

地域密着型 通所介護 重要事項説明書

ほっとあんしん館

電話 072-758-5023

ファックス 072-743-0025

令和 年 月 日 ご利用者名：

重要事項説明書

(指定地域密着型通所介護)

あなた(又はあなたの家族)が利用しようと考えている地域密着型通所介護サービスについて、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を、説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この重要事項説明書は、「川西市地域密着型サービス等の基準等に関する条例(平成25年川西市条例第6号)」第5条の規定に基づき、地域密着型通所介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1. 地域密着型通所介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	株式会社さわやかライフ
代表者氏名	代表取締役 大島 博秀
本社所在地 (電話番号等)	〒666-0013 兵庫県川西市美園町1番26号 電話番号 072-757-2456 FAX 番号 072-757-2457
法人設立年月日	平成15年6月6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

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	ほっとあんしん館
介護保険指定事業者番号	2873101337
事業所所在地 (電話番号等)	〒666-0025 兵庫県川西市加茂5丁目3番12号 電話番号 072-758-5023 FAX 番号 072-743-0025
連絡先(相談担当者名)	管理者 東添 奈美
通常の事業の実施地域	川西市
利用定員	1日15名

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社さわやかライフが開設する、ほっとあんしん館において実施する地域密着型通所介護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、職員が、要介護状態の利用者に対し、適切な地域密着型通所介護を提供することを目的とする。
-------	--

運営の方針	地域密着型通所介護の提供にあたって、要介護状態の利用者に可能な限りその居宅において、その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、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びにその家族の身体的、精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話及び機能訓練等の介護その他必要な援助を行う。
-------	---

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月・火・水・木・金・土曜日(祝祭日も営業) ただし、12月30日～1月3日は休み
営業時間	8時30分～17時30分

(4) サービス提供時間

サービス提供日	月・火・水・木・金・土曜日(祝祭日も営業) ただし、12月30日～1月3日は休み
サービス提供時間	9時15分～16時30分

(5) 事業所の職員体制

管理者	(職名) 施設長 (氏名) 東添 奈美
-----	---------------------

職	職務内容	人員数
管理者	<ol style="list-style-type: none"> 1. 従業者の管理及び利用申込に係る調整、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。 3. 利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した地域密着型通所介護計画を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得ます。 4. 利用者へ地域密着型通所介護計画を交付します。 5. 地域密着型通所介護の実施状況の把握及び地域密着型通所介護計画の変更を行います。 	1名 常勤兼務

生活相談員	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。 2. それぞれの利用者について、地域密着型通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。 	2名以上 常勤兼務又は 非常勤兼務
介護職員	地域密着型通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。	5名以上 常勤兼務又は 非常勤兼務又は 非常勤専従
看護師 准看護師 (看護職員)	<ol style="list-style-type: none"> 1. サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2. 利用者の静養のための必要な措置を行います。 3. 利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。 	3名以上 常勤兼務又は 非常勤兼務
機能訓練 指導員	地域密着型通所介護計画に基づき、その利用者が可能な限りその居宅において、その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、機能訓練を行います。	3名以上 常勤兼務又は 非常勤兼務

ただし、業務の状況により増減員することがあります。

3. 提供するサービスの内容及び費用について

(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
地域密着型通所介護 計画の作成等	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画（ケアプラン）に基づき、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地域密着型通所介護計画を作成します。 2. 地域密着型通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3. 地域密着型通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、地域密着型通所介護計画書を利用者に交付します。 4. それぞれの利用者について、地域密着型通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。

	利用者居宅への送迎	事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	入浴の提供及び介助	入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、入浴（全身浴・部分浴）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	介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助	介助が必要な利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬のお手伝い、服薬の確認を行います。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能力に応じて、食事、入浴、排せつ、更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	器具等を使用した訓練	利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器械・器具等を使用した訓練を行います。
	個別機能訓練	身体機能や生活機能の維持・向上を目的として、お一人おひとりの心身状況などに合わせて個別の計画書を策定し、訓練を行います。
	口腔機能訓練	口腔機能の低下が認められる、または口腔機能が低下する恐れがある方を対象に、計画書を策定し、訓練を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。

(2) 地域密着型通所介護従業者の禁止行為

地域密着型通所介護従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く）
- 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 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)

- ⑤ 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利用料、利用者負担額(介護保険を適用する場合)について

サービス提供時間 4時間以上5時間未満

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	436	4,556円	456円	912円	1,367円
要介護2	501	5,235円	524円	1,047円	1,571円
要介護3	566	5,914円	592円	1,183円	1,775円
要介護4	629	6,573円	658円	1,315円	1,972円
要介護5	695	7,262円	727円	1,453円	2,179円

サービス提供時間 5時間以上6時間未満

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	657	6,865円	687円	1,373円	2,060円
要介護2	776	8,109円	811円	1,622円	2,433円
要介護3	896	9,363円	937円	1,873円	2,809円
要介護4	1013	10,585円	1,059円	2,117円	3,176円
要介護5	1134	11,850円	1,185円	2,370円	3,555円

サービス提供時間 6時間以上7時間未満

要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
			1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	678	7,085円	709円	1,417円	2,126円
要介護2	801	8,370円	837円	1,674円	2,511円
要介護3	925	9,666円	967円	1,934円	2,900円
要介護4	1,049	10,962円	1,097円	2,193円	3,289円
要介護5	1,172	12,247円	1,225円	2,450円	3,675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、居宅サービス計画及び地域密着型通所介護計画に位置付けられた時間数(計画時間数)によるものとしますが、利用者の希望又は心身の状況等により、あるサービス提供日における計画時間数を短縮する場合は、その日に係る地域密着型通所介護計画を変更し、変更後のサービス提

供時間数に応じた利用料となります。なお引き続き、計画時間数とサービス提供時間数が異なる場合は、利用者の同意を得て、居宅サービス計画の変更の援助を行うとともに地域密着型通所介護計画の見直しを行いません。

- ※ 9 時間以上のサービス提供を行う場合で、その提供の前後に引き続き日常生活上の世話をを行った場合は、延長加算が追加されます。
- ※ 月平均の利用者の数が当事業所の定員を上回った場合及び地域密着型通所介護従業者の数が人員配置基準を下回った場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額は、70/100 となります。
- ※ 利用者に対し、その居宅と当事業所との間の送迎を行わない場合（ご家族が送迎される場合等）は、片道につき 47 単位（利用料 491 円、利用者負担 1 割の場合 50 円）減額されます。

(4) 加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

川西市の地域区分は 5 級地ですので、単価は 10.45 円です。

加算	基本単位	利用料	利用者負担			算定回数等
			1 割負担	2 割負担	3 割負担	
入浴介助加算(Ⅰ)	40	418 円	42 円	84 円	126 円	いずれかを算定
入浴介助加算(Ⅱ)	55	574 円	58 円	115 円	173 円	1 日につき
個別機能訓練加算(Ⅰ)ロ	76	794 円	80 円	159 円	239 円	2 名以上の機能訓練指導員を配置している時間帯に、機能訓練を実施した日数
個別機能訓練加算(Ⅰ)イ	56	585 円	59 円	117 円	176 円	機能訓練指導員が 1 名の時間帯に機能訓練を実施した日数
個別機能訓練加算(Ⅱ)	20	209 円	21 円	42 円	63 円	1 月につき
口腔機能向上加算(Ⅰ)	150	1,567 円	157 円	314 円	471 円	いずれかを算定 1 月に 2 回を限度
口腔機能向上加算(Ⅱ)	160	1,672 円	168 円	335 円	502 円	
科学的介護推進体制加算	40	418 円	42 円	84 円	126 円	1 月につき

介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	加算率 90/1000	基本サービス費に各種加算減算を加えた一月当たりの総単位数に、加算率を乗じて単位数を算定します。
----------------	----------------	---

- ※ 個別機能訓練加算(Ⅰ)は、多職種共同にて個別機能訓練計画を作成し、計画的に機能訓練を実施している場合に算定します。個別機能訓練計画の情報を厚生労働省に提出し、機能訓練の適切かつ有効な実施のために必要な情報を活用した場合は、機能訓練加算(Ⅱ)を算定します。
- ※ 口腔機能向上加算は、口腔機能の低下又はそのおそれのある利用者に対して、多職種共同で口腔機能改善管理指導計画を作成の上、個別的に口腔清掃又は摂食・嚥下機能に関する訓練の指導若しくは実施等の口腔機能向上サービスを実施した場合に算定します。
- ※ 科学的介護推進体制加算は、利用者ごとのA D L値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を通所介護の適切かつ有効な提供に活用している場合に、算定します。
- ※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取組みを行う事業所に認められる加算です。区分支給限度基準額の対象外となります。
- ※ (利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合) 上記に係る利用料は、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居宅介護サービス費等の支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

(5) その他の費用について

① キャンセル料	前日 18 時までのご連絡の場合、キャンセル料は不要です。
	前日 18 時までにご連絡のない場合、食事代 700 円を頂きます。
② 食事の提供に要する費用	700 円(1 食当り 間食を含む)運営規程の定めに基づくもの
③ その他の日用品費	日常生活において通常必要となるものに係る経費であって、利用者負担が適当と認められるもの(利用者の希望によって提供する日常生活上必要な身の回り品など)について、費用の実費を頂きます。

4. 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及び支払い方法について

<p>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</p>	<p>1. 利用料利用者負担額（介護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。</p> <p>2. 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 10 日頃に利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
<p>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>	<p>1. 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）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い</p> <p>2. 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いたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）</p>

※ 利用料、利用者負担額（介護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2月以上遅延し、さらに支払いの督促から1ヶ月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。

5. サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容(被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとしします。
- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「地域密着型通所介護計画」を作成します。なお、作成した「地域密着型通所介護計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「地域密着型通所介護計画」に基づいて行います。なお、「地域密着型通所介護計画」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。

- (5) 地域密着型通所介護従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行ないますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行ないます。

6. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	(施設長 東添 奈美)
-------------	--------------

- (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者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) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、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。

以上の措置が講じられていない場合は、所定単位数の 100 分の 1 に相当する単位数が減算されます。

7. 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りま。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りま。
- (3) 一時性……利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

8. 秘密の保持と個人情報の保護について

<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業者は、利用者又はその家族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「医療・介護関係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。 2. 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。 3. 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。 4. 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。
<p style="writing-mode: vertical-rl; text-orientation: upright;">個人情報の保護について</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いません。 2. 事業者は、利用者又は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。 3. 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)

9. 緊急時等における対応方法について

- (1) 地域密着型通所介護の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとします。
- (2) 利用者に対する地域密着型通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとします。
- (3) 利用者に対する地域密着型通所介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとします。

10. 事故発生時の対応方法について

利用者に対する地域密着型通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する地域密着型通所介護の提供又は送迎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。なお、事業者は、損害賠償保険及び自動車保険(自賠責保険・任意保険)に加入しています。

11. 心身の状況の把握

地域密着型通所介護の提供に当たっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、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。

12. 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 地域密着型通所介護の提供に当り、居宅介護支援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。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「地域密着型通所介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者に速やかに送付します。
- (3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

13. サービス提供の記録

- (1) 地域密着型通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供した日から5年間保存します。
- (2) 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。

14. 非常災害対策

- (1) 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、災害対策に関する担当者(防火管理者)を定めます。
災害対策に関する担当者(防火管理者)・氏名：(東添 奈美)
- (2) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
避難訓練実施時期：(毎年4回 1月・4月・7月・10月)

15. 衛生管理等

- (1) 指定地域密着型通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- (3) 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。
 - (ア) 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か月に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。
 - (イ) 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。
 - (ウ) 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。

16. 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地域密着型通所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実施します。
- (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。
- (4) 業務継続計画が未策定の場合は所定単位数の100分の1に相当する単位数が減算されます。

17. 地域との連携について

- (1) 運営に当たっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。
- (2) 地域密着型通所介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、地域住民の代表者、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、地域密着型通所介護について知見を有する者等により構成される協議会(以下、この項において「運営推進会議」と言います)を設置し、おおむね6ヵ月に1回以上運営推進会議を開催します。
- (3) 運営推進会議に活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

18. サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

(ア) 提供した地域密着型通所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)

(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を周知します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 ほっとあんしん館 担当者 東添 奈美	所在地 川西市加茂5丁目3番12号 電話番号 072-758-5023 受付時間 9:00～18:00(日曜は除く)
【市町村(保険者)の窓口】 川西市役所 介護保険課	所在地 川西市中央町12-1 電話番号 072-740-1149 受付時間 9:00～17:00 (土曜・日曜・祝祭日は除く)
【公的団体の窓口】 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	所在地 兵庫県神戸市三宮町1-9-1-1801 電話番号 078-332-5617 受付時間 8:45～17:15 (土曜・日曜・祝祭日は除く)

