算されます。

加算項目	利用料	利用者負担額	内容
処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の44/1,000	左記の1割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）
特定処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の13/1,000	左記の1割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）

② 事業所がとった対応の内容により、下表のとおり料金が加算されます。

加算項目	利用料	利用者負担額	内容
初期加算	327円	左記の1割	サービス利用の初期段階（開始から30日間）において、利用1日につき加算されます。
訪問支援特別加算	(1時間未満) 2,042円 (1時間以上) 3,057円	左記の1割	継続して利用する利用者が連続して5日間利用しなかったときに、職員が居宅を訪問して相談援助を行った場合に月2回まで加算されます。
欠席時対応加算	1,026円	左記の1割	利用者が急病等により利用を中止した場合に、連絡調整や相談援助を行った場合に月4回まで加算されます。
リハビリテーション加算	(Ⅰ) 524円 (Ⅱ) 218円	左記の1割	理学療法士、作業療法士、言語聴覚士等が中心となって、利用者ごとのリハビリテーション計画を作成し、

			個別のリハビリテーションを行う場合、利用1日につき加算されます。
食事提供体制加算	327円	左記の1割	食事提供体制加算の対象となる利用者に事業所が食事を提供した場合、1日につき加算されます。
利用者負担上限額 管理加算	1,638円	左記の1割	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に、利用者負担額の徴収方法の管理を行った場合に、1月につき加算されます。
延長時支援加算	(1時間未満) 666円 (1時間以上) 1,004円	左記の1割	運営規程に定められた営業時間を超えてサービスを利用した場合、1日につき加算されます。
送迎加算 (I)	229円	左記の1割	事業所が利用者に対し、送迎を行った場合、片道につき加算されます。

6 その他の費用について

内 容	料 金
入浴代及び入浴にかかるタオルやリネン類のクリーニング費用	1回につき200円
食事の提供に係る費用	1食につき550円(*)
創作的活動に係る材料費	実費
日用品費の実費	実費相当額
その他日常生活において通常必要となるものに関する費用であって、その利用者に負担させることが適当と認められるものの実費	実費相当額
キャンセル料	不要

(*) 食事提供体制加算対象者については、1食220円。

7 利用者負担額及びその他の費用の支払い方法について

<p>利用者負担額 その他の費用の 支払い方法に ついて</p>	<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10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、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。</p> <p>(ア) 現金支払い (イ) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 事業者指定口座への振り込み</p> <p>お支払いを確認しましたら、必ず領収書をお渡します。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日以内にお支払いがない場合には、契約を解約した上で、未払い分をお支払い頂くことがあります。

8 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頂きます。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) 個別支援計画の作成

確認した支給決定内容に沿って、利用者及び家族の意向に配慮しながら個別支援計画を作成します。作成した個別支援計画については、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、ご確認頂くようお願いします。

(3) 個別支援計画の変更等

個別支援計画は、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。

9 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。

虐待防止に関する責任者	管理者 小島 啓太郎
-------------	------------

- 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 虐待の防止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できます）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底します。

10 秘密の保持と個人情報保護について

<p>① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<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「個人情報の保護に関する法律についてのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
---------------------------------	--

<p>② 個人情報 の 保護について</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、サービス担当者会議等で使用する等、他の障がい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等で使用する等、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> <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。）</p>
------------------------	--

11 緊急時の対応方法について

- ① 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。
- ② 上記以外の緊急時において、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合に、下記の対応可能時間に連絡を受けた際は、利用者の状態に応じて、必要な対応を行います。

連絡先：電話番号 052-624-6247 (対応可能時間 9:00~18:00)

12 協力医療機関について

協力医療機関は、治療を必要とする場合に協力を依頼している医療機関です。ただし、優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。

<p>医療機関名称</p>	<p>医療法人めぐる ごうホームクリニック</p>
<p>医院長名</p>	<p>伊藤 剛</p>
<p>所在地</p>	<p>名古屋市天白区原一丁目 1410-103</p>

でんわばんごう 電話番号	052-803-5005		
しんりょうか 診療科	ないかとう 内科等	にゅういんせつび 入院設備	なし

13 事故発生時の対応方法について

利用者に対する生活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、利用者に対する生活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。

名古屋市	市町村名	名古屋市
	担当部・課名	障害福祉部障害者支援課
市町村	電話番号	052-972-3965
	担当部・課名	
	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。

損害賠償保険	保険会社名 東京海上日動火災保険株式会社 保険名 介護サービス事業者賠償責任保険 保障の概要 対人賠償1億円
--------	--

14 非常災害時の対策

非常時の対応	別に定める消防計画により対応いたします。		
平時の訓練	別に定める消防計画に則り、避難訓練等を年2回実施します。		
防災設備	・自動火災報知機 あり ・ガス漏れ報知器 あり ・非常用電源 あり ・室内防火栓 あり ・カーテン等は防災機能のある物を使用しています。	・誘導灯 あり ・非常通報装置 あり ・スプリンクラー なし	あり あり なし

	しんさい そな びちく しょくりょう いんりょうすい かぶん ・震災に備えての備蓄（食糧・飲料水3日分）
しょうぼうけいかく 消防計画	しょうぼうしょ とどけで び れいわ ねん がつまつじつ 消防署への届出日：令和4年8月末日

15 苦情解決の体制及び手順

- (1) 提供した指定生活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。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）
- (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です。
苦情を受け付けた場合、苦情内容を正確に苦情処理受付簿に記入し、事業所で定めた次の処理手順に基づき、迅速に対応します。

① 苦情原因の把握

当日又は時間帯によっては翌日に利用者宅に訪問し、受け付けた苦情内容を確認するとともに、今後の対応や予定を説明し、了解を得ます。また、速やかに解決を図る旨、伝言します。

② 検討会の開催

苦情内容の原因を分析するため、関係者の出席のもと対応策の協議を行います。

③ 改善の実施

利用者宅に訪問するなどして、対応策を説明し、同意を得ます。また、改善した内容を速やかに実施し、改善状況を確認します。（損害を賠償すべき事故が発生した場合は速やかに損害賠償を行います）

④ 解決困難な場合

市町村に連絡し、助言・指導を得て改善を行います。また、解決できない場合には、市町村と協議し、愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会への連絡も検討します。

⑤ 再発防止

同様の苦情、事故が起こらないように、苦情処理の内容を記録し、従業員へ周知す

るとともに、「苦情処理マニュアル」を作成・改善し、研修などの機会を通じて再発防止に努め、サービスの質の向上を目指します。

⑥事故発生時の対応等

事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じられるよう、あらかじめ関係機関との対応方法を定め、関係機関に周知して協力を依頼します。

- (3) その他、従業員に対する研修等を開催し、普段から苦情が出ないような対応を心がけます。また、利用者へは事業所内の相談窓口とともに、事業所外の窓口となる愛知県社会福祉協議会運営適正化委員会についても重要事項説明書で説明し、事業所内の見やすい場所に掲示します。

<p>【事業者の窓口】 生活介護さんさん</p>	<p>所在地 名古屋市緑区南大高四丁目915番地 電話番号 052-624-6247 ファックス番号 052-624-6248 受付時間 月曜日～土曜日 午前9時～午後6時</p>
<p>【市町村の窓口】 名古屋市役所 障害者支援課</p>	<p>所在地 名古屋市中区三の丸3丁目1番地1 電話番号 052-972-3967 ファックス番号 052-972-4149 受付時間 月曜日～金曜日（祝日を除く） 午前8時30分～午後5時15分</p>
<p>【公的団体の窓口】 愛知県社会福祉協議会 運営適正化委員会</p>	<p>所在地 名古屋市東区白壁一丁目50番地 愛知県社会福祉会館内 電話番号 052-212-5515 ファックス番号 052-212-5514 受付時間 月曜日～金曜日（祝日を除く） 午前9時～午後5時</p>

(*) 上記にかかわらず、年末年始は受付できない場合があります。

16 心身の状況の把握

指定生活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

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。

17 連絡調整に対する協力

生活介護事業者は、指定生活介護の利用について市町村又は相談支援事業を行う者が行う連絡調整にできる限り協力します。

18 他の指定障がい福祉サービス事業者等との連携

指定生活介護の提供に当たり、市町村、他の指定障がい福祉サービス事業者及び保健医療サービス又は福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。

19 サービス提供の記録

① 指定生活介護の実施ごとに、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。

② 指定生活介護の実施ごとに、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を提供した日から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頂きます。)

20 指定生活介護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(契約書別紙)を作成します。

21 事業所ご利用の際にご留意頂く事項

一般的な事項	けんか ころん でいすいなどたにん めいわく こうい えんりよ 喧嘩、口論、泥酔等他人に迷惑をかける行為はご遠慮ください。 また、事業所内の秩序、風紀を乱し、または安全衛生を害する行為をしないでください。
--------	--

<p>かんせんしょうたいさく 感染症対策</p>	<p>りようしゃがインフルエンザ等の他者に感染する疾病であることを 医師が診断した場合、医師の完治連絡が出るまで事業所の利用は お控え願います。</p>
<p>せつび きぐ りよう 設備・器具の利用</p>	<p>事業所内の設備、器具は本来の用法に従ってご利用ください。こ れに反したご利用により破損が生じた場合、賠償して頂くこと があります。</p>
<p>きちょうひん かんり 貴重品の管理</p>	<p>貴重品は、利用者の責任において管理して頂きます。自己管理が 難しい利用者につきましては、貴重品を事業所に持ち込まない ようお願いします。</p>
<p>きつえんとう 喫煙等</p>	<p>喫煙は決められた時間に決められた場所をお願い致します。また 当事業所が指定した場所以外での火気を用いないでください。</p>
<p>しゅうきょうかつどう 宗教活動 せいじかつどう 政治活動 えいりかつどう 営利活動</p>	<p>利用者の思想、信仰は自由ですが、他の利用者に対する宗教 活動、政治活動及び営利活動はご遠慮ください。</p>

22 第三者評価の実施状況

<p>じっし 実施している</p>	<p>じっし 実施していない</p>
<p>【実施日： ねん がつ 日にち】 【結果の開示状況：</p>	<p>【評価機関名：</p>

23 サービス提供開始可能年月日

<p>サービス提供開始が可能な年月日</p>	<p>令和 ねん がつ 日にち</p>
------------------------	---------------------

24 重要事項説明の年月日

<p>この重要事項説明書の説明年月日</p>	<p>令和 ねん がつ 日にち</p>
------------------------	---------------------

上記内容について、「名古屋市指定障害福祉サービスの事業等の人員、設備及び運営に
関する基準等を定める条例（平成24年12月25日名古屋市長令第80号）」の規定に基づき、
利用者に説明を行いました。

じぎょうしゃ 事業者	しよざいち 所在地	なごやしみなみくきくすみいっちょうめぼんごう 名古屋市南区菊住一丁目7番11号
	ほうじんめい 法人名	かぶしがいしゃ 株式会社グリッ
	だいひょうしゃめい 代表者名	だいひょうとりしまりやくはっとりいくま 代表取締役 服部 伊久磨
	じぎょうしゃめい 事業者名	せいかつかいご 生活介護さんさん
	せつめいしゃしめい 説明者氏名	小島 啓太郎

じょうきないようせつめいじぎょうしゃたしう
上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

りようしゃ 利用者	じゅうしょ 住所	
	しめい 氏名	

だいりにん 代理人	じゅうしょ 住所	
	しめい 氏名	