

# 重 要 事 項 説 明 書

(介護予防・日常生活支援総合事業)

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訪問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。

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

私たちは重要事項について、説明いたしました。

事業者	所 在 地	秋田県山本郡三種町森岳字木戸沢199-68 住宅型有料老人ホームゆあみ内
	法 人 名	有限会社 湯の里
	代 表 者 名	取締役 厳 栄玉
	事 業 所 名	ゆあみ訪問介護センター
	説明者氏名	

事業者から重要事項の説明を受け、同意します。

利用者	住 所	〒
	氏 名	様
代理人	住 所	〒
	連絡先 (携帯)	
	氏名	続柄

## 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	有限会社 湯の里
代表者氏名	取締役 厳 栄玉
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	秋田県山本郡三種町森岳字木戸沢199-70 電話・FAX 0185-83-5008
法人設立年月日	平成14年10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	ゆあみ訪問介護センター(介護予防・総合支援事業)
介護保険指定事業所番号	05A220005274
事業所所在地	秋田県山本郡三種町森岳字木戸沢199-68 住宅型有料老人ホームゆあみ内
連絡先 相談担当者名	管理者:渡邊 景子 電話:0185-74-5123 FAX:0185-74-5124
事業所の通常の 事業の実施地域	三種町

### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	有限会社湯の里が設置する「ゆあみ訪問介護センター」(以下「事業所」という。)が行う、指定訪問介護事業(以下「事業」という。)は、居宅要介護者(以下「利用者」という。)について、利用者の居宅において、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話であって、厚生労働省令で定めるもの等の適切な介護サービスを提供することを目的とします。
運営の方針	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 事業者は、介護保険法の主旨に沿って、利用者が要介護状態となった場合においても、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、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います。</li><li>・ 事業者は、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を提供するよう努めます。</li><li>・ 事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます</li></ul>

### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間 ★

営業日	平日(土日祝祭日、お盆、正月を除く)
営業時間	9時~17時

### (4) サービス提供可能な日と時間帯 ★

有限会社 湯の里  
ゆあみ訪問介護センター 介護予防・日常生活支援総合事業 【要支援1・2】 240601 対応版

サービス提供日	365日(年中無休)
サービス提供時間	6時30分～19時30分 ※ただし、人員の配置等によりサービス提供可能時間は変動する。

(5)事業所の職員体制

管理者	渡邊 景子
-----	-------

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。 3 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。	常勤 1名
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 1名
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 8名 (うち2名兼務)

## 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事項	利用者の個別の事情に配慮した対応を行います。
	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的援助	○ 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。) ○ 車いま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んま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。	
	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。
生活援助	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、食事
- ⑦ 当日その場で要望される対応が難しい内容(例:訪問で入浴予定の当日その場に買物に行きたい等の要望、訪問予定は入れていないが今すぐ〇〇へ出かけたい等)
- ⑧ 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)
- ⑨ 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、介護保険の利用者負担額について ★

## ① 介護保険基礎報酬部分(訪問型サービス費・要支援1・2)

	サービス名称 ( )内は	単位数 1単位=10円	利用者の自己負担金額		
			1割	2割	3割
独 自	訪問型サービス費(Ⅰ) (週 1回 程度のサービス)	1176/月	1,176円	2,352円	3,528円
	訪問型サービス費(Ⅰ) 日割り (週 1回 種度のサービス)	39/日	39円	78円	117円
	訪問型サービス費(Ⅱ) (週 2回 程度のサービス)	2349/月	2,349円	4,698円	7,047円
	訪問型サービス費(Ⅱ) 日割り (週 2回 程度のサービス)	77/日	77円	154円	231円
	訪問型サービス費(Ⅲ) (週 2回 を超えるサービス)	3727/月	3,727円	7,454円	11,181円
	訪問型サービス費(Ⅲ) 日割り (週 2回 を超えるサービス)	123/日	123円	246円	369円
	訪問型サービス費(短時間サービス) (週1回程度のサービス)	167/回 (月22回迄)	167円	334円	501円

## ○ 留意以降

※ 「週〇回程度の利用が必要な場合」とあるのは、週当たりのサービス提供の頻度による区分を示すものですが、提供月により月間のサービス提供日数が異なる場合であっても、利用料及び利用者負担額は変動せず定額となります。

※ 利用者の体調不良や状態の改善等により計画に定めたサービス提供区分よりも利用が少なかった場合、又は計画に定めたサービス提供区分よりも多かった場合であっても、月の途中でのサービス提供区分の変更は行いません。なお、翌月のサービス提供区分については、利用者の新たな状態に応じた区分による計画を作成し、サービス提供を行うこととなります。

※ 月ごとの定額制となっているため、月途中から利用を開始したり、月の途中で終了した場合であっても、以下に該当する場合を除いては、原則として、日割り計算を行いません。

(1)月途中に要介護から要支援に変更になった場合

(2)月途中に要支援から要介護に変更になった場合

(3)同一市町村内で事業所を変更した場合

## 有限会社 湯の里

ゆあみ訪問介護センター 介護予防・日常生活支援総合事業 【要支援1・2】 240601 対応版

※ 訪問型サービス費(Ⅲ)は、要支援2の利用者が週3回程度サービスを利用した場合に算定できます。

※ サービス提供責任者に初任者研修修了者(旧訪問介護員養成研修2級課程修了者)を配置する場合は、上記金額の70/100となります。(当事業所は該当しません。)

※ 利用者負担額は、所得により負担割合定められています。ご自身の介護保険負担割合証に記載があります。

### ② 加算(時間帯割増含む)・減算について ★

	加算・減算の名称 ()内は主な理由	単位数	利用者の自己負担金額		
			1割	2割	3割
加算	初回加算 (新規に利用者の状態を確認するため)	200 (初回のみ)	200円	400円	600円
	介護職員等処遇改善加算Ⅱ (介護を提供する体制の維持向上)	所定単位 ×22.4%	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割
	早朝加算 (6:00～8:00の時間帯割増)	所定単位数 ×125%	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割
	夜間加算 (18:00～20:00の時間帯割増)	所定単位数 ×125%	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割
	深夜加算 (22:00～翌6:00の時間帯割増)	所定単位数 ×150%	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割
減算	同一建物集中減算 (移動時間等の効率化による)	所定単位より 10%減	左記の 1割	左記の 2割	左記の 3割

#### ○ 留意事項

※ 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。

※ 介護職員処遇改善加算等は、介護職員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。

※ 「2人の訪問介護員による場合」とは、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、所定単位が2倍になります。

※ 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。

※ 当事業所の同一建物減算の対象です。同一建物減算とは、所在する建物と同一の敷地内若しくは隣接する敷地内の建物若しくは当事業所と同一建物に居住する利用者又は当事業所における一月当たりの利用者が同一の建物に20人以上居住する建物の利用者にサービス提供を行った場合は、所定単位の90/100になります。

※ 利用者負担額は、所得により負担割合定められています。ご自身の介護保険負担割合証に記載がございます。予めご確認ください。

### ③ 保険給付として不適切な事例への対応について

## 有限会社 湯の里

ゆあみ訪問介護センター 介護予防・日常生活支援総合事業 【要支援1・2】 240601 対応版  
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、床のワックスかけ
- ・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

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、住宅型有料老人ホームゆあみの個別支援サービス等をご利用ください。

## 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下記の内容を請求いたします。 ・事業所の実施地域を越える地点から10Km 未満 :500円 ・事業所の実施地域を越える地点から11Km 以上 :1000円 ※概ね25km 以上超える場合、お断りさせて頂くことがあります。	
	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。	
② キャンセル料	48時間前までのご連絡の場合	キャンセル料は不要です
	6時間前までにご連絡の場合	1提供当たりの料金の50%を請求いたします。
	6時間前までにご連絡のない場合	1提供当たりの料金の100%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(郵送等)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 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10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)現金支払い(事業所にご持参ください) 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、領収書をお渡しますので、必ず保管されますようお願いします。

※ 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2ヵ月以上遅延し、さらに支払いの督促から15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. 担当する訪問介護員等の変更をご希望される場合の相談窓口について

利用者のご事情により、担当する訪問介護員等の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者氏名	管理者 サービス提供責任者
	連絡先電話番号	0185-74-5123
	同ファックス番号	0185-74-5124
	受付日及び受付時間	事業所窓口の受付時間に同じ (平日 9時~17時)

※ 担当する訪問介護員等の変更に関しては、利用者のご希望をできるだけ尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

## 7. サービスの提供に当たって

- (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

- (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。実際の提供に当たっては、利用者的心身の状況や意向に充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	管理者
-------------	-----

- (2) 成年後見制度または権利擁護等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) 介護相談員を受入れます。
- (6) 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) 個人情報保護の趣旨

当社が保有する個人情報については、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

個人情報の利用目的につきましては、事業者は、利用者及びその家族の有する問題や解決すべき課題等についてのサービス担当者会議において、情報を共有するために用います。

### (2) 個人情報の利用範囲

個人情報は下記の範囲において、必要な範囲において用いさせて頂きます。

- ・ 適切なサービスを円滑に行うために、連携が必要な場合の情報共有のため
- ・ サービス提供に掛かる請求業務などの事務手続き
- ・ サービス利用にかかる管理運営のため
- ・ 緊急時の医師・関係機関への連絡のため
- ・ ご家族及び後見人様などへの報告のため
- ・ 当社サービスの、維持・改善にかかる資料のため
- ・ 当社の職員研修などにおける資料のため

## 有限会社 湯の里

ゆあみ訪問介護センター 介護予防・日常生活支援総合事業 【要支援1・2】 240601 対応版

- ・法令上義務付けられている、関係機関からの依頼があった場合
- ・損害賠償責任などにかかる公的機関への情報提供が必要な場合
- ・特定の目的のために同意を得たものについては、その利用目的の範囲内で利用する

### 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。

### 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。

保険会社名	全福サービス
保険名	介護事業者賠償責任補償
保障の概要	介護業務を行う事業者の皆様が、業務中に他人の身体を傷つけたり、他人の物を壊したり、または、ケアプラン作成ミスによって利用者に過剰な経済的負担をさせたことなどにより、法律上の損害賠償責任を負担しなければならない場合に、その賠償金等を補償します。

### 12. 身分証携行義務

訪問介護員等は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び利用者又は利用者の家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

### 13. 心身の状況の把握

指定訪問介護の提供に当たっては、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、利用者的心身の状況、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。

### 14. 居宅介護支援事業者との連携

- (1) 指定訪問介護の提供に当たり、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。

### 15. サービス提供の記録

- (1) 指定訪問介護の実施ごとに、そのサービスの提供日、内容及び利用料等を、サービス提供の

有限会社 湯の里

ゆあみ訪問介護センター 介護予防・日常生活支援総合事業 【要支援1・2】 240601 対応版

終了時に利用者の確認を受けることとします。また、利用者の確認を受けた後は、その控えを利用者に交付します。

(2) 指定訪問介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は、提供の日から5年間保存します。

(3) 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。

## 16.衛生管理等

(1) 訪問介護員等の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。

## 17.サービス提供に関する相談苦情について

・苦情処理の体制及び手順

別紙1に定める「入居者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要」に則って、苦情に対応いたします。

## 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	ゆあみ訪問介護センター
申請するサービス種類	訪問介護事業所

### 措置の概要

#### 1 入居者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口、担当者の設置

##### 1) 苦情窓口

苦情窓口は、事務所に設置する。また、苦情処理箱を施設玄関に常設し用紙を備え付ける。

##### 2) 担当者

担当者は管理者とする。

担当者氏名 渡邊 景子

電話番号 0185-74-5123

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

##### 1) 苦情の発生（苦情処理箱への投函又は口頭若しくは手紙等による苦情があったとき）

##### 2) 苦情改善会議の開催

###### 〈苦情内容の検討〉

イ 苦情内容の確認と分析

□ 反省点を列举し、対策の構築

ハ 苦情内容改善策を入居者および家族へ説明

#### 3 苦情改善会議録の作成と保存

##### 1) 苦情改善会議開催時の会議録を作成する。

##### 2) 会議録は処理完結の日から5年間保存する。

#### 4 その他参考事項

- 有限会社湯の里が提供する福祉サービスに係る苦情への対応に関する実施要綱を制定
- 当事者間での解決が難しい場合は、下記に申し出ることができます。
  - ・三種町福祉課（0185-85-2190）
  - ・秋田県国民健康保険団体連合会（018-862-6864）
  - ・秋田県福祉サービス相談支援センター（018-864-2726）