**重要事項説明書兼契約書**

１　指定地域密着型通所介護及び指定介護予防通所介護相当サービスを提供する事業者につ

いて

|  |  |
| --- | --- |
| 事業者名称 | 株式会社遊楽苑 |
| 代表者氏名 | 蒔苗　裕貴子 |
| 本社所在地  （連絡先及び電話番号等） | 青森県青森市小柳三丁目6番12号  (017)-772-9981 |
| 法人設立年月日 | 平成24年10月11日 |

２　利用者に対して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 | デイサービス遊楽苑 |
| 介護保険 事業所番号 | 0270104425 |
| 事業所所在地 | 青森県青森市小柳三丁目6番12号 |
| 連絡先  相談担当者名 | (017)-772-9981　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　蒔苗　裕貴子 |
| 通常の事業の 実施地域 | 青森市 |
| 利用定員 | 1日10 名 |

（２）事業の目的及び運営の方針

|  |  |
| --- | --- |
| 事業の目的 | デイサービス遊楽苑（以下「事業者」という。）が行う指定地域密着型通所介護及び指定介護予防通所介護相当事業（以下、「事業」という。）の適切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、事業所の生活相談員、機能訓練員及び介護職員等の従業者（以下「従業者」という。）が、社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びに利用者の家族の身体的・精神的負担の軽減を図るため、要介護状態又は要支援状態又は事業対象者にある高齢者（以下、「利用者」という。）に対し適切な指定地域密着型通所介護及び指定介護予防通所介護相当事業を提供することを目的とする。 |
| 運営の方針 | 1 従業者は、利用者の心身の特性を踏まえて、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た自立した日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事の介護等日常生活上必要な介護及び機能訓練を行う。  2 従業者は、事業の提供に当たっては懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者又はその家族に対し、サービスの提供方法等について理解しやすいように説明を行う。  3 事業の提供に当たっては、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の提供を行う。  4 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確保に努めるものとする。 |

（３）事業所窓口の営業日及び営業時間

|  |  |
| --- | --- |
| 営業日 | 月曜日～金曜日  （但し、8月12日～8月14日、12月29日～1月3日は休日とする。） |
| 営業時間 | 08:30～18:00 |

（４）サービス提供時間

|  |  |
| --- | --- |
| サービス提供日 | 月曜日～金曜日  （但し、8月12日～８月14日、12月29日～1月3日は休日とする。） |
| サービス提供時間 | 09:00～16:45 |
| 延長サービス提供時間 | なし |

（５）事業所の職員体制

|  |  |
| --- | --- |
| 管理者 | 蒔苗　裕貴子 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 職 | 職務内容 | 人員数 |
| 管理者 | 1. 従業者の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。 2. 従業者に、法令等の規定を遵守させるため必要な管理を行う。 3. 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、機能訓練等の目標、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事業計画を作成するとともに利用者等への説明を行い、同意を得る。 4. 利用者へ事業計画を交付する。   事業の実施状況の把握及び事業計画の変更を行う。 | 常　勤　１名(兼務) |
| 生活相談員 | 1. 利用者がその有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう、生活指導、入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助などを行う。 2. それぞれの利用者について、事業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う。 | 常　勤 ２名(兼務） |
| 介護職員 | 1 事業計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行う。 | 常　 勤 ２名(専従１名兼務１名)  非常勤 ３名(専従) |
| 機能訓練  指導員 | 1 事業計画に基づき、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て自立した日常生活を営むことができるよう機能訓練を行う。 | 常　勤　 ０名非常勤　 ２名(専従１名兼務１名） |
| 看護職員 | 1 利用者の心身の状況の把握を行い、静養のための必要な措置を行う。病状が急変した場合に利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行う。 | 非常勤　１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 |
| 事業計画の作成 | | 1. 利用者に係る居宅介護支援事業者（介護予防ケアマネジメント事業者）が作成した居宅サービス計画（介護予防ケアマネジメントサービス計画）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事業計画を作成する。 2. 事業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、利用者の同意を得る。 3. 事業計画の内容について、利用者の同意を得たときは、事業計画書を利用者に交付する。それぞれの利用者について、事業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う。 |
| 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間の送迎を行う。  但し、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。 |
| 日常生活上の世話 | 食事の提供及び介助 | 利用者に対して、食事の提供及び必要な介助を行う。  また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行う。 |
| 入浴の提供及び介助 | 利用者に対して、入浴の提供、入浴（全身浴・部分浴）の介助や清拭（身体を拭く）、洗髪などを行う。 |
| 排泄介助 | 利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換等を行う。 |
| 更衣介助 | 利用者に対して、上着、下着の更衣の介助を行う。 |
| 移動･移乗介助 | 利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行う。 |
| 服薬介助 | 利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬の手伝いを行う。 |
| 体調管理 | 利用者の心身の状況の把握を行い、静養のための必要な措置を行う。病状が急変した場合に利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行う。 |
| 機能訓練 | 日常生活動作を通じた訓練 | 利用者の能力に応じて、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う。 |
| レクリエーションを通じた訓練 | 利用者の能力に応じて、レクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行う。 |
| 器具等を使用した訓練 | 利用者の能力に応じて、機能訓練指導員が専門的知識に基づき、器具等を使用した訓練を行う。 |
| 創作活動など | その他(貼り絵や制作など興味関心に基づいて実施) |

（２）従業者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利用料以外の金銭、物品、飲食の授受
4. 身体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

　　 護するため緊急かつやむを得ない場合を除く。）

1. その他利用者又は家族等に対して行なう宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑

行為。

（３）利用料及び利用者負担額

要支援、事業対象者

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 利用者  １月当たり | 利用者負担額１割（１月当たり） | 利用者負担額2割  （１月当たり） | 利用者負担額3割  （１月当たり） |
| 要支援１  事業対象者 | 17,980円 | 1,798円 | 3,596円 | 5,394円 |
| 要支援２  事業対象者 | 36,210円 | 3,621円 | 7,242円 | 10,863円 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **加算** | 利用料 １月当たり | 利用者負担額１月当たり | 算定回数等 |
| 科学的介護推進体制加算 | ４００円 | ４０円 | 事業対象者・要支援１・要支援２の方 |
| サービス提供体制加算Ⅱ-１ | ７２０円 | ７２円 | 事業対象者・要支援１の方 |
| サービス提供体制加算Ⅱ-２ | １,４４０円 | １４４円 | 事業対象者・要支援２の方 |
| 処遇改善加算Ⅰ | １月当たりの利用料合計の5.9％ | １月当たり利用者負担額合計の5.9％ | 介護職員処遇改善計画書に基づいて行われた場合（R6.5まで） |
| ベースアップ加算 | １月当たりの利用料合計の1.1％ | １月当たりの利用料負担額合計の1.1％ | 一月ごと（R6.5まで） |
| 処遇改善加算Ⅲ | １月当たりの利用料合計の８％ | １月当たり利用者負担額合計の８％ | 一月ごと（R6.6から） |

要介護

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 要介護度 | 所要時間 | 利用料 | 利用者負担額  １割負担分  １日当たり | 利用者負担額  ２割負担分  １日当たり | 利用者負担額  ３割負担分  １日当たり |
| 要介護１ | ３時間以上  ４時間未満 | 4,160円 | 416円 | 832円 | 1,248円 |
| ４時間以上  ５時間未満 | 4,360円 | 436円 | 872円 | 1,308円 |
| ５時間以上  ６時間未満 | 6,570円 | 657円 | 1,314円 | 1,971円 |
| ６時間以上  ７時間未満 | 6,780円 | 678円 | 1,356円 | 2,034円 |
| ７時間以上  ８時間未満 | 7,530円 | 753円 | 1,506円 | 2,259円 |
| 要介護２ | ３時間以上  ４時間未満 | 4,780円 | 478円 | 956円 | 1,434円 |
| ４時間以上  ５時間未満 | 5,010円 | 501円 | 1,002円 | 1,503円 |
| ５時間以上  ６時間未満 | 7,760円 | 776円 | 1,552円 | 2,328円 |
| ６時間以上  ７時間未満 | 8,010円 | 801円 | 1,602円 | 2,403円 |
| ７時間以上  ８時間未満 | 8,900円 | 890円 | 1,780円 | 2,670円 |
| 要介護３ | ３時間以上  ４時間未満 | 5,400円 | 540円 | 1,080円 | 1,620円 |
| ４時間以上  ５時間未満 | 5,660円 | 566円 | 1,132円 | 1.698円 |
| ５時間以上  ６時間未満 | 8,960円 | 896円 | 1,792円 | 2,688円 |
| ６時間以上  ７時間未満 | 9,250円 | 925円 | 1,850円 | 2,775円 |
| ７時間以上  ８時間未満 | 10,320円 | 1,032円 | 2,064円 | 3,096円 |
| 要介護４ | ３時間以上  ４時間未満 | 6,000円 | 600円 | 1,200円 | 1,800円 |
| ４時間以上  ５時間未満 | 6,290円 | 629円 | 1,258円 | 1,887円 |
| ５時間以上  ６時間未満 | 10,130円 | 1,013円 | 2,026円 | 3,039円 |
| ６時間以上  ７時間未満 | 10,490円 | 1,049円 | 2,098円 | 3,147円 |
| ７時間以上  ８時間未満 | 11,720円 | 1,172円 | 2,344円 | 3,516円 |
| 要介護５ | ３時間以上  ４時間未満 | 6,630円 | 663円 | 1,326円 | 1,989円 |
| ４時間以上  ５時間未満 | 6,950円 | 695円 | 1,390円 | 2,085円 |
| ５時間以上  ６時間未満 | 11,340円 | 1,134円 | 2,268円 | 3,402円 |
| ６時間以上  ７時間未満 | 11,720円 | 1,172円 | 2,344円 | 3,516円 |
| ７時間以上  ８時間未満 | 13,120円 | 1,312円 | 2,624円 | 3,936円 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **加算** | **利用料（１日当たり）** | **利用者負担額（１日当たり）** | **算定回数等** |
| 個別機能訓練加算Ⅰ―イ | ５６０円 | ５６円 | 個別機能訓練を実施した日数 |
| 入浴介助加算 (Ⅰ) | ４００円 | ４０円 | 定期的に入浴に関する研修を職員が行った場合、入浴を実施した日数 |
| 入浴介助加算 (Ⅱ) | ５５０円 | ５５円 | 別途入浴計画に基づき入浴を実施した日数 |
| サービス提供強化加算Ⅱ | １８０円 | １８円 | 回数ごと |
| **加算** | **利用料**  **（１月当たり）** | **利用者負担 （１月当たり）** | **一月ごと** |
| 科学的介護推進体制加算 | ４００円 | ４０円 | 一月ごと |
| 処遇改善加算Ⅰ | １月当たりの利用料合計の5.9％ | １月当たりの利用者負担額の5.9% | 一月ごと（R6.5まで） |
| ベースアップ加算 | １月当たりの利用料合計の1.1％ | １月当たりの利用者負担額の1.1% | 一月ごと（R6.5まで） |
| 処遇改善加算Ⅲ | １月当たりの利用料合計の８％ | １月当たり利用者負担額合計の８％ | 一月ごと（R6.6から） |
| **減算** | 利用料  （片道当たり） | 利用者負担額  （片道当たり） | 算定回数等 |
| 地域通所介護送迎減算 | ４７０円 | ４７円 | 回数ごと(片道) |

( 事業対象者・要支援１・要支援２・要介護 共通事項 )

※処遇改善加算は職員の処遇を改善するための加算です。

令和６年６月からは、処遇改善加算Ⅰとベースアップ加算が統合され、処遇改善加算Ⅲとなり一月あたりの利用料、利用者負担額の8%が加算されます。

※サービス提供体制加算Ⅱは、介護職員のうち介護福祉士が50％数確保できた場合の加算です。

※科学的介護推進体制加算は、利用者ごとの必要な情報をLIFEを用いて厚生労働省へ提出し、フィードバックを受け、（必要に応じて）サービス計画書を見直しサービスを適切かつ有効に提供するためのものです。（氏名、年齢その他個人を特定できる情報は提出しません）

※一定以上所得者は２割または３割負担となります。保険者から交付される負担割合証でご確認させていただきます。

※２時間以上３時間未満のご利用については、適切なアセスメントに基づき体力的に通常のご利用が困難な方（癌の末期等）に限って対応いたします。

（その場合の料金は３時間以上５時間未満の70％となります。）

※入浴介助加算Ⅱは、医師等の意見に基づき、ケアマネジャーと相談の上、必要な方に実施いたします。

※法廷代理受領サービスに該当しない利用料の支払いを受けた場合は、提供したサービスの内容、費用の額その他必要と認められる事項を記載したサービス提供証明書を利用者に交付いたします。

４　その他の費用について

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ① 送迎費 | | 通常の事業の実施地域は無料。通常の事業の実施地域外の場合は、ガソリン代として通常の事業の実施地域を超えた地点から25円/km | |
| ② キャンセル料 | | 利用日前日18時までにご連絡の場合 | キャンセル料金は不要 |
| 利用日前日18時までにご連絡のない場合 | 食事代金の半額２７５円を請求 |
| ※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 食事代金 | ５５０円/日　運営規程の定めに基づくもの(おやつ代含む。) | | |
| ④ おむつ、尿とりパット代金 | おむつ１００円（1枚当り）尿とりパット５０円（1枚当り）運営規程の定めに基づくもの（利用時のみ） | | |
| ⑤ その他日常生活費 | 利用者が希望し参加する行事に係わる費用　実費  利用者の希望により購入する身の回り品　　実費 | | |

５　 利用料、その他の費用の請求及び支払方法について

|  |  |
| --- | --- |
| 1. 利用料及びその他の   費用の請求方法等 | 1. 利用料及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月毎の合計金額を請求いたします。 2. 上記の請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月15日までに利用者にお届けします。 |
| 2 利用料及びその他の  費用の支払い方法等 | 1. 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、請求月の月末までに、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込み  (イ)利用者指定口座からの自動振替  (ウ)現金支払い   1. お支払いを確認後、領収書を発行しますので、必ず保管してください。（医療費控除の還付請求の際に必要となることがあります。） |

※　正当な理由がなく、支払い期日から２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、未払分を請求いたしま　　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（被保険者資格、　　要介護認定、要支援認定または事業対象者の有無、有効期間）及び負担割合証に記載された内容（負担割合）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お知らせください。

（２）利用者が要介護認定（要支援認定）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（介　　護予防ケアマネジメント）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（要支援認定）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（要支援認定）の有効期間が終了する30日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

（３）利用者に係る居宅介護支援事業者（介護予防アケマネジメト事業者）が作成する「居

宅サービス計画（介護予防ケアマネジメントサービス計画）」に基づき、利用者及び家　　族の意向を踏まえて、事業計画を作成します。なお、作成した事業計画書は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

（４）サービス提供は事業計画に基づいて行います。なお事業計画は、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あります。サービスの提供に当たり、利用者の心身の状況や意向に充分な配慮を行います。

７　虐待の防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。

（１）虐待防止のための対策を検討する委員会（Zoom等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図る。

（２）虐待防止のための指針の整備。

（３）虐待を防止するための定期的な研修の実施。

（４）（３）に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置。

|  |  |
| --- | --- |
| 虐待防止に関する責任者 | 管理者　蒔苗　裕貴子 |

※サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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。

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。但し、利用者本人又は他　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、拘束について説明し同意を　得た上で、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、態様等についての記録を行います。

　また事業者として、身体拘束を無くしていくための取組みを積極的に行います。

（１）緊急性･･････直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危　　険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

（２）非代替性････身体拘束以外に、利用者本人又は他人の生命・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ます。

（３）一時性･･････利用者本人又は他人の生命・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

|  |  |
| --- | --- |
| 1. 利用者及びその家族に関する秘密の保持について | 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」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ダンス」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。    1. 従業者は、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、従業者であった者も同様とします。    2. この秘密を保持する業務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。    3. 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の条件とします。 |
| 1. 個人情報の保護について | 1. 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ん。また、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ん。 2. 事業者は、利用者及びその家族に関する個人情報については、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。 3. 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利用者の負担となります)。 |

10　緊急時の対応方法について

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、速やかに主治医へ連絡する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。

主治医：氏名

医療機関名

所在地

電話番号

家族等連絡先：氏名及び続柄、

住所

電話番号（自宅、勤務先及び携帯）

11　事故発生時の対応方法について

　利用者に対する事業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(介護予防ケアマネジメント事業者)に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

また、利用者に対する事業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。

居宅介護支援事業者：事業所

所在地

担当介護支援専門員氏名

電話番号

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 東京海上日動、損保ジャパン、三井住友海上（３社の共同保険）  保険名　　　 介護事業者賠償責任補償  補償の概要 介護事業をおこなう事業者が、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　心身の状況の把握

　事業の提供に当たっては、居宅介護支援事業者（介護予防ケアマネジメント事業者）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（介護予防ケアマネジメント事業者）等との連携

1 事業の提供に当たっては、居宅介護支援事業者（介護予防ケアマネジメント事業者）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、この重要事項説明書に基づき作成する事業計画の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者（介護予防ケアマネジメント事業者）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また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（介護予防ケアマネジメント事業者）に送付します。

14　サービス提供の記録

1　 事業の実施毎に、サービス提供の記録を行い、その記録はサービスを提供した日から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. 事業者は災害対策に関する担当者（防火管理責任者）を置き、非常災害対策に関する取組みを行います。
2. 災害対策に関する担当者（防火管理責任者）　職・氏名：（管理者　蒔苗　裕貴子）
3. 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者に周知します。
4. 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。避難訓練実施時期：（年２回　春・秋）

16　衛生管理等

1. 事業者は感染症が発生しないように必要な措置を講じます。
2. 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　サービス提供に関する相談、苦情について

1 苦情処理の体制

2 提供した事業に係る利用者及びその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。

1. 苦情申立の窓口

|  |  |
| --- | --- |
| 【苦情受付担当】  株式会社遊楽苑  蒔苗　裕貴子 | 所 在 地　青森県青森市小柳三丁目６番12号  電話番号 (017）772－9981 （080）5842-9281  受付日時 毎日　24時間対応 |
| 【市町村（保険者）の窓口】  青森市福祉部介護保険課 | 所 在 地　青森市新町１丁目3－7  電話番号 (017)734－5257  受付時間　08:30～18:00(土日祝休み) |
| 【公的団体の窓口】  青森県国民健康保険団体連合会  (苦情処理委員会) | 所 在 地　青森市新町二丁目４番1号  　　　 　青森県国民健康保険団体連合会  電話番号 （017）723－1301  受付時間 9:00～16:00　(土日祝休み) |

18　事業者は、地域との連携と事業所運営の透明性を確保するために、利用者やその家族、地域住民の代表者、市町村職員または地域包括センター職員、地域密着型通所介護及び介護予防通所介護相当事業について知見を有する者などで構成される「運営推進会議」を６ヶ月に１回以上開催し、活動状況を報告し、評価を受けるとともに、会議で要望や助言を聴く機会を設ける。