

2024. 4. 1 改正

介護予防通所サービス / 地域密着型通所介護
重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定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。

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	株式会社ソトエ
代表者氏名	代表取締役 鈴木鉄也
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒441-8194 豊橋市中野町字野中 25-1 電話 0532-39-5970
法人設立年月日	令和4年2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) 事業所の所在地等

事業所名称	ハートケア
介護保険指定 事業所番号	介護予防通所サービス 23A2000041 地域密着型通所介護 2392000838
事業所所在地	〒441-8194 豊橋市中野町字野中 25-1
連絡先 相談担当者名	電話 0532-39-5970 生活相談員 仙道尚江
事業所の通常の 事業の実施地域	豊橋市
利用定員	1単位 15名

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	株式会社ソトエ（以下「事業者」という。）が開設するハートケア（以下「事業所」という）が行う介護予防通所サービス及び地域密着型通所介護の事業（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、事業所の従業者が、要支援・要介護状態にある高齢者もしくは事業対象者（以下「利用者」という）に対し、利用者が住み慣れた地域での生活を継続し、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう適正な介護予防通所サービス及び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	介護予防通所サービス及び地域密着型通所介護の提供に当たっては事業所の従業者は、要支援等が可能な限りその居宅において、自立し日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利者の生活機能の維持又は上を目指すものとする。 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、介護予防支援事業者、その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者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、国民の祝日に関する法律に規定する休日、年末年始（12月29日から1月3日まで）及びお盆（8月13日から8月15日まで）を除く。
営 業 時 間	（運営規程記載の営業時間を記載）

(4) サービス

提供時間

サービス提供日	1 単位目 9時から12時30分までとする。 2 単位目 13時から16時30分までとする。
サービス提供時間	9時から16時30分までとする。
延長サービス提供時間	（運営規程記載の延長サービス提供時間を記載）

(5) 事業所の職員体制 2024. 4. 1 時点

管理者	大田信也
-----	------

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介護予防通所サービス及び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 利用者へ介護予防通所サービス及び地域密着型通所介護計画を交付します。 5 介護予防通所サービス及び指定地域密着型通所介護の実施状況の把握、介護予防通所サービス及び地域密着型通所介護計画の変更を行います。	常 勤 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、介護予防通所サービス及び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。	常 勤 1 名
看護師・ 准看護師 (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。	常 勤 1 名
介護職員	1 介護予防通所サービス及び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。	常 勤 1 名以上 非常勤 1 名以上

機能訓練 指導員	1 介護予防通所サービス及び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。	常 勤 1 名 非常勤 1 名
管理栄養士	1 栄養改善サービスを行います。	非常勤 1 名
歯科衛生士 言語聴覚士	1 口腔機能向上サービスを行います。	
事務職員	1 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。	

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
介護予防通所サービス及び地域密着型通所介護計画の作成		1 利用者に係る介護予防支援事業者等または居宅介護支援事業者が作成した計画（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通所サービス及び地域密着型通所介護計画を作成します。 2 介護予防通所サービス及び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 介護予防通所サービス及び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、介護予防通所サービス及び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、介護予防通所サービス及び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	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。
	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	運動療法（訓練）	利用者の能力に応じて、日常生活動作を通じた訓練を行います。
	農作業療法（訓練）	利用者の能力に応じて、野菜作りを通じた訓練を行います。
栄養介入	栄養改善	低栄養状態又はそのおそれのある利用者に対し、管理栄養士が看護職員、介護職員等と共同して栄養ケア計画を作成し、これに基づく適切なサービスの実施、定期的な評価等を行います。
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)介護予防通所サービス及び地域密着型通所介護従業者の禁止行為

介護予防通所サービス及び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う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

(2) 提供するサービスの利用料、利用者負担金（介護保険を適用する場合）について

介護予防通所サービス

サービス提供区分		介護予防型通所サービス費（Ⅱ）			
		事業対象者・要支援 1 週1回程度の利用が必要な場合 （単位数 1,798）		事業対象者・要支援 2 週2回程度の利用が必要な場合 （単位数 3,621）	
		利用料	利用者負担額	利用料	利用者負担額
通常の場合	基本	18,231 円/月	1,823 円/月	36,716 円/月	3,671 円/月
日割りとなる場合	基本	598 円/日	59 円/日	1,206 円/日	119 円/日

※ 日割りとなる場合とは、以下のような場合で、（ ）内の日をもって日割り計算を行います。

- ・ 月途中からサービス利用を開始した場合（契約日）
- ・ 月途中でサービス利用を終了した場合（契約解除日）
- ・ 月途中に要介護から要支援に変更になった場合（変更日）
- ・ 月途中に要支援から要介護に変更になった場合（変更日）
- ・ 同一市町村内で事業所を変更した場合（変更日）

	★2加 算	利用料	利用者負担額	算 定 回 数 等
	栄 養 改 善 加 算 （ 単 位 数 200 ）	2,028 円	202 円	1 月に 1 回
	生活機能向上連携加算 （ 単 位 数 Ⅰ 100 ） （ 単 位 数 Ⅱ 200 ） ※運動器機能向上加算を算定している場合 （ 単 位 数 100 ）	（Ⅰ）1,014 円 （Ⅱ）2,028 円 ※運動器機能向上加算を算定している場合 1,014 円	101 円 202 円 101 円	（Ⅰ）3 月に 1 回 （Ⅱ）1 月に 1 回
	介護職員処遇改善加算	（Ⅰ） 所定単位数の 59/1000 （Ⅱ） 所定単位数の 43/1000 （Ⅲ） 所定単位数の 23/1000 （Ⅳ） 上 記（Ⅲ）の 90/100 （Ⅴ） 上 記（Ⅲ）の 80/100	左記の1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）
区分あり	サービス提供体制強化加算	（Ⅰ） 88 単位 事業対象者 要支援 1、 2 （週 1 回程度）	943 円 95 円	1 月に 1 回

	(Ⅰ) 176 単位	事業対象者 要支援 2 (週 2 回程度)	1,886 円	189 円	
	(Ⅱ) 72 単位	事業対象者 要支援 1、 2 (週 1 回程度)	771 円	78 円	
	(Ⅱ) 144 単位	事業対象者 要支援 2 (週 2 回程度)	1,543 円	155 円	
	(Ⅰ)ロ (一) 48 単位	事業対象者 要支援 1、 2 (週 1 回程度)	514 円	52 円	
	(Ⅰ)ロ (二) 96 単位	事業対象者 要支援 2 (週 2 回程度)	1,029 円	103 円	
	(Ⅲ) 24 単位	事業対象者 要支援 1、 2 (週 1 回程度)	257 円	26 円	
	(Ⅲ) 48 単位	事業対象者 要支援 2 (週 2 回程度)	514 円	52 円	

地域密着型通所サービス

事業所区分 要介護度	サービス提供時間 3 時間以上 4 時間未満				
	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	416	4,218 円	421 円	843 円	1,265 円
要介護 2	478	4,846 円	484 円	969 円	1,453 円
要介護 3	540	5,476 円	547 円	1,095 円	1,642 円
要介護 4	600	6,084 円	608 円	1,216 円	1,825 円
要介護 5	663	6,722 円	672 円	1,344 円	2,016 円

(1) 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	
入浴介助加算（Ⅰ）	40	410 円	41 円	82 円	123 円	1 日につき
入浴介助加算（Ⅱ）	55	564 円	57 円	113 円	170 円	1 日につき
中重度ケア体制加算	45	462 円	47 円	93 円	139 円	1 日につき
生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100	1,014 円	101 円	202 円	304 円	1 月につき
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200	2,028 円	202 円	405 円	608 円	1 月につき
	100	1,014 円	101 円	202 円	304 円	1 月につき ※個別機能訓練加算を算定している場合
個別機能訓練加算（Ⅰ）イ	56	575 円	58 円	115 円	173 円	個別機能訓練を実施した 日数
個別機能訓練加算（Ⅰ）ロ	85	872 円	88 円	175 円	262 円	
個別機能訓練加算（Ⅱ）	20	205 円	21 円	41 円	62 円	1 月につき
栄養改善加算	200	2,054 円	206 円	411 円	617 円	3 ヶ月以内の期間に限り 1 月に 2 回を限度
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	22	225 円	23 円	45 円	68 円	1 日につき
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	18	184 円	19 円	37 円	56 円	
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	6	61 円	7 円	13 円	19 円	
介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）	所定単 位数の 12/100 0	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) ※介護職員処遇改善加算 および介護職員等ベース アップ等支援加算を除く
介護職員等特定処遇改善加算（Ⅱ）	所定単 位数の 10/100 0					
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単 位数の 59/100 0	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) ※介護職員等特定処遇改 善加算および介護職員等 ベースアップ等支援加算 を除く
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単 位数の 43/100 0					
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単 位数の 23/100 0					
介護職員等ベースアップ等 支援加算	所定単 位数の 11/100 0	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) ※介護職員処遇改善加算 および介護職員等特定処 遇改善加算を除く

(5) その他の費用について

① 送迎費	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、送迎に要する費用の実費を請求いたします。
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でもキャンセル料は頂きません。
※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 食事の提供に要する費用	600 円（1 食当り 食材料費及び調理コスト）運営規程の定めに基づくもの
④ おむつ代	130 円（1 枚当り）運営規程の定めに基づくもの

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	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 15 日までに利用者へお渡します。
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	③ 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、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 (ア)利用者指定口座からの自動振替 (イ)現金支払い

※ 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

- 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。
- 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。
- 利用者に係る介護予防支援事業者等または居宅介護支援事業者が作成する「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、「介護予防通所サービス及び地域密着型通所介護計画」を作成します。なお、作成した「介護予防通所サービス及び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
- サービス提供は「介護予防通所サービス及び地域密着型通所介護計画」に基づいて行います。なお、「介護予防通所サービス及び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) 介護予防通所サービス及び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	管理者 大田信也
-------------	----------

- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、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。

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	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、その秘密を保持するべき旨を、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ぬ。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ぬ。 ② 事業者は、利用者及び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。

10 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定介護予防通所サービス及び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、利用者に係る介護予防支援事業者または居宅介護支援事業者、東三河広域連合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介護予防通所サービス及び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。

11 心身の状況の把握

指定介護予防通所サービス及び指定地域密着型通所介護の提供にあたっては、介護予防支援事業者また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します。

12 介護予防支援事業者または居宅介護支援事業者等との連携

① 指定介護予防通所サービス及び指定地域密着型通所介護の提供にあたり、介護予防支援事業者または

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「介護予防通所サービス及び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介護予防支援事業者または居宅介護支援事業者へ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介護予防支援事業者または居宅介護支援事業者へ送付します。

13 サービス提供の記録

- ① 指定介護予防通所サービス及び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。

14 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。
- 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：（毎年2回）

15 衛生管理等

- (1) 清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 事業所の設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- (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防止のための対策を検討する委員会を開催するとともに、その結果について、従業員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従業員に対し、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に実施します。

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訪問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) 従業員に対し、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に実施します。
- (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。

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 指定介護予防通所サービス及び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。

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 提供した指定介護予防通所サービス及び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。

(2) 苦情申立の窓口

事業所相談窓口	電話番号	0532-39-5970
	受付時間	月曜日から金曜日 9時から17時
	担当者名	大田信也

苦情受付機関	豊橋市長寿介護課	電話 0532-51-2359
	東三河広域連合 介護保険課	電話 0532-26-8459
	愛知県国民健康保険団体連合会	電話 052-962-1307