

重要事項説明書

(指定訪問介護)

この「重要事項説明書」は、「宮崎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（平成 24 年宮崎市条例第 47 号）」の規定に基づき、指定訪問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 指定訪問介護サービスを提供する事業者について

事業者名称	合同会社なな色
代表者氏名	代表 森一美
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒880-0936 宮崎県宮崎市天満 2-2-6 森アパート 202 (0985-77-6210)
法人設立年月日	令和 2 年 2 月 3 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	なないろ介護サービス
介護保険指定 事業所番号	4570109290
事業所所在地	〒880-0936 宮崎県宮崎市天満 2-2-6 森アパート 202
連絡先	0985-77-6210
事業所の通常の 事業の実施地域	宮崎市

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	合同会社なな色が開設するなないろ介護サービス（以下「事業所」という。）が行う指定訪問介護の事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、事業所の介護福祉士又は訪問介護員研修の修了者（以下「訪問介護員等」という。）が、要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定訪問介護を提供することを目的とする。
運営の方針	1. 指定訪問介護の基本方針として、訪問介護員等は、要介護者等の心の特性を踏まえて、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、入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。 2. 事業の実施に当たっては、関係市町村、居宅介護支援事業者、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)事業所窓口の営業日及び営業時間

営 業 日	月曜日から金曜日までとする。ただし、祝日及び12月29日から1月3日までを除く。
営 業 時 間	午前9時から午後5時までとする。
上記以外の緊急時	休日及び時間外は携帯電話（080-5605-6659）への連絡になります。

(4)サービス提供可能な日と時間帯

サービス提供日	月曜日から土曜日までとする。祝日も提供する。ただし、12月29日から1月3日までを除く。
サービス提供時間	午前8時から午後8時までとする。

(5)事業所の職員体制

管理者	森一美
-----	-----

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	1 従業者及び業務の管理を、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。	常 勤 1 名 訪問介護員と 兼務
サービス提供責任者	1 指定訪問介護の利用の申込みに係る調整を行います。 2 訪問介護計画の作成並びに利用者等への説明を行い同意を得ます。利用者へ訪問介護計画を交付します。 3 指定訪問介護の実施状況の把握及び訪問介護計画の変更を行います。 4 訪問介護員等に対する技術指導等のサービスの内容の管理を行います。 5 利用者の状態の変化やサービスに関する意向を定期的に把握します。 6 サービス担当者会議への出席等により、居宅介護支援事業者と連携を図ります。 7 訪問介護員等に対し、具体的な援助目標及び援助内容を指示するとともに、利用者の状況についての情報を伝達します。 8 訪問介護員等の業務の実施状況を把握します。 9 訪問介護員等の能力や希望を踏まえた業務管理を実施します。 10 訪問介護員等に対する研修、技術指導等を実施します。 11 その他サービス内容の管理について必要な業務を実施します。	常 勤 5 名 常勤 4 名は訪 問介護員と兼 務

訪問介護員	1 訪問介護計画に基づき、日常生活を営むのに必要な指定訪問介護のサービスを提供します。 2 サービス提供責任者が行う研修、技術指導等を受けることで介護技術の進歩に対応し、適切な介護技術をもってサービス提供します。 3 サービス提供後、利用者の心身の状況等について、サービス提供責任者に報告を行います。 4 サービス提供責任者から、利用者の状況についての情報伝達を受けます。	常 勤 5 名 非常勤 10 名 常 勤 4 名 は サ ー ビ ス 提 供 責 任 者 と 兼 務
事務職員	介護給付費等の請求事務及び通信連絡事務等を行います。	管理者と兼務

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
訪問介護計画の作成		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訪問介護計画を作成します。
身体介護	食事介助	食事の介助を行います。
	入浴介助	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。
	排泄介助	排泄の介助、おむつ交換を行います。
	特 段 の 専 門 的 配 慮 をもって行う調理	医師の指示に基づき、適切な栄養量及び内容を有する特別食（腎臓病食、肝臓病食、糖尿病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食、嚥下困難者のための流動食等）の調理を行います。
	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	身体整容	日常的な行為としての身体整容を行います。
	体位変換	床ずれ予防のための、体位変換を行います。
	移動・移乗介助	室内の移動、車いす等へ移乗の介助を行います。
	服薬介助	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。
	起床・就寝介助	ベッドへの誘導、ベッドか 3*らの起き上がりの介助を行います。
	自立生活支援のための見守りの援助	○ 利用者と一緒に手助けしながら行う調理（安全確認の声かけ、疲労の確認を含む。）を行います。 ○ 入浴、更衣等の見守り（必要に応じて行う介助、転倒予防のための声かけ、気分の確認などを含む。）を行います。

		○ ベッドの出入り時など自立を促すための声かけ（声かけや見守り中心で必要な時だけ介助）を行います。 ○ 排泄等の際の移動時、転倒しないように側について歩きます。（介護は必要時だけで、事故がないように常に見守る。） ○ 車いすでの移動介助を行って店に行き、利用者が自ら品物を選べるよう援助します。 ○ 洗濯物をいっしょに干したりたたんだりすることにより自立支援を促すとともに、転倒予防等のための見守り・声かけを行います。
生活援助	買物	利用者の日常生活に必要な物品の買い物を行います。
	調理	利用者の食事の用意を行います。
	掃除	利用者の居室の掃除や整理整頓を行います。
	洗濯	利用者の衣類等の洗濯を行います。
通院等乗降介助	通院等のための乗車又は降車の介助	通院等に際して、訪問介護員等が運転する自動車への移動・移乗の介助を行います。（移送に係る運賃は別途必要になります。）

(2) 訪問介護員の禁止行為

訪問介護員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
- 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 利用者の同居家族に対するサービス提供
- ⑤ 利用者の日常生活の範囲を超えたサービス提供（大掃除、庭掃除など）
- ⑥ 利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食
- ⑦ 身体的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）
- ⑧ 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

身体介護						
区分		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
20 分未満	昼間	163	1,630 円	163 円	326 円	489 円
	早朝/夜間	204	2,040 円	204 円	408 円	612 円
	深夜	245	2,450 円	245 円	490 円	735 円
20 分以上 30 分未満	昼間	244	2,440 円	244 円	488 円	732 円
	早朝/夜間	305	3,050 円	305 円	610 円	915 円
	深夜	366	3,660 円	366 円	732 円	1,098 円
30 分以上 1 時間未満	昼間	387	3,870 円	387 円	774 円	1,161 円
	早朝/夜間	484	4,840 円	484 円	968 円	1,452 円
	深夜	581	5,810 円	581 円	1,162 円	1,743 円
1 時間以上 1 時間 30 分未満	昼間	567	5,670 円	567 円	1,134 円	1,701 円
	早朝/夜間	709	7,090 円	709 円	1,418 円	2,127 円
	深夜	851	8,510 円	851 円	1,702 円	2,553 円
1 時間 30 分以上 30 分増すごと に	昼間	82	820 円	82 円	164 円	246 円
	早朝/夜間	102	1,020 円	102 円	204 円	306 円
	深夜	123	1,230 円	123 円	246 円	369 円

生活援助						
区分		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
20 分以上 45 分未満	昼間	179	1,790 円	179 円	358 円	537 円
	早朝/夜間	224	2,240 円	224 円	448 円	672 円
	深夜	269	2,690 円	269 円	538 円	807 円
45 分以上	昼間	220	2,200 円	220 円	440 円	660 円
	早朝/夜間	275	2,750 円	275 円	550 円	825 円
	深夜	330	3,300 円	330 円	660 円	990 円

通院等乗降介助						
区分		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
1 回につき	昼間	97	970 円	97 円	194 円	291 円
	早朝/夜間	121	1,210 円	121 円	242 円	363 円
	深夜	146	1,460 円	146 円	292 円	438 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訪問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。なお、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる場合は、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訪問介護計画の見直しを行います。
- ※ 利用者の心身の状況等により、1人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て2人の訪問介護員によるサービス提供を行ったときは、上記金額の2倍になります。
- ※ 要介護度が4又は5の利用者の場合であって、通院等のための乗車又は降車の介助を行うことの前後に連続して、相当の所要時間(20～30分程度以上)を要し、かつ手間のかかる身体介護を行う場合には、「身体介護」の介護報酬を算定します。
- 例えば、乗車の介助の前に連続して、寝たきりの利用者の更衣介助や排泄介助をした後、ベッドから車いすへ移乗介助し、車いすを押して自動車へ移動介助する場合などです。
- ※ 要介護度が1～5の利用者であって、通院等のための乗車又は降車の介助の前後において、居宅における外出に直接関係しない身体介護(例：入浴介助、食事介助など)に30分～1時間以上を要し、かつ当該身体介護が中心である場合には、通算して「身体介護」を算定します。

(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。

加算	基本単位	利用料	利用者負担額			算定回数等
			1割負担	2割負担	3割負担	
特定事業所加算（Ⅱ）	所定単位数の 10/100	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	1回につき
介護職員等処遇改善加算(Ⅰロ)	所定単位数の 287/1000	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）
緊急時訪問介護加算	100	1,000円	100円	200円	300円	1回の要請に対し て1回
初回加算	200	2,000円	200円	400円	600円	初回利用のみ1月 につき

※ 特定事業所加算は、サービスの質の高い事業所を積極的に評価する観点から、人材の質や確保や介護職員の活動環境の整備、重度要介護者への対応などを行っている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、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。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。
- ※ 緊急時訪問介護加算は、利用者やその家族等からの要請を受けて、サービス提供責任者が介護支
援専門員と連携を図り、介護支援専門員が必要と認めたときに、訪問介護員等が居宅サービス計
画にない指定訪問介護（身体介護）を行った場合に加算します。
- ※ 初回加算は、新規に訪問介護計画を作成した利用者に対して、初回に実施した指定訪問介護と同
月内に、サービス提供責任者が、自ら指定訪問介護を行う場合又は他の訪問介護員等が指定訪問
介護を行う際に同行訪問した場合に加算します。
- ※ （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) 保険給付として不適切な事例への対応について

次に掲げるように、保険給付として適切な範囲を逸脱していると考えられるサービス提供を求められ
た場合は、サービス提供をお断りする場合があります。

① 「直接本人の援助」に該当しない行為

主として家族の利便に供する行為又は家族が行うことが適当であると判断される行為

- ・ 利用者以外のものに係る洗濯、調理、買い物、布団干し
- ・ 主として利用者が使用する居室等以外の掃除
- ・ 来客の応接（お茶、食事の手配等）
- ・ 自家用車の洗車・清掃等

② 「日常生活の援助」に該当しない行為

訪問介護員が行わなくても日常生活を営むのに支障が生じないと判断される行為

- ・ 草むしり
- ・ 花木の水やり
- ・ 犬の散歩等ペットの世話 等

日常的に行われる家事の範囲を超える行為

- ・ 家具・電気器具等の移動、修繕、模様替え
- ・ 大掃除、窓のガラス磨き、床のワックスがけ
- ・ 室内外家屋の修理、ペンキ塗り
- ・ 植木の剪定等の園芸
- ・ 正月、節句等のために特別な手間をかけて行う調理 等

(6)保険給付の範囲外のサービス利用をご希望される場合は、居宅介護支援事業者又は市町村に連絡した上で、ご希望内容に応じて、市町村が実施する生活援助訪問事業、生活移動支援事業、通院等移動支援事業、配食サービス等の生活支援サービスなどの活用のための助言を行います。

(7)上記におけるサービスのご利用をなさらず、当事業所におけるサービスをご希望される場合は、別途契約に基づく介護保険外のサービスとして、利用者の全額自己負担によってサービスを提供することは可能です。

4 その他の費用について

① 交通費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外の場合、運営規程の定めに基づき、交通費の実費を請求いたします。 なお、自動車を使用した場合は、事業所の実施地域を超える地点から、1キロメートルごとに100円を請求いたします。	
② 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いたします。	
	サービスの前日午後5時までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です。
	サービス前日午後5時以降にご連絡の場合	1提供当たり、1,500円を請求いたします。
※ただし、利用者の病状の急変や急な入院等の場合には、キャンセル料は請求いたしません。		
③ サービス提供に当たり必要となる利用者の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	利用者の別途負担となります。	
④ 通院・外出介助における訪問介護員等の公共交通機関等の交通費	実費相当を請求いたします。	

5 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。 イ 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 利用明細をご確認のうえ、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。 （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 イ 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となることがあります。）
---	--

※ 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 3 ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から 30 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。

6 訪問介護に関する相談、要望、苦情等の相談窓口について

訪問介護に関する相談、要望、苦情などは、右の相談担当者までご連絡ください。	相談担当者氏名	江川 奏枝
	連絡先電話番号	0985-77-6210
	同ファックス番号	0985-77-8197
	受付日及び受付時間	月～金 9時～17時

7 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、必要な援助を行います。
- (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、指定訪問介護の目標、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「訪問介護計画」を作成します。なお、作成した「訪問介護計画」は、利用者又は家族にその内容の説明を行い、同意を得た上で交付いたしますので、ご確認いただくようお願いします。
- (4) サービス提供は「訪問介護計画」に基づいて行います。なお、「訪問介護計画」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) 訪問介護員等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。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。

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	江川 奏枝
-------------	-------

- (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) 従業者に対して、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。

9 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	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。
② 個人情報の保護について	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、追加又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。）
--	--

10 緊急時の対応について

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①】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先
【家族等緊急連絡先②】	氏 名 住 所 電 話 番 号 携 帯 電 話 勤 務 先
【主治医①】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号
【主治医②】	医療機関名 氏 名 電 話 番 号

11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定訪問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訪問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。

なお、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 責任保険	保険会社名	三井住友海上
	保 險 名	福祉事業者総合賠償責任保険
	補償の概要	・業務遂行損害補償 ・受託財物損害補償等

12 心身の状況の把握

指定訪問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。

13 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定訪問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又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「訪問介護計画」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又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又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。

14 サービス提供の記録

- ① 指定居宅介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容、実績時間数をサービス提供実績記録票に記録します。
- ② これらの記録はサービス完結の日から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いただきます。)

15 指定訪問介護サービス内容について

- (1) サービス提供責任者（訪問介護計画を作成する者）

氏 名 _____（連絡先：0985-77-6210）

- (2) 提供予定の指定訪問介護の内容

内容	時間	月	火	水	木	金	土
	～						
	～						
	～						
	～						
	～						
	～						
	～						

(3) お支払いいただく料金の単価は以下のとおりです。

適用項目	基本料金（介護報酬額の 割）	介護保険適用外料金
	円	円
	円	円
	円	円

16 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

- ① 提供した指定訪問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とします。
 - 苦情や相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するため必要に応じ訪問を実施し、慎重に状況の聞き取りや事情の確認を行う。
 - 相談担当者は速やかに、管理者やその他スタッフと共同して、利用者の意見・主張を最大限に尊重した上で適切な対応方法を検討する。
 - 対応内容に基づき、必要に応じて関係者への連絡調整を行うとともに、利用者へ必ず対応方法含めた結果報告を行う。（時間を要する場合は一旦その旨を利用者に伝え、進捗状況を適宜報告するなど、きめ細やかな対応を行う。）

(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 宮崎市天満 2-2-6 森アパート 202 電話番号 0985-77-6210 ファックス番号 0985-77-8197 受付時間 9:00～17:00（日・祝日を除く）
【市町村（保険者）の窓口】 宮崎市役所介護保険課介護サービス係	所在地 宮崎市橘通西 1-1-1 本庁舎 5 階 電話番号 0985-21-1777（直通） ファックス番号 0985-31-6337（直通） 受付時間 9:00～17:00 土日祝は休み
【公的団体の窓口】 宮崎県国民健康保険団体連合介護保険課 介護サービス係	所在地 宮崎市下原町 231 番地 1 電話番号 0985-35-5301 ファックス番号 0985-25-0268 受付時間 9:00～17:00（土日祝は休み）

17 重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
---------------	-------------------

上記内容について、「宮崎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（平成 24 年宮崎市条例第 47 号）」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	宮崎市天満 2-2-6 森アパート 202
	法 人 名	合同会社なな色
	代 表 者 名	森一美 印
	事 業 所 名	なないろ介護サービス
	説 明 者 氏 名	印

事業者から上記内容の説明を受け、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

※（代筆の場合）上記署名は、が代行しました。

代理人	住 所	
	氏 名	印