

指定認知症対応型共同生活介護
高槻黄金の里グループホーム
重要事項説明書

社会福祉法人 松輪会

1 基本方針

- ① 当事業所は、認知症状によって自立した生活が困難になった利用者に対して、家庭的な環境のもとで、心身の特性を踏まえ、利用者の認知症状の緩和や悪化の防止を図り、尊厳ある自立した日常生活を営むことができるよう、食事、入浴、排泄等の日常生活場面での世話や機能訓練等の介護その他必要な援助を行います。
- ② 当事業所は、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たサービスの提供に努めます。
- ③ 事業に当たっては、高槻市、高槻黄金の里特別養護老人ホーム、協力医療機関に加え、居宅介護支援事業者、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

2 事業者の概要

- ① 法人名 社会福祉法人 松 輪 会
- ② 法人所在地 大阪府高槻市黄金の里1丁目14番8号
- ③ 電話番号 072-687-3681
- ④ 代表者 理事長 松 井 彬
- ⑤ 設立年月日 平成 元年 3月13日

3 事業所の概要

- ① 事業所の種類 指定認知症対応型共同生活介護
指定番号 2770902233)
- ② 事業所の目的 認知症を伴うと診断された要介護状態のお年寄りに、基本方針に基づくサービスを提供します。
- ③ 事業所の名称 高槻黄金の里グループホーム
- ④ 事業所の所在地 高槻市黄金の里1丁目14番8号
- ⑤ 電話番号 072-687-3681 FAX 072-687-3889
- ⑥ 管理者 松 井 加奈子
- ⑦ 開設年月 平成17年 4月 1日
- ⑧ 利用定員 14名（内訳 ユニット1 9名 ユニット2 5名）

4 従業者の職種、員数及び職務の内容

事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりです。

(1) 管理者

ア 員 数 1名

イ 職務内容 管理者は、介護従業者及び業務の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ている介護予防認知症対応型共同生活介護の実施に関し、事業所の介護従業者に対し遵守すべき事項についての指揮命令を行う。

(2) 計画作成担当者

ア 員 数 1名以上の数（うち1名は介護支援専門員）。

イ 職務内容 計画作成担当者は、適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成するとともに、連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関等との連絡・調整を行う。

(3) 介護従業者

ア 員 数

(ア) 夜間及び深夜の時間帯以外の時間帯

利用者（指定介護予防事業所含む）の数が3又はその端数を増すごとに1以上確保するために必要と認められる数。

(イ) 夜間及び深夜の時間帯 1名以上の数

イ 職務内容 介護従業者は、利用者に対し必要な介護及び世話、支援を行う。

5 サービスの概要

- ① 入浴、排泄、食事、着替え等の介助
- ② 日常生活上の世話
- ③ 日常生活の中での機能訓練
- ④ 相談、援助

6 介護計画の作成

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、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した介護計画を作成します。

7 サービス利用料金

(1) 保険給付サービス

入浴、排泄、食事、着替えの介助等の日常生活上の世話、日常生活の中での機能訓練、健康管理、相談・援助等は包括的に提供され、要介護度別に応じて定められた金額が自己負担となります。

要介護度	費用額（円）	自己負担額（日／円）		
		1割	2割	3割
1	7936	794	1588	2381
2	8305	831	1661	2492
3	8558	856	1712	2568
4	8727	873	1746	2619
5	8906	891	1782	2672

(2) 初期加算

入居後30日に限り、1日「32円、64円、95円」の自己負担があります。なお、医療機関に1か月以上入院し、退院され当施設に戻られた場合にも初期加算が算定されます。

以下、自己負担額は「1割、2割、3割」の区分で負担額を表記します。

(3) また上記保険給付サービス費には、次の体制加算を含んでおりません。

① 認知症専門ケア加算 (1日)

基準額 31円、自己負担額 「4円、7円、10円」

厚生労働大臣が定める者に対して、専門的な認知症ケアを行います。

② サービス提供体制強化加算 (1日)

基準額 63円 自己負担額 「7円、13円、19円」

介護サービスを提供する介護職員の資格、勤続年数等の体制が一定基準以上です。

③ 医療連携体制加算Ⅰハ (1日)

基準額 389円 自己負担額 「39円、78円、117円」

③ - 2 医療連携体制加算Ⅱ (1日)

基準額 52円 自己負担額 「6円、11円、16円」

利用者の日常的な健康管理や、医療ニーズが必要となった場合に適切な対応がとれる体制を確保しています。

④ 科学的介護推進体制加算 (1月)

基準額 421円 自己負担額 「43円、85円、127円」

利用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供し、介護に当たっては適切かつ有効に提供するために必要な情報を活用しています。

⑤ 退居時情報提供加算 (1回)

基準額 2635円 自己負担額 「264円、527円、791円」

利用者が医療機関に入院する場合、適切な治療が行えるように所定の手続きを経て、必要項目の情報を提供いたします。

⑥ 協力医療機関連携加算Ⅱ (1月)

基準額 421円 自己負担額 「43円、85円、127円」

利用者の急変時等に備え所定の手続きを経て、協力医療機関との間で利用者の状況等の情報共有の会議を定期的に開催します。

⑦ 高齢者施設等感染対策向上加算Ⅰ (1月)

基準額 105円 自己負担額 「11円、21円、32円」

平時からの感染対策を行い、新興感染症発生時には、協力医療機関とともに対応体制を確保します。

⑧ 高齢者施設等感染対策向上加算Ⅱ (1月)

基準額 52円 自己負担額 「6円、11円、16円」

事業所内に感染者が発生した場合に備え、協力医療機関から感染制御等に係る所定の実施指導を受講しています。

⑨ 新興感染症等施設療養費 (1日)

基準額 2529円 自己負担額 「253円、506円、759円」

事業所内で新興感染症が発生した場合に、必要な感染対策と協力医療機関との連携体制を確保するなどの要件を整備した上で、事業所内で療養を行います。

⑩ 生産性向上推進体制加算Ⅱ (1月)

基準額 105円 自己負担額 「11円、21円、32円」

電子情報処理組織を利用して、所定の項目を実施することで介護サービスの質の向上を図ります。

(4) ご本人の状況により、個別に必要として提供されるサービス

① 若年性認知症利用者受入加算

基準額 1264円、 自己負担額 「127円、253円、380円」

65歳未満の若年性認知症利用者を受入れ、サービス提供を行います。

② 看取り介護加算

医師、看護師、介護職員等が共同して、利用者の状態又は家族の求め等に応じ随時、利用者又はその家族への説明を行い、同意を得て介護を行います。

看取りに関する指針を定め、内容を説明し同意を得る。また、看取りに関する職員研修を行います。

○ 死亡日以前31日以上45日以下

日額基準額 758円 自己負担額 「76円、152円、228円」

○ 死亡日以前4日以上30日以下

日額基準額 1517円 自己負担額 「152円、304円、456円」

○ 死亡日の前日及び前々日

日額基準額 7167円 自己負担額 「717円、1434円、2151円」

○ 死亡日

基準額 13491円 自己負担額 「1350円、2699円、4048円」

上記金額を死亡月に加算します。

③ 退去時相談援助加算

基準額 4216円、自己負担額 「422円、844円、1265円」

利用者の退居に際し、利用者または家族に適切な指導を行い、退居後の生活環境や介護の継続性に配慮し、退居に必要な援助を行います。

④ 口腔・栄養スクリーニング加算(1回)

基準額 210円 自己負担額 「21円、42円、63円」

利用者に対し、利用開始時及び利用中6か月ごとに栄養状態について確認を行い、利用者の栄養状態に係る情報を計画作成担当者に文書で共有を行います。

⑤ 入院時費用算定加算(1日)

基準額 2592円 自己負担額 「260円、519円、778円」

利用者が病院等に入院する必要がある場合に、入院後3か月以内に退院することが明らかに見込まれる時は、その者及びその家族の希望等を勘案し、必要に応じた適切な便宜の供与と退院後再び当施設に円滑に戻れる体制を確保します。

(5) 介護職員処遇改善加算 (令和6年5月31日で廃止されます。)

指定認知症対応型共同生活介護事業所が、利用者に対し、指定認知症対応型共同生活介護を行った

場合、基本サービス費に厚生労働省費用額算定基準に基づく所定の各種加算を加えた単位数の1000分の111に相当する単位数を所定単位数に加算します。

(6) 介護職員等特定処遇改善加算 (令和6年5月31日で廃止されます。)

令和元年10月1日より上記処遇改善加算とは別に介護職員等特定処遇改善加算が新設
基本サービス費に厚生労働省費用額算定基準に基づく所定の各種加算を加えた単位数の1000分の23に相当する単位数を所定単位数に加算します。

(7) 介護職員等ベースアップ等支援加算 (令和6年5月31日で廃止されます。)

これも同じく上記加算とは別に、令和4年10月1日新設されました。
基本サービス費に厚生労働省費用額算定基準に基づく所定の各種加算を加えた単位数の1000分の23に相当する単位数を所定単位数に加算します。

(8) 介護職員等処遇改善加算 (令和6年6月1日から新設されます。)

上記3加算の廃止に代えて、統合した加算として新設されます。
基本サービス費に厚生労働省費用額算定基準に基づく所定の各種加算を加えた単位数の1000分の178に相当する単位数を所定単位数に加算します。

(9) 保険対象外サービス

- ① 居室使用料 2040円(日額・・光熱水費含む)
- ② 食材料費 1800円(日額)
- ③ 理美容代 実費額(散髪代 1900円～)
- ④ おむつ代 実費額
- ⑤ 利用料等の振替手数料 実費額
- ⑥ 上記以外に利用者又は利用者代理人からの依頼により購入する物品、嗜好品、食品及服务等については、実費が必要となります。

(10) その他の費用

利用者又は利用者代理人が文書で同意したとき、次の費用が必要となります。

- ① 入院等により、1か月以上部屋に私物を置き外出する時の管理料300円(日額)
- ② 予防接種、検査等健康管理に必要な費用 実費額

8 利用料等の支払い

- ① 利用料等は、1か月ごとに計算し、請求します。事業者は、原則として請求した翌月の月末までに、利用者名義で開設された金融機関から振替で支払いを受けます。
- ② 請求書には、請求する金額を保険給付対象と対象外、その他の費用に分けた明細書を添付します。また、利用料等の支払いを受けたときは、領収書を発行します。

9 預かり金について

- ① 預かり金については、現金は保管しません。通帳又は証書、預貯金等で管理します。
- ② 金融機関は、管理の都合上基本的にホーム指定の金融機関とさせていただきます。
- ③ 口座・通帳等は必ず個人別とします。キャッシュカード類は(紛失、防犯の都合上)作成していません。

- ④ 通帳・印鑑は、ホームで責任をもって保管いたします。
- ⑤ 入金・出金は管理者の確認後、担当職員により行う等、事故防止に努めています。
- ⑥ 定期的に本人や代理人と預り金の相互確認を行います。
- ⑦ 金銭出納は、すべて出金伝票により処理を行います。
- ⑧ 出金の際に要する振替手数料は、本人負担となります。
- ⑨ 本人以外の方がお金を出金する場合は、基本的に本人の同意書を必要とします。
- ⑩ 本人が同意できない状態の場合は、代理人以外の方への出金はできません。
- ⑪ 本人の同意書がある場合でも、代理人以外の方への出金はできません。
- ⑫ 個人の買物については、通帳からの引落としとし、現金では一切行っていません。

1.0 入居時保証金

入居時保証金として300,000円必要です。入居時に支払いいただき、契約終了時に返還します。ただし、利用者及び利用者代理人にサービス利用料金又は居室の原状回復等の債務が残っている場合は、この保証金を最初に充てることとします。

1.1 ホーム利用にあたっての留意事項

(1) ケガ・病気について

- ① 介護に際しては、職員は細心の注意をはらっていますが、予測しえない事故が起こることがあります。また、集団生活上インフルエンザ等感染の問題が起こりえます。
- ② 残存機能を維持し、レベルアップを図る為、個々のプログラムをたて援助を行います。加齢に伴い家族の予想できない機能低下や認知症が進行することもあります。
- ③ 緊急時に際し、利用者又は家族の希望に添えない病院に入院することもあります。
- ④ 協力医療機関は次のとおりです。

協力医療機関	名 称
医 療 等	社会福祉法人松輪会 高槻黄金の里特別養護老人ホーム内診療所 高槻市黄金の里1丁目14番8号 電話 072-687-3681
	社会医療法人祐生会 みどりヶ丘病院 高槻市真上町3丁目13番1号 電話 072-681-5717
歯 科	たかぎ歯科 豊中市服部豊町1丁目1番6号 電話 06-6867-0818
	にわデンタルクリニック 吹田市藤白台2丁目1番15号 電話 06-6835-0428

(2) 外出・外泊について

- ① 必ず家族又は代理人の付き添いを必要とします。
- ② 体調によっては、外出・外泊できない場合もあります。
- ③ 外出・外泊共に提出書類があります。本人又は家族、代理人が記入してください。
- ④ 薬を服用している方は、外出・外泊の際に高槻黄金の里特別養護老人ホーム内診療所より

薬を受け取り指定通り服用してください。

(3) 面会・食品の持ち込みについて

- ① 最低1か月に1回は、面会にお越しください。面会時間は原則として9時～18時とします。ただし、緊急時はその限りではありません。
- ② 面会時に食品を持ち込まれた場合は、必ず職員に連絡してください。ただし、生ものはご遠慮ください。持ち込み食品及びホーム側から提供した以外の食品から発生した食中毒については、一切責任を負いません。
- ③ 食事療法等の方もおられますので、他の利用者へのお心遣いをご遠慮ください。
- ④ インフルエンザ等の感染症の感染予防上、流行が想定される場合や流行時、その他事業所が必要と判断した場合には面会を制限、又はお断りすることがあります。

(4) 嗜好品について

- ① 基本的には可能ですが、本人の身体状況等で制限させていただくこともあります。
- ② タバコの喫煙は、ホーム内の所定の場所以外では禁煙とします。
- ③ 酒等アルコール類は、居室内の飲酒、時間的観念のない飲酒はご遠慮いただきます。

(5) 所持金品について

- ① 利用者持ちのお金の管理、金額の把握はできません。紛失した場合も一切責任は負いません。万一の紛失時に備えて、衣類・生活用品等の持ち物には、すべて名前を油性マジックで記入してください。
- ② 利用者同士のお金の貸し借りについては、ホーム側は一切責任を負いません。
- ③ 貴重品の管理はできませんので、高価な物・大切な物は持参しないでください。家族のいない方については、相談に応じます。

(6) 禁止持ち物について

刃物、ライター、マッチ、危険な洗剤、イヤホン不可のラジオ・プレーヤー、冷蔵庫、タンス、仏壇、高額な物等

(7) 薬、他科受診について

- ① 薬は、高槻黄金の里特別養護老人ホーム内診療所にて管理しています。合わない薬、飲み合わせしてはならない薬がありますので、売薬は持参しないでください。勝手に服用されて体調が悪くなっても一切責任は負いません。
- ② 他科受診する場合は、家族の付き添いを必要とします。他科受診した場合で、病院側より投薬を受けた場合は、必ず高槻黄金の里特別養護老人ホーム内診療所にご持参ください。
- ③ 他科受診している場合で、病院より薬を出してもらっている場合は、ホームでお預かりしている分がなくなる前に、家族が責任をもってもらってきてください。

1.2 緊急時及び事故時における対応

- ① 利用者に病状の急変、その他緊急事態及び事故等が発生したときは、速やかに主治医又はホームが定める協力医療機関に連絡し、必要な措置を行います。
- ② 利用者へのサービス提供により事故が発生したときは、市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を行います。

- ③ 利用者へのサービス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。

損害賠償責任保険加入先	三井住友海上火災保険株式会社
-------------	----------------

1.3 相談・苦情の窓口等

ホーム 相談 苦情窓口	(担当) 窓口担当者 名倉 紗織 (責任者) 管理者 松井 加奈子	電話 (072) 687-3681 FAX (072) 687-3889
外部苦情 申立機関	高槻市役所長寿介護課 福祉指導課	高槻市桃園町2-1 電話 (072) 674-7167 (072) 674-7821
	大阪府国民健康保険団体連合会	大阪市中央区常磐町1-3-8 電話 (06) 6949-5418

第三者委員 戸崎 壽隆 06-6902-9372 坂井 孝 06-6923-5190

1.4 身体拘束の禁止

- 利用者及び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は行いません。緊急やむを得ず身体的拘束等がある場合には、次の手続を取ります。

ア 身体拘束廃止委員会を設置します

イ 「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」に身体拘束にかかる態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由を記録します。

ウ 利用者又は家族に説明し、その他方法がなかったか改善方法を検討します。

- 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じます。

ア 身体的拘束等の適正化を図るための身体拘束廃止委員会を設置し、3か月に1回以上開催し、結果について職員に周知徹底を図ります。

イ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。

ウ 職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的（年2回以上）実施します。

1.5 秘密の保持と個人情報保護

ア サービスを提供する上で知り得た利用者又は利用者代理人等家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

イ 居宅介護事業者等に対して、利用者又は利用者代理人等家族に関する情報を提供する際にはあらかじめ文書により当該者の同意を得ます。

ウ 当事業所は、利用者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り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

1.6 高齢者虐待防止

1. 当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために次の措置を講じます。
 - (1) 虐待の防止のための対策を検討する高齢者虐待防止対策委員会を設置し、3か月に1回以上開催し、結果について職員に周知徹底を図ります。
 - (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
 - (3) 職員に対する虐待を防止するための研修を定期的（年2回以上）実施します。
 - (4) 利用者及びそのご家族からの虐待等に関する苦情処理体制を整備し、担当者を配置します。
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置をとります。
2. 当事業所はサービス提供中に、事業所又は養護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見し場合は速やかに市に通報いたします。

1.6の2 業務継続計画の策定等

1. 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護サービス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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。
2. 事業所は職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（年2回以上）に実施します。
3. 事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

1.6の3 衛生管理及び感染症の対策等

1. 利用者の使用する施設、食器その他の設備又は引用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るとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行います。
2. 事業所は、感染症又は食中毒が発生し、又は蔓延しないよう次の各号に掲げる措置を講じるとともに、必要に応じ保健所等の助言、指導を求めます。
 - (1) 感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を概ね3か月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
 - (2) 感染症及び食中毒の蔓延防止のための指針を整備します。
 - (3) 職員に対し、感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のための研修・訓練を定期的（年2回以上）実施します。

1.6の4 ハラスメント対策

1. 事業所では、良好な職場・労働環境を維持し、入居者への円滑なサービス提供を行うために、各種のハラスメントについて次の対策を講じます。
 - (1) ハラスメント防止のための「指針」を整備します。
 - (2) 職員に対しハラスメント防止のための研修を実施し、周知・徹底を図ります。
 - (3) ハラスメント事案が発生した場合には「ハラスメント対策委員会」を開催し、適切な対応に努めます。

2. ハラスメントは多様な場面で発生いたします。趣旨をご理解いただき、防止のためのご協力をお願いいたします。

1.7 地域との連携など

- ① 利用者及び利用者の家族、地域住民の代表者、高槻市職員又は当事業所所在区域を管轄する地域包括支援センター職員等で構成する運営推進会議を2か月に1回程度開催し、その提供するサービス内容等を明らかにすることで、サービスの質の確保と向上を図ります。
- ② 事業所は、その運営に当たっては地域住民又はその自発的な活動との連携及び協力をを行うなど、地域との交流に努めます。

1.8 連携機関

介護老人福祉施設	社会福祉法人松輪会 高槻黄金の里特別養護老人ホーム 高槻市黄金の里1丁目14番8号 電話 072-687-3681
介護老人保健施設	医療法人杏仁会介護老人保健施設ローズマリー 高槻市東和町57番1号 電話 072-671-0071

1.9 非常災害対策

非常災害に備えて、消防計画、風水害や地震等に対処する計画を作成し、防火管理者または責任者を定め、年3回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとします。また、協力医療機関や連携施設等との連携方法や支援体制について定期的に確認を行うものとします。

2.0 外部評価等について

(1) 自己評価・外部評価の実施

介護サービスの質に関して事業所自らが行う自己評価と、定期的に受ける外部の者による外部評価の対比によって総括的な評価を行うことで、サービスの質の評価を客観的に高め、サービスの質の改善を図っています。

(2) 実施機関

定期的な外部評価を、特定非営利活動法人「カロア」に委託して行っています。

(3) 評価内容の公開

評価結果及び目標達成計画については、インターネットのWAMNETで公表しています。

(4) 行政機関への報告

外部評価実施後、速やかに高槻市に報告しています。

(5) 実施日等

実施日等については、「外部評価の実施状況について」により説明します。

- ※ 利用者が契約によって生じる権利義務の履行を行い得る能力（行為能力）が十分でない場合は、代理人（法定代理人・任意代理人）を選任し、記名をお願いします。
- ※ 任意代理人については、本人の意思や立場を理解しうる立場の方（同居親族や近縁の親族など）をお願いします。

※本重要事項説明書の説明を受けご同意を頂いた場合には別紙「介護サービス提供に係る承諾書・同意書」にご署名して頂き、それをもって契約に移ります。

指定介護予防認知症対応型共同生活介護
高槻黄金の里グループホーム
重要事項説明書

社会福祉法人 松輪会

1 基本方針

- ① 当事業所は、認知症状によって自立した生活が困難になった利用者に対して、家庭的な環境のもとで、心身の特性を踏まえ、利用者の認知症状の緩和や悪化の防止を図り、尊厳ある自立した日常生活を営むことができるよう、食事、入浴、排泄等の日常生活場面での世話や機能訓練等の介護その他必要な援助を行います。
- ② 当事業所は、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たサービスの提供に努めます。
- ③ 事業に当たっては、高槻市、高槻黄金の里特別養護老人ホーム、協力医療機関に加え、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努めます。

2 事業者の概要

- ① 法人名 社会福祉法人 松 輪 会
- ② 法人所在地 大阪府高槻市黄金の里1丁目14番8号
- ③ 電話番号 072-687-3681
- ④ 代表者 理事長 松 井 彬
- ⑤ 設立年月 平成元年 3月13日

3 事業所の概要

- ① 事業所の種類 指定介護予防認知症対応型共同生活介護
(指定番号 2770902233)
- ② 事業所の目的 認知症を伴うと診断された要支援状態のお年寄りに、基本方針に基づくサービスを提供します。
- ③ 事業所の名称 高槻黄金の里グループホーム
- ④ 事業所の所在地 高槻市黄金の里1丁目14番8号
- ⑤ 電話番号 072-687-3681 FAX 072-687-3889
- ⑥ 責任者 管理者 松 井 加 奈 子
- ⑦ 開設年月 平成17年 4月 1日
- ⑧ 利用定員 14名(内訳 ユニット1 9名 ・ ユニット2 5名)

4 従業者の職種、員数及び職務の内容

事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりです。

(1) 管理者

ア 員 数 1名

イ 職務内容 管理者は、介護従業者及び業務の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ている介護予防認知症対応型共同生活介護の実施に関し、事業所の介護従業者に対し遵守すべき事項について

ての指揮命令を行います。

(2) 計画作成担当者

ア 員 数 1名以上の数（うち1名は介護支援専門員）。

イ 職務内容 計画作成担当者は、適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成するとともに、連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関等との連絡・調整を行います。

(3) 介護従業者

ア 員 数

(ア) 夜間及び深夜の時間帯以外の時間帯

利用者（指定介護事業所含む）の数が3又はその端数を増すごとに1以上確保するために必要と認められる数。

(イ) 夜間及び深夜の時間帯 1名以上の数

イ 職務内容 介護従業者は、利用者に対し必要な介護及び世話、支援を行います。

5 サービスの概要

- ① 入浴、排泄、食事、着替え等の支援
- ② 日常生活上の世話
- ③ 日常生活の中での機能訓練
- ④ 相談、援助

6 支援計画の作成

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、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した支援計画を作成します。

7 サービス利用料金

(1) 保険給付サービス

入浴、排泄、食事、着替えの支援等の日常生活上の世話、日常生活の中での機能訓練、健康管理、相談・援助等は包括的に提供され、要支援2で定められた金額が自己負担となります。

要介護度	基準額 (円/日)	自己負担額 (円/日)		
		1割	2割	3割
要支援2	7894	790	1579	2369

以下、自己負担額は、「1割・2割・3割」と表記します。

なお、上の料金表には次の体制加算を含んでおりません。

ア 初期加算 (1日)

入居後30日の期間と、30日を超える病院等への入院の後、施設に戻られた場合。

基準額 316円 自己負担額 「32円・64円・95円」

イ 認知症専門ケア加算（1日）

専門的な認知症ケアを提供します。

基準額 31円、自己負担額 「 4円・ 7円・ 10円 」

ウ サービス提供体制強化加算（1日）

一定の資格保有者、勤続年数者、常勤職員数によるサービス提供を行います。

基準額 63円 自己負担額 「 7円・13円・19円 」

エ 科学的介護推進体制加算（1月）

利用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供し、介護に当たっては適切かつ有効に提供するために必要な情報を活用し、サービスを提供します。

基準額 421円 自己負担額 「 43円・85円・127円 」

オ 退居時情報提供加算（1回）

利用者が医療機関に入院する場合、適切な治療が行えるように所定の手続きを経て、必要項目の情報を提供します。

基準額 2635円 自己負担額 「 264円、527円、791円 」

カ 協力医療機関連携加算Ⅱ（1月）

利用者の急変時等に備え所定の手続きを経て、協力医療機関との間で利用者の状況等の情報共有の会議を定期的に開催します。

基準額 52円 自己負担額 「 6円、11円、16円 」

キ 高齢者施設等感染対策向上加算Ⅰ（1月）

平時からの感染対策を行い、新興感染症発生時には、協力医療機関と共に対応体制を確保します。

基準額 105円 自己負担額 「 11円、21円、32円 」

ク 高齢者施設等感染対策向上加算Ⅱ（1月）

事業者内に感染者が発生した場合に備え、協力医療機関から感染制御等に係る所定の実施指導等を受講しています。

基準額 52円 自己負担額 「 6円、11円、16円 」

ケ 新興感染症等施設療養費（1日）

事業所内で新興感染症が発生した場合に、必要な感染対策と協力医療機関との連携体制を確保する等の要件を整備した上で、事業所内で療養を行います。

基準額 2529円 自己負担額 「 253円、506円、759円 」

コ 生産性向上推進体制加算Ⅱ（1月）

電子情報処理組織を利用して、所定の項目を実施することで介護サービスの質の向上を図ります。

基準額 105円 自己負担額 「 11円、21円、32円 」

（2） ご本人の状況により、個別に必要として提供されるサービス

ア 若年性認知症利用者受入加算（1日）

65歳未満の若年性認知症利用者を受け入れ、サービスを提供した場合。

基準額 1264円 自己負担額 「 127円、253円、380円 」

イ 退居時相談援助加算（1日）

利用者の退居に際し、利用者または家族に適切な指導を行い、退居後の生活環境や介護の継続性に配慮し、退居に必要な援助を行った場合。

基準額 4216円 自己負担額 「 422円、844円、1265円 」

ウ 口腔・栄養スクリーニング加算（1回）

利用者に対し、利用開始時及び利用中6か月ごとに栄養状態について確認を行い、利用者の栄養状態に係る情報を計画作成担当者に文書で共有した場合。

基準額 210円 自己負担額 「 21円、 42円、 63円 」

エ 入院時費用算定加算（1日）

利用者が病院等に入院する必要があるが生じた場合、入院後3か月以内に退院することが明らかに見込まれる時には、利用者及びその家族の希望等を勘案し、必要に応じた適切な便宜の供与と退院後再び当施設に円滑に戻れる体制を確保している場合。

基準額 2592円 自己負担額 「260円、 519円、778円 」

オ 看取り介護加算

医師、看護師、介護職員等が共同して、利用者の状態又は家族の求め等に応じ随時、利用者又はその家族への説明を行い、同意を得て介護を行った場合。また、看取りに関する指針を定め、内容を説明し同意を得るとともに、看取りに関する職員研修を行います。

- 死亡日以前31日以上45日以下

基準日額 758円 自己負担額 「 76円、152円、228円 」

- 死亡日以前4日以上30日以下

基準日額 1517円 自己負担額 「152円、304円、456円 」

- 死亡日の前日及び前々日

基準日額 7167円 自己負担額 「717円、1434円、2151円 」

- 死亡日

基準日額 13491円 自己負担額 「1350円、2699円、4048円 」

上記金額を死亡された月に加算。

（3）介護職員処遇改善加算（令和6年5月31日で廃止されます。）

指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業所が、利用者に対し、指定介護予防認知症対応型共同生活介護を行った場合、次の単位数を所定単位数に加算します。

基本サービス費に厚生労働省算定基準に基づく各種加算を加えた単位数の1000分の111に相当する単位数。

（4）介護職員等特定処遇改善加算（令和6年5月31日で廃止されます。）

令和元年10月1日より上記処遇改善加算とは別に、新たに介護職員等特定処遇改善加算が新設されました。

基本サービス費に厚生労働省費用額算定基準に基づく所定の各種加算を加えた単位数の1000分の23に相当する単位数。

（5）介護職員等ベースアップ等支援加算（令和6年5月31日で廃止されます。）

同じく上記加算とは別に、令和4年10月1日新設されました。

基本サービス費に厚生労働省費用額算定基準に基づく所定の各種加算を加えた単位数の1000分の23に相当する単位数。

(6) 介護職員等処遇改善加算（令和6年6月1日から新設されます。）

上記3加算の廃止に代えて、統合した加算として新設されます。

基本サービス費に厚生労働省費用額算定基準に基づく所定の各種加算を加えた単位数の1000分の178に相当する単位数を所定単位数に加算します。

(7) 保険対象外サービス

- ① 居室使用料 2040円（日額・・光熱水費含む）
- ② 食材料費 1800円（日額）
- ③ 理美容代 実費額（散髪代 1,900円～）
- ④ おむつ代 実費額
- ⑤ 利用料等の振替手数料 実費額
- ⑥ 上記以外に利用者又は利用者代理人からの依頼により購入する物品、嗜好品、食品及服务等については、実費が必要となります。

(8) その他の費用

利用者又は利用者代理人が文書で同意したとき、次の費用が必要となります。

- ア 入院等により1か月以上部屋に私物を置き外出する時の管理料 300円（日額）
- イ 予防接種、検査等健康管理に必要な費用 実費額

8 利用料等の支払い

利用料等は、1か月ごとに計算し、請求します。事業者は、原則として請求した翌月の5日までに、利用者名義で開設された金融機関から振替で支払いを受けます。

請求書には、請求する金額を保険給付対象と対象外、その他の費用に分けた明細書を添付します。また、利用料等の支払いを受けたときは、領収書を発行します。

9 預かり金について

- ① 預かり金は現金では保管しません。通帳または証書など預貯金などで管理します。
- ② 金融機関は、管理の都合上基本的にホームで指定した金融機関とさせていただきます。
- ③ 口座・通帳等については、必ず個人別とします。キャッシュカード類は（紛失、防犯の都合上）作成していません。
- ④ 通帳・印鑑については、ホームで責任をもって保管いたします。
- ⑤ 入金・出金に際しては、管理者の確認を得た後、担当の職員により行う等事故の未然防止に努めています。
- ⑥ 定期的に本人や代理人と預り金の相互確認を行います。
- ⑦ 金銭出納は、すべて出金伝票により処理を行います。
- ⑧ 出金の際に要する振替手数料は、本人負担となります。
- ⑨ 本人以外の方がお金を出金する場合は、基本的に本人の同意書を必要とします。
- ⑩ 本人が同意できない状態の場合は、代理人以外の方への出金はできません。
- ⑪ 本人の同意書がある場合でも、代理人以外の方への出金はできません。
- ⑫ 個人の買い物は通帳からの引き落としとし、現金では一切行っていません。

10 入居時保証金

入居時保証金として300,000円が必要です。入居時に支払いいただき、契約の終了時に返還します。ただし、利用者及び利用者代理人にサービス利用料金又は居室の原状回復にかかる債務が残っている場合は、入居時保証金を最初にあてることとします。

11 ホーム利用にあたっての留意事項

(1) ケガ・病気について

- ① 介護に際し、職員は細心の注意をはらっていますが、予測しえない事故が起こることがあります。また、集団生活上インフルエンザ等感染の問題が起こりえます。
- ② 残存機能を維持し、レベルアップを図る為、個々のプログラムをたて援助を行いますが、加齢に伴い家族の予想できない機能低下や認知症が進行することもあります。
- ③ 緊急時に際し、利用者又は家族の希望に添えない病院に入院することもあります。
- ④ 協力医療機関は次のとおりです。

協力医療機関等	名 称
医 療 等	社会福祉法人松輪会 高槻黄金の里特別養護老人ホーム内診療所 高槻市黄金の里1丁目14番8号 (072-687-3681)
	社会医療法人祐生会 みどりヶ丘病院 高槻市真上町3丁目13番1号 (072-681-5717)
	たかぎ歯科 豊中市服部豊町1丁目1番6号 (06-6867-0818)
	なにわデンタルクリニック 吹田市藤白台2丁目1番15号 (06-6835-0428)

(2) 外出・外泊について

- ① 必ず家族又は代理人の付き添いを必要とします。
- ② 体調によっては、外出・外泊できない場合もあります。
- ③ 外出・外泊共に提出していただくべき書類がありますので、本人又は家族、代理人が記入してください。
- ④ 薬を服用している方は、外出・外泊の際に高槻黄金の里特別養護老人ホーム内診療所より薬を受け取り指定通り服用してください。

(3) 面会・食品の持ち込みについて

- ① 最低1か月に1回は、面会にお越し下さい。面会時間は、原則として9時～18時とします。ただし、緊急時はその限りではありません。
- ② 面会時に食品を持ち込まれた場合は、必ず職員に連絡してください。ただし、生ものはご遠慮ください。持ち込み食品及びホーム側から提供した以外の食品から発生した食中毒については、一切責任を負いません。
- ③ 食事療法等を行っている方もいらっしゃいますので、他の利用者へのお心遣いはご遠慮ください。
- ④ インフルエンザ等の感染症の感染予防の観点から、流行が想定される場合、或は流行時、

その他事業所が必要と判断するときには面会を制限、又はお断りすることがあります。

(4) 嗜好品について

- ① 基本的には可能ですが、本人の身体状況その他により制限させて頂くこともあります。
- ② タバコの喫煙は、ホーム内の所定の場所以外では禁止します。
- ③ 酒等アルコール類ですが、居室内での飲酒、時間的観念のない飲酒はご遠慮頂きます。

(5) 所持金品について

- ① 利用者持ちのお金の管理、金額の把握はできません。紛失した場合も一切責任は負いません。万一の紛失時に備えて、衣類・生活用品等の持ち物には、すべて名前を油性マジックで記入してください。
- ② 利用者同士のお金の貸し借りについては、ホーム側は一切責任は負いません。
- ③ 貴重品の管理はできませんので、高価な物・大切な物は持参しないでください。家族のいない方については、相談に応じます。

(6) 禁止持ち物について

- ① 刃物、ライター、マッチ、危険な洗剤、イヤホン不可のラジオ・プレーヤー、冷蔵庫、タンス、仏壇、高額な物等の持込は禁止します。

(7) 薬、他科受診について

- ① 薬は、高槻黄金の里特別養護老人ホーム内診療所にて管理しています。合わない薬、飲み合わせしてはならない薬がありますので、売薬は持参しないでください。勝手に服用されて体調が悪くなっても一切責任は負いません。
- ② 他科受診する場合は、家族の付き添いを必要とします。他科受診した場合で、病院側より投薬を受けた場合は、必ず高槻黄金の里特別養護老人ホーム内診療所にご持参ください。
- ③ 他科受診している場合で、病院より薬を出してもらっている場合は、ホームでお預かりしている分がなくなる前に、ご家族が責任をもってもらってきてください。

1.2 緊急時及び事故時における対応

- ① 利用者に病状の急変、その他緊急事態及び事故等が発生したときは、速やかに主治医又はホームが定める協力医療機関に連絡し、必要な措置を行います。
- ② 利用者へのサービス提供により事故が発生したときは、市町村、利用者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を行います。
- ③ 利用者へのサービス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。

損害賠償責任保険加入先	三井住友海上火災保険株式会社
-------------	----------------

1 3 相談・苦情の窓口等

ホーム相談苦情窓口	(担当) 窓口担当者 名倉 紗織 (責任者) 管理者 松井 加奈子	電話 (072) 687-3681 FAX (072) 687-3889
外部苦情申立機関 1	高槻市役所 長寿介護課 福祉指導課	高槻市桃園町 2-1 電話 (072) 674-7167 (072) 674-7821
外部苦情申立期間 2	大阪府国民健康保険団体連合会	大阪市中央区常磐町 1-3-8 電話 (06) 6949-5418

第三者委員 戸崎 壽隆 06-6902-9372
坂井 孝 06-6923-5190

利用者及び家族から苦情の申し出があった場合には、速やかに事情を聞き、問題点を把握の上、対応策を検討し、必要に応じ、当該申出者に説明を行います。

1 4 身体拘束の禁止

1. 利用者及び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は行いません。緊急やむを得ず身体的拘束等がある場合には、次の手続を取ります。

ア 身体拘束廃止委員会を設置します

イ 「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」に身体拘束にかかる態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由を記録します。

ウ 利用者又は家族に説明し、その他方法がなかったか改善方法を検討します。

2. 事業所は、身体的拘束等の適正化を図るため、次の措置を講じます。

ア 身体的拘束等の適正化を図るための身体拘束廃止委員会を設置し、3 か月に 1 回以上開催し、結果について職員に周知徹底を図ります。

イ 身体的拘束等の適正化のための指針を整備します。

ウ 職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的（年 2 回以上）実施します。

1 5 秘密の保持と個人情報保護

ア サービスを提供する上で知り得た利用者又は利用者代理人等家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

イ 居宅介護事業者等に対して、利用者又は利用者代理人等家族に関する情報を提供する際にはあらかじめ文書により当該者の同意を得ます。

ウ 当事業所は、利用者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り扱いのためのガイドライン」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

1 6 高齢者虐待防止

1. 当事業所は、利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために次の措置を講じます。
 - (1) 虐待の防止のための対策を検討する高齢者虐待防止対策委員会を設置し、3か月に1回以上開催し、結果について職員に周知徹底を図ります。
 - (2) 虐待の防止のための指針を整備します。
 - (3) 職員に対する虐待を防止するための研修を定期的（年2回以上）実施します。
 - (4) 利用者及びご家族からの虐待等に関する苦情処理体制を整備し、担当者を配置します。
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置をとります。
2. 当事業所はサービス提供中に、事業所又は養護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見し場合は速やかに市に通報いたします。

1 7 非常災害対策

- ・非常災害に備えて消防計画や、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、防火管理者を定め、避難、救出、夜間想定を含めその他必要な訓練を年2回以上実施します。

1 8 業務継続計画の策定等

1. 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護サービス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（以下「業務継続計画」という）を策定し、当該計画に従って必要な措置を講じます。
2. 事業所は職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（年2回以上）に実施します。
3. 事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて変更を行います。

1 8 の 2 衛生管理及び感染症の対策等

1. 利用者の使用する施設、食器その他の設備又は引用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るとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行います。
2. 事業所は、感染症又は食中毒が発生し、又は蔓延しないよう次の各号に掲げる措置を講じるとともに、必要に応じ保健所等の助言、指導を求めます。
 - (1) 感染症の予防及び蔓延防止のための対策を検討する委員会を概ね3か月に1回以上開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
 - (2) 感染症及び食中毒の蔓延防止のための指針を整備します。
 - (3) 職員に対し、感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のための研修・訓練を定期的（年2回以上）実施します。

2 2 の 4 ハラスメント対策

1. 事業所では、良好な職場・労働環境を維持し、入居者への円滑なサービス提供を行うために、各種のハラスメントについて次の対策を講じます。
 - (1) ハラスメント防止のための「指針」を整備します。
 - (2) 職員に対しハラスメント防止のための研修を実施し、周知・徹底を図ります。

(3) ハラスメント事案が発生した場合には「ハラスメント対策委員会」を開催し、適切な対応に努めます。

2. ハラスメントは多様な場面で発生いたします。趣旨をご理解いただき、防止のためのご協力をお願いいたします。

1 9 地域との連携など

利用者及び利用者の家族、地域住民の代表者、高槻市職員又は当事業所所在区域を管轄する地域包括支援センター職員等で構成する運営推進会議を2か月に1回程度開催し、その提供するサービス内容等を明らかにすることで、サービスの質の確保と向上を図ります。

事業所は、その運営に当たっては地域住民又はその自発的な活動との連携及び協力を行うなど、地域との交流に努めます。

2 0 連携機関

介護老人福祉施設	社会福祉法人松輪会 高槻黄金の里特別養護老人ホーム 高槻市黄金の里1丁目14番8号 電話 072-687-3681
介護老人保健施設	医療法人杏仁会介護老人保健施設ローズマリー 高槻市東和町57番1号 電話 072-671-0071

2 1 外部評価等について

(1) 自己評価・外部評価の実施

介護サービスの質に関して事業所自らが行う自己評価と、定期的に受ける外部の者による外部評価の対比によって総括的な評価を行うことで、サービスの質の評価を客観的に高め、サービスの質の改善を図っています。

(2) 実施機関

定期的な外部評価を、特定非営利活動法人「カロア」に委託して行っています。

(3) 評価内容の公開

評価結果及び目標達成計画については、インターネットのWAMNETで公表しています。

(4) 行政機関への報告

外部評価実施後、速やかに高槻市に報告しています。

(5) 実施日等

実施日等については、「外部評価の実施状況について」により説明いたします。

※本重要事項説明書の説明を受けご同意を頂けた場合には、別紙「介護サービス提供に係る承諾書同意書」にご署名して頂き、それをもって契約に移ります。

- ※ 利用者が契約によって生じる権利義務の履行を行い得る能力（行為能力）が十分でない場合は、代理人（法定代理人・任意代理人）を選任し、記名をお願いします。
- ※ 任意代理人については、本人の意思や立場を理解しうる立場の方（同居親族や近縁の親族など）をお願いします。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	高槻黄金の里グループホーム																																		
申請するサービス種類	認知症対応型共同生活介護																																		
措 置 の 概 要																																			
1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 相談、苦情に対する常設の窓口として、相談担当者を設置する。また、担当者が不在のときは、基本的な事項について誰でも対応できる様にするとともに、担当者へ引継ぎ、苦情に対する早期の改善、是正措置を講ずるように配慮する。 また、苦情解決にあたり中立・公正な立場から助言を行う第三者委員も設けております。 苦情受付体制 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">事業所の名称</td> <td colspan="3">高槻黄金の里特別養護老人ホーム</td> </tr> <tr> <td>苦情受付担当者</td> <td colspan="3">佐々木 陽子</td> </tr> <tr> <td>苦情解決責任者</td> <td colspan="3">松井 加奈子</td> </tr> <tr> <td>電話番号</td> <td>072-687-3681</td> <td>FAX 番号</td> <td>072-687-3889</td> </tr> <tr> <td>受付時間</td> <td colspan="3">午前 9 時 分から午後 18 時 00 分</td> </tr> <tr> <td>第三者委員</td> <td colspan="3">戸崎 壽隆 坂井 孝</td> </tr> </table> 上記の他、関係機関の相談・苦情窓口 介護保険サービス <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 40%;">高槻市長寿介護課／福祉指導課</td> <td>電話番号</td> <td colspan="2">072-674-7167／072-674-7821</td> </tr> <tr> <td>大阪府国民健康保険団体連合会</td> <td>電話番号</td> <td colspan="2">06-6949-5418</td> </tr> </table>				事業所の名称	高槻黄金の里特別養護老人ホーム			苦情受付担当者	佐々木 陽子			苦情解決責任者	松井 加奈子			電話番号	072-687-3681	FAX 番号	072-687-3889	受付時間	午前 9 時 分から午後 18 時 00 分			第三者委員	戸崎 壽隆 坂井 孝			高槻市長寿介護課／福祉指導課	電話番号	072-674-7167／072-674-7821		大阪府国民健康保険団体連合会	電話番号	06-6949-5418	
事業所の名称	高槻黄金の里特別養護老人ホーム																																		
苦情受付担当者	佐々木 陽子																																		
苦情解決責任者	松井 加奈子																																		
電話番号	072-687-3681	FAX 番号	072-687-3889																																
受付時間	午前 9 時 分から午後 18 時 00 分																																		
第三者委員	戸崎 壽隆 坂井 孝																																		
高槻市長寿介護課／福祉指導課	電話番号	072-674-7167／072-674-7821																																	
大阪府国民健康保険団体連合会	電話番号	06-6949-5418																																	
2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 ⑩ 苦情等があった場合は、直ちに管理者が利用者に連絡を取り、利用者宅に直接訪問等の措置を行い、詳しく苦情等の内容を確認するとともに、担当者からも事情を確認し、迅速な対応を行うものとする。 ⑪ いかなる理由に対しても、検討結果によりその責務において早急に謝罪をし、再発防止等、事例検討及び改善措置をとることとする。 ⑫ 管理者は、担当者及び他の従業者を加え、苦情処理に向けた事例検討を行ない、以後の苦情処理対策強化への対応をとることとする。 ⑬ 苦情等の結果を基に処理結果をまとめ、管理者は必ず翌日までに具体的な対応を指示し、早期解決に向けることとする。 ⑭ 苦情処理結果記録を台帳に記載し、再発防止に努めるものとする。																																			
3. 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等 ⑩ 管理者は、利用者からの苦情に対し、サービス事業者と直ちに連絡を取り、事実関係の詳細を事情聴取し、必要に応じ各市町村へ報告するとともに、適切な指導・助言を行なうこととする。 ⑪ 管理者は、利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会及び市町村が行う調査に協力し、国民健康保険団体連合会及び市町村からの指示・助言に従って必要な改善策又は措置を講ずるものとする。 ⑫ 管理者は、サービス事業者の管理者とよく話し合い、今後の再発防止に向け、必要な措置又対応策を講ずるものとする。																																			
4. 苦情解決の結果の公表 サービスの質や信頼性を図るため個人情報に関するものを除き事業報告書などに実績を掲載・公表します。																																			
5. その他参考事項 普段から利用者から苦情等が出ないようサービスの提供を心がけるとともに、その心構えを再確認する等、日々の業務への責任感を従事者に意識付け、サービス提供者に対する研修を定期的の実施する。 また、カスタマーハラスメントに対する措置については、別途定める方針に基づき対応する。																																			