

重要事項説明書

(サービス利用契約書)

指定特定施設入居者生活介護及び介護予防指定特定施設入居者生活介護

- 1 指定特定施設入居者生活介護サービス及び介護予防指定特定施設入居者生活介護サービスを提供する事業者

事業主体の名称	医療法人 誠人会	
事業主体の代表者の氏名及び職名	理事長 與田紘一郎	
事業主体（法人）の主たる事務所の所在地 （連絡先及び電話番号等）	事業主体（法人）の主たる事務所の所在地	大阪府泉南郡岬町多奈川谷川1849番地の11
	電話番号	072-495-0801
	FAX番号	072-495-0805
	ホームページアドレス	あり： http://www.yoda.or.jp/ なし
事業主体の設立年月日	(法人設立年月日) 1979年5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

(1) 事業所の所在地

事業所名称	介護付有料老人ホーム和歌山ふじと台花水木
介護保険指定事業所番号	3070114750
事業所所在地	和歌山県和歌山市ふじと台33番地
連絡先 相談担当者名	施設長 磯山 学
入居定員	48名
居室数	48室

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	入居者、同居者及び来訪者が快適で心身共に充実、安定した生活を営む事に資すると共に、ホームの良好な生活環境を確保することを目的とします。
運営の方針	高齢社会に適應した住環境における健康で安心・安全な生活及び、工夫ある諸行事の提供による心躍る文化的で豊かな生活の場の提供。 諸機関との連携を密にした適切な医療・介護サービスの提供。

(3) 事業所の職員体制

管理者	施設長 磯山 学
-----	----------

職	職務内容	人員数
管理者	管理者は、従業者及び実施状況の把握その他業務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る指定特定施設入居者生活介護の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。	常勤 1名 生活相談員と兼務
計画作成担当者	計画作成担当者は、利用者又は家族の希望、利用者について把握された解決すべき課題に基づき、他の特定施設従業者と協議の上、サービスの目標、サービスの内容等を盛り込んだサービス計画を作成する。	常勤 1名 生活相談員と兼務
生活相談員	生活相談員は、利用者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、利用者の社会生活に必要な支援を行う。	常勤 2名 管理者 計画作成担当者と兼務
看護職員	看護職員は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置を講ずるものとする。	常勤 11名 (内、2名 機能訓練指導員と兼務)
介護職員	介護職員は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行う。	常勤 11名 非常勤 3名
機能訓練指導員	機能訓練指導員は、日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う。	常勤 2名 看護師と兼務
内勤職員	事務処理及び介護職員補助業務を行う。	常勤 1名 介護職員と兼務

3 提供するサービス内容及び費用について

(1) サービス内容

サービス区分と種類	内容
特定施設入居者生活介護計画（介護予防特定施設入居者生活介護計画）の作成	<p>＜特定施設入居者生活介護＞</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 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特定施設入居者生活介護計画を作成します。 2 特定施設入居者生活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 特定施設入居者生活介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、特定施設入居者生活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、特定施設入居者生活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。 <p>＜介護予防特定施設入居者生活介護＞</p> <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介護予防サービス計画（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介護予防特定施設入居者生活介護計画を作成します。 2 介護予防特定施設入居者生活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 介護予防特定施設入居者生活介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護予防特定施設入居者生活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、介護予防特定施設入居者生活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。
食事	利用者ごとの栄養状態を定期的に把握し、個々の利用者の栄養状態に応じた栄養管理を行い、摂食・嚥下機能その他の利用者の身体状況に配慮した適切な食事を提供します。
入浴	入浴又は清拭を週2回行います。要介護状態に合わせた入浴時の介助を行いません。
排せつ	排泄の自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。
離床、着替え、整容等の日常生活上の世話	<ol style="list-style-type: none"> 1 寝たきり防止のため、出来る限り離床に配慮します。 2 生活リズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。 3 個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が

	行われるよう援助をします。
機能訓練	機能訓練指導員により入所者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下防止に努めます。
健康管理	1 看護職員により入所者の状況に応じて適切な措置を講じます。 2 外部の医療機関に通院する場合は、その介助について出来る限り配慮します。
レクリエーション等	介護職員により入所者の状況に応じて、日替わりのレクリエーションを行います。
相談及び援助	入所者及びその家族からの相談に応じます。

(2) 特定施設入居者生活介護及び介護予防特定施設入居者生活介護従業者の禁止行為

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

(1) 特定施設入居者生活介護の利用料

区分・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	542	5,566円	556円	1,113円	1,669円
要介護2	609	6,254円	625円	1,250円	1,876円
要介護3	679	6,973円	697円	1,394円	2,091円
要介護4	744	7,640円	764円	1,528円	2,292円
要介護5	813	8,349円	834円	1,669円	2,504円

(2) 介護予防特定施設入居者生活介護の利用料

区分・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
要支援1	183	1,879円	187円	375円	563円
要支援2	313	3,214円	321円	642円	964円

(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。

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	
入居継続支援加算(Ⅰ)	36	369円	36円	73円	110円	1日につき
入居継続支援加算(Ⅱ)	22	225円	22円	45円	67円	1日につき
生活機能向上連携加算(Ⅰ)	100	1,027円	102円	205円	308円	1月につき(原則3月に1回を限度)
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	200	2,054円	205円	410円	616円	1月につき (個別機能訓練加算算定 の場合は(Ⅰ)ではなく (Ⅱ)を算定。この場合の (Ⅱ)は100単位)
個別機能訓練加算(Ⅰ)	12	123円	12円	24円	36円	1日につき
個別機能訓練加算(Ⅱ)	20	205円	20円	41円	61円	
ADL維持等加算(Ⅰ)	30	308円	30円	61円	92円	
ADL維持等加算(Ⅱ)	60	616円	61円	123円	184円	
夜間看護体制加算(Ⅰ)	18	184円	18円	36円	55円	1日につき
夜間看護体制加算(Ⅱ)	9	92円	9円	18円	27円	
若年性認知症入居者受入加算	120	1,232円	123円	246円	369円	1日につき
医療機関連携加算	80	821円	82円	164円	246円	1月につき
口腔衛生管理体制加算	30	308円	30円	61円	92円	1月につき
口腔・栄養スクリーニング加算	20	205円	20円	41円	61円	1月につき
口腔機能向上加算(Ⅰ)	150	1,540円	154円	308円	462円	1回につき
退院・退所時連携加算	30	308円	30円	61円	92円	1日につき
看取り介護加算(Ⅰ)	72	739円	73円	147円	221円	死亡日以前31日以上45日以下
	144	1,478円	147円	295円	443円	死亡日以前4日以上30日以下
	680	6,983円	698円	1,396円	2,094円	死亡日の前日及び前々日
	1280	13,145円	1,314円	2,629円	3,943円	死亡日
看取り介護加算(Ⅱ)	572	5,874円	587円	1,174円	1,762円	死亡日以前31日以上45日以下
	644	6,613円	661円	1,322円	1,983円	死亡日以前4日以上30日以下
	1180	12,118円	1,211円	2,423円	3,635円	死亡日の前日及び前々日
	1780	18,280円	1,828円	3,656円	5,484円	死亡日
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	3	30円	3円	6円	9円	1日につき
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	4	41円	4円	8円	12円	
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	22	225円	22円	45円	67円	1日につき
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	18	184円	18円	36円	55円	
サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	6	61円	6円	12円	18円	
介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)	所定単位数の 110/1000	左記の単位数×地 域区分	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3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) ※介護職員等ベース アップ等支援加算、介護 職員処遇改善加算を除 く。

※ 入居継続支援加算は、利用者や職員の割合について厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出ている場合に算定します。

※ 生活機能向上連携加算(Ⅰ)は、指定訪問リハビリテーション等の理学療法士等の助言に基づき当事業所の機能訓練指導員、介護職員等が共同で身体状況の評価及び個別機能訓練計画の作成と、計画に沿った機能訓練を提供した場合に算定します。また、計画の進捗状況は3月ごとに評価し、必要に応じて訓練の内容等を見直します。

生活機能向上連携加算(Ⅱ)は、指定訪問リハビリテーション等の理学療法士等が当事業所を訪問し、当事業所の機能訓練指導員、介護職員等と共同で身体状況の評価及び個別機能訓練計画の作成と、計画に沿った機能訓練を提供した場合に算定します。また、計画の進捗状況は3月ごとに評価し、必要に応じて訓練の内容等を見直します。

- ※ 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、個別機能訓練加算(Ⅱ)を算定します。
- ※ ADL維持等加算は、一定期間に当事業所を利用した者のうち、ADL(日常生活動作)の維持又は改善の度合いが一定の水準を超えた場合に算定します。
- ※ 夜間看護体制加算は、看護に係る責任者を定め、利用者に対して24時間連絡できる体制と必要に応じて健康上の管理等を行う体制を確保している場合に算定します。
- ※ 若年性認知症入居者受入加算は、若年性認知症(40歳から64歳まで)の利用者を対象に指定特定施設入居者生活介護を行った場合に算定します。
- ※ 医療機関連携加算は、当施設の看護職員が利用者ごとに健康状態の状況を継続的に記録し、協力医療機関や主治医に対して利用者の健康状況について、月に1回以上情報提供している場合に算定します。
- ※ 口腔衛生管理体制加算は、当事業所の介護職員が歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士から口腔ケアに係る技術的助言及び指導を月1回以上受けている場合に算定します。
- ※ 口腔・栄養スクリーニング加算は、利用開始時及び利用中6月ごとに利用者の口腔の健康状態及び栄養状態のスクリーニングを行っ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ADL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、その情報を特定施設入居者生活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。
- ※ 退院・退所時連携加算は、病院、診療所、介護老人保健施設又は介護医療院から当施設に入居した場合に、入居した日から30日以内の期間について算定します。
- ※ 看取り介護加算は、看取りに関する指針を定め、医師が一般的な医学的見地に基づき回復の見込みがないと診断した入所者に対して、多職種共同にて介護に係る計画を作成し、利用者又は家族の同意のもと、入所者がその人らしく生き、その人らしい最期を迎えられるように支援した場合に算定します。
- ※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。
- ※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た事業所が、利用者に対して特定施設入居者生活介護を行った場合に算定します。
- ※ 介護職員処遇改善加算は、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。
- ※ 地域区分別の単価(6級地 10.27円)を含んでいます。
- ※ (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。

1 その他費用について

日常生活において通常必要となる経費であって、利用者負担が適当と認められるもの(利用者の希望により提供する日常生活上必要な身の回り品など)について、費用の実費をいただきます。

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	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、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月末日までに利用者あてにお届け(郵送)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	ア 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。

6 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、「特定施設入居者生活介護計画」又は「介護予防特定施設入居者生活介護計画」を作成します。なお、作成した「特定施設入居者生活介護計画」又は「介護予防特定施設入居者生活計画」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「特定施設入居者生活介護計画」又は「介護予防特定施設入居者生活介護計画」に基づいて行います。なお、「特定施設入居者生活介護計画」又は「介護予防特定施設入居者生活介護計画」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) 特定施設入居者生活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。

7 利用者が介護居室又は一時介護室に移る場合の条件及び手続き

入居者は、次のような場合に介護専用居室及び一時介護室に入居し、事業の提供を受けることができるものとします。

- (1) 要介護認定の結果、要介護及び要支援の判定が行われ、利用者が介護専用居室への入居を希望した場合
- (2) 利用者の心身の状況により、管理者が当該利用者を一時介護室において介護することが必要と判断し、利用者の同意を得た場合
- (3) その他入居契約書及び重要事項説明書に定める場合

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 磯山 学
-------------	----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、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。

9 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。

10 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	<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扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取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又はその家族の秘密を正当な理由なく、第
--------------------------	---

	<p>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>

11 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 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先	続柄
【主治医】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号	与田病院附属ふじと台クリニック 與田 紘一郎 073-499-8801

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する（介護予防）指定特定施設入居者生活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（介護予防）指定特定施設入居者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。

【市町村（保険者）の窓口】 和歌山市役所 高齢者 地域福祉課	所在地 和歌山県和歌山市七番丁 23 電話番号 073-435-1063 (直通) ファックス番号 073-435-1257 (直通) 受付時間 9:00~17:30 (土日祝は休み)
【介護支援専門員の窓口】	事業所名 介護付有料老人ホーム和歌山ふじと台花水木 所在地 和歌山市ふじと台 3 3 番地 電話番号 073-499-8863 担当介護支援専門員 中村 千賀子

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	株式会社 奥保険事務所
保険名	施設賠償責任 (ウオームハート)
補償の概要	施設が加入する施設賠償責任保険の約款に基づき、その賠償範囲内で対応

13 心身の状況の把握

(介護予防) 特定施設入居者生活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。

14 居宅介護支援事業者等との連携

- ① (介護予防) 特定施設入居者生活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(介護予防) 特定施設入居者生活介護計画の写しを、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。

15 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:(管理者:磯山 学)
- 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 春頃 ・ 秋頃)
- ④ ③の訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

16 衛生管理等

- (1) (短期利用) 特定施設入居者生活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。

- 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をおおむね6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。
- ②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。
- ③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。

17 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特定施設入居者生活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。

19 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。

(2) 苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 介護付有料老人ホーム和歌山ふじと 台花水木	所在地 和歌山県和歌山市ふじと台3番地 電話番号 073-499-8863 ファックス番号 073-499-8893 受付時間 9:00~17:30（土日祝及び年末年始は休み）
【市町村（保険者）の窓口】 和歌山市役所 高齢者・地域福祉課	所在地 和歌山県和歌山市七番丁23 電話番号（直通） 073-435-1063 ファックス番号（直通） 073-435-1257 受付時間 8:30~17:15（土日祝は休み）
【公的団体の窓口】 和歌山行政監視行政相談センター	所在地 和歌山県和歌山市二番丁3 電話番号 073-422-1100 受付時間 8:30~17:15（土日祝は休み）

21 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、「和歌山市指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	大阪府泉南郡岬町多奈川谷川1849番地の11	
	法人名	医療法人誠人会	
	代表者名	理事長 與田紘一郎	印
	事業所名	介護付有料老人ホーム和歌山ふじと台花水木	
	説明者氏名		印

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	印

代理人	住所	
	氏名	印