

24時間サポートくらしのハーモニー 重要事項説明書

1 事業者(法人)の概要

事業者名称	社会福祉法人くらしのハーモニー
代表者氏名	理事長 丸山 貴司 (まるやま たかし)
所在地・連絡先	(所在地) 〒611-0002 宇治市木幡金草原 43 番地 (連絡先) ハーモニーこはた (電話) 0774-33-8270 (ファックス番号) 0774-33-8284
法人設立年月日	平成 6 年 9 月 28 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	24時間サポートくらしのハーモニー
事業所番号	(指定事業所番号) 2691200295
事業所所在地	〒611-0002 宇治市木幡金草原 14-4
連絡先	(電話) 0774-33-8585 (ファックス番号) 0774-31-3536
事業所の通常の事業の実施地域	通常の事業の実施地域は、宇治市六地藏、木幡、平尾台、五ヶ庄、菟道、羽戸山、明星町、志津川、宇治(乙方・紅齊・東内・又振・山田)の区域(川東地域)とします。なお、その他の地域については要相談とします。

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	「24時間サポートくらしのハーモニー」において実施する指定期巡回・随時対応型訪問介護看護(以下「サービス」といいます。)の適正な運営を確保するために必要な事項を定め、要介護状態にあるご利用者に対し、事業の円滑な運営管理を図るとともに、利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立った適切な事業の提供を行うことを目的とします。
運営の方針	<ol style="list-style-type: none"> サービスの提供に当たっては、要介護状態となった場合においても、そのご利用者が尊厳を保持し、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、定期的な巡回又は随時通報によりその者の居宅を訪問し、入浴、排せつ、食事等の介護、日常生活上の緊急時の対応その他安心してその居宅において生活を送ることができるようにするための援助を行うとともに、その療養生活を支援し、心身の機能の維持回復を目指すものとします。 定期巡回サービス及び訪問看護サービスについては、ご利用者の要介護状態の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うとともに、随時対応サービス及び随時訪問サービスについては、ご利用者からの随時の通報に適切に対応して行うものとします。 ご利用者の意思及び人格を尊重し、常にご利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとします。 事業の実施に当たっては、ご利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域住民等との連携に努めます。 事業の提供の終了に際しては、ご利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、ご利用者を担当する指定居宅介護支援事業者への情報提供及び保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図るものとします。 前5項のほか、「宇治市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等を定める条例」(平成25年1月30日宇治市条例第15号)等に定める内容(以下「条例基準」という。)を遵守し、事業を実施します。

(3) 事業所窓口の開設日及び開設時間

開設日	月～土曜日(祝日含む)
開設時間	午前9時00分～午後5時00分

(4) 営業日及び営業時間

営業日	365日
営業時間	24時間

(5) 従業者の職種、員数及び職務内容

管理者	(氏名) 川端 俊輔
-----	------------

	職種	職務内容	員数等
1	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。	常勤兼務 1名
2	計画作成 責任者	①定期巡回・随時対応型訪問介護看護計画(以下、定巡計画)を作成します。 ②利用の申込みに係る調整等、サービス内容の管理を行います。	常勤兼務 1名以上
3	オペレーター	ご利用者又はその家族等からの通報を受け相談援助を行い、又、随時訪問サービス若しくは訪問看護サービスによる対応の要否を判断します。	常勤兼務 1名以上
4	定期巡回 訪問介護員	定期的にご利用者の居宅を巡回訪問し、日常生活上の援助を行います。 ①排泄、食事、服薬、清潔保持、体位変換等の身体介護 ②食事準備、室内の環境整備、ベッドメイキング等の①に付随する支援 ③安否確認、見守り	常勤兼務 1名以上
5	随時対応型 訪問介護員	オペレーターによる判断に基づき、随時にご利用者の居宅を訪問して、4にあるような日常生活上の世話をを行います。	
6	訪問看護職員	連携先の訪問看護事業所の看護師等が、医師の指示に基づき、ご利用者宅を訪問して、療養上の世話又は必要な診療の補助を行います。また、以下の項目について必要なサービス提供を行います。 ①看護職員によるご利用者のアセスメント及びモニタリング ②随時対応サービスの提供にあたって、看護職員による対応が必要と判断された場合の24時間連携体制の確保 ③介護・医療連携推進会議への参加 ④その他必要な指導及び助言	連携先の 訪問看護 ステーシ ョンの看 護師等

(6) 定期巡回・随時対応型訪問介護看護の内容

次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行う。 (1) 定巡計画の作成 (2) 主治の医師との連携 (3) 随時対応サービス 利用者又はその家族等からの通報を受け、通報内容等を基に相談援助を行う又は訪問介護員等の訪問介護若しくは看護師等による対応の要否を判断する。 (4) 定期巡回サービス 定期的にご利用者の居宅を巡回して日常生活上の世話をを行う。 ①排泄、食事、服薬、清潔保持、体位変換等の身体介護 ②食事準備、室内の環境整備、ベッドメイキング等の①に付随する支援 ③安否確認、見守り (5) 随時訪問サービス (3)における訪問の要否等の判断に基づき、訪問介護員等が利用者の居宅を訪問して、日常生

活上の世話をを行う。

(6) 訪問看護サービス

事業所と連携している訪問看護ステーションの看護師等が、利用者の居宅を訪問して、次の療養上の世話又は必要な診療の補助を行う。

- ①病状・障害の観察
- ②清拭・洗髪等による清潔の保持
- ③食事及び排泄等日常生活の世話
- ④床ずれの予防・処置
- ⑤リハビリテーション
- ⑥ターミナルケア
- ⑦認知症患者の看護
- ⑧療養生活や介護方法の指導
- ⑨カテーテル等の管理
- ⑩その他医師の指示による医療処置

3 利用料等

(1) 介護報酬に係る利用料

■基本利用料

地域区分：6級地(1単位 10.42円)

基本利用料	介護度	区分	サービス単位	1ヶ月の料金 (1割)	1ヶ月の料金 (2割)	1ヶ月の料金 (3割)
	要介護1	1ヶ月	5,446単位	5,675円	11,350円	17,025円
	要介護2		9,720単位	10,129円	20,257円	30,385円
	要介護3		16,140単位	16,818円	33,636円	50,454円
	要介護4		20,417単位	21,275円	42,549円	63,824円
	要介護5		24,692単位	25,729円	51,458円	77,187円

■夜間訪問型

項目	区分	サービス単位	料金 (1割)	料金 (2割)	料金 (3割)
①基本夜間訪問型サービス費	1ヶ月	989単位	1,031円	2,061円	3,092円
②定期巡回サービス費	1回	372単位	388円	776円	1,163円
③随時訪問サービス費(Ⅰ)		567単位	591円	1,182円	1,773円
④随時訪問サービス費(Ⅱ)		764単位	796円	1,592円	2,388円

①…22時から翌朝6時の夜間のみ訪問介護員から支援を受けることが出来る基本利用料です。

②…①の時間帯に定期巡回を利用した場合に、1回あたり上記の料金を加算します。

③…①の時間帯に随時訪問を利用した場合に、1回あたり上記の料金を加算します。

④…①の時間帯に随時訪問を訪問介護員2名で利用した場合に、1回あたり上記の料金を加算します。

■各加算・減算について

各加算・減算	項目	区分	サービス単位	料金 (1割)	料金 (2割)	料金 (3割)	
	①通所介護等減算	要介護1	1日	▲62単位	▲65円	▲130円	▲194円
		要介護2		▲111単位	▲116円	▲232円	▲347円
		要介護3		▲184単位	▲192円	▲384円	▲576円
		要介護4		▲233単位	▲243円	▲486円	▲729円
		要介護5		▲281単位	▲293円	▲586円	▲879円
	②定期巡回同一建物減算1	1ヶ月	▲600単位	▲626円	▲1251円	▲1876円	
	③初期加算(30日以内)	1日	30単位	32円	63円	94円	
	④総合マネジメント体制強化加算(Ⅰ)	1ヶ月	1,200単位	1,251円	2,501円	3,752円	

⑤サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	1ヶ月	750単位	782円	1563円	2345円	
		(Ⅱ)	640単位	667円	1,334円	2,001円
		(Ⅲ)	350単位	365円	730円	1,095円
⑥介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	1ヶ月	1ヶ月の合計単位数の24.5%相当	[左の単位数×10.42]の1割	[左の単位数×10.42]の2割	[左の単位数×10.42]の3割	

- ①…通所介護等を利用した場合に、1日あたり上記の単位数を減算します。※夜間訪問型を除く
- ②…事業所と同一建物の利用者にサービスを行う場合に上記の単位数を減算します。※夜間訪問型を除く
- ③…利用を開始した日から30日以内の期間について、1日につき30単位を加算します。また、30日を超える入院・入所等の後に利用を再開した場合にも同様に加算します。
- ④…心身の状況や環境の変化に応じて随時関係者が共同して計画の見直しを行い、且つ、地域の関係施設に対して本サービスに関する情報提供を行った場合に算定します。
- ⑤…従業員に対して計画的な研修や会議、健康診断を実施し、且つ、介護福祉士等の有資格者を一定割合以上確保している場合に算定します。
- ⑥…介護職員等の賃金改善のための処遇改善計画を作成し、その実績を宇治市に報告する等の基準を満たした場合に算定します。

■日割りについて

1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、原則として利用日数分を日割り計算します。

日割り	項目	区分	要介護度	サービス単位	料金(1割)	料金(2割)	料金(3割)
	登録期間が1月に満たない場合又は短期入所サービスを利用する場合	1日	要介護1	179単位	187円	373円	560円
			要介護2	320単位	334円	667円	1,001円
			要介護3	531単位	554円	1,107円	1,660円
			要介護4	672単位	701円	1,401円	2,101円
			要介護5	812単位	847円	1,693円	2,539円

※ 但し、突発的な入院等により予期せずサービス利用が中止となった場合、利用実績(日数)によっては月額の利用料金となります。

■宇治市独自報酬(加算)について

独自加算	項目	区分	サービス単位	料金(1割)	料金(2割)	料金(3割)
	①定期巡回市町村独自加算6	1ヶ月	300単位	313円	626円	938円
		日割り	1日	10単位	11円	21円
	②定期巡回市町村独自加算4	1ヶ月	200単位	209円	417円	626円
日割り		1日	7単位	8円	15円	22円

①…頻回な訪問が必要なご利用者(サービス計画に1週間21回以上必要と位置付けられている場合)について算定します。

②…サービスの質の向上に向けた取り組み等が実施されていることについて算定します。

※上記により算定した1ヶ月の合計単位数に対して、地域区分別単価(6級地)として1単位あたり10.42円を乗じた金額で利用料計算しています。

- (1) 通常のサービス提供の範囲を超える保険外の費用
全額ご利用者の自己負担となります。
- (2) 日常生活において通常必要となるものに係る費用
ご利用者の自己負担となります。
- (3) その他の費用
サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話、キーボックス等の費用はご利用者の負担となります。

(4) ケアコール端末設置料

契約時に行う 1 回目のケアコール端末の設置(貸与)に関しては無料となりますが、破損や紛失等による 2 回目以降の設置は実費相当をいただきます。契約解除の際は、端末機器を引き上げます。

(5) 交通費

交通費はいただきません。

(6) キャンセル料

包括報酬のため、予定された訪問のキャンセル料はいただきませんが、キャンセルされる際には速やかに事業所までご連絡下さい。

(7) 利用料等のお支払方法

毎月、10 日以降に前月分の請求書を発行しますので、その月の 20 日までにお支払い下さい。お支払方法は、ゆうちょ銀行からの引き落としさせていただきます。ゆうちょ銀行からの引き落としについては、その月の 20 日にできなかった場合は、27 日が再引き落とし日となります。(お支払いについては、個別での対応もご相談に応じます)

4 衛生管理等

管理者は、従業員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。

5 合鍵の使用方法及び紛失時の対処方法

(1) 原則、合鍵の預かりはしないものとします。

(2) サービスの提供に当たり、キーボックスを使用し合鍵を使用する場合には、次のとおり厳重に管理を行うとともに、合鍵を紛失した場合の対処方法について記載した文書をご利用者に交付します。

① 合鍵は、ご利用者自宅敷地内に設置したキーボックスで管理し、キーボックスの費用はご利用者負担とします。

② 暗証番号については厳重に管理します。

(3) 事業所は、従業員がサービス提供時に使用した合鍵を紛失した場合は、直ちにご利用者又はその家族に報告し、鍵の交換等必要な措置を講じます。

6 緊急時等における対応方法

(1) サービスの提供を行っている際にご利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、従業員は速やかに主治医に連絡を行い指示を求める等の必要な措置を講じるとともに、管理者に報告します。主治医への連絡が困難な場合は、協力医療機関への連絡又は緊急搬送等の必要な措置を講じます。

(2) 前項の従業員が看護職員である場合は、必要に応じて臨時応急の手当てを行います。

(3) ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、管理者は宇治市、当該ご利用者の保険者及び家族、当該ご利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに必要な措置を講じます。

(4) 事業所は、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するとともに、その原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じます。

(5) 事業所は、ご利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

7 ご利用者等の意見を把握する体制、第三者評価等による評価の実施状況等

① アンケート調査、意見箱等ご利用者の意見等を把握する取組	有
② 京都福祉サービス第三者評価の実施	無
③ その他機関による第三者評価の実施	無
④ 地域密着型サービス事業所 自己評価・外部評価の実施	有

※上記④については、いつでも閲覧できるよう評価表を事業所カウンターに設置しています。

8 苦情処理

(1) サービスの提供に係るご利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情相談窓口の設置、苦情処理の体制及び手順の整備等必要な措置を講じるとともに、当該措置の内容を重要事項説明書への記載及び事業所内に掲示する等によりご利用者及びその家族に周知します。

当事業所 相談窓口	窓口責任者 川端 俊輔 電話 0774-33-8585 ファックス 0774-31-3536	【受付時間】午前9時～午後5時 月～日曜日(年中無休)
宇治市役所(健康長寿部 介護保険課)	〒611-8501 宇治市宇治琵琶33 電話 0774-22-3141 ファックス 0774-21-0406	【受付時間】午前8時半～午後5時 15分 月～金曜日(土日祝、年末年始は除く)
京都府国民健康保険団体連合会(介護保険課管理係相談担当)	〒600-8401 京都市下京区烏丸通四条下ル 水銀屋町620番地 COCON 烏丸内 電話 075-354-9090 ファックス 075-354-9055	【受付時間】午前9時～午前12時 午後1時～午後5時 月～金曜日(土日祝、年末年始は除く)
京都府福祉サービス運営適正化委員会	〒604-0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入 京都府立総合社会福祉会館5階 電話 075-252-2152 ファックス 075-212-2450	【受付時間】午前9時～午後5時 月～金曜日(土日祝、年末年始は除く)

- (2) 事業所は、前項の苦情を受け付けた場合には、苦情の内容を記録して保存するとともに、その原因を解明し、再発を防止するため必要な措置を講じます。
- (3) 事業所は、提供したサービスに関し、介護保険法の規定により宇治市が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は宇治市からの質問若しくは照会に応じ、及び宇治市が行う調査に協力するとともに指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
- (4) 事業所は、提供した事業に係るご利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

9 個人情報の保護

- (1) 事業所は、ご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」(平成15年法律第57号)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。
- (2) 事業所が得たご利用者の個人情報については、サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、サービス担当者会議等において、ご利用者又はその家族の個人情報を用いる場合は、あらかじめ文書により同意を得るものとします。

10 秘密の保持

- (1) 従業者は、業務上知り得たご利用者及びその家族の秘密を保持します。
- (2) 従業者であった者に、業務上知り得たご利用者及びその家族の秘密を保持させるため、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るべき旨を、従業者との雇用契約時に「秘密保持に関する誓約書」にて誓約させるものとします。

11 虐待防止に関する事項

- (1) 事業所は、ご利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講じます。責任者及び担当者は東風館マネージャーが務めます。
- ① 虐待を防止するための委員会の開催・指針の整備及び従業者に対する研修の実施
 - ② ご利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
 - ③ その他虐待防止のために必要な措置
- (2) 事業所は、サービス提供中に、従業者又は養護者(ご利用者の家族等高齢者を現に養護する者)による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかに宇治市に通報します。

1 2 身体拘束

事業所は、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。）は行わない。やむを得ず身体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するものとする。

1 3 業務継続計画の策定等

- (2) 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、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じるものとする。
- (3) 事業者は従業員に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施するものとする。
- (4) 事業所は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行うものとする。

1 4 ハラスメントの防止対策

- (1) 事業所は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。
- (2) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ① 身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ② 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ③ 意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為上記は、当該法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族などが対象となります。
- (3) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同事案が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (4) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (5) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

1 5 地域との連携等

- (1) 事業所が所在する建物と同一の建物に居住する利用者に対してサービスを提供する場合には、当該建物に居住する利用者以外の者に対してもサービスの提供を行うよう努めるものとする。
- (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等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。
- (3) 事業の提供に当たっては、ご利用者、ご利用者の家族、地域住民の代表者、地域の医療関係者、宇治市の職員及び事業所が所在する日常生活圏域の地域包括支援センターの職員、定期巡回・随時対応型訪問介護看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「介護・医療連携推進会議」という）を設置し、おおむね6月に1回以上、サービスの提供状況等を報告し評価を受けるとともに、必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。
- (4) 前項の報告、評価、要望、助言等についての記録を作成して保存するとともに、当該記録を公表します。

1 6 その他運営に関する重要事項

- (1) 事業所は、従業員の資質向上を図るため研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証し、常に最適なものとなるよう努めます。
 - ①採用時研修 採用後1か月以内
 - ②継続研修 年3回
- (2) 従業員は、その職務中常に身分を証明する証票を携帯し、ご利用者又はその家族から提示を求められたときは、これを提示するものとし、

- (3) ご利用者が、偽りその他不正な行為によって保険給付を受け、又は受けようとしたときは、遅滞なく市町村に通知します。
- (4) 事業所の所在市町村外の介護保険被保険者又はその家族から事業所のサービスを利用したい旨の申し出があった場合には、地域密着型サービスの趣旨並びに、原則事業所の所在市町村の介護保険被保険者に限って利用できるサービスであることを説明し、理解を得ます。
- (5) 本書2の(1)に定める通常の事業の実施地域等を勘案し、利用申込者に対し自ら適切な事業を提供することが困難と認めた場合は、当該利用申込者に係る指定居宅介護支援事業者への連絡、適当な他の指定定期巡回・随時対応型訪問介護看護事業者等を紹介その他必要な措置を速やかに講じます。
- (6) 事業所は、事業に関する記録を整備し、その完結の日から5年間は保存します。
- (7) この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人くらしのハーモニーと事業所の管理者との協議に基づいて定めます。

17 サービス利用に当たっての留意事項

サービス利用の際には、介護保険者証及び介護保険負担割合証を提示して下さい。

また、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限）及び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所にお知らせ下さい。

■緊急時等連絡先

緊急時連絡先 (家族等)	氏名(続柄)	()
	住所	〒 -
	電話番号 (携帯電話)	() - - -

主治医	病院(診療所)	
	所在地	〒 -
	氏名	
	電話番号	() -

当事業者はサービスの利用に当たり、利用者に対して重要事項説明書を交付するにあたり、定期巡回・随時対応型訪問介護看護の重要事項に関する説明を行いました。

説明年月日： 年 月 日

事業者	事業者(法人)名	社会福祉法人くらしのハーモニー
	代表者名	理事長 丸 山 貴 司
	事業所名	24時間サポートくらしのハーモニー
	事業所所在地	〒611-0002 宇治市木幡金草原 14-4
	事業所番号	

説明者	職 名
	氏 名

私は、重要事項説明書に基づいてサービス内容等に係る重要事項の説明を受け、その内容に同意の上、本書面の交付を受けました。

同意年月日： 年 月 日

ご利用者本人	住 所
	氏 名

(署名・法定)代理人	住 所
	氏 名

(続柄)

個人情報利用同意書

私（利用者）及びその家族の個人情報の利用については、以下に定めるとおり同意します。

記

1 利用する目的及び範囲

- (1) 事業者内部の管理運営業務において必要な場合。
- (2) サービスの提供を受けるために実施されるサービス担当者会議及び他の居宅サービス事業者や介護支援専門員との連絡調整等において必要な場合。

2 利用する期間

利用契約書で定める期間

3 利用する条件

- (1) 個人情報の提供は必要最小限とし、提供にあたっては関係者以外の者に漏れることのないよう細心の注意を払うこと。
- (2) 個人情報を使用した会議においては、出席者、議事内容等を記録しておくこと。

社会福祉法人くらしのハーモニー 御中

同意日 年 月 日

<利用者>

住所
氏名

<家族の代表>

住所
氏名

(続柄)

利用者は、身体の状態等により署名ができないため、利用者本人の意思を確認のうえ、私が利用者に代わって、その署名を代筆しました。

<署名代筆者> 住所
氏名

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】 24時間サポートくらしのハーモニー

【申請するサービスの種類】 定期巡回・随時対応型訪問介護看護

【措置の概要】

1、利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

常設窓口 住 所 宇治市木幡金草原 14-4
名 称 24時間サポートくらしのハーモニー
電 話 0774-33-8585
担当者 川端 俊輔

2 上記以外の苦情受付機関

苦情受付機関	住 所	連絡先
宇治市役所 (健康長寿部 介護保険課)	〒611 - 8501 宇治市宇治琵琶 33	電話 0774-22-3141
京都府国民健康保険団体連合会	〒600 - 8401 京都市下京区烏丸四条下る水銀屋町 620 COCON 烏丸内	電話 075-354-9090
京都府福祉サービス運営適正化 委員会	〒604 - 0874 京都市中京区竹屋町通烏丸東入る 京都府立総合社会福祉会館 5階	電話 075-252-2152

3 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ①苦情処理台帳に記載。
- ②苦情に関する事実確認を行なう。
- ③苦情処理方法を記載し、管理者決裁。
- ④苦情処理について関係者との連携を行なう。
- ⑤苦情処理の結果について利用者に報告を行なう。
- ⑥苦情処理は出来るだけ速やかに行なう。
- ⑦苦情処理についての成果などを台帳に記載する。

4 再発防止策とサービスの質向上に向けた取り組み

苦情に関しては、その経過を必ず記録し、問題点を整理するために苦情受付表を作成する。このことにより、事実を正確に把握できるとともに、事業所の職員間で情報が共有化され苦情相談者への対応も一貫したものとなり、苦情解決に向けて円滑に進めていくことができる。

また、苦情受付から苦情解決までの経過の中で並行して、原因と問題点の明確化をはかり、今後の再発防止策とサービスの質向上に向けた取り組みを提示することも必須事項である。

苦情処理が終了した後に、再発防止策とサービスの質向上に向けた取り組みが継続して実践されているか、また、その効果があったのかを検証するためにその検証日時を設定しておくこととする。