

デイサービス ハルコスモス（介護予防・日常生活支援総合事業サービス） 利用約款

（約款の目的）

第1条 デイサービス ハルコスモス（以下「当事業所」という。）は、要介護状態（介護予防・日常生活支援総合事業サービスにあつては要支援状態）と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従つて、利用者が可能な限り自宅において、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に、一定の期間、デイサービス ハルコスモス（介護予防・日常生活支援総合事業サービス）を提供し、一方、利用者及び利用者の身元引受人は、当事業所に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

（適用期間）

第2条 1. 本約款は、利用者が通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービス利用同意書を当事業所に提出したときから効力を有します。但し、利用者の身元引受人に変更があつた場合は、新たに同意を得ることとします。

2. 利用者は、第4条又は第5条による解除がない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当事業所の通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスを利用することができるものとします。但し、本約款、別紙1～5（本項において「本約款等」といいます。）の改定が行われた場合は新たな本約款等に基づく同意書を提出していただきます。

（身元引受人）

第3条 1. 利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。

- ① 行為能力者（民法第20条第1項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること。
- ② 弁済をする資力を有すること。

2. 身元引受人は、利用者が本約款上当事業所に対して負担する一切の債務を極度額 10 万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。

3. 身元引受人は、前項の責任のほか、次の各号の責任を負います。

- ① 利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続が円滑に進行するように協力すること。
- ② 通所利用が解除若しくは終了した場合の残置物の引取り等の処置、又は利用者が死亡した場合の遺体の引取をすること。但し、遺体の引取について、身元引受人と別に祭祀主宰者がいる場合、当事業所は祭祀主宰者に引き取っていただくことができます。

4. 身元引受人が第1項各号の要件を満たさない場合、又は当事業所、当事業所の職員若しくは他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第1項但書の場合はこの限りではありません。

5. 身元引受人の請求があつたときは、当事業所は身元引受人に対し、当事業所に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

(利用者からの解除)

- 第4条 1. 利用者は、当事業所に対し、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画にかかわらず、本約款に基づく通所介護又は、長洲町介護予防・日常生活支援総合事業サービス利用を解除することができます。なお、この場合利用者及び身元引受人は、速やかに当事業所及び利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画作成者に連絡するものとします（本条第2項の場合も同様とします）。
2. 身元引受人も前項と同様に通所利用を解除することができます。但し、利用者の利益に反する場合は、この限りではありません。
3. 利用者又は身元引受人が正当な理由なく、通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービス実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用いただいた費用を当事業所にお支払いいただきます。

(当事業所からの解除)

第5条 当事業所は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスの利用を解除することができます。

- ① 利用者が要介護認定において自立と認定された場合
- ② 利用者の居宅サービス（介護予防サービス）計画で定められた利用時間数を超える場合
- ③ 利用者及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を3か月分以上滞納しその支払いを督促したにもかかわらず30日間以内に支払われない場合
- ④ 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当事業所での適切な通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスの提供を超えると判断された場合
- ⑤ 利用者が、当事業所、当事業所の職員又は他の利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
- ⑥ 第3条第4項の規定に基づき、当事業所が新たな身元引受人を立てることを求めたにもかかわらず、新たな身元引受人を立てない場合。但し、利用者が新たな身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除く。
- ⑦ 天災、災害、施設・設備の故障、その他やむを得ない理由により利用させることができない場合。

(利用料金)

- 第6条 1. 利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対し、本約款に基づく通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスの対価として、別紙2の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。但し、当事業所は、利用者の経済状態等に変動があった場合、上記利用料金を変更することがあります。
2. 当事業所は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する送付先に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月10日頃までに発行し利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対し、当該合計額をその月の末日までに支払うものとします。なお、支払いの方法は別途話し合いの上、双方合意した方法によります。
3. 当事業所は、利用者又は身元引受人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する方に対して、領収書をお渡しします。

(記録)

- 第7条 1. 当事業所は、利用者の通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間保管します。
2. 当事業所は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。
3. 当事業所は、身元引受人が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、閲覧、謄写を必要とする事情を確認して当事業所が必要と認める場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他利用者の利益に反するおそれがあると当事業所が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。
4. 前項は、当事業所が身元引受人に対して連帯保証債務の履行を請求するため必要な場合は適用されません。
5. 当事業所は、利用者及び身元引受人以外の親族が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、利用者の承諾がある場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者の利益に反するおそれがあると当事業所が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

(身体の拘束等)

第8条 当事業所は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、管理者が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、管理者がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を診療録に記載することとします。

(虐待の防止等)

- 第9条 当事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる事項を実施します。
- 一 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的で開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底。
 - 二 虐待防止のための指針の整備。
 - 三 虐待を防止するための定期的な研修の実施。
 - 四 前三号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

(秘密の保持、個人情報の取り扱い)

- 第10条 1. 当事業所とその職員は、業務上知り得た利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として、次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。尚、個人情報の提供に同意できない場合は、予め申し出下さい。
- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等。
 - ② 居宅介護支援事業所（地域包括支援センター〔介護予防支援事業所〕）等との連携
 - ③ 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ている場合等の市町村への通知。
 - ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
 - ⑤ LIFE（科学的情報システム）を利用し厚生労働省に情報を提出

- ⑥ 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）。
- ⑦ 介護保険サービスの質の向上のために学会、研究会等での事例研究発表等。なお、この場合でも、利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

2. 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとなります。

（緊急時の対応）

第11条1. 当事業所は、利用者に対し、主治医又は協力医療機関での診療を依頼します。

2. 前項のほか、通所利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当事業所は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

（事故発生時の対応）

第12条1. サービス提供等により事故が発生した場合、当事業所は、利用者に対し必要な措置を講じます。

2. 協力医療機関の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門的機関での診療を依頼します。

3. 前2項のほか、当事業所は利用者の身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

（要望又は苦情等の申出）

第13条 利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当事業所の提供する通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスに対しての要望又は苦情等について、相談窓口担当者に申し出ることができます。その概要については別紙「苦情申し立てについてのお知らせ」を参照下さい。（電話0968-78-1133）

（賠償責任）

第14条1. 通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスの提供に伴って、当事業所の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当事業所は、利用者に対して損害を賠償するものとします。但し、利用者に重過失がある場合は、その賠償責任は免除され、また賠償額を減額されることがあります。

2. 利用者の責に帰すべき事由によって、当事業所が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当事業所に対して、その損害を賠償するものとします。

（利用契約に定めのない事項）

第15条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は身元引受人と当事業所が誠意をもって協議して定めることとします。

<別紙1>

デイサービス ハルコスモスのご案内

(令和6年4月1日 現在)

1. 介護保険証の確認

ご利用の申し込みに当たり、ご利用希望者の介護保険証を確認させていただきます。

2. 施設の概要

(1) 施設の名称等

- ・ 施設名 デイサービス ハルコスモス
- ・ 開設年月日 平成19年5月1日
- ・ 所在地 熊本県玉名郡長洲町宮野2775
- ・ 電話番号 0968-78-1133
- ・ ファックス番号 0968-78-5971
- ・ 管理者名 理学療法士 島崎 美香
- ・ 介護保険指定番号 4312410873
- ・ 交通の便（最寄の交通機関等）
産交バス赤田公園前下車徒歩3分
- ・ 併設施設
介護老人保健施設 聖ルカ苑
グループホームグリーンライフヴィラ長洲
グループホームグリーンライフヴィラ荒尾
- ・ 建物形態
併設型
- ・ 建物構造
鉄筋コンクリート造り（3階建ての1階部分）

(2) 通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスの目的と運営方針

[目的]

通所介護又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスは、機能訓練や看護、介護、その他必要な日常生活上のお世話などの通所介護サービス又は、介護予防・日常生活支援総合事業サービスを提供することで、身体・精神面の維持向上を図り、在宅ケアを支援することを目的とした事業です。

この目的に沿って、当事業所では、以下のような運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

[運営方針]

1. 要支援・要介護状態になった利用者が可能な限り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事ができるよう、通所介護計画又は、介護予防・日常生活支援総合事業計画に基づいて、機能訓練や看護、介護、その他必要な日常生活の世話をを行うことにより、利用者の社会的孤立感の解消及び心身の機能の回復、並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担感の軽減を図ることを目的とする。
2. 利用者の人格を尊重し、心身の健康回復のために適切な処遇を行います。
3. 居宅介護支援事業者、その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供するもの

と密接な連携により、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) 職員体制及び職員の概要

	常勤（専従）	常勤（非専従）	非常勤（専従）
看護職員	1		
介護職員	4		
理学療法士		1	
生活相談員	1		
管理栄養士		1	

(4) 通所定員 1単位 24名

(5) 営業日及び営業時間

<1単位>

営業日：月曜日から土曜日まで（日、祝祭日は休業）

但し、8月13日から8月15日、12月30日から1月3日は除く。

営業時間：午前8時30分 から 午後5時30分

3. サービス内容

- ① 通所介護又は介護予防・日常生活支援総合事業サービス計画の作成
- ② 送迎
- ③ 食事 *病状に応じた食事の提供を行います。
- ④ 入浴、個別の入浴計画の作成 *大・小浴槽を使用し心身状況に応じた入浴の提供を行います。
- ⑤ 個別機能訓練、計画の作成
- ⑥ レクリエーション
- ⑦ 口腔・栄養マネジメント、計画の作成
- ⑧ 口腔機能向上サービス、計画の作成
- ⑨ 相談援助サービス
- ⑩ 時間延長サービス（8：30～17：30）
- ⑪ その他 *これらのサービスのなかには、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので、具体的にご相談ください。

4. 協力医療機関等

協力医療機関への受診：

当事業所では、下記の医療機関に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

又は、かかりつけ医にご相談させて頂く場合もあります。

<協力医療機関>

- ・ 名称 有明成仁病院
- ・ 住所 熊本県玉名郡長洲町宮野2775

- ・ 電 話 (0968) 78-1133

かかりつけ医の受診：

利用中の体調不良時は、ご家族に連絡させて頂きかかりつけ医の受診を相談、依頼する場合があります。

他医療機関の紹介：

協力医療機関での対応が困難な状態になったり、専門的な対応が必要になった場合には、責任を持って他の医療機関を紹介しますのでご安心下さい。

定期的な受診と通所介護の利用について：

当通所介護の日に有明成仁病院への定期的な受診を行うことは基本的に出来ませんのでご了承下さい。

5. 施設利用に当たっての留意事項

- ・ 当事業所内、敷地内は全面禁煙です。
- ・ 火気の取扱いは禁止いたします。
- ・ 設備・備品の利用の際には、必ず申し出て下さい。
- ・ 金銭・貴重品の管理は各自で行って下さい。やむを得ず当事業所に依頼される場合は、ご相談下さい。
- ・ ペットの持ち込みは禁止いたします。

6. 非常災害対策

- ・ 防災設備 スプリンクラー、消火器、消火栓、自動火災報知器、避難器具、他
- ・ 防災訓練 年2回

7. 禁止事項

当事業所では、多くの方に安心して療養生活を送っていただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止します。

8. 要望及び苦情等の相談

当事業所には、要望及び苦情等の相談窓口を設置し、担当者が常時勤務していますので、お気軽にご相談ください。対応方法につきましては、〈別紙5〉をご覧ください。

(電話0968-78-1133)

9. 緊急時の連絡先

緊急の場合には、「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

緊急時の対応につきましては、〈別紙4〉をご覧ください。

10. 利用料金

(1) 料金内容

デイサービス ハルコスモス利用料一覧表〈別紙2〉をご覧ください。

(2) 支払い方法

- ・ 毎月10日頃に、前月分の請求書を発行しますので、その月の末日までにお支払いください。お支払い確認後、領収書を発行いたします。

・お支払い方法は、現金、口座振替の2つの方法があります。利用申し込み時にお選びください。

*窓口支払いについて

有明成仁病院受付にて、月曜日～土曜日（祝祭日を除く）9：00～17：00まで支払可能です。

11. その他

当事業所についての詳細は、パンフレットやホームページからも見る事が出来ます。

パンフレットに関しては当事業所や有明成仁病院受付に用意してありますのでご請求ください。

〈別紙2〉

デイサービスハルコスモス利用料一覧表 【1割負担分】

(令和6年6月1日改正)

1. 介護給付

〈基本料金〉

3時間以上 4時間未満	要介護1	370円
	要介護2	423円
	要介護3	479円
	要介護4	533円
	要介護5	588円

5時間以上 6時間未満	要介護1	570円
	要介護2	673円
	要介護3	777円
	要介護4	880円
	要介護5	984円

6時間以上 7時間未満	要介護1	584円
	要介護2	689円
	要介護3	796円
	要介護4	901円
	要介護5	1,008円

7時間以上 8時間未満	要介護1	658円
	要介護2	777円
	要介護3	900円
	要介護4	1,023円
	要介護5	1,148円

〈加算料金〉

* 入浴加算(Ⅰ)	1日	40円
* " (Ⅱ)	1日	55円
* サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	1回	22円
" (Ⅱ)	1回	18円
* 口腔・栄養スクリーニング加算(Ⅰ) (6月に1回を限度)	1回	20円
* 口腔・栄養スクリーニング加算(Ⅱ) (6月に1回を限度)	1回	5円
* 口腔機能向上加算(Ⅰ)(月2回を限度)	1回	150円
* 口腔機能向上加算(Ⅱ)(月2回を限度)	1回	160円
* 科学的介護推進加算	1月	40円
* 個別機能訓練加算(Ⅰ)イ	1日	56円
* 個別機能訓練加算(Ⅰ)ロ	1日	76円
* 個別機能訓練加算(Ⅱ)	1月	20円
* 栄養アセスメント加算	1月	50円
* 栄養改善加算(月2回を限度)	1回	200円
* ADL維持等加算(Ⅰ)	1月	30円
* ADL維持等加算(Ⅱ)	1月	60円
* 若年性認知症利用者受入加算	1日	60円
* 生活機能向上連携加算(Ⅰ)(3月に1回を限度)	1月	100円
* 生活機能向上連携加算(Ⅱ)	1月	200円
* 中重度者ケア体制加算	1日	45円
* 認知症加算	1日	60円
* 送迎を行わない場合	片道	47円減
* 延長加算 ・9時間以上10時間未満	1回	50円
* 介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	合計金額の9.2%	

2. その他の料金

* 昼食代	1食	600円
* おむつ代		
・リハビリパンツM	1枚	118円
・リハビリパンツL	1枚	133円
・尿取りパット	1枚	35円

1. 長洲町介護予防・日常生活支援総合事業サービス

<基本料金>

要支援1	1ヶ月	1,798円
要支援2	1ヶ月	3,621円

<加算料金>

* サービス提供体制強化加算(Ⅰ) 1ヶ月	
要支援1	88円
要支援2	176円
* 介護職員処遇改善加算(Ⅰ) 合計金額の9.2%	

2. その他の料金

* 昼食代	1食	600円
* おむつ代		
・リハビリパンツM	1枚	118円
・リハビリパンツL	1枚	133円
・尿取りパット	1枚	35円

個人情報の利用目的

デイサービス ハルコスモスでは、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔デイサービス ハルコスモス内部での利用目的〕

- ・当事業所が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当事業所の管理運営業務のうち
 - －利用・中止等の管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当事業所が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
 - －LIFE（科学的情報システム）を利用し厚生労働省に情報を提出
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当事業所の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当事業所の管理運営業務のうち
 - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当事業所において行われる学生の実習への協力
 - －当事業所において行われる事例研究

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当事業所の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関への情報提供

利用者の急変等緊急時の対応について

利用者に事故等の急変が生じた場合は以下のとおり対応いたします。

1、 初動体制

I、事故による負傷、病状急変等への対応

- ① 発見者は医師、看護婦等の連携により救急処置を迅速に行います。
- ② 当事業所で対応が困難な場合は、有明成仁病院（協力病院）に協力を依頼します。
有明成仁病院 熊本県玉名郡長洲町宮野 2 7 7 5 TEL (0968) 7 8 - 1 1 3 3
- ③ 有明成仁病院で対応が困難な場合は、以下の救急指定病院に搬送します。
荒尾市立有明医療センター 荒尾市荒尾 2 6 0 0 TEL (0968) 6 3 - 1 1 1 5
くまもと県北病院 玉名市玉名 5 5 0 TEL (0968) 7 3 - 5 0 0 0

II、無断離院者への対応

- ① 当日出勤者の連携と有明成仁病院の協力を得て発見に努めます。
- ② 職員緊急連絡網によりその他の職員に協力を依頼します。
- ③ ご家族に連絡し、協力を依頼します。
- ④ 発見できない場合は、警察署へ通報し捜索を依頼します。
- ⑤ その他タクシー会社等地域の方々にも協力を依頼します。

2、 報 告

① 事業所内報告

発見者は直ちに上司に報告し、その後の対応の指示を仰ぐ。報告の流れは次のとおりとします。

発見者 ⇒ ユニットリーダー ⇒ 管理者 ⇒ 事務長 ⇒ 院長・理事長

② 家族への報告

発見者より報告を受けた部署長は直ちに身元引受人に連絡を取り、誠意を持ってわかりやすく状況を説明します。

③ 市町村（保険者）への報告

事故等の重大性から報告の必要性がある場合は、市町村（保険者）に対して文書にて報告します。

3、 賠償責任

通所介護サービスに伴って当施設の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当事業所は利用者に対して、損害を賠償するものとします。

但し、利用者に重過失がある場合は、その賠償を免除され、また賠償額を減額されることがあります。

事業所又は施設名	デイサービス ハルコスモス
申請するサービス種類	デイサービス

措 置 の 概 要

1 利用者又は、家族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

- ① 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置するとともに、又相談に訪問した利用者及びその家族のプライバシーと秘密の保持のために、苦情相談窓口を設ける。

デイサービス ハルコスモス内専用相談室

玉名郡長洲町宮野 2775 TEL 0968-78-1133 FAX 0968-78-5971

- ② 苦情・相談の窓口担当者を選任し、当該担当者が苦情相談に当たる。

苦情相談担当者 園田 直人

受付時間は、午前 8 時 30 分～午後 5 時 30 分までとする。

担当者が不在の場合は、事業所内の他の職員が対応し、苦情相談担当者に報告する。

2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

《苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制ならびに手順で処理する》

- ① 苦情・相談窓口の担当者が、苦情の内容及び誰（本人・家族・親戚等）の申し立てなのかを確認し、その内容を十分に聴き、その段階で解決できると判断されるものはその場で解決する。
- ② 窓口担当者で解決が困難な場合は、直ちに、介護支援専門員等と協議し、苦情解決に努める。
- ③ 協議の結果は、苦情申し立て者及び利用者等に対し、十分な説明を行い解決に努める。
- ④ 利用者等の納得が得られず、利用中止の希望をされる場合は、他の居宅サービスを紹介する等必要な協力をする。
- ⑤ 上記①～④で解決が困難な場合は、利用者等に国保連合会及び市町村に苦情申し立てできる旨を伝え、苦情申し立てを希望される場合には必要な協力をする。
- ⑥ 上記①～⑤の処理内容を記録し、再発防止策を作成し、利用者に対して、再発防止策を提示するとともに、介護支援専門員と事業所内職員に対し指導を徹底し、再発防止に努める。
- ⑦ 国保連合会より苦情処理に関する調査が実施されれば、調査に関する書類の提示等、国保連合会の調査に協力するとともに、指導・助言に従い、必要な改善を行う。
- ⑧ 市町村（保険者）に対し国保連合会からの指摘事項及び改善計画等について報告し、市町村より苦情処理に関する調査が実施されれば、調査に協力するとともに、指導・助言に従い、必要な改善を行う。

3 その他参考事項

- ① デイサービスハルコスモスの事故により賠償責任が生じるものである場合は、管理者へ直ちに報告し、速やかに損害賠償を行うための措置を講ずる。
- ② 苦情・相談等の業務上知り得た情報は、その秘密が漏れることのないよう情報を管理する。
- ③ 苦情・相談に対応する場合、その代償として、金品その他の財産上の利益を収受しない。