

指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護事業所「サンケア鞍月」

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(金沢市指定 第 1790100950 号)

当事業所は利用者に対して指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービスを提供します。事業所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次の通り説明します。

この「重要事項説明書」は、「指定地域密着型サービスの事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 18 年厚生労働省令第 34 号）」第 88 条により準用する第 9 条の規定にもとづき、（介護予防）小規模多機能型居宅介護サービス提供の契約に際して、事業者があらかじめ説明しなければならない内容を記したものです。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. ご利用事業所	2
3. 事業所の概要	2
4. 事業の目的と運営方針	3
5. 職員の配置状況	3
6. 当事業所が提供するサービスの概要	4
7. サービス利用料金	6
8. 利用にあたっての留意事項	7
9. 緊急時の対応	7
10. 非常災害対策	7
11. 事故発生時の対応	8
12. 秘密保持等	8
13. 苦情の受付について	10

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 SUNCARE
(2) 法人所在地 石川県金沢市入江三丁目 160 番地 2
(3) 電話番号 076-220-6626
(4) 代表者氏名 理事長 高島 樹
(5) 設立年月 平成 27 年 4 月 23 日

2. ご利用事業所

- (1) 事業所の種類 (介護予防) 小規模多機能型居宅介護
(2) 事業者指定番号 平成 30 年 12 月 1 日指定 金沢市 第 1790100950 号
(3) 事業所の名称 サンケア鞍月 (サンケアくらつき)
(4) 事業所の所在地 石川県金沢市直江西 1 丁目 94 番地
(5) 電話番号 076-254-0710
(6) 管理者氏名 管理者 竹本 幸子
(7) 開設年月 平成 30 年 12 月 1 日
(8) 営業日及び営業時間 営業日 年中無休
営業時間 通いサービス 午前 6 時から午後 9 時まで
宿泊サービス 午後 9 時から午前 6 時まで
訪問サービス 24 時間
(9) 通常の事業実施地域 金沢市
(10) 登録及び利用定員 登録定員 29 名
通いサービス利用定員 18 名
宿泊サービス利用定員 9 名

3. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨 2 階建
(2) 併設事業 当事業所では、次の事業を併設して実施しています。
◆ ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設「サンケア鞍月」
(3) 主な設備

設備の種類	室数等	備考
居間・食堂	1 室	キッチン (台所) 等が設置されています。
宿泊室	9 室	全室個室、ベッド、テレビ、エアコン、収納家具等
一般浴室	1 室	
洗面・便所	2 室	共用としてご利用いただきます。
洗濯室	1 室	洗濯・乾燥機が設置されています。

4. 事業の目的と運営方針

(1) 事業所の目的

要介護者及び要支援者について、その居宅において、又はサービスの拠点に通わせ、若しくは短期間宿泊させ、当該拠点において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者がその有する能力に応じその居宅において自立した日常生活を営むことができるようにする。

(2) 運営の方針

- ① 利用者の要介護及び要支援状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行います。
- ② 事業者は、自らその提供する指定小規模多機能型居宅介護の質の評価を行うとともに、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。
- ③ 利用者が住み慣れた地域での生活を継続することができるよう、地域住民との交流や地域活動への参加を図りつつ、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、通いサービス、訪問サービス及び宿泊サービスを柔軟に組み合わせることにより、妥当適切に行います。
- ④ 利用者一人ひとりの人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるよう配慮して行います。
- ⑤ 指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、（介護予防）小規模多機能型居宅介護計画に基づき、漫然かつ画一的にならないように、利用者の機能訓練及びその者が日常生活を営むことができるよう必要な援助を行います。
- ⑥ （介護予防）小規模多機能型居宅介護従業者（以下「従業者」という。）は、指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供等について、理解しやすいように説明を行います。
- ⑦ 事業者は、指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行いません。
- ⑧ 事業者は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- ⑨ 指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護は、通いサービスの利用者が登録定員に比べて著しく少ない状態が続いてはならないものとします。
- ⑩ 登録者が通いサービスを利用していない日においては、可能な限り、訪問サービスの提供、電話連絡による見守り等を行う等、登録者の居宅における生活を支えるために適切なサービスを提供します。

5. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護を提供する職員として、以下の職種の職員数以上を配置しています。

職 種	常 勤	常勤換算	備 考
1. 管 理 者	1 名	—	兼務可

2. 介護職員	—	8名以上	内1名は常勤
3. 看護職員	—	1名程度	常勤もしくは非常勤
4. 介護支援専門員	—	1名以上	兼務可

※ 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	勤 務 体 制		
1. 管理者	日 勤		8 : 30 ~ 17 : 30
2. 介護職員	早 番		7 : 00 ~ 16 : 00
	日 勤		8 : 30 ~ 17 : 30
	中 番		9 : 00 ~ 18 : 00
	遅 番		10 : 00 ~ 19 : 00
	夜 勤		16 : 00 ~ 9 : 00
3. 看護職員	早 番		7 : 00 ~ 16 : 00
	日 勤		8 : 30 ~ 17 : 30
	中 番		9 : 00 ~ 18 : 00
	遅 番		10 : 00 ~ 19 : 00
4. 介護支援専門員	日 勤		8 : 30 ~ 17 : 30

6. 当事業所が提供するサービスの概要

当事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

※通常サービス（介護保険から利用料金が給付されるサービス）

- ① （介護予防）小規模多機能型居宅介護計画の作成
- ② 入浴の支援
- ③ 排せつの支援
 - ・排せつの自立を促すため、利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。
- ④ 食事の提供
 - ・食事は次の時間に提供します。
 - 朝食 7 : 30 ~ 8 : 30 昼食 12 : 00 ~ 13 : 00 夕食 17 : 00 ~ 18 : 00
- ⑤ 日常生活動作の機能訓練
 - ・利用者の心身等の状況に応じて、日常生活をおくるために必要な機能の回復又は減退を防止するための訓練を行います。
- ⑥ 健康チェック
 - ・血圧測定、体温測定等、利用者の健康状態の把握に努めます。
- ⑦ 日常生活上の支援・世話
 - ・利用者又はその家族に、日常生活等必要な相談に応じ、社会生活に必要な支援を行います。
- ⑧ 利用者の家族及び地域との連携

- ・利用者の家族や地域住民、ボランティア団体等と連携し、地域との交流に努めます。

⑨ 送迎

- ・利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎を行います。

7. サービス利用料金

(1) 保険給付サービス利用料金 (※地域区分：その他・・・1単位あたり10.17円)

保険給付サービス	要介護度別に応じて定められた金額（省令により変更あり）から介護保険給付額を除いた金額が利用者負担額になります。 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。
----------	---

① 指定小規模多機能型居宅介護費（1ヶ月当り）

保険給付サービス利用料金（1割負担）

介護度	単位数	全額	利用者負担 (1割)	利用者負担 (2割)	利用者負担 (3割)
要支援1	3,450 単位	35,086 円	3,508 円	7,017 円	10,525 円
要支援2	6,972 単位	70,905 円	7,090 円	14,181 円	21,271 円
要介護1	10,458 単位	106,357 円	10,635 円	21,271 円	31,907 円
要介護2	15,370 単位	156,312 円	15,631 円	31,262 円	46,893 円
要介護3	22,359 単位	227,391 円	22,739 円	45,478 円	68,217 円
要介護4	24,677 単位	250,965 円	25,096 円	50,193 円	75,289 円
要介護5	27,209 単位	276,715 円	27,671 円	55,343 円	83,014 円

※介護職員等処遇改善加算（Ⅱ）は、総単位数に加算率14.6%を乗じて算定されます。

※端数処理の関係で、誤差が生じる場合があります。 1単位=10.17円

イ 加算

「初期加算」

初期加算（30日まで）	30 単位/日	小規模多機能型居宅介護事業所に登録したその日から起算して30日以内の期間については初期加算として、加算分の自己負担が必要となります。30日を超える入院をされた後に再び利用を開始した場合でも同様です。
-------------	---------	---

「認知症加算」

- ① 日常生活に支障を来たすおそれのある症状または行動が認められることから介護を必要とする認知症の方とは、日常生活自立度のランクⅢ・Ⅳ又はMに該当する者を指すものとする。
- ② 周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする認知症の方とは、日常生活自立度のランクⅡに該当するものとする。

認知症加算（Ⅰ）	920 単位/月	日常生活に支障を来たすおそれのある症状又は行動が認められることから介護を必要とする認知症の方 ①認知症介護実践リーダー研修等の修了者の配置や日常生活自立度Ⅲ以上の者が20人未満の場合は1に、当該対象者の数が19を超えて10または端数を増すごとに1を加えて得た数以上配置
----------	----------	---

		<p>②認知症高齢者の日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して、専門的な認知症ケアを実施した場合</p> <p>③当該事業所の従業者に対して、認知症ケアに関する留意事項の伝達または技術的指導に係る会議を定期的で開催</p> <p>④認知症介護指導者研修終了者を1人以上配置し、事業所全体の認知症ケアの指導等を実施</p> <p>⑤介護職員、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画を作成し、実施または実施を予定</p>
認知症加算 (Ⅱ)	890 単位/月	日常生活に支障を来たすおそれのある症状又は行動が認められることから介護を必要とする認知症の方 上記認知症加算(Ⅰ)の①から③に該当
認知症加算 (Ⅲ)	760 単位/月	日常生活に支障を来たすおそれのある症状又は行動が認められることから介護を必要とする認知症の方
認知症加算 (Ⅳ)	460 単位/月	要介護状態区分が要介護2に該当し、周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする認知症の方

「科学的介護推進体制加算」

科学的介護推進体制加算	40 単位/月	利用者ごとの ADL、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の入所者の心身の状況等に係る基本的な情報を厚生労働省に提出し適切かつ有効に情報を活用していること
-------------	---------	--

「総合マネジメント体制強化加算」

総合マネジメント体制強化加算 (Ⅰ)	1,200 単位/月	<p>①個別サービス計画について、利用者の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ、介護職員(計画作成責任者)や看護職員等の多職種協働により、随時適切に見直しを行っている</p> <p>② 利用者の地域における多様な活動が確保されるように、日常的に地域住民等との交流を図り、利用者の状態に応じて、地域の行事や活動等に積極的に参加している</p> <p>③ 地域の病院、診療所、介護老人保健施設等に対し、事業所が提供することのできるサービスの具体的な内容に関する情報提供を行っている</p> <p>④ 日常的に利用者に関わりのある地域住民等の相談に対応する体制を確保している</p> <p>⑤ 必要に応じて、多様な主体が提供する生活支援のサービス(インフォーマルサービスを含む)が包括的に提供されるような居宅サービス計画を作成している</p> <p>⑥以下のうち、要件を事業所ごとの特性に応じて1つ以上実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民等との連携により、地域資源を効果的に活用し、利用者の状態に応じた支援を行っている ・障害福祉サービス事業所、児童福祉施設等と協働し、地域において世代間の交流の場の拠点となっている ・地域住民等、他事業所等と共同で事例検討会、研修会等を実施している ・市町村が実施する通いの場や在宅医療・介護連携推進事業等の地域支援事業等に参加している
総合マネジメント体制強化加算 (Ⅱ)	800 単位/月	上記総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)の①から③に該当

「看護職員配置加算」

看護職員配置	900 単位/月	常勤の看護師1名以上配置している場合
--------	----------	--------------------

加算 (I)		
看護職員配置 加算 (II)	700 単位/月	常勤の准看護師を 1 名以上配置している場合
看護職員配置 加算 (III)	480 単位/月	常勤換算数で看護職員を 1 名以上配置している場合

「サービス提供体制強化加算」

サービス提供 体制強化加算 (I)	750 単位/月	介護職員の総数に占める介護福祉士の割合が 40%以上の場合
サービス提供 体制強化加算 (II)	640 単位/月	介護、看護職員の総数に占める常勤職員が 60%以上の場合
サービス提供 体制強化加算 (III)	350 単位/月	利用者にサービスを直接提供する職員の総数に占める 3 年以上 勤続職員の割合が 30%以上の場合

「訪問体制強化加算」

訪問体制強化 加算	1,000 単位/ 月	訪問を担当する従業者を一定程度配置し、一月あたり延べ訪問 回数が一定数以上の場合
--------------	----------------	---

「看取り連携体制加算」

看取り連携体制 加算	64 単位/日	看取り期における評価として、看護師により 24 時間連絡がと れる体制が確保をしている場合
---------------	---------	--

「生産性向上推進体制加算」

生産性向上推 進体制加算 (I)	100 単位/月	① (II) の要件を満たし、(II) のデータにより業務改善の取 組による成果が確認 ②見守り機器等のテクノロジーを複数導入している ③職員間の適切な役割分担 (いわゆる介護助手の活用等) の取 組等を行っている ④ 1 年以内ごとに 1 回、業務改善の取組による効果を示すデー タの提供 (オンラインによる提出) を行う
生産性向上推 進体制加算 (II)	10 単位/月	①利用者の安全ならびに介護サービスの質の確保および職員の 負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催や必要な 安全対策を講じた上で、生産性向上ガイドラインに基づいた改 善活動を継続的に行っている ②見守り機器等のテクノロジーを 1 つ以上導入している ③ 1 年以内ごとに 1 回、業務改善の取組による効果を示すデー タの提供 (オンラインによる提出) を行う

「介護職員処遇改善加算」

介護職員処遇改 善加算 (I)	介護職員の賃金改善のため、利用者ごとの 1 月の総単位数 (上記の介護度 に応じた基本サービス費と各種加算) に 14.9% を乗じた額
介護職員等処遇 改善加算 (II)	介護職員の賃金改善のため、利用者ごとの 1 月の総単位数 (上記の介護度 に応じた基本サービス費と各種加算) に 14.6% を乗じた額

(2) その他のサービス利用料金

- ・以下の金額は利用料金の全額が利用者の負担になります。

送迎費（通いサービス）	通常の事業の実施地域を越えた地点から片道 1 km 当たり 100 円
交通費（訪問サービス）	通常の事業の実施地域を越えた地点から片道 1 km 当たり 100 円
食 費（1 食当り）	朝食：400 円、昼食：820 円（おやつ含む。）、夕食：660 円
宿泊費（1 泊当り）	1,658 円（光熱水費含む。）
おむつ代	実費相当額
レクレーションクラブ活動等の材料費	実費相当額（利用者の希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なものを事業者が提供する場合に係る費用に限る）
サービス利用中止に係るキャンセル料	利用日前日までのキャンセルの場合は無料。 利用日当日のキャンセルの場合は、上記食費相当額
その他日常生活品費	日常生活においても通常必要となるものにかかる費用であって、利用者が負担することが適当と認められる費用につき、実費を徴収します。

（3） 利用料金のお支払い方法

- ① 利用料、その他の費用は毎月 1 日を起算日として、その月の末日までの 1 月間の請求内訳を翌月の 10 日に送付いたしますので、サービス提供月の翌月 22 日までにお支払い下さい。
- ② 支払方法は、原則として銀行口座からの自動引き落としとします。契約者は、法人が指定する銀行に入居者名義の普通口座を設け、その口座から毎月 22 日までに自動振替の方法により法人の口座宛に支払うものとします。（手数料別途要）

（4） 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定の前に、利用者の都合により、（介護予防）小規模多機能型居宅介護の利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合には原則としてサービスの実施前日までに事業者申し出て下さい。
- ② 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止を申し出た場合、キャンセル料として前記（2）サービス利用中止に係るキャンセル料をお支払いいただく場合があります。但し、利用者本人の病変、急な入院等事業所への連絡ができない場合には、その負担を請求しないものとします。

8. 利用にあたっての留意事項

（1） 留意事項

指定（介護予防）小規模多機能型居宅介護の提供を受ける際には、次の事項に留意してください。

- ① 従業者の指示に従ってサービス提供を受けてください。

- ② 気分が悪くなったときは、すみやかに従業者に申し出てください。
- ③ 施設・設備は他の利用者の迷惑にならないよう利用してください。
- ④ 送迎は、利用者の自宅と事業所間のみにおいて行うものとします。
- ⑤ 宿泊について、急な利用希望はできるだけ対応いたしますが、宿泊室の定員を超える場合は、利用できないことがあります。また、他の利用者の希望もありますので、調整させて頂くことがあります。
- ⑥ 施設内での盗難、紛失等について当施設では一切の責任を負いかねます。特に貴重品や現金などは個々の責任で管理してください。

(2) 禁止事項

利用者は、事業所内で次の行為をしてはなりません。

- ① 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、又は自己の利益のために他人の利益を侵すこと。
- ② けんか、口論、泥酔などで他の利用者に迷惑を及ぼすこと。
- ③ 共同生活の秩序若しくは風紀を乱し、又は安全衛生を害すること。
- ④ 指定した場所以外で火気を用いること。
- ⑤ 故意に施設若しくは物品に損害を与え、又は物品を持ち出すこと。

9. 緊急時の対応

(介護予防)小規模多機能型居宅介護従業者は、現に指定(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供を行っているとき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、速やかに主治医への連絡を行う等の措置を講じます。

10. 非常災害対策

- ① 消防法施行規則第3条に規定する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画(以下「消防計画」という。)を立て、災害時に地域の消防機関へ速やかに通報する体制をとるよう従業者に周知徹底するとともに、日頃から消防団や地域住民との連携を図り、火災等の際に消火・避難等に協力してもらえよう体制を構築しておくこととします。
- ② 消防法第8条に規定する防火管理者を置いて、前項の消防計画の策定及びこれに基づく消防業務を行います。
- ③ 消防計画に基づき、年2回以上の避難、消火、通報等の訓練を行います。
- ④ 非常災害用設備の保守点検は、防火管理者立ち会いのもと、契約保守業者に依頼して行います。

11. 事故発生時の対応

- ① 利用者に対する(介護予防)小規模多機能型居宅介護の提供により事故が発生した場合は、市町、当該利用者の家族、当該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。
- ② 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録を残します。
- ③ 利用者に対する(介護予防)小規模多機能型居宅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。

12. 秘密保持等

- ① 事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らしません。
- ② 事業所の従業者であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を漏らすことがないよう、事業所の従業者でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を雇用契約の内容とします。
- ③ 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る場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得ておくこととします。

※ 前記③に関する当事業所の個人情報保護方針及び個人情報の利用目的は以下のとおりです。

<個人情報保護方針>

当事業所では利用者により良い介護を受けていただけるよう日々努力を重ねております。利用者の個人情報につきましても適切に保護・管理することの重要性を認識し、以下の個人情報保護方針を策定し、確実に履行することに努めます。

1. 個人情報の収集について

当事業所が利用者の個人情報を収集する場合、利用者の介護に関わる範囲で行います。

その他の目的に個人情報を利用する場合は利用目的を、あらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。

2. 個人情報の利用及び提供について

当事業所は、利用者の個人情報の利用につきましては、以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

I) 利用者の了解を得た場合

II) 個人を識別あるいは特定できない状態に加工¹して利用する場合

III) 法令等により提供を要求された場合

当事業所は法令等に定める場合を除き、ご利用者様の同意なく、その情報を第三者²に提供しません。

3. 個人情報の安全管理について

当事業所は、利用者の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、利用者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん又は利用者の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

4. 法令遵守と個人情報保護の仕組みの改善

当事業所は、個人情報の保護に関する日本の法令、その他の規範を遵守するとともに、適宜、個人情報保護の仕組みの見直しを図り、改善を行います。

5. 問い合わせ窓口

当事業所の個人情報保護方針に関してのご質問や利用者の個人情報のお問い合わせは下記の窓口でお受けいたします。

<窓口> 苦情受付担当者（介護支援専門員）

1 単に個人の名前などの情報のみを消し去ることで匿名化するのではなく、あらゆる方法をもってしても情報主体を特定できない状態にされていること。

2 第三者とは、情報主体および受領者（事業者）以外をいい、本来の利用目的に該当しない、

または情報主体によりその個人情報の利用の同意を得られていない団体または個人をさす。

※ この方針は、利用者のみならず、当事業所の職員及び当事業所と関係のある全ての個人情報についても上記と同様に取扱います。

<個人情報の利用目的>

1. 事業所内での利用

- I) 利用者に提供する介護サービス
- II) 介護保険事務
- III) 入退所等の管理
- IV) 会計・経理
- V) 事故等の報告
- VI) 当該利用者への介護サービスの向上
- VII) 事業所内介護実習への協力
- VIII) 介護の質の向上を目的とした事業所内事例研究
- IX) その他、利用者に係る管理運営業務

2. 事業所外への情報提供としての利用

- I) 他の病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
- II) 他の医療機関等からの照会への回答
- III) 利用者の診察等のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- IV) 検体検査業務等の業務委託
- V) 契約者及びその家族等への病状説明
- VI) 保険事務の委託
- VII) 審査支払機関へのレセプトの提供
- VIII) 審査支払機関または保険者からの照会への回答
- IX) その他、利用者への介護保険事務に関する利用

3. その他の利用

- I) 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- II) 外部監査機関への情報提供

※ 上記のうち、他の医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出ください。

※ お申し出がないものについては、同意していただいたものとして取り扱わせていただきます。

※ これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことができます。

※ 上記利用目的以外に利用者の個人情報を利用する場合は、あらかじめ利用者の同意をいただくことといたします。

13. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- ① 苦情受付担当者 [職 名] 介護支援専門員 (Tel 076-254-0710)

- ② 苦情解決責任者 [職名] 管理者
- ③ 第三者委員 苦情解決に要する社会性或客観性の確保と利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために「第三者委員」を設置しています。
- ④ 受付時間 平日月曜日～金曜日 9：00～17：00

(2) 苦情の解決方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。
 なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。
 なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

④ 行政機関その他苦情受付機関の紹介

上記③で解決できない苦情は、以下の行政機関等に申し立てることができます。

金沢市福祉局 介護保険課	所在地 金沢市広坂1-1-1 電話番号 076-220-2264 受付日 月～金曜日（土曜、日曜、祝日除く） 受付時間 9：00～17：45
石川県国民健康 保険団体連合会 (介護サービス苦情110番)	所在地 金沢市幸町12-1（石川県幸町庁舎4階） 電話番号 076-231-1110 受付日 月～金曜日（土曜、日曜、祝日除く） 受付時間 9：00～17：00
石川県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 金沢市本多町3-1-10（石川県社会福祉 会館2階） 電話番号 076-234-2556 受付日 月～金曜日（土曜、日曜、祝日除く） 受付時間 9：00～17：00

