

ほのぼのデイサービス重要事項説明書

当事業所は利用者に対して指定通所介護サービスを提供します。契約を締結する前に知っておいていただきたい事業所の概要や事故発生時の対応・苦情処理の体制・その他(利用料等)、契約上ご注意くださいことを次のとおり説明いたします。

1 通所介護サービスを提供する事業者について

| | |
|-----------------------|---|
| 事業者名称 | 社会福祉法人 唐津福祉会 |
| 代表者氏名 | 理事長 渡邊 尚 |
| 法人所在地 (連絡先及び電話番号等) | 佐賀県唐津市千代田町2566番地11 TEL:0955-53-8822 FAX:0955-53-8833 |
| 法人設立年月日 | 平成19年6月1日 |

2 利用者に対しての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 | ほのぼのデイサービス |
| 介護保険指定 事業所番号 | 4170201307 |
| 事業所所在地 | 佐賀県唐津市相知町中山 3780 番地 6 |
| 連絡先 相談担当者名 | TEL:0955-62-2298 生活相談員 高添征子 |
| 事業所の通常の 事業の実施地域 | 佐賀県唐津市 |
| 利用定員 | 20 人 |

(2) 事業の目的及び運営の方針

| | |
|-------|---|
| 事業の目的 | 1 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できるよう生活機能の維持または向上を目指し、必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより社会参加の促進及び家族の負担軽減を図ることを目的とします。 |
| 運営の方針 | 1 居宅介護支援事業者等と連携をしながら、通所介護計画に基づいて機能訓練を行い、利用者が居宅において日常生活を営むことができるよう支援します。なお、介護技術の進歩に対応し、適切な介護サービスの提供を行います。 2 利用者やその家族等へ、サービス提供方法などについて懇切丁寧に説明します。 3 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター及び他の居宅サービス事業者、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとします。 |

(3) 事業所窓口の営業日及び営業時間

| | |
|---------|------------------|
| 営 業 日 | 月曜日から日曜日(年中無休) |
| 営 業 時 間 | 午前8時30分から午後5時30分 |

(4) サービス提供時間

| | |
|----------|--------------------------|
| サービス提供日 | 月曜日から日曜日(年中無休) |
| サービス提供時間 | 午前 9 時 25 分から午後 4 時 35 分 |

(5) 事業所の職員体制

| | |
|-------|-------|
| 管理者氏名 | 相島 邦博 |
|-------|-------|

| 職 | 職 務 内 容 | 人 員 数 |
|------------------------|---|-----------|
| 管理者 | 1 職員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 職員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。 | 1 人(兼務) |
| 生活相談員 | 1 利用者が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、生活指導及び入浴、排泄、食事等の介護に関する相談及び援助などを行います。 2 それぞれの利用者について、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。 | 1 人以上 |
| 看護師・ 准看護師 (看護職員) | 1 サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2 利用者の静養のための必要な措置を行います。 3 利用者の病状が急変した場合等に、利用者の主治医等の指示を受けて、必要な看護を行います。 | 1 人以上 |
| 介護職員 | 1 通所介護計画に基づき、必要な日常生活上の世話及び介護を行います。 | 2 人以上 |
| 機能訓練 指導員 | 1 通所介護計画に基づき、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、機能訓練を行います。 | 1 人以上(兼務) |

※当事業所では、利用者に対して指定通所介護と第1号通所事業で従業者兼務とし、人員基準を遵守します。

※勤務体制は、別途事業所が定める勤務表による。

(6) 事業所の設備等概要

ア 敷地・建物

| | | |
|-----|-----------------------|-------------------------|
| 敷 地 | 11, 750m ² | |
| 建 物 | 構造 | コンクリートブロック造り(耐火構造建築)1階建 |

| | | |
|--|-------|-----------------------|
| | 延べ床面積 | 427.24 m ² |
| | 利用定員 | 20人 |

イ 主な設備

| | | |
|------------|-----|--|
| 食堂兼機能訓練回復室 | 1 室 | 127.92 m ² 一人当たりの面積 6.39 m ² |
| 静養室 | 1 室 | 8.29 m ² |
| 相談室 | 1 室 | 57.31 m ² |
| 脱衣室 | 1 室 | 12.70 m ² |
| 浴室 | 1 室 | 9.10 m ² 一般浴室 |

(7) 利用施設等で併せて実施する事業

| 事業の種類 | | 唐津福祉施設での実施事業(○) | | | | | |
|------------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------|-----|-----------------|-----------------|-----|
| | | 浜玉荘 | 栄荘 | 作礼荘 | 潮荘 | 岬荘 | 宝寿荘 |
| 特別養護老人ホーム | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| 特別養護老人ホームユニット型 | | ○ | | | | | ○ |
| 居宅 | 短期入所生活介護 (介護予防短期入所 生活介護) | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 通所介護 | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 訪問介護 | ○ | ○ | ○ | | | ○ |
| 日常生活 支援 総合 事業 | 通所介護相当サービ ス | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| | 通所介護A型サービ ス | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | |
| | 訪問介護相当サービ ス | ○ | ○ | ○ | | | ○ |
| 認知症対応型共同生活介護 | | ○ 2 ユニ ット | ○ 1 ユニ ット | | ○ 1 ユニ ット | ○ 1 ユニ ット | |
| 小規模多機能型居宅介護 | | | ○ | ○ | | | |
| 居宅介護支援事業 | | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| ケアハウス | | | | ○ | | | |
| 未届有料老人ホーム(住宅型) | | | | ○ | | | |

3 提供するサービスの内容について

(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 |
|-----------|---------------|
|-----------|---------------|

| | | |
|---------------------------------|----------------|---|
| 通所介護計画の作成 (全ての利用者様について作成します) | | <p>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通所介護計画を作成します。</p> <p>2 通所介護計画の作成にあたっては、その内容について利用者又はその家族等に対して説明し、利用者又はその家族等の同意を得ます。</p> <p>3 通所介護計画の内容について、利用者又はその家族等の同意を得たときは、通所介護計画書を交付します。</p> <p>4 それぞれの利用者について、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。</p> |
| 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 | 食事の提供及び介助 | 食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、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。 |
| | 入浴の提供及び介助 | 入浴の提供及び介助が必要な利用者に対して、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 | 介助が必要な利用者に対して、排泄の介助、おむつ交換を行います。 |
| | 更衣介助 | 介助が必要な利用者に対して、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、車いす等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 | 利用者の能力に応じて、食事、入浴、排泄、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。 |
| | 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、器械・器具等を使用した訓練を行います。 |
| 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 | 個別機能訓練(Ⅰ)(Ⅱ) | 個々の利用者の状態に適切に対応する観点から、個別の機能訓練実施計画を策定し、これに基づきサービス提供を行います。 |

| | | |
|--------------------------------------|---------------|--|
| (利用者に対するアセスメントの結果、必要と認められる場合に提供します。) | 栄養改善 注)1 | 低栄養状態又はそのおそれのある利用者に対し、管理栄養士が看護職員、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。(原則として利用開始から3カ月以内まで) |
| | 口腔機能向上 注)2 | 口腔機能の低下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。(原則として利用開始から3カ月以内まで) |
| | 若年性認知症利用者受入 | 若年性認知症(40歳から64歳まで)の利用者を対象に、その利用者の特性やニーズに応じたサービス提供を行います。 |
| | 認知症 | 認知症の利用者を対象に、その利用者の特性やニーズに応じたサービス提供を行います。 |
| | 中重度者ケア体制 | 中重度の要介護者を受け入れる体制を整え、在宅生活の継続に資するケアを計画的に行います。 |

注)1 利用者の状態の評価の結果、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。

注)2 利用者の状態の評価の結果、継続的にサービス提供を行うことにより、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) 職員の禁止行為

職員は、サービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

ア 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。)

イ 利用者又はその家族等の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり

ウ 利用者又はその家族等からの金銭、物品、飲食の授受

エ 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やむを得ない場合を除く)

オ その他利用者又はその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

(3) 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 法定給付

| 区分 | 利用料 |
|-------------|---|
| 法定代理受領の場合 | 介護報酬の告示上の額 (自己負担額は、介護報酬の告示上の額から事業者を支払われる給付額を差引いた差額) |
| 法定代理受領でない場合 | 介護報酬の告示上の額 (一旦全額を負担していただきます。ただし、後日自己負担分を差し引いた金額を、後日介護保険から払い戻しが受けられます。) |

※ 介護報酬の告示上の額は、別表1のとおりです。

※ (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支給(利用者負担額を除く)申請を行ってください。

4 その他(法定外給付)の費用について

| | |
|-------------|---|
| 食事の提供に要する費用 | 550円(1食当り 食材料費及び調理コスト) 運営規程の定めに基づくもの |
| おむつ代 | 実費 運営規程の定めに基づくもの |
| 日常生活費 | 実費 運営規程の定めに基づくもの |

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

| | |
|---|---|
| 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方法等 | <p>ア 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額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。</p> <p>イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月上旬までに利用者様宛てに直接又は郵送にてお届けします。</p> |
| 利用料、利用者負担額 (介護保険を適用する場合)、その他の費用の支払い方法等 | <p>ア 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、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。</p> <p>(ア)事業者指定口座への振り込み (イ)利用者指定口座からの自動振替 (ウ)現金支払い</p> <p>イ 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となることがあります。)</p> |

※ 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月以上遅延し、さらに支払いの督促から30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 サービスの提供にあたって

- (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、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間)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当事業者にお知らせください。
- (2) 利用者が要介護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が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及びその家族等の意向を踏まえて、「通所介護計画」を作成します。

なお、作成した「通所介護計画」は、利用者又はその家族等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「通所介護計画」に基づいて行います。なお、「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) 職員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が、実際の提供にあたっては、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及び担当者を選定しています。

| | | | |
|-------------|----|-------|-------|
| 虐待防止に関する責任者 | 職名 | 施設長 | 相島 邦博 |
| 虐待防止に関する担当者 | 職名 | 生活相談員 | 高添 征子 |

- (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) 職員に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所職員又は養護者（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。

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、利用者本人又は他の利用者等の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者又はその家族等に対して説明し文書による同意を得た上で、次に掲げることに留意して、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。また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

| | |
|------|---|
| 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します。 |
| 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します。 |
| 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 利用上のリスクについて

| | |
|-----------|---|
| 誤嚥、誤飲について | 事故防止委員会を設置し、事故防止に努めます。 介護マニュアルにより食事介助等の適正介助に努めます。身体機能の低下等により危険性が増す場合もありますので、自らの誤嚥等、介護上防げないこともあり得ることをご理解ください。 |
| 転倒、転落について | 事故防止委員会を設置し、事故防止に努めます。 個人の状況にあった歩行支援用具等を用います。必要な方には、付き添い介護や見守り介助を行います。自分で行動される方については、危険性が増す場合もありますが、介護保険適用事業所において、1対1の介護でないことをご理解ください。 |

10 利用にあたっての留意事項

| | |
|----------------|---|
| 主治医以外の医療機関への受診 | 緊急等の場合には、主治医等の判断により、他の医療機関に受診させていただくことがあります。 |
| 居室・設備・器具の利用 | 施設内の居室や設備・器具は、本来の用途に従ってご利用ください。 これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがあります。 |
| 喫煙・飲酒 | 喫煙は、定められた場所以外ではお断りします。 飲酒はできません。 |
| 迷惑行為等 | 騒音等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮願います。 また、むやみに他の利用者の居室等に立ち入らないようにしてください。 |
| 所持品の管理 | 貴重品等は、利用終了時まで事務所で預かりします。 |
| 宗教活動・政治活動 | 事業所内での職員他の利用者への宗教活動、政治活動及び営利活動はご遠慮ください。 |

11 秘密保持と個人情報の保護について

| | |
|------------------------|---|
| 利用者及びその家族に関する秘密の保持について | <ol style="list-style-type: none"> 1 事業者は、利用者又はその家族等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り扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 2 事業者及び職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族等の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 3 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。 4 事業者は、職員に業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持させるため、職員である期間及び職員でなくなった退職後においても、その秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。 |
|------------------------|---|

| | |
|-------------|---|
| 個人情報の保護について | <p>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 せん。また、利用者の家族等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 家族等の個人情報を用いませ せん。</p> <p>2 事業者は、利用者又はその家族等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、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>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 加また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。)</p> |
|-------------|---|

12 個人情報の使用について

(1) 通所介護利用にあたり医療上の必要がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の状況を提供できるものとします。また、通所介護の適切な介護を提供するにあたり、サービス担当者会議等において関係機関に対しては、必要に応じて必要な個人情報・家族情報を用いることができるものとします。

(2) 肖像権使用の同意

施設のホームページ・パンフレット・施設内研修・掲示物・広報誌などにおいて、利用者の映像・写真を使用させて頂く場合がございます。

☐同意する ☐同意しない

13 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します。

14 事故発生時の対応方法について

利用者に対する通所介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族等、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、利用者に対する通所介護の提供又は送迎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)の窓口】 唐津市役所 保健福祉部 高齢者支援課 介護給付係 | 所在地 佐賀県唐津市西城内1番1号 電話番号 0955-70-0102(直通) 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み) |
| 【居宅介護支援事業所の窓口】 | 事業所名 電話番号 担当ケアマネジャー |

15 心身の状況の把握

通所介護の提供にあたっては、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。

16 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 通所介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまた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「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また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。

17 サービス提供の記録

- (1) 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を完了した日から2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。

18 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。

| | | | | |
|----------|---|---|----------|---|
| 非常時の対応 | 当該施設消防計画・防災計画に沿って対応します。 | | | |
| 近隣との協力関係 | 地域の消防団と連携を図り、非常時には応援を仰ぐ。また、施設と消防署は非常通報装置により非常連絡が行える体制を図っています。 | | | |
| 平常時の避難訓練 | 別途定める当施設の消防計画にのっとり、年2回以上の火災及び災害を想定した避難訓練を、利用者の方も参加して実施します。 | | | |
| 主な防災設備 | 防火扉 | 有 | 自動火災報知設備 | 有 |
| | 屋内消火栓 | 有 | 非常通報装置 | 有 |

| | | | | |
|-------|---------------------------|---|---------|---|
| | 誘導灯 | 有 | 非常用電源 | 有 |
| | スプリンクラー | 有 | 漏電火災報知器 | 無 |
| | ガス漏れ報知器 | 有 | | |
| | カーテン等は、防災性能のあるものを使用しています。 | | | |
| 防火管理者 | 氏名 岩本 京 職名 生活相談員 | | | |

- (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、それらを定期的に職員に周知します。

19 衛生管理等

- (1) 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) 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。

20 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

- ア 苦情処理台帳に記載後、速やかに事実確認を行います。
- イ 苦情処理方法を記載し、管理者決裁後、処遇処理について関係者との連携を行います。
- ウ 苦情処理の具体的方法について、利用者及びその家族等に説明・確認後迅速に処理を行います。
- エ 苦情処理についての経過等を台帳に記載します。
- オ 苦情又は相談内容については真摯に受け止め、個人情報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職員全員で検討します。

(2) 苦情申立の窓口（※当該事業所内に、苦情受付箱を設置しています。）

| | |
|----------------------|--|
| ほのぼのデイサービス 担当 | 所在地 唐津市相知町中山 3780 番地 6 電話番号 0955-62-2298 苦情受付担当者 高添征子 受付時間 8:30～17:30 |
| 唐津市役所 保健福祉部 介護保険課 | 所在地 唐津市西城内1番1号 電話番号 0955-70-0102（直通） 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み) |
| 佐賀県 健康福祉部 長寿社会課 | 所在地 佐賀市城内1丁目 1 番59号 電話番号 0952-25-7054 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み) |

| | |
|--------------------------------|--|
| 佐賀県福祉サービス運営適正化委員会 | 所 在 地 佐賀市鬼丸町7番18号 電話番号 0952-23-2151 受付時間 8:30～17:30(土日祝は休み) |
| 佐賀県国民健康保険団体連合会 情報・介護課 介護保険係 | 所 在 地 佐賀市呉服元町7番28号 電話番号 0952-26-1477 受付時間 8:30～17:15(土日祝は休み) |

※受理した苦情については、唐津福祉会苦情対応規程に基づき、公正かつ円滑に解決するよう努めます。

- 21 サービスの第三者評価の実施状況について
実施していません。