

# グループホームコスモピアきくよう 施設サービス重要事項説明書

《 令和6年2月1日 現在 》

本事業所は、  
ご契約者（ご利用者）に対して指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

## 1 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	医療法人 伸生紀
代表者名	理事長 瀬井 圭起
所在地・連絡先	住所 熊本市東区錦ヶ丘26番11号 電話 (096) 367-0565 FAX (096) 368-6923
設立年月日	2018年 4月 1日

## 2 事業所（ご利用施設）

施設名称	グループホーム コスモピアきくよう
介護保険事業所番号	4392600237
入居定員	18名 (2ユニット)
所在地・連絡先	住所 熊本県菊池郡菊陽町原水5662-17 電話 (096) 377-8720 FAX (096) 377-8722
管理者の氏名	八浪 弘子

## 3 事業の目的

指定地域密着型サービスに該当する認知症対応型共同生活介護及び介護予防認知症対応型共同生活介護の事業は、要支援者又は要介護者（以下「利用者」という。）であって認知症の状態にあるものについて、共同生活住居において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者が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にすることを目的とします。

## 4 事業の運営の方針

- 本事業所は、利用者の認知症の進行を緩和し、安心して日常生活を送ることができるよう、利用者の心身の状況を踏まえ、妥当適切に行うものとします。
- 本事業所は、利用者一人一人の人格を尊重し、利用者それぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるよう配慮して行うものとします。
- 本事業所は、認知症対応型共同生活介護計画及び介護予防認知症対応型共同生活介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行うものとします。
- 共同生活住居における介護従事者は、サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、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ものとします。
- サービスの提供に当たっては、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- 前項の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します。
- 提供するサービスの質の評価を行い、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとします。
- 正当な理由なくサービスの提供を拒みません。

## 5 事業所の概要

### (1) 建物の構造等

敷地面積		1023.68 m <sup>2</sup>
建物	構造等	木造
	延床面積	498.51 m <sup>2</sup>

### (2) 居室の広さ等

居室・設備の種類	室数等	面積	冷暖房	備考
個室 (1人部屋)	18	7.92 m <sup>2</sup>	○	洗面・物入れ付き
食堂 居間	2	49.26 m <sup>2</sup> 51.96 m <sup>2</sup>	○	テレビ・ソファー等
トイレ	6	1.27 ~4.31 m <sup>2</sup>		洋式トイレ、 手すり等設置
浴室	2	3.20 m <sup>2</sup>	○	一般浴
脱衣 洗濯室	2	5.14・5.93 m <sup>2</sup>	○	洗濯機 乾燥機等完備

※本事業所では上記の居室・設備等をご用意しています。

ただし、ご利用者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もありますので御了承ください。

### (3) 職員体制及びサービス内容

職種	人員	サービス内容
管理者	1名以上	本事業所の従業者の管理、業務上の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。
計画作成担当者	1名以上	認知症対応型共同生活介護計画及び介護予防認知症対応型共同生活介護計画の作成に関する業務を担当します。
介護従業者	12名以上	認知症対応型共同生活介護及び介護予防認知症対応型共同生活介護の提供に当たります。

※入居中も明るく家庭的な雰囲気のもとで生活していただけるよう、常に利用者の立場に立って運営します。

## 6 介護保険の給付の対象となるサービス

- 費用は介護保険負担割合証に記載された割合に応じた負担額となります。利用料・利用者負担額については、別紙利用料金表に記載します。
- その他施設サービスの中で提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者負担にすることが適当と認められる費用は、利用者の負担となります。

### 《サービスの概要》

- 入浴介助：（利用者の身体の清潔を保持し、精神的に快適な生活を営むことができるよう、適切な方法により入浴の機会を提供します。ただし、拒否及び体調不良等については清拭を実施し、清潔保持に努める。）
- 排せつ介助：排せつの自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。
- 食事の提供及び介助：栄養並びにご利用者の身体状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。また、ご利用者の潜在能力を考慮して自立支援のため、食事作りに加わって頂く機会を多く持ちます。食事時間は制限しませんが、おおよその目安は、下記のとおりです。  
朝食 8:00 昼食 12:00 夕食 18:00
- 機能訓練：ご利用者の回復を図る「生活リハビリ」を中心に機能訓練活動を行います。
- 健康管理：バイタルチェック等によりご利用者の健康の状態を把握すると共に、看護師の助言を得ながら、健康の保持の為の適切な措置をとります。
- その他日常生活の世話、日常生活動作の介助：生活サービスとして、離床・着替え・整容・掃除・洗濯等をご利用の能力に応じて援助します。また、残された能力が発揮できるよう、生活意欲がひきだされるよう、ご利用者の趣味・嗜好に応じて多様なプログラムを取り入れます。

7 ご利用の際に留意いただく事項

ご利用者が指定認知症対応型共同生活介護等のサービスを受ける際に、留意する事項は次のとおりです。

- ① 管理者が定めた場所と時間以外で飲酒をしてはいけません。
- ② 喫煙に関しては施設敷地内全面禁煙となっております。  
ご理解・ご協力お願いいたします。
- ③ その他管理者が定めた下記についても留意してください。

●ご面会について

- ・面会時間は原則として午前10:00～午後7:00までとなっておりますが、ご連絡いただければ上記時間帯以外でのご面会も可能となっております。
- ・ご利用の際に留意いただく事項・ご来訪者の方は、必ずその都度職員に届け出て、面会簿に記帳願います。
- ・ご来訪される場合、ペット、アルコール類の持ち込みはご遠慮ください。

●外出・外泊について

外出・外泊の際には必ず職員に申し出てください。

●宗教・政治活動

施設内で他の利用者に対する宗教・政治活動等はご遠慮ください。

●利用料等のお支払いについて

毎月、10日すぎに前月分の請求書を発行いたしますので、その月の末日までにお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。お支払い方法は、金融機関口座自動引き落としのお手続きをお願いいたします。窓口でのお支払いの場合はご相談ください。

8 非常災害時の対策

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防災責任者を定め、年2回、昼間及び夜間を想定した避難訓練その他必要な訓練を行うとともに非常災害時の関係機関への通報体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知するものとします。

●防災設備

消火器、誘導灯、煙・熱感知器、火災報知機、スプリンクラー  
※カーテン等も防災性能のあるものを使用しています。

9 緊急時における対処方法

本事業所の従業員は、現に指定認知症対応型共同生活介護等の提供を行っているときに、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治の医師やあらかじめ事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

10 事故発生の防止及び事故発生時の対応

(1) 本事業所は、事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるものとします。

- ① 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備するものとします。
- ② 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業員に周知徹底する体制を整備するものとします。事故発生の防止のための委員会及び従業員に対する研修会を定期的に行うものとします。

(2) 本事業所は、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、速やかに市町村、ご利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(3) 本事業所は、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します。

(4) 本事業所は、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は、損害賠償を速やかに行います。

○協力医療機関

医療を必要とする場合は、ご利用者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。(ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。)

医療機関名	診療科目	所在地
社会医療法人 芳和会 菊陽病院	精神科・神経科・内科 科・放射線科・歯科	菊池郡菊陽町大字原水5587番地
平瀬内科医院	内科・循環器内科	合志市幾久富1909番地227

11 サービス内容に関する相談・苦情

(1) ご利用者からの相談又は苦情等(以下「苦情等」という。)に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の措置

ご利用者及びそのご家族等(以下「利用者等」という。)からの苦情等については、以下の窓口で対応します。

- ① 所在地 菊池郡菊陽町原水5662-17
- ② 事業所名 グループホームコスモピアきくよう
- ③ 電話番号 096-377-8720
- ④ FAX番号 096-377-8722
- ⑤ 対応時間 9:00～18:00  
※ただし、ご要望があれば、上記時間以外も対応します。
- ⑥ 担当者氏名 八浪 弘子
- ⑦ 担当者不在時の対応:上記担当者が不在のときは、本事業所の他の従業員が対応し、担当者に確実に伝達します。
- ⑧ その他:当法人で行う他の指定居宅サービス事業等をご利用の方については、その事業の職務と兼務しない職員が担当します。

(2) 円滑かつ迅速に苦情等の処理を行うための処理体制・手順

- ・利用者等から苦情等の申し出があった場合、まず、上記担当者が内容を伺い、下記のA及びBの手順により処理します。
- ・苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存し、その後のサービス提供に活用します。
- ・苦情の処理は他の業務に優先して迅速に行うものとし、次のサービス提供時までには解決し、ご利用者の方が安心してサービスの提供を受けられるよう最大限の努力を行います。

A 苦情を申し立てられた方に内容等説明を行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに同意を得、解決を図ることとします。この場合も、必ず、管理者に報告します。

B-1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、利用者等からの聞き取り及び担当従業員への聞き取りにより、事実を詳細に把握します。

B-2 その後、翌日までには事業所内で検討会議を開き、本事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者等に説明し同意を得ます。

B-3 管理者は、利用者等からの苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているかを、担当従業員のみならず、利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、職員教育を徹底して速やかな改善を図り、利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分配慮します。

B-4 上記の流れにより苦情の処理を図った後も、ご利用者及び本事業所とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意してサービス提供を行います。

(3) その他参考事項

- ① 本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等により、ご利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。
- ② 本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等に対する苦情申立が市町村にあった場合は、市町村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市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者等からの苦情に関して市町村から指導又は助言を受けた場合においては、これに従って必要な改善を行います。
- ③ 本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等に対する苦情申立が国民健康保険団体連合会にあった場合は、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等に関して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においては、これに従って必要な改善を行います。
- ④ 本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等に対する苦情申立を利用者等が市町村又は国民健康保険団体連合会に行う場合は、必要な援助を行います。
- ⑤ 認知症対応型共同生活介護計画及び介護予防認知症対応型共同生活介護計画は利用者等の希望をふまえて作成されておりますので、変更を希望される場合は速やかに応じます。

(4) 他の苦情窓口

- ① 菊陽町役場 介護保険課  
〒869-1192 菊池郡菊陽町大字久保田2800  
TEL 096-232-2508  
FAX 096-232-6676
- ② 熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口  
〒862-0911 熊本市東区健軍2丁目4番10号  
熊本県市町村自治館内5階  
TEL 096-214-1101  
FAX 096-214-1105

1 2 秘密保持について

- (1) 本事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 本事業所は、従業者であった者が、正当な理由がなくその業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- (3) 本事業所は、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いる場合にはご利用者の同意を、ご利用者の家族の個人情報を用いる場合には当該家族の同意をあらかじめ文書により得ます。

1 3 記録の整備について

- (1) 本事業所は、設備、備品、従業者及び会計に関する諸記録を整備するものとします。
- (2) 本事業所は、利用者に対するサービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。
  - ① 介護計画
  - ② 提供した具体的なサービスの内容等の記録
  - ③ 身体拘束等の態様及び時間、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の記録
  - ④ 市町村への通知に係る記録
  - ⑤ 苦情の内容等の記録
  - ⑥ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
  - ⑦ 報告、評価、要望、助言等の記録

1 4 勤務体制の確保について

- (1) 本事業所は、ご利用者に対して、適切なサービスが提供できるよう、従業者の勤務体制を定めるものとします。
- (2) 本事業所は、前項の介護従事者の勤務体制を定めるに当たっては、ご利用者が安心して日常生活を送ることができるよう、継続性を重視したサービスの提供に配慮します。
- (3) 本事業所は、介護従事者の資質向上を図るための研修の機会を次のとおりとします。
  - ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
  - ② 継続研修 年間 6回程度

1 5 地域との連携について

- (1) 本事業所は、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の地域との交流を図ります。
- (2) 本事業所は、その運営に当たっては、提供したサービスに関する入居者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めます。

1 6 その他

その他、運営に関する重要事項は、医療法人伸生紀と事業所の管理者との協議に基づいて定めます。

当事業所は、指定認知症対応型共同生活介護サービス及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護サービスに当たり、契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者 住所 熊本市東区錦ヶ丘 26 番 11 号

事業者 (法人) 名 医療法人 伸生紀

施設名 グループホームコスモピアきくよう

事業所番号 4 3 9 2 6 0 0 2 3 7

代表 理事長 瀬井 圭起 印

グループホームコスモピアきくよう

説明者 職 名

氏 名 印

私は、契約書及び本書面により、事業者から重要事項の説明を受け、その内容に同意します。

また、指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護を利用するに当たり、介護計画等の作成や円滑な退居及び緊急的な医療機関への受診・入院等を行う場合は、他関係機関（居宅介護支援事業所、医療機関等）に本人又は本人の家族等の個人情報等の提供を行ったりにすることに同意します

令和 年 月 日

利 用 者 氏 名 印

契約代理人 氏 名 印

(利用者との続柄) ( )





本事業所は、  
 ご契約者（ご利用者）に対して指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	医療法人 伸生紀
代表者名	理事長 瀬井 圭起
所在地・連絡先	住所 熊本市東区錦ヶ丘26番11号 電話 (096) 367-0565 FAX (096) 368-6923
設立年月日	2018年 4月 1日

2 事業所（ご利用施設）

施設の名称	グループホーム コスモピアきくよう
介護保険事業所番号	4392600237
入居定員	18名 (2ユニット)
所在地・連絡先	住所 熊本県菊池郡菊陽町原水5662-17 電話 (096) 377-8720 FAX (096) 377-8722
管理者の氏名	八浪 弘子 ・ 姫井 佑介

3 事業の目的

指定地域密着型サービスに該当する認知症対応型共同生活介護及び介護予防認知症対応型共同生活介護の事業は、要支援者又は要介護者（以下「利用者」という。）であって認知症の状態にあるものについて、共同生活住居において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者が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にすることを目的とします。

4 事業の運営の方針

- 本事業所は、利用者の認知症の進行を緩和し、安心して日常生活を送ることができるよう、利用者の心身の状況を踏まえ、妥当適切に行うものとします。
- 本事業所は、利用者一人一人の人格を尊重し、利用者それぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるよう配慮して行うものとします。
- 本事業所は、認知症対応型共同生活介護計画及び介護予防認知症対応型共同生活介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行うものとします。
- 共同生活住居における介護従事者は、サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、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ものとします。
- サービスの提供に当たっては、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、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- 前項の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します。
- 提供するサービスの質の評価を行い、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図るものとします。
- 正当な理由なくサービスの提供を拒みません。

5 事業所の概要

(3) 建物の構造等

敷地面積		1023.68 m <sup>2</sup>
建物	構造等	木造
	延床面積	498.51 m <sup>2</sup>

(4) 居室の広さ等

居室・設備の種類	室数等	面積	冷暖房	備考
個室 (1人部屋)	18	7.92 m <sup>2</sup>	○	洗面・物入れ付き
食堂居間	2	49.26 m <sup>2</sup> 51.96 m <sup>2</sup>	○	テレビ・ソファー等
トイレ	6	1.27 ～4.31 m <sup>2</sup>		洋式トイレ、手すり等設置
浴室	2	3.20 m <sup>2</sup>	○	一般浴
脱衣洗濯室	2	5.14・5.93 m <sup>2</sup>	○	洗濯機 乾燥機等完備

※本事業所では上記の居室・設備等をご用意しています。  
 ただし、ご利用者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もありますので御了承ください。

(3) 職員体制及びサービス内容

職種	人員	サービス内容
管理者	1名以上	本事業所の従業者の管理、業務上の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。
計画作成担当者	1名以上	認知症対応型共同生活介護計画及び介護予防認知症対応型共同生活介護計画の作成に関する業務を担当します。
介護従業者	12名以上	認知症対応型共同生活介護及び介護予防認知症対応型共同生活介護の提供に当たります。

※入居中も明るく家庭的な雰囲気のもとで生活していただけるよう、常に利用者の立場に立って運営します。

6 介護保険の給付の対象となるサービス

- 費用は介護保険負担割合証に記載された割合に応じた負担額となります。利用者・利用者負担額については、別紙利用料金表に記載します。
- その他施設サービスの中で提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者に負担させることが適当と認められる費用は、利用者の負担となります。

《サービスの概要》

- 入浴介助：（利用者の身体の清潔を保持し、精神的に快適な生活を営むことができるよう、適切な方法により入浴の機会を提供します。ただし、拒否及び体調不良等については清拭を実施し、清潔保持に努める。）
- 排せつ介助：排せつの自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。
- 食事の提供及び介助：栄養並びにご利用者の身体状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。また、ご利用者の潜在能力を考慮して自立支援のため、食事作りに加わって頂く機会を多く持ちます。食事時間は制限しませんが、おおよその目安は、下記のとおりです。  
 朝食 8：00 昼食 12：00 夕食 18：00
- 機能訓練：ご利用者の回復を図る「生活リハビリ」を中心に機能訓練活動を行います。
- 健康管理：バイタルチェック等によりご利用者の健康の状態を把握すると共に、看護師の助言を得ながら、健康の保持の為の適切な措置をとります。
- その他日常生活の世話、日常生活動作の介助：生活サービスとして、離床・着替え・整容・掃除・洗濯等をご利用の能力に応じて援助します。また、残された能力が発揮できるよう、生活意欲がひきだされるよう、ご利用者の趣味・嗜好に応じて多様なプログラムを取り入れます。

7 ご利用の際に留意いただく事項

ご利用者が指定認知症対応型共同生活介護等のサービスを受ける際に、留意する事項は次のとおりです。

- ①管理者が定めた場所と時間以外で飲酒をしてはいけません。
- ②喫煙に関しては施設敷地内全面禁煙となっております。  
ご理解・ご協力お願いいたします。
- ③その他管理者が定めた下記についても留意してください。

●ご面会について

- ・面会時間は原則として午前10:00～午後7:00までとなっておりますが、ご連絡いただければ上記時間帯以外でのご面会も可能となっております。
- ・ご利用の際に留意いただく事項・ご来訪者の方は、必ずその都度職員に届け出て、面会簿に記帳願います。
- ・ご来訪される場合、ペット、アルコール類の持ち込みはご遠慮ください。

●外出・外泊について

外出・外泊の際には必ず職員に申し出てください。

●宗教・政治活動

施設内で他の利用者に対する宗教・政治活動等のご遠慮ください。

●利用料等のお支払いについて

毎月、10日すぎに前月分の請求書を発行いたしますので、その月の末日までにお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。お支払い方法は、金融機関口座自動引き落としのお手続きをお願いいたします。窓口でのお支払いの場合はご相談ください。

8 非常災害時の対策

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等に対処する計画を作成し、防災責任者を定め、年2回、昼間及び夜間を想定した避難訓練その他必要な訓練を行うとともに非常災害時の関係機関への通報体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知するものとします。

●防災設備

消火器、誘導灯、煙・熱感知器、火災報知機、スプリンクラー  
※カーテン等も防災性能のあるものを使用しています。

9 緊急時における対処方法

本事業所の従業員は、現に指定認知症対応型共同生活介護等の提供を行っているときに、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治の医師やあらかじめ事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。

10 事故発生の防止及び事故発生時の対応

(1) 本事業所は、事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるものとします。

- ① 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備するものとします。
- ② 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業員に周知徹底する体制を整備するものとします。事故発生の防止のための委員会及び従業員に対する研修会を定期的に行うものとします。

(2) 本事業所は、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、速やかに市町村、ご利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

(3) 本事業所は、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します。

(4) 本事業所は、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は、損害賠償を速やかに行います。

○協力医療機関

医療を必要とする場合は、ご利用者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。(ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。)

医療機関名	診療科目	所在地
社会医療法人 芳和会 菊陽病院	精神科・神経科・内科・放射線科・歯科	菊池郡菊陽町大字原水5587番地
平瀬内科医院	内科・循環器内科	合志市幾久富1909番地227

11 サービス内容に関する相談・苦情

(1) ご利用者からの相談又は苦情等(以下「苦情等」という。)に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の措置  
ご利用者及びそのご家族等(以下「利用者等」という。)からの苦情等については、以下の窓口で対応します。

- ① 所在地 菊池郡菊陽町原水5662-17
- ② 事業所名 グループホームコスモピアきくよう
- ③ 電話番号 096-377-8720
- ④ FAX番号 096-377-8722
- ⑤ 対応時間 9:00～18:00

※ただし、ご要望があれば、上記時間以外も対応します。

- ⑥ 担当者氏名 八浪 弘子
- ⑦ 担当者不在時の対応：上記担当者が不在のときは、本事業所の他の従業員が対応し、担当者に確実に伝達します。
- ⑧ その他：当法人で行う他の指定居宅サービス事業等をご利用の方については、その事業の職務と兼務しない職員が担当します。

(2) 円滑かつ迅速に苦情等の処理を行うための処理体制・手順

- ・利用者等から苦情等の申し出があった場合、まず、上記担当者が内容を伺い、下記のA及びBの手順により処理します。
- ・苦情内容及び処理経過については、苦情処理台帳として記録保存し、その後のサービス提供に活用します。
- ・苦情の処理は他の業務に優先して迅速に行うものとし、次のサービス提供時までには解決し、ご利用者の方が安心してサービスの提供を受けられるよう最大限の努力を行います。

A 苦情を申し立てられた方に内容等説明を行うことにより、苦情がその場で解決可能なものであれば、その場で速やかに同意を得、解決を図ることとします。この場合も、必ず、管理者に報告します。

B-1 苦情がその場で解決困難なものであった場合、苦情の原因となっていることについて、利用者等からの聞き取り及び担当従業員への聞き取りにより、事実を詳細に把握します。

B-2 その後、翌日までには事業所内で検討会議を開き、本事業所が改善すべき点を整理した苦情処理策を作成し、その日のうちに利用者等に説明し同意を得ます。

B-3 管理者は、利用者等からの苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているかを、担当従業員のみならず、利用者等にも確認し、改善されていないと判断される場合は、職員教育を徹底して速やかな改善を図り、利用者等の意向に沿ったサービス提供がなされるように十分配慮します。

B-4 上記の流れにより苦情の処理を図った後も、ご利用者及び本事業所とは常時連携を図り、同じような苦情が再発しないように十分注意してサービス提供を行います。

(3) その他参考事項

- ① 本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等により、ご利用者に賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害を賠償します。
- ② 本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等に対する苦情申立が市町村にあった場合は、市町村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市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、利用者等からの苦情に関して市町村から指導又は助言を受けた場合においては、これに従って必要な改善を行います。
- ③ 本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等に対する苦情申立が国民健康保険団体連合会にあった場合は、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等に関して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においては、これに従って必要な改善を行います。
- ④ 本事業所が提供した指定認知症対応型共同生活介護等に対する苦情申立を利用者等が市町村又は国民健康保険団体連合会に行う場合は、必要な援助を行います。
- ⑤ 認知症対応型共同生活介護計画及び介護予防認知症対応型共同生活介護計画は利用者等の希望をふまえて作成されておりますので、変更を希望される場合は速やかに応じます。

(4) 他の苦情窓口

- ① 菊陽町役場 介護保険課  
〒869-1192 菊池郡菊陽町大字久保田2800  
TEL 096-232-2508  
FAX 096-232-6676
- ② 熊本県国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口  
〒862-0911 熊本市東区健軍2丁目4番10号  
熊本県市町村自治館内5階  
TEL 096-214-1101  
FAX 096-214-1105

1 2 秘密保持について

- (1) 本事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を漏らしません。
- (2) 本事業所は、従業者であった者が、正当な理由がなくその業務上知り得たご利用者又はそのご家族の秘密を漏らすことがないよう必要な措置を講じます。
- (3) 本事業所は、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いる場合にはご利用者の同意を、ご利用者の家族の個人情報を用いる場合には当該家族の同意をあらかじめ文書により得ます。

1 3 記録の整備について

- (1) 本事業所は、設備、備品、従業者及び会計に関する諸記録を整備するものとします。
- (2) 本事業所は、利用者に対するサービスの提供に関する次の各号に掲げる記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。
  - ① 介護計画
  - ② 提供した具体的なサービスの内容等の記録
  - ③ 身体拘束等の態様及び時間、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の記録
  - ④ 市町村への通知に係る記録
  - ⑤ 苦情の内容等の記録
  - ⑥ 事故の状況及び事故に際して採った処置についての記録
  - ⑦ 報告、評価、要望、助言等の記録

1 4 勤務体制の確保について

- (1) 本事業所は、ご利用者に対して、適切なサービスが提供できるよう、従業者の勤務体制を定めるものとします。
- (2) 本事業所は、前項の介護従事者の勤務体制を定めるに当たっては、ご利用者が安心して日常生活を送ることができるよう、継続性を重視したサービスの提供に配慮します。
- (3) 本事業所は、介護従事者の資質向上を図るための研修の機会を次のとおりとします。
  - ① 採用時研修 採用後1ヶ月以内
  - ② 継続研修 年間 6回程度

1 5 地域との連携について

- (1) 本事業所は、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の地域との交流を図ります。
- (2) 本事業所は、その運営に当たっては、提供したサービスに関する入居者からの苦情に関して、市町村等が派遣する者が相談及び援助を行う事業その他の市町村が実施する事業に協力するよう努めます。

1 6 その他

その他、運営に関する重要事項は、医療法人伸生紀と事業所の管理者との協議に基づいて定めます。

当事業所は、指定認知症対応型共同生活介護サービス及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護サービスに当たり、契約書及び本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者 住所 熊本市東区錦ヶ丘 26 番 11 号

事業者（法人）名 医療法人 伸生紀

施設名 グループホームコスモピアきくよう

事業所番号

代表 理事長 瀬井 圭起 印

グループホームコスモピアきくよう  
説明者 職 名

氏 名 印

私は、契約書及び本書面により、事業者から重要事項の説明を受け、その内容に同意します。

また、指定認知症対応型共同生活介護及び指定介護予防認知症対応型共同生活介護を利用するに当たり、介護計画等の作成や円滑な退居及び緊急的な医療機関への受診・入院等を行う場合は、他関係機関（居宅介護支援事業所、医療機関等）に本人又は本人の家族等の個人情報等の提供を行ったりすることに同意します

令和 年 月 日

利 用 者 氏 名 \_\_\_\_\_ 印

契約代理人 氏 名 \_\_\_\_\_ 印

(利用者との続柄) ( )

