重要事項説明書

本事業所では、利用者に対して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に基づくサービスを提供します。当サービスの利用は、原則として介護給付の支給決定を受けた方が対象となります。
本重要事項説明書は、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条に基づき、当施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを説明するものです。

１．事業者

名　　称	医療法人　きたじま倚山会
所　在　地	徳島市東山手町１－４１－６
代表者氏名	理事長　　宮本　貴由

２．事業所の概要

事業所の種類	障害福祉サービス事業所
事業の目的	医療法人きたじま倚山会が開設する障害福祉サービス事業所TAOKA ヘルパーステーション北島が、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の規定に基づき、適正な運営を確保するための人員及び管理運営に関する事項を定め、支給決定を受けた利用者に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。
事業所の名称	TAOKA ヘルパーステーション北島
事業所の所在地	板野郡北島町鯛浜字外野３４番地
電話番号	０８８－６９８－１２５４
営業時間	毎週月曜日～土曜日　８：３０～１７：００
管　理　者	中川　久代
事業所の運営方針について	TAOKA ヘルパーステーション北島の支援員等は、利用者の自立の促進、生活の質の向上等を図ることができるよう、利用者又はその介護を行う者の身体その他の状況及びそのおかれている環境に応じて、必要な支援等を行うものとする。 支援員等は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービス提供を行う。 事業の実施に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、他の居宅支援事業者、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

３．事業実施地域
　徳島市、鳴門市、吉野川市、阿波市、板野郡、名西郡

４．職員の体制

	配　置	
支　援　員	13 名	11 名 （常勤換算）

〈本事業所の職員体制〉

職種		常勤	非常勤
管理者		１名	
支援員		７名	５名
	介護福祉士	６名	５名
事務員		１名	

５．当事業所が提供するサービスと利用料金

（１）サービス内容

事業者は、その指揮命令のもとに、「居宅介護」及び「重度訪問介護」従業者を利用者の居宅等に訪問させ、入浴、排せつ及び食事等の介護、調理、洗濯及び掃除等の家事、外出時における移動中の介護（重度訪問介護サービスのみ）並びに生活等に関する相談及び助言などのうちから、「居宅介護計画」及び「重度訪問介護計画」にもとづいて適切にサービスを提供します。

（２）利用者負担額

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において定められたサービス費及び各種加算の合計から、サービス費及び各種加算の給付額を除いた金額（利用者負担）をお支払いいただきます。

（３）利用者負担額のお支払い方法

前記（２）の料金は、１か月ごとに計算し、ご請求しますので、法人の指定する日までに現金にてお支払い下さい。（１か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用状況に基づいて計算した金額とします。）

（４）利用の変更、追加

①市町村が決定した「支給量」及び当該サービスの利用状況によっては、サービスを追加することもできます。

②サービス利用の変更・追加は、その日の利用状況により利用者が希望する日及び時間にサービスの提供ができないことがあります。

（５）利用者負担額の変更

利用者負担額を変更する場合は、原則としてその１か月前までにご説明します。

６．サービスの利用に関する留意事項

（１）サービス内容の変更

サービス利用当日に、ご利用者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施ができない場合には、ご利用者の同意を得て、サービス内容の変更を行います。

（２）受給者証の確認

「住所」及び「利用者負担額」、「支給量」「障害程度区分」など「受給者証」の記載内容の変更があった場合はできるだけ速やかに本事業所従事者にお知らせください。また、本事業所従事者より「受給者証」の確認をさせていただく場合には、ご提示くださいますようお願いします。

７．苦情の受付について

（１）苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

〇お客様相談係〈苦情受付窓口（担当者)〉

［氏名］中川　久代　［職名］管理者

〇受付時間　毎週月曜日～土曜日　８：３０～１７：００

〇苦情解決責任者

［氏名］中川　久代　［職名］管理者

［連絡先］０８８－６９８－１２５４

（２）行政機関その他苦情受付機関

〇徳島県保健福祉部障がい福祉課

〇受付時間　毎週月曜日～金曜日　８：３０～１７：００

［所在地］徳島市万代町１丁目１番地

［電話番号］０８８－６２１－２２４８

８．その他重要事項

カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。