

重要事項説明書

作成日 令和 7年 11月 1日

1、 事業の目的

事業者ヤマト株式会社が開設するニングルの森 御蔵山（以下「事業所」という）が行う小規模多機能型居宅介護（以下「サービス」という）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者が健全で安らかな生活を営むことができるよう援助することを目的とします。

2、 運営の方針

サービスは、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出来るよう、通い、訪問、宿泊の形態で、家庭的な環境と地域住民との交流の下、必要な日常生活上の援助を行うことにより、要介護者の日々に暮らしの支援を行い、また要介護者の孤立感の解消及び心身機能の維持並びに要介護者の維持並びに要介護者の家庭の身体及び精神的負担の軽減を図る。事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健、医療、福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとします。

介護サービスを提供するに当たっては、介護保険等関連情報、その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めます。

3、 事業所の名称等

事業所名	ニングルの森 御蔵山
開設年月日	平成21年6月11日
所在地	京都府宇治市平尾台1丁目3-10
TEL/FAX	0774-33-8865 / 0774-33-1173
介護保険指定番号	2691200063

4、 従業員の職種、員数及び職務内容

(1) 管理者 1名（常勤兼務）

- 1 事業所を代表とし、業務の総括の任に当たる
- 2 従業員の清潔及び健康状態の保持についての必要な措置の実施
- 3 職員の資質向上のための研修の企画・実施
- 4 管理者の職務に支障のない範囲で介護職員の職を行う

(2) 介護支援専門員 3名（常勤兼務 3名）

利用者及び家族の必要な相談に応じるとともに、適切なサービスが提供されるよう、事業所利用者の居宅サービス計画及び小規模多機能型居宅介護計画（以下「サービス計画」という。）の作成の取りまとめ、地域の包括支援センターや訪問看護事業所等他の関係機関との連絡・調整を行う。

(3) 介護職員 10名以上（常勤専従 5名 常勤兼務 3名 非常勤専従 6名）

小規模多機能型居宅介護の提供にあたり利用者の心身の状況等を的確に把握し、利用者に対して適切な介助を行う。

また、宿泊に対して1人以上の夜勤を配置する。その他自宅等で暮らしてい

る方々に対して宿直1名以上を配置する。

(4) 看護職員 1名（常勤専従）

看護職員については、健康把握を行うことにより利用者の健康状態を的確に掌握するとともに、利用者の主治医等の関係医療機関との連携を行う。

<主な職種の勤務体制>

職種	勤務体制
管理者	主な勤務時間 : 9:00～18:00
計画作成担当者	主な勤務時間 : 9:00～18:00
介護職員	主な勤務時間 : 9:00～18:00 夜間の勤務時間 : 18:00～9:00 その他、利用者の状況に対応した勤務時間を設定します。
看護職員	主な勤務時間 : 9:00～18:00

5. 営業日及び営業時間

営業日	365日
通いサービス	9:00～17:00
宿泊サービス	17:00～9:00
訪問サービス	24時間
相談業務	10:00～17:00

※緊急時及び必要時においては柔軟に通い、訪問及び宿泊サービスを提供します。

6. 登録定員及び利用定員等

(1) 登録定員: 29名

通いサービス定員: 18名

宿泊サービス定員: 8名（短期利用居宅介護含む）

*但し、災害時の受け入れ等、特別な場合は除きます。

(2) 居室等の概要

事業所では、以下の居室・設備をご用意しています。

居室・設備の種類	備考
居間・食堂	1階に1箇所
台所	1階に1箇所
浴室	1階に1箇所
消防設備	自動火災報知設備・火災通報設備・消火器・非常灯・誘導灯 スプリンクラー
宿泊室	個室8室（1階4室、2階4室）

7. 事業所のサービス内容

- (1) 以下のサービスについては、利用料金の9～7割が介護保険から給付され、利用者自己負担は費用全体の1割、2割、3割の何れかの金額となります。

<サービスの概要>

ア. 通いサービス

事業所において、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

①日常生活の援助（日常生活動作能力に応じて、必要な介助を行う。）

- ・移動の介助
- ・養護（休養）

- ・その他必要な介護

②健康チェック

- ・血圧測定等、利用者の全身状態の把握

③機能訓練

利用者が日常生活を営む為に必要な機能の減退を防止する訓練及び利用者の心身の活性化を図る各種支援を提供する。また、外出の機会の確保その他利用者の意向を踏まえた地域社会生活を継続する為の支援を行う。

- ア．日常生活動作に関する訓練
- イ．レクリエーション（アクティビティ・サービス）
- ウ．行事的活動
- エ．趣味活動（ドライブ、買物等含む）
- オ．地域における活動への参加

④食事支援

- ア．食事の準備、後片付け
- イ．食事摂取の介助
- ウ．その他の必要な食事の介助

⑤入浴支援

- ア．入浴または清拭
- イ．衣服の着脱、身体の清拭、洗髪、洗身の介助
- ウ．その他必要な介助

⑥排泄支援

利用者の状況に応じて適切な排泄の介助を行うとともに、排泄の自立についても適切な援助を行います。

⑦送迎支援

利用者の希望により自宅と事業所間の送迎サービスを行います。

イ．訪問サービス

利用者の自宅に訪問し、食事や入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

ウ．宿泊サービス

事業所に宿泊して頂き、食事、入浴、排泄等の日常生活上の世話や機能訓練を提供します。

エ．相談・助言等

利用者及びその家族の日常生活における介護等に関する相談及び助言、申請代行等を行います。

8．通常の事業の実施地域

宇治市における介護保険事業計画において定められた当事業所が所在する日常生活圏域、東宇治北圏域及び東宇治南圏域

9．短期利用居宅介護

事業所、登録定員の範囲内で、短期間の短期利用居宅介護を提供する。

- (1) 利用者の状態や家族等の事情により指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員が緊急に利用することが必要と認めた場合にサービスを提供する。
- (2) 利用期間：7日以内ただし、利用者の日常生活上の世話をを行う家族等のやむを得ない事情がある場合は14日以内とする。
- (3) 利用に当たっては、利用者を担当する介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の内容に沿い、事業所の介護支援専門員が短期利用居宅介護計画を作成し、その計画に従いサービスを提供する。

10. 介護サービス利用料

- (1) 利用者の被介護保険者証の要介護認定、有効期間を確認する。
- (2) 利用者の介護保険負担割合証にて負担割合を確認する。
- (3) 通い・訪問・宿泊（介護費用分）全てを含んだ1ヶ月単位の包括費用の額
介護保険利用料 月額

要介護度	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
単位数	10458 単位	15370 単位	22359 単位	24677 単位	27209 単位
1割負担	10,803 円	15,878 円	23,097 円	25,491 円	28,106 円
2割負担	21,607 円	31,755 円	46,194 円	50,983 円	56,213 円
3割負担	32,410 円	47,632 円	69,290 円	76,474 円	84,320 円

短期利用居宅介護 介護保険利用料 日額

要介護度	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
単位数	572 単位	640 単位	709 単位	777 単位	843 単位
1割負担	591 円	661 円	732 円	803 円	871 円
2割負担	1,181 円	1,323 円	1,464 円	1,605 円	1,742 円
3割負担	1,772 円	1,984 円	2,197 円	2,408 円	2,613 円

※地域単価 6級地 1単位あたり 10.33 円

※月毎の包括料金ですので、利用者の体調不良や状態の変化等により小規模多機能型居宅計画に定めた期日より利用が少なかった場合、または小規模多機能型居宅介護計画に定めた期日より多かった場合であっても、日割りでの割引又は増額はいたしません。

※月途中から登録した場合又は月途中から登録を終了した場合には、登録した期間に応じた料金をお支払い頂きます。なお、この場合の「登録日」及び「登録終了日」とは、以下の日を指します。

- ・登録日：通い、訪問、宿泊のいずれかのサービスを実際に利用開始した日
- ・登録終了日：利用者と当事業所の利用契約を終了した日

- (4) 小規模多機能型居宅介護 加算

ア. 初期加算 1 日 : 30 単位 31 円 (1 割) 62 円 (2 割) 93 円 (3 割)

小規模多機能型居宅介護事業所に登録した日から起算して 30 日以内の期間については、初期加算として下記のとおり加算分の自己負担が必要となります。30 日を超える入院をされた後に再び利用を開始した場合も同様です。

イ. サービス提供体制強化加算

(I) 1 月 : 750 単位 775 円 (1 割) 1,550 円 (2 割) 2,325 円 (3 割)

① 介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が 70%以上

② 勤続 10 年以上介護福祉士 25%以上 何れかの場合

(II) 1 月 : 640 単位 662 円 (1 割) 1,323 円 (2 割) 1,984 円 (3 割)

介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が 50%以上である場合

(III) 1 月 : 350 単位 362 円 (1 割) 723 円 (2 割) 1,085 円 (3 割)

① 介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が 40%以上

② 介護従事者の総数のうち、常勤職員の占める割合が 60%以上

③ 勤続 7 年以上の者が 30%以上 何れかの場合

ウ. 認知症加算

(I) 1 月 : 920 単位 950 円 (1 割) 1,901 円 (2 割) 2,851 円 (3 割)

(II) 1 月 : 890 単位 919 円 (1 割) 1,839 円 (2 割) 2,758 円 (3 割)

所定の研修修了者を配置し、日常生活自立度Ⅲ以上の者に対して専門的な認知症ケアを行い、認知症ケアに関する留意事項、伝達等の会議、研修を定期的に行う。

(III) 1 月 : 800 単位 827 円 (1 割) 1,653 円 (2 割) 2,480 円 (3 割)

日常生活に支障をきたすおそれのある症状又は行動が認められることから介護を必要とする認知症の者にサービスを行った場合 (日常生活自立度のランクがⅢ、Ⅳ又はⅤの者) に加算されます。

(IV) 1 月 : 500 単位 517 円 (1 割) 1,033 円 (2 割) 1,550 円 (3 割)

要介護 2 で、周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする認知症の者にサービスを行った場合 (日常生活自立度のランクがⅡの者) に加算されます。

エ. 若年性認知症利用者受け入れ加算 1 月 : 800 単位 827 円 (1 割) 1,653 円 (2 割) 2,480 円 (3 割)

64 歳以下で若年性認知症と診断された利用者に対し、個別に担当従業員を定める場合に加算されます。

オ. 看護職員配置加算

(I) 1 月 : 900 単位 930 円 (1 割) 1,860 円 (2 割) 2,790 円 (3 割)

常勤専従の看護師を 1 名以上配置、その他要件を満たした場合に加算されます。

(II) 1 月 : 700 単位 724 円 (1 割) 1,447 円 (2 割) 2,170 円 (3 割)

常勤専従の准看護師を 1 名以上配置、その他要件を満たした場合に加算されます。

(III) 1 月 : 480 単位 496 円 (1 割) 992 円 (2 割) 1,488 円 (3 割)

看護師を常勤換算で 1 名以上配置した場合に加算されます。

カ. 総合マネジメント体制強化加算

(Ⅰ) 1月: 1,200 単位 1,240 円 (1割) 2480 円 (2割) 3,719 円 (3割)

(Ⅱ) 1月: 800 単位 827 円 (1割) 1,653 円 (2割) 2,480 円 (3割)

個別サービス計画について利用者の心身の状況や家族を取り巻く環境の変化を踏まえ、他職種協働により随時適切に見直し、作成をしている、地域住民との連携、地域資源の活用等の要件を満たした場合に加算されます。

キ. 訪問体制強化加算

1月: 1,000 単位 1,033 円 (1割) 2,066 円 (2割) 3,099 円 (3割)

事業所における延べ訪問回数が一定の回数以上、訪問サービスを担当する常勤の従業員を2名以上配置している等要件を満たしている場合に加算されます。

ク. 口腔・栄養スクリーニング加算

1回: 20 単位 21 円 (1割) 42 円 (2割) 62 円 (3割)

*6ヶ月に1回を限度とする。

利用開始時及び利用中6ヶ月ごとに口腔の健康状態、栄養状態について確認を行い、担当する介護支援専門員に情報を提供した場合

ケ. 科学的介護推進体制加算

ADL 値、口腔機能、栄養状態、認知症の状況その他心身の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出した場合について必要に応じてサービス計画を見直す情報を活用した場合 1月 40 単位 41 円 (1割) 82 円 (2割) 124 円 (3割) 加算されます。

コ. 生活機能向上連携加算

(Ⅰ) 1月 100 単位 104 円 (割) 207 円 (2割) 310 円 (3割)

リハビリテーションを実施している事業所の理学療法士、作業療法士等から助言を受ける体制で助言を受け、介護支援専門員が生活機能向上を目的としたケアプランを作成する場合に算定されます。

(Ⅱ) 1月 200 単位 207 円 (1割) 414 円 (2割) 620 円 (3割)

リハビリテーションを実施している事業所の理学療法士、作業療法士等が利用者宅を訪問し、身体状態の評価を共同で行い、介護支援専門員が生活機能向上を目的としたケアプランを作成する場合に算定されます。

コ. 看取り連携体制加算 *看護職員配置加算を算定している場合

1日: 64 単位 67 円 (1割) 133 円 (2割) 199 円 (3割)

常勤の看護師を1名以上配置(看護職員配置加算Ⅰ)しており、看取り期における対応方針に基づき、サービスを受けた等要件を満たしている場合に加算されます。*死亡日及び死亡日前日から30日以内の期間

サ. 生産性向上推進加算

(Ⅰ) 1月 100 単位 104 円 (1割) 207 円 (2割) 310 円 (3割)

(Ⅱ) 1月 10 単位 11 円 (1割) 21 円 (2割) 31 円 (3割)

見守り機器等テクノロジーを複数導入し、利用者の安全並びに介護サービスの質の確保、職員の負担軽減の検討等要件を満たした場合に加算されます。

シ・介護職員処遇改善加算Ⅱ

1月所定単位数(基本報酬+上記の加算等)×14.6%×地域単価が月額加算されます。

加算項目	現在の算定状況
初期加算	○
サービス提供体制強化加算(Ⅱ)	○
看護職員配置加算Ⅰ	○
訪問体制強化加算	○
総合マネジメント体制強化加算(Ⅱ)	○
認知症加算(Ⅱ)	○(認知症自立度Ⅲ、Ⅳ、Ⅴの方)
認知症加算(Ⅳ)	○(要介護2、認知症自立度Ⅱの方)
生産性向上推進加算(Ⅱ)	○
若年性認知症受け入れ加算	○(64歳以下で若年性認知症の方)
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	○

(5) 短期利用居宅介護 加算(1日につき)

ア. 短期サービス提供体制強化加算

(Ⅰ) 1日: 25単位 25円(1割) 51円(2割) 77円(3割)

③ 介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が70%以上

④ 勤続10年以上介護福祉士25%以上 何れかの場合

(Ⅱ) 1日: 21単位 21円(1割) 43円(2割) 65円(3割)

介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が50%以上である場合

(Ⅲ) 1日: 12単位 12円(1割) 24円(2割) 37円(3割)

④ 介護従業者の総数のうち、介護福祉士の占める割合が40%以上

⑤ 介護従業者の総数のうち、常勤職員の占める割合が60%以上

⑥ 勤続7年以上の者が30%以上 何れかの場合

イ. 認知症行動・心理症状緊急対応加算

1日 200単位 207円(1割) 414円(2割) 620円(3割)

医師が認知症の行動・心理症状が認められるため在宅での生活が困難であり、緊急に短期利用居宅介護を利用することが適当であると判断された場合
(利用日から7日間)

ウ. 介護職員等処遇改善加算Ⅱ

利用期間所定単位数(基本報酬+上記の加算等)×14.6%×地域単価が加算されます。

(6) 介護保険の給付対象とならないサービス

＜サービスの概要と利用料金＞

ア. 食事の提供(食事代): 利用者に提供する食事に要する費用です。

朝食: 300円 昼食: 800円 夕食: 700円 おやつ: 100円

イ. 宿泊に要する費用: 利用者に提供する宿泊サービスの宿泊に要する費用です。

一泊: 3200円

ウ. 通常の事業の実施地域以外の利用者に対する送迎費

日常生活圏域(東宇治北及び東宇治南)を越えて、1kmにつき 30 円

オ. レクリエーション、アクティビティー代は材料費等実費を徴収します。

カ. 複写物の交付

サービス提供についての記録を複写する場合には 1 枚につき 10 円をご負担頂きます。

キ. おむつ代 (尿取りパッド、おむつ、リハビリパンツ等)

47 円～193 円 (1 枚)

※経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更する事があります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う 1 ヶ月前までに説明します。

1 1. サービス利用に当たっての留意事項

- (1) 面会は自由であるが、事前に連絡を入れて下さい。
- (2) 喫煙においては、指定の場所で行って下さい。
- (3) 火気の取り扱いは厳禁とします。
- (4) 設備、備品についてはその用途に使用する。また、破損した場合には弁償となります。
- (5) 貴重品の持ち込みはできないものとします。
- (6) 所持品、備品の持ち込みは居室の広さを考慮し生活上必要なものとします。
- (7) 緊急時の対応については、マニュアルに沿い、本事業所が対応します。
- (8) 利用者及びその家族は、介護サービスの提供を受ける際には、医師の診断や日常生活上の留意事項、利用当日の健康状態等を従業員に連絡し、心身の状況に応じたサービスを受けるよう留意します。
- (9) 訪問サービスの実施のための必要な備品等 (水道・ガス・電気を含む) は無償で使用させていただきます。
- (10) 介護保険サービス内容の範囲を超えた不当な要求、暴言、暴力行為については利用継続の検討を行います。

1 2. 緊急時及び事故発生時における対応策について

先ず応急処置に全力を尽くし、次に主治医、もしくは事業所協力医療機関 (六地藏総合病院 : TEL0774-33-1717) に連絡し、指示を仰ぎます。必要時に救急車 (119) の出動を要請し、医療機関 (武田病院 : TEL075-572-6331、宇治病院 : TEL0774-32-6000 その他) へ搬送。ご家族へ連絡を致します。詳細については、事業所の事故対応マニュアルに沿って、緊急時及び事故発生時の対応を行います。

※緊急時の対応 : 緊急の場合は次に定める緊急連絡先に連絡します。

氏 名		
住 所		
電話番号自宅		
勤務先 電話番号	勤務先 ()	勤務先 ()
携帯電話 番号		
続 柄 ※1		

原則、2名分記入してください。※1 例：（長男・実姉・義甥）等

1 3. 感染症、非常災害対策

非常災害時には、別途定める消防計画に沿って、対応を行います。また、避難訓練を年2回、利用者も参加して行います。

・防火管理者：池田 アユミ

・消防用設備：自動火災報知設備・火災通報設備・スプリンクラー・誘導灯・消火器

＊地震、大水等災害発生時は、別途災害対応マニュアルに沿って対応します。

＊感染症発生時は、別途感染症マニュアルに沿って対応します。

・事業所は、感染症や非常災害の発生において、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及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定し、計画に従い訓練等必要な措置を行います。

1 4. 個人情報の取り扱いについて

(1) 事業者は、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」、厚生労働省が策定した「医療・介護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ダンス」及び「ニングルの森における個人情報の取り扱いについての同意書」に記載している利用目的を遵守し、適切な取り扱いに努めます。

(2) 事業者が得た利用者及びその家族等の個人情報については、事業所での介護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、リモート会議等において外部への情報提供については必要に応じて利用者またはその代理人の了解を得ます。

(3) 利用者の求めに応じて、サービス提供記録を開示することができる。その際は、「介護記録開示記録表」に必要事項を記載し、記録を管理します。

1 5. 身体拘束等の適正化

(1) 事業者は、身体拘束禁止委員会の設置及び身体拘束廃止の指針を定め、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行いません。ただし、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ます。

- (2) 前項による身体拘束等を行う場合には、あらかじめ利用者の家族に、利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由、身体拘束等の態様及び目的、身体拘束を行う時間、期間等の説明を行い、同意を文書で得た場合のみ、その条件と期間内においてのみ行うことができるものとします。
- (3) 前項による身体拘束等を行う場合には、管理者及び主任、介護支援専門員、介護従業員により検討会議等を行います。また、経過観察記録を整備します。
- (4) 身体拘束の適正化を図るために3ヶ月毎の委員会を開催、従業員に会議録の確認、入社時、継続的に年2回研修を実施、身体拘束禁止等の周知徹底、適正化を図ります。

16. 人権の擁護、虐待防止

- (1) 事業者は、利用者の人権の擁護及び虐待の防止等のための措置を行います。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を設置し及び虐待防止の指針を定め委員会にて対策、検討結果を従業員に周知徹底を図るとともに従業員に入社時、継続的に年2回研修を実施、虐待防止の周知徹底を図ります。

17. 暴力団の排除

事業者は、宇治市暴力団排除条例に基づき、事業所及び介護従業員が反社会的勢力と密接な関係でないことを誓約書等の書類にて確認をし、条例に従い適正な運営に努めます。

18. 運営推進会議について

- (1) 地域に密着し、地域に開かれた事業所にするために、運営推進会議を開催します。
- (2) 運営推進会議の開催は、おおむね2か月に1回以上とします。
- (3) 運営推進会議のメンバーは、利用者、利用者家族、地域住民の代表者、宇治市の担当職員もしくは事業所が所在する地域を管轄する地域包括支援センターの職員、及び小規模多機能型居宅介護についての知見を有する者としてします。
- (4) 会議の内容は、事業所のサービス内容の報告及び利用者に対して適切なサービスが行われているかの確認、地域との意見交換・交流等とします。
- (5) 運営推進会議については、評価、要望、助言等についての記録を作成するとともに、当該記録を公表します。

19. 地域との連携等

- (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地域包括支援センターと連携及び協力を行う等地域との交流を行います。
- (2) 日頃から地域住民と連携を図り、火災の際に消火、避難等に協力が得られる体制作りに努めます。

20. 苦情における対応方法

苦情処理規程に基づき行います。

2 1. その他運営についての留意事項

(1) 事業所は、従業員に介護サービスの質的向上を図るための研修及び機会を次の通り設けるものとし、また、業務体制を整備します。

1、採用時研修 採用後 1 か月以内

2、継続研修 月に 1 回以上

3、認知症介護に係る基礎的な研修の受講

4、定期的に外部のものによるサービス評価を受けます

直近評価日 令和 7 年 3 月 31 日

(2) 事業所は、介護サービスに関する記録を整備し、その完結の日から 5 年 6 ケ月間保存します。

(3) 職場において行われるハラスメント防止対策のため相談窓口を設置します。

(4) 運営に関する重要事項は、事業者と事業所管理者との協議に基づいて定めるものとします。

(イ) 内容及び手続きの説明

(ロ) 相談及び援助

(ハ) 緊急時の対応

(ニ) その他のサービスの提供

措置の概要

1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

- (1) 支援相談係（担当者氏名：池田 アユミ TEL：0774-33-8865 FAX：0774-33-1173）
- ア 支援相談係に支援相談員1名を配置し、利用者、利用者の家族、意思・介護機関及び居宅介護支援事業者等からの相談又は苦情等に対応する。
- イ 支援相談員の勤務体制は、土日祝祭日（年末年始）を除く日勤帯に1名以上配置するものとし、支援相談員が不在の場合は、他の従事者が業務を代行する。
- (2) 管理者（担当者氏名：池田 アユミ TEL：0774-33-8865 FAX：0774-33-1173）
- 管理者は、国民健康保険団体連合会又は市町村からの質問及び照会の窓口業務を担当する。
- ア 宇治市役所 介護保険課 受付時間 8:30～17:00（土、日、祝、年末年始を除く）
所在地：京都府宇治市宇治琵琶3番地
TEL：0774-20-8731 FAX：0774-21-0406
- イ 国民健康保険団体連合会 介護保険課 介護管理係 相談担当
受付時間 9:00～17:00（12:00～13:00、土、日、祝、年末年始を除く）
所在地：京都市下京区烏丸通四条下る水銀屋町620番地 COCON 烏丸内
TEL：075-354-9090 FAX：075-354-9055

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) 支援相談員が支援相談又は苦情等を受けた場合は、概要を記録するとともに所長及び介護支援専門員に報告し、必要の都度関係者に通報する。また、所長・管理者の指示に基づく苦情等の処理事項は、支援相談員により関係する利用者などへ連絡する。
- (2) 事業所サービス計画に係る苦情等については、支援相談員及び介護支援専門員は互いに意思の疎通を図り、情報交換を密にする等して、協力して解決を図る。
- (3) 事業所の会議等は、法人の運営会議を頂点として有機的に組織化し、相談又は、苦情等の内容を全職員に周知させるとともに、詳細、情報を所長が管理できる体制を構築する。
- (4) 利用者意見箱（苦情箱）に寄せられた提案などは、介護支援専門員（介護職員）により所長、管理者及び支援相談員に報告又は通報されるとともに、事業所運営会議及びその他の会議等を通じて周知、是正を図る。
- (5) 緊急を要する苦情処理等の体制として、管理者が不在の場合は、所長、介護支援専門員の順で代行を定める。緊急を要する苦情等の連絡手段として、朝礼及び申し継を有効に活用する。