

重要事項説明書(地域密着型通所介護)

この「重要事項説明書」は、板橋区指定地域密着型サービス基準条例に基づき、指定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 指定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	一般社団法人日本福祉環境整備機構
代表者氏名	代表理事 太田 浩史
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	東京都板橋区上板橋一丁目 19 番 16 号アソルティ上板橋 203 キーステーション (電話・ファックス番号：03-6906-6422)
法人設立年月日	平成 31 年 3 月 18 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	キーステーション
介護保険指定 事業所番号	1391900949
事業所所在地	東京都板橋区上板橋一丁目 19 番 16 号アソルティ上板橋 203
連絡先 相談担当者名	電話・ファックス:03-6906-6422 施設長 中里 芳浩
事業所の通常の 事業の実施地域	板橋区
利用定員	18 名

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定地域密着型通所介護事業（以下「事業」という。）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、事業所の従業者が要介護状態の利用者に対し、適正な事業を提供することを目的とする。
運営の方針	利用者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、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し、計画的にサービス提供を行うものとする。

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	営業日 月曜日から日曜日までとする。 ただし、年末年始 12 月 31 日から 1 月 3 日までを除く。
営業時間	午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分までとする。

(4) サービス提供時間

サービス提供日	営業日 月曜日から日曜日までとする。 ただし、年末年始 12 月 31 日から 1 月 3 日までを除く。
サービス提供時間	午前 9 時～午後 5 時

(5) 事業所の職員体制

管理者	中里 芳浩
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	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 指定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
生活相談員	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。	1 名以上
看護職員	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。	1 名以上
介護職員	1 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。	1 名以上
機能訓練指導員	1 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。	1 名以上

3 提供するサービス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		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あたっては、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。
	食事づくり	昼食を共に作ることを通じた訓練を行います。
	社会貢献活動（軽作業）	地域の課題解決を共に実施します。 （対価が発生する労働ではございません。）
	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。
	外出	商店街等への外出を実施します。
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）

(3) その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(4) 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

区分	要介護度	単位数 (1単位=10.9円)	報酬額 (10割)	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
3時間以上 4時間未満	要介護1	416単位/回	4,534円/回	454円/回	907円/回	1,361円/回
	要介護2	478単位/回	5,210円/回	521円/回	1,042円/回	1,563円/回
	要介護3	540単位/回	5,886円/回	589円/回	1,178円/回	1,766円/回
	要介護4	600単位/回	6,540円/回	654円/回	1,308円/回	1,962円/回
	要介護5	663単位/回	7,226円/回	723円/回	1,446円/回	2,168円/回
4時間以上 5時間未満	要介護1	436単位/回	4,752円/回	476円/回	951円/回	1,426円/回
	要介護2	501単位/回	5,460円/回	546円/回	1,092円/回	1,638円/回
	要介護3	566単位/回	6,169円/回	617円/回	1,234円/回	1,851円/回
	要介護4	629単位/回	6,856円/回	686円/回	1,372円/回	2,057円/回
	要介護5	695単位/回	7,575円/回	758円/回	1,515円/回	2,273円/回
5時間以上 6時間未満	要介護1	657単位/回	7,161円/回	717円/回	1,433円/回	2,149円/回
	要介護2	776単位/回	8,458円/回	846円/回	1,692円/回	2,538円/回
	要介護3	896単位/回	9,766円/回	977円/回	1,954円/回	2,930円/回
	要介護4	1,013単位/回	11,041円/回	1,105円/回	2,209円/回	3,313円/回
	要介護5	1,134単位/回	12,360円/回	1,236円/回	2,472円/回	3,708円/回
6時間以上 7時間未満	要介護1	678単位/回	7,390円/回	739円/回	1,478円/回	2,217円/回
	要介護2	801単位/回	8,730円/回	873円/回	1,746円/回	2,619円/回
	要介護3	925単位/回	10,082円/回	1,009円/回	2,017円/回	3,025円/回
	要介護4	1,049単位/回	11,434円/回	1,144円/回	2,287円/回	3,431円/回
	要介護5	1,172単位/回	12,774円/回	1,278円/回	2,555円/回	3,833円/回
7時間以上 8時間未満	要介護1	753単位/回	8,207円/回	821円/回	1,642円/回	2,463円/回
	要介護2	890単位/回	9,701円/回	971円/回	1,941円/回	2,911円/回
	要介護3	1,032単位/回	11,248円/回	1,125円/回	2,250円/回	3,375円/回
	要介護4	1,172単位/回	12,774円/回	1,278円/回	2,555円/回	3,833円/回
	要介護5	1,312単位/回	14,300円/回	1,430円/回	2,860円/回	4,290円/回
8時間以上 9時間未満	要介護1	783単位/回	8,534円/回	854円/回	1,707円/回	2,561円/回
	要介護2	925単位/回	10,082円/回	1,009円/回	2,017円/回	3,025円/回
	要介護3	1,072単位/回	11,684円/回	1,169円/回	2,337円/回	3,506円/回
	要介護4	1,220単位/回	13,298円/回	1,330円/回	2,660円/回	3,990円/回
	要介護5	1,365単位/回	14,878円/回	1,488円/回	2,976円/回	4,464円/回

※ 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す。

※ 利用者の希望又は心身の状況等によりサービスを中止した場合で、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる（1～2時間程度の利用）場合は、当日の利用はキャンセル扱いとし、利用料はいただきません。（キャンセル料はご負担いただきます。）

(5) 加算料金

加算区分	単位数 (1 単位 = 10.9 円)	報酬額 (10 割)	利用者負担額		
			1 割負担	2 割負担	3 割負担
入浴介助加算 (Ⅰ)	40 単位/日	436 円/日	44 円/日	88 円/日	131 円 / 日
個別機能訓練加算 (Ⅰ) イ	56 単位/日	610 円/日	61 円/日	122 円 / 日	183 円 / 日
個別機能訓練加算 (Ⅱ)	20 単位/月	218 円/月	22 円/月	44 円/月	66 円/月
若年性認知症利用者受入加算	60 単位/日	654 円/日	66 円/日	131 円 / 日	197 円 / 日
科学的介護推進体制加算	40 単位/月	436 円/月	44 円/月	88 円/月	131 円 / 月
ADL 維持等加算 Ⅱ	60 単位/月	654 円/月	66 円/月	131 円 / 月	197 円 / 月
サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)	22 単位/回	239 円/回	24 円/回	48 円/回	72 円/回

※ 入浴介助加算は、入浴中の利用者の観察を含む介助を行う場合に算定します。

※ サービス提供体制強化加算については、区分支給限度額の算定対象から除かれます。

※ 個別機能訓練加算 (Ⅰ) イは、個別機能訓練を実施した日に算定します。

介護職員処遇改善加算

名称	加算割合
介護職員等処遇改善加算 (Ⅰ)	所定単位数の 9.2% を加算

所定単位数・・・基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数

※ 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り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員等処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

(6) その他の料金

① 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させていただきます。	
	前日までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	当日ご連絡の場合	食事代 750 円及びおやつ代 150 円の計 900 円
② その他の料金	昼食代 1 食 750 円 おやつ代 1 食 150 円 パッド代 1 枚 50 円 リハビリパンツ代 1 枚 100 円 おむつ代 1 枚 100 円 レクリエーション費 実費 お買い物代を持参いただき、希望される場合、買い物、喫茶、外食をすることができます。	

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

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	<p>ア 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>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月 15 日までに利用者あてにお届け（郵送）します。</p>
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、請求月の末日までに、下記の方法によりお支払い下さい。</p> <p>事業者指定口座への振り込み もしくは 現金でのお支払い</p> <p>（振込先のご案内）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 銀行名：城北信用金庫 2. 支店名：上板橋支店 3. 預金種別：普通 4. 口座番号：0023643 5. 口座名義人：一般社団法人日本福祉環境整備機構 代表理事 太田浩史 <p>イ お支払いの確認をしましたら、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。</p> <p>（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（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 14 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。

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・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	施設長 中里 芳浩
-------------	-----------

- (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) 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。

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、次に掲げることにより留意して、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す。
- (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す。
- (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

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	<p>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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</p> <p>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又は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>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。</p> <p>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>
② 個人情報の保護について	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。）</p>

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。

【協力医療機関】 (協力医療機関一覧)	医療機関名 練馬板橋ふくろう訪問看護リハビリステーション 所 在 地 東京都練馬区北町1-8-11 電話番号 03-5945-1771 ファックス番号 03-5945-1770 受付時間 診療科
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
【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

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定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、利用者に対する指定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。

【保険者の窓口】 板橋区 健康生きがい部 介護保険課	所 在 地 板橋区板橋二丁目66番1号 電話番号 03-3579-2253 (直通) ファックス番号 03-3579-3402 (直通) 受付時間 9:00~17:30(土日祝は休み)
【居宅支援事業所の窓口】	事業所名 所在地 電話番号 担当介護支援専門員

なお、事業者は、下記の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。

損害賠償 責任保険	保険会社名	公益財団法人介護労働安定センター
	保 険 名	介護事業者賠償責任補償
	補償の概要	介護サービス提供中に起こる事故や傷害などの補償。
自動車保険	保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
	保 険 名	タフビズ事業用自動車総合保険
	補償の概要	対人・対物・対車両事故の際の補償。

1 1 心身の状況の把握

指定地域密着型通所介護の提供にあたっては、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。

1 2 居宅介護支援事業者等との連携

- ① 指定地域密着型通所介護の提供にあたり、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。

1 3 サービス提供の記録

- ① 指定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を提供した日から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。

1 4 非常災害対策

- ① 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（ 太田 浩史 ）
- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- ③ 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2回 2月・7月）

1 5 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 指定地域密着型通所介護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必要な措置を講じます。
- ③ 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。

16 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 指定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。

17 コミュニティカフェ併設について

事業所は、地域住民が利用できるコミュニティカフェが併設されています。プライバシーへの配慮に注意をして参ります。

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 提供した指定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は以下のとおりとします。
- ①ご利用者様またはご家族様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苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
 - ③苦情相談担当者(応対者)は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様の立場に立った適切な対処方法を検討します。
 - ④検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ずご利用者様またはご家族様へ報告します。
 - ⑤苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業者全員で検討します。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 (事業者の担当部署・窓口の名称)	所在地 板橋区上板橋一丁目19番16号 アソルティ上板橋203 電話番号 03-3906-6422 ファックス番号 03-3906-6422 受付時間 8:30~17:30(土日祝、年末年始は休み)
【保険者の窓口】 板橋区介護保険苦情相談室	所在地 板橋区板橋二丁目66番1号 電話番号 03-3579-2079(直通) ファックス番号 03-3579-3402(直通) 受付時間 9:00~17:00(土日祝、年末年始は休み)
【公的団体の窓口】 東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口	所在地 千代田区飯田橋三丁目5番1号 東京区政会館11階 電話番号 03-6238-0177 受付時間 9:00~17:00(土日祝は休み)

19 サービスの第三者評価の実施状況について

当事業所で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

【実施の有無】	無
【実施した直近の年月日】	
【第三者評価機関名】	
【評価結果の開示状況】	

20 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
-----------------	-----------------

上記内容について、板橋区指定地域密着型サービス基準条例に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	東京都板橋区上板橋一丁目 19 番 16 号アソルティ上板橋 203
	法人名	一般社団法人日本福祉環境整備機構
	代表者名	代表理事 太田 浩史 ⑩
	事業所名	キーステーション
	説明者氏名	⑩

上記内容の説明を事業者から確かに受け、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	⑩

代理人	住所	
	氏名	⑩