

# 重要事項説明書

## ([介護予防]認知症対応型通所介護)

指定通所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。

この「重要事項説明書」は、「大阪府指定居宅サービス事業者の指定並びに指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」の規定に基づき、指定通所介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

### 1 指定通所介護サービスを提供する事業者（法人）について

法人名称	医療法人 六三会
代表者職・氏名	理事長 阪本 栄
本社所在地	大阪府大阪狭山市岩室3丁目216番の1
法人連絡先	TEL：072-365-0181 FAX：072-367-3020
法人設立年月日	平成3年6月26日

### 2 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	グループホームさやまの里 デイサービス		
介護保険事業所番号	2799300021		
事業所所在地	大阪府大阪狭山市岩室2丁目185番の11		
電話番号	072-367-0294	FAX	072-367-1836
通常の事業実施地域	大阪狭山市		

#### (2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	この事業所が実施する（介護予防）認知症対応型通所介護事業の適正な運営を確保するために必要な人員及び運営管理に関する事項を定め事業所の介護職員等が、要介護又は要支援状態の利用者に対し、適正な指定（介護予防）認知症対応型通所介護を提供することを目的とする。
運営の方針	この事業所が実施する事業は、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出来るよう支援します、事業に当たっては、大阪狭山市、他の保健医療サービスおよび福祉サービスを提供するものと連携に努めるものとする。その他については、厚生省及び大阪狭山市の条例に定める内容を遵守する。

#### (3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

営業日	月～土曜日（ただし 12/31～1/3を除く）
営業時間	9：00～17：00

#### (4) サービス提供可能な日時

サービス提供日	月～土曜日（ただし 12/31～1/3を除く）
サービス提供時間	9：00～17：00
延長サービス提供時間	なし

(5) 事業所の職員体制

管理者氏名	阪本 秀樹		
職	職務内容	人員数	
管理者	1 従業者の管理及び業務の実施状況の把握その他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に必要な指揮命令を行います。	常 勤	1 名
計画作成担当者	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、当該目標を達成するために具体的なサービスの内容等を記載した（介護予防）認知症対応型通所介護計画書を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得て、交付します。また、実施状況の把握・変更を行います。	常 勤	1 名
		非常勤	0 名
介護職員	通所介護計画に基づき、必要な日常生活の世話及び介護を行います。	常 勤	4 名
		非常勤	5 名
管理栄養士	栄養改善サービスを行います。（外部と連携）	常 勤	1 名
		非常勤	0 名
歯科衛生士	口腔機能向上サービスを行います。（外部と連携）	常 勤	0 名
		非常勤	1 名

### 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	
(介護予防)認知症対応型通所介護計画の作成	1 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（介護予防）認知症対応型通所介護計画を作成します。 2 （介護予防）認知症対応型通所介護計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3 （介護予防）認知症対応型通所介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、介護計画書を利用者に交付します。 4 それぞれの利用者について、（介護予防）認知症対応型通所介護計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。	
利用者居宅への送迎	事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。	
日常生活上の世話	食事介助	食事の提供及び介助が必要なご利用者様に対して、介助を行います。また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。
	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。

日常生活上の世話	更衣介助	上着、下着の更衣の介助を行います。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、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。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	利用者の能に応じて、食事・入浴・排せつ・更衣などの日常生活動作を通じた訓練を行います。
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
	その他（創作活動など）	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。
特別なサービス（加算参照）	生活機能向上	個々のご利用者様の状態に適切に対応する観点から、リハビリ専門職が事業所を訪問し、（介護予防）認知症対応型通所介護事業所の職員と共同でアセスメントを行い、個別機能訓練計画を作成する。リハビリ専門職と連携して、個別機能訓練計画の進捗状況を3月ごとに1回評価し、必要に応じて計画・訓練内容等の見直しを行うこと。
	科学的介護推進体制加算	利用者ごとの、ADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の心身の状況等を基本的な情報を厚生労働省に提出し、必要に応じてサービス計画を見直すなど、適切かつ有効なサービスを提供するために必要な情報を活用する。
	入浴介助加算	(I)入浴介助を適切に行う (ii) 医師、理学・作業療法士、介護福祉士、ケアマネージャー等が居宅を訪問し、利用者の動作及び浴室の環境を評価している。必要であれば、CM、福祉用具専門相談員と連携し、福祉用具の貸与・購入・住宅改修等の浴室の環境整備に係る助言を行う
	栄養改善	低栄養状態又はそのおそれのある利用者に対し、管理栄養士が介護職員等と共同して栄養ケア計画を作成し、これに基づく適切なサービスの実施、定期的な評価等を行います。（原則3ヶ月で終了・注）
	栄養アセスメント加算	利用者ごとに、管理栄養士、看護・介護職員、その他の職員が共同して栄養アセスメントを実施し、当該利用者又はその家族に対してその結果を説明し、相談等に必要に応じ対応すること。また、利用者ごとの栄養状態等の情報を厚生労働省に提出し必要な情報を活用していること
	口腔栄養スクリーニング加算	利用開始時及び利用中6月ごとに利用者の口腔の健康状態、栄養状態について確認を行い、当該情報を利用者を担当する介護支援専門員に提供していること
	口腔機能向上	口腔機能の低下している又はそのおそれのある利用者に対し、歯科衛生士等が口腔機能改善のための計画を作成し、これに基づく適切なサービスの実施、定期的な評価等を行います。（原則3ヶ月で終了・注）

(注) 3ヶ月ごとの評価の結果、継続的にサービス提供を行うことにより、栄養改善（口腔機能の向上）の効果が期待できると認められる場合は、引き続きサービスを受けることができます。

(2) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

・基本報酬

サービス提供区分	提供時間帯	介護報酬額	ご利用者様負担額			
			1割	2割	3割	
要介護	3時間以上 4時間未満	要介護1	2,747円	275円	550円	825円
		要介護2	2,851円	286円	571円	856円
		要介護3	2,944円	295円	589円	884円
		要介護4	3,037円	304円	608円	912円
		要介護5	3,140円	314円	628円	942円
	4時間以上 5時間未満	要介護1	2,871円	288円	575円	862円
		要介護2	2,985円	299円	597円	896円
		要介護3	3,078円	308円	616円	924円
		要介護4	3,181円	319円	637円	955円
		要介護5	3,284円	329円	657円	986円
	5時間以上 6時間未満	要介護1	4,586円	459円	918円	1,376円
		要介護2	4,741円	475円	949円	1,423円
		要介護3	4,917円	492円	984円	1,476円
		要介護4	5,082円	509円	1,017円	1,525円
		要介護5	5,258円	526円	1,052円	1,578円
	6時間以上 7時間未満	要介護1	4,710円	471円	942円	1,413円
		要介護2	4,865円	487円	973円	1,460円
		要介護3	5,041円	505円	1,009円	1,513円
		要介護4	5,216円	522円	1,044円	1,565円
		要介護5	5,381円	539円	1,077円	1,615円
要支援	3時間以上 4時間未満	要支援1	2,551円	256円	511円	766円
		要支援2	2,696円	270円	540円	809円
	4時間以上 5時間未満	要支援1	2,675円	268円	535円	803円
		要支援2	2,820円	282円	564円	846円
	5時間以上 6時間未満	要支援1	4,255円	426円	851円	1,277円
		要支援2	4,493円	450円	899円	1,348円
	6時間以上 7時間未満	要支援1	4,369円	437円	874円	1,311円
		要支援2	4,607円	461円	922円	1,383円

☆ 地域区分の単価（6等級 10.33円）を含んだ金額です。（以下同じ）

※ サービス提供時間数は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、通所介護計画に位置付けられた内容のサービスを行うための標準的な時間によるものです。  
したがって、例えば単に家族の出迎え等の都合で通常的时间を超えて事業所にいたというだけの場合は、当初の計画に位置付けられた所要時間の料金となります。

※ ご利用者様の希望又は心身の状況等によりサービスを中止した場合で、計画時間数とサービス提供時間数が大幅に異なる（1～2時間程度の利用）場合は、当日の利用はキャンセル扱いとし、利用料はいただきません。

※ 月平均のご利用者様の数が当事業所の定員を上回った場合及び通所介護従業者の数が人員配置基準を下回った場合は、上記金額のうち基本単位数に係る翌月の利用料及び利用者負担額は、70/100となります。

・加算等

加算名称	介護報酬額	ご利用者様負担額		算定回数等
		1割	2割	
生活機能向上連携加算（Ⅱ）	2,066 円	1割	207 円	1 月につき
		2割	414 円	
		3割	620 円	
入浴介助加算（Ⅰ）	413 円	1割	42 円	入浴介助を実施した日数
		2割	83 円	
		3割	124 円	
入浴介助加算（Ⅱ）	568 円	1割	57 円	入浴介助を実施した日数
		2割	114 円	
		3割	171 円	
栄養改善加算	2,066 円	1割	207 円	3ヶ月以内の期間に限り (1月に2回を限度)
		2割	414 円	
		3割	620 円	
栄養アセスメント加算	516 円	1割	52 円	1 月につき
		2割	104 円	
		3割	155 円	
科学的介護推進体制加算	413 円	1割	42 円	1 月につき
		2割	83 円	
		3割	124 円	
口腔・栄養スクリーニング加算	207 円	1割	21 円	1 回につき (6月に1回を限度)
		2割	42 円	
		3割	62 円	
口腔機能向上加算（Ⅰ）	1,549 円	1割	155 円	3ヶ月以内の期間に限り (1月に2回を限度)
		2割	310 円	
		3割	465 円	
送迎を行わない場合の減算	-485 円	1割	-49 円	片道につき
		2割	-97 円	
		3割	-146 円	
サービス提供体制加算（Ⅰ）	227 円	1割	23 円	サービス提供日数
		2割	46 円	
		3割	69 円	
介護職員処遇改善加算 Ⅰ	所定単位数の10.4%を加算		1 月につき	
介護職員特定処遇改善加算 Ⅰ	所定単位数の3.1%を加算		1 月につき	
介護職員等ベースアップ等支援加算	基本単位数の2.3%を加算		1 月につき	

(※) 所定単位数・・・基本報酬に各種加算・減算を加えた総単位数

注) 利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合、上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。



### (3) (介護予防) 認知症対応型通所介護従業者の禁止行為

通所介護従業者はサービス提供に当たって、次の行為は行いません。

- ① 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- 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 身体的拘束その他ご利用者様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）
- ⑤ 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

## 4 その他の費用について

① 送迎費	利用者の居宅が、通常の事業の実施地域以外で、送迎を行った場合も交通費は徴収しません
② 食事の提供に要する費用	昼食 680円（1食当り） 運営規程の定めに基づくもの
③ 管理費	100円 運営規程の定めに基づくもの
④ その他	日常において通常必要となる者に係る費用で、利用者が負担することが適当と認められるものの実費について徴収する。

## 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 ご利用料金その他の費用の請求方法等	利用料利用者負担額及びその他の費用の額は、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 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します。
② お支払い方法等	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20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  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、領収書をお渡しいたしますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 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ヶ月以上遅延し、さらに支払いの督促から14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 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を確認させていただきます。住所などに変更があった場合は速やかにお知らせください。
- (2) 要介護認定を受けていない場合は、ご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、必要と認められるときは、要介護認定の更新の申請が、遅くともご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す。
- (3) ご利用者様に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」に基づき、ご利用者様及びご家族様の意向を踏まえて、（介護予防）認知症対応型通所介護計画を作成します。なお、作成した「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「（介護予防）認知症対応型通所介護計画」に基づいて行います。なお、「（介護予防）認知症対応型通所介護計画」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) （介護予防）認知症対応型通所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、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

## 7 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。
- (2) 成年後見制度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。

虐待防止に関する責任者	管理者：阪本 秀樹
-------------	-----------

## 8 身体拘束について

事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

緊急性	直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人または他人の生命身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りです。
非代替性	身体拘束以外に、利用者本人または他人の生命身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りです。
一時性	利用者本人または他人の生命身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 9 秘密の保持と個人情報の保護について

<p>利用者及びその家族に関する秘密の保持について</p>	<p>事業者は、ご利用者様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扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。</p> <p>事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）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の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。</p> <p>事業者は、従業者に、業務上知り得たご利用者様又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
<p>個人情報の保護について</p>	<p>事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、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ませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。</p> <p>事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。</p> <p>事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合はご利用者様の負担となります。）</p>

## 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。

緊急連絡先			
家族等氏名（続柄）		連絡先	
家族等氏名（続柄）		連絡先	
医療機関・診療所名			
主治医		連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。



## 11 事故発生時の対応方法について

利用者に対する指定通所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通所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。

市町村（保険者）	大阪狭山市役所	連絡先	072-366-0011（代表）
居宅介護支援事業所			
担当ケアマネージャー		連絡先	

※契約締結後に追加記入いたします。

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	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	日本GH協 総合補償制度
補償の概要	対人・対物・管理財物賠償補償その他事業者が法律上の賠償責任を負った場合の補償

## 12 心身の状況の把握

指定認知症対応型通所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、利用者の心身の状況、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。

## 13 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 指定認知症対応型通所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「（介護予防）認知症対応型通所介護計画」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。

## 14 サービス提供の記録

- (1) 指定認知症対応型通所介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (2) 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。

## 15 非常災害対策

- (1) 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。
- (2) 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。
- (3) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

## 16 衛生管理等

- (1) （介護予防）認知症対応型通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) （介護予防）認知症対応型通所介護事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講じます。
- (3) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

## 17 地域との連携について

- (1) 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。
- (2) サービスの提供に当たっては、利用者・その家族・地域住民の代表者、本事業所が所在する圏域の地域包括支援センターの職員、（介護予防）認知症対応型通所介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「運営推進会議」と言います）を設置し、2月に1回運営推進会議を開催します。
- (3) 運営推進会議に活動状況を報告し、運営推進会議による評価を受けるとともに、運営推進会議から必要な要望、助言等を聴く機会を設けます。また、報告・評価・要望・助言等についての記録を作成し、公表します。

## 18 見積もりについて

○ このサービス内容の見積もりは、あなたの居宅サービス計画に沿って、事前にお伺いした日常生活の状況や利用の意向に基づき作成したものです。

### (1) 提供予定の指定通所介護の内容と利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）

曜日	サービス提供時間	介護報酬額	ご利用者様負担額
月		円	円
火		円	円
水		円	円
木		円	円
金		円	円
土		円	円
日		円	円
一週間当たりの利用料等合計額		円	円

### (2) その他の費用（1週間あたり）

食事提供×	回（保険適用外）	円
管理費×	回（保険適用外）	円
		円
		円

### (3) お支払いいただく額の目安

お支払い額の目安 （1週間あたり）	円
お支払い額の目安 （1月あたり）	円

※ ここに記載した金額は、この見積もりによる概算のものです。実際のお支払いは、サービス内容の組み合わせ、ご利用状況などにより変動します。  
 なお、サービス内容の見積もりについては、確認ができれば、別途利用金表の活用も可能です。

※ この見積もりの有効期限は、説明の日から1か月以内とします。

## 19 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、手順 >

- (1) 利用者または家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。
- (2) 苦情や相談があった場合、苦情相談担当者はしっかりとお話を聞き、場合によってはご自宅へ伺うなど、状況の把握や事実確認に努めます。
- (3) 苦情相談担当者（対応者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、利用者または家族の立場に立った適切な対処方法を検討します。
- (4) 検討内容については適宜連絡いたします。また、最終的な対処方法などは必ず利用者または家族へ報告します。
- (5) 苦情または相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを従業員全員で検討します。

### 苦情申立の窓口

<b>事業者</b>		グループホームさやまの里 デイサービス	
所在地		大阪府大阪狭山市岩室2丁目185番の11	
TEL	072-367-0294	FAX	072-367-1836
受付時間	月～土曜日（ただし 12/31～1/3を除く）9：00～17：00		

<b>保険者（市町村等の介護保険担当部局）</b>		大阪狭山市役所	
所在地		大阪狭山市狭山一丁目2384番地の1	
TEL	072-366-0011（代表）	FAX	072-366-9696
受付時間	9時から17時30分（土日祝および12/30～1/3を除く）		

<b>大阪府国民健康保険団体連合会</b>			
所在地		大阪府中央区常盤町一丁目3番8号 中央大通FNビル11階	
TEL	06-6949-5418	FAX	06-6949-5417
受付時間	9時から17時00分（土日祝および年末年始を除く）		

## 20 提供するサービスの第三者評価の実施状況

### 【実施済の場合】

○実施年月日 2018年 7月17日

○実施評価機関の名称（ ナルク福祉調査センター ）

○評価結果の開示状況（ ワムネット ）

### 【未実施の場合】

未実施