

指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護、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。わからぬこと、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、地域密着型サービスに係る各市町村条例の規定に基づき、（介護予防）認知症対応型共同生活介護用サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 認知症対応型共同生活介護サービスを提供する事業者（法人）について

法人名称	株式会社 さい
代表者職・氏名	代表取締役 溝口 均
本社所在地	山梨県南巨摩郡身延町切石421-1
法人連絡先	TEL：0556-42-6055 FAX：0556-42-6056
法人設立年月日	平成23年9月1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	グループホーム花みずき		
介護保険事業所番号	1990101006		
事業所所在地	山梨県甲府市上阿原町526-1		
電話番号	055-237-4881	FAX	055-237-4883
通常の事業実施地域	甲府市		

(2)事業の目的及び運営の方針

事業の目的	指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕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、指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕の円滑な運営管理を図るとともに、要介護状態（介護予防にあっては要支援状態）の利用者の意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕の提供を確保することを目的とする。
-------	--

運営の方針	①指定認知症対応型共同生活介護の提供にあたっては、認知症である利用者が可能な限り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もとで、入浴、排せつ、食事等の介護その他の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ことができるよう援助するものである。
	指定介護予防認知症対応型共同生活介護の提供にあたっては、認知症である利用者が可能な限り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もとで、入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。
	②事業所は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努めるものとする。
	③事業所は、利用者の認知症の症状の進行を緩和し、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状況を踏まえて、妥当適切にサービスを提供する。
	④事業の実施に当たっては、利用者の所在する市町村、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター、他の地域密着型サービス事業者又は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、地域住民等との連携に努めるものとする。
	⑤事業所は、利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、従業者に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとする。
	⑥事業所は、指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕を提供するに当たっては、介護保険法第118条の2第1項に規定する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るものとする。
	⑦ 指定認知症対応型共同生活介護〔指定介護予防認知症対応型共同生活介護〕の提供の終了に際しては利用者又はその家族に対して適切な指導を行うとともに、居宅介護支援事業者へ情報の提供を行う。

(3)事業所の施設概要

建築	構造：木造・枠組・瓦葺 平屋立て
敷地面積	902.25 m²
開設月日	令和5年 6月 1日
ユニット数	1

<主な設備等>

面 積	326.50 m²
居 室 数	1ユニット 9室 1部屋につき11.68m²
食 堂	16m²
台 所	1ユニットにつき1箇所
居 間 (共同生活室)	26m²
ト イ レ	1ユニットにつき2箇所
浴 室	4.77m² (脱衣所含む)
事 務 室	7m²

(4)サービス提供時間、利用定員

建築サービス提供時間	24時間体制
日中時間帯	9:00～18:00
利用定員内訳	9人 1ユニット 9人

(5)事業所の職員体制

管理者氏名	三森 伸二	職	職務内容	人員数
管理者		①従業者及び業務の実施状況の把握その他の業務の管理を一元的に行います。 ②従業者に、法令等において規定されている指定認知症対応型共同生活介護（介護予防認知症対応型共同生活介護）の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項において指揮命令を行います。		常勤 1名 (介護職員と兼務)
計画作成担当者		①適切なサービスが提供されるよう介護計画を作成します。 ②連携する介護老人福祉施設、介護老人保健施設、医療機関等との連絡・調整を行います。		常勤 1名 介護支援専門員 (看護師・介護職員と兼務) 常勤
介護職員		①利用者に対し必要な介護および世話、支援を行います。		1名以上 非常勤 1名以上

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) 認知症対応型共同生活介護計画の作成	①サービスの提供開始時に、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、地域における活動への参加の機会の確保等、他の介護事業者と協議の上、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画を作成します。 ②利用者に応じて作成した介護計画の内容について、利用者及びその家族に対して、説明し同意を得ます。 ③（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画を作成した際には、当該（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画を利用者に交付します。 ④計画作成後においても、（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画の実施状況の把握を行い、必要に応じて介護計画の変更を行います。

	食事	<p>①利用者ごとの栄養状態を定期的に把握し、個々の利用者の栄養状態に応じた栄養管理を行います。</p> <p>②摂食・嚥下機能、その他入所者の身体状況、嗜好を考慮した食事を適切な時間に提供します。</p> <p>③可能な限り離床して食堂で食事をとることを支援します。</p> <p>④食事の自立に必要な支援を行い、生活習慣を尊重した適切な時間に必要な時間を確保し、共同生活室で食事をとることを支援します。</p>
日常生活上の世話	食事介助	<p>①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。</p> <p>②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。</p>
	入浴介助	<p>①1週間に2回以上、事前に健康管理を行い、適切な方法で入浴の提供又は清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。</p> <p>②寝たきり等で座位のとれない方は、二人介助での入浴を提供します。</p>
	排泄介助	介助が必要な利用者に対して、自立支援を踏まえ、トイレ誘導やおむつ交換を行います。
	・離床 ・着替え ・整容等	<p>①寝たきり防止のため、できる限り離床していただくように配慮します。</p> <p>②生活リズムを考え、毎朝夕の着替えのほか、必要時に着替えを行います。</p> <p>③個人の尊厳に配慮し、適切な整容が行われるように援助します。</p> <p>④シーツ交換は、週1回行い、汚れている場合は隨時交換します。</p>
	移動・移乗介助	介助が必要なご利用者様に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要なご利用者様に対して、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。
	日常生活動作を通じた訓練	日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行います。
機能訓練	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。
	健康管理	<p>①医師による隔週1回の診察日を設け、利用者の健康管理に努めます。</p>
若年性認知症利用者受入サービス (加算参照)		若年性認知症（40歳から64歳まで）の利用者ごとに担当者を定め、その者を中心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。
	その他	<p>①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。</p> <p>②良好な人間関係と家庭的な生活環境の中で、日常生活が過ごせるよう、利用者と介護事業者等が、食事や掃除、洗濯、買い物、レクリエーション、外食、行事等を共同で行うよう努めます。</p> <p>③利用者・家族が必要な行政手続き等を行うことが困難な場合、同意を得て代わって行います。</p> <p>④常に利用者の心身の状況や置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者、家族に対し、その相談に応じるとともに、必要な支援を行います。</p> <p>⑤常に家族と連携を図り、利用者・家族との交流等の機会を確保します。</p>

(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	基本単位	利用料	ご利用者様負担額		
			1割	2割	3割
I	要支援2	761	7,716 円	772 円	1,544 円
	要介護1	765	7,757 円	776 円	1,552 円
	要介護2	801	8,122 円	813 円	1,625 円
	要介護3	824	8,355 円	836 円	1,671 円
	要介護4	841	8,527 円	853 円	1,706 円
	要介護5	859	8,710 円	871 円	1,742 円

☆ 地域区分別の単価(7級地 10.14円)を含んだ金額です。 (以下同じ。)

※ 身体拘束廃止に向けての取り組みとして、身体拘束適正化の指針整備や適正化委員会の開催、定期的な職員研修の実施などを行っていない場合は、上記金額の90/100となります。

※ 夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準を満たさない場合は、上記の97/100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
若年性認知症利用者受入加算（Ⅰ）	120 円	1割	122 円	1日につき
		2割	244 円	
		3割	365 円	
初期加算	30 円	1割	31 円	1日につき
		2割	61 円	
		3割	92 円	
医療連携体制加算(Ⅰ)★	375 円	1割	48 円	サービス提供日数
		2割	96 円	
		3割	143 円	
認知症対応型協力医療 機関連携加算 1 ★	1,014 円	1割	102 円	1月につき
		2割	203 円	
		3割	305 円	
介護職員処遇改善加算 Ⅱ	所定単位数の17.8%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

※ 若年性認知症利用者受入加算は、若年性認知症（40歳から64歳まで）の利用者を対象に指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護を行った場合に算定します。

※ 初期加算は、当事業所に入居した日から30日以内の期間について算定します。

※ 医療連携体制加算は、当事業所の従業者若しくは病院や訪問看護ステーション等との連携により看護師を配置し、24時間の連絡体制や利用者が重度化した場合の指針を定めるなどにより、利用者の日常的な健康管理や医療ニーズに対して適切な対応が取れる体制を整備している場合に算定します。

※ 利用者が病院又は診療所に入院後、3月以内に退院することが明らかに見込まれる場合に退院後再び当事業所に円滑に入居できるような体制等を整えている場合、1月に6日を限度として2,595円(利用者負担1割260円、2割519円、3割779円)を算定します。

★については、介護予防認知症対応型共同生活介護での算定はできません。

※ 地域区分別の単価（7級地10.14円）を含んでいます。

※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等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

※介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。介護職員処遇改善加算は、区分支給限度基準額の対象外となります。

4 その他の費用について

① 家 賃	50,000円/月	
② 敷 金	入居時 100,000円 利用者の故意・過失・善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による消耗・毀損があった場合には、復旧する際の原状回復費用を差し引いて、退居時に残額を返還します。また、未払い家賃がある場合は、敷金から差し引いて、退居時に残額を返還します。	
③ 食 費	1,400円/日 朝食300円/回 昼食：450円/回 夕食：500円/回 おやつ：150円/回	
④ 管 理 費	30,000円/月 水道、電気、ガス、通信、灯油、CATV親機NHK料・衛星放送受信料	
⑤ 各 種 イ ベ ン ト	参加費は実費	
⑥ 共 用 日 用 品	3,000円/月 共用消耗品（トイレットペーパー・ティッシュ・ボディソープ・シャンプー・リンス等）	
⑦ そ の 他	・利用者の希望によって、身の回り品として日常生活に必要なもの。 ・利用者の希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なもの。	
	①行事の場合の食費・飲食代	実 費
	②新聞・週刊・月刊誌の類（居室へ持ち込まれる場合）	実 費
	③理容・美容サービス	実 費
	④個人使用の日用品（歯ブラシ・嗜好品・切手等）や衛生用品（オムツ等）	実 費
	⑤介護ベッド等のリース料	実 費
	⑥CATV使用料金	実 費
	⑦往診費用・薬代金	実 費

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15日までにご利用者様にお渡しまたは送付いたします。
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ご利用者様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) 利用者指定口座からの自動振替 (ウ) 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します。

※ 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1ヶ月以上遅延し、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 入退居に当たっての留意事項

- (1) 指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護の対象者は、要介護（要支援者）であって認知症であるもののうち、少人数による共同生活を営むことに支障がない者とし、次のいずれかに該当する者は対象から除かれます。
 - ①認知症の症状に伴う著しい精神症状を伴う者
 - ②認知症の症状に伴う著しい行動異常がある者
 - ③認知症の原因となる疾患が急性の状態にある者
- (2) 入居申込者の入居に際しては、主治医の診断書等により、当該入居申込者が認知症の状態にあることの確認を行います。
- (3) 入居申込者が入院治療を要すること等、入居申込者に対して自ら必要なサービスの提供が困難であると認められた場合は、他の適切な施設、医療機関を紹介する等の適切な措置を速やかに講じます。
- (4) 利用者の退居に際しては、利用者及びその家族の希望、退居後の生活環境や介護の連続性に配慮し適切な援助、指導を行うとともに、居宅介護支援事業者等や保健医療、福祉サービス提供者と密接な連携に努めます。
- (5) 認知症対応型共同生活介護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、ご利用者様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

事業者は、ご利用者様等の人権の擁護・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) 事業所における人権の擁護・虐待の防止等のための対策を検討する委員会をおおむね3ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- (2) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 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。
(研修及び訓練 毎年1回以上実施)
- (6) 介護相談員を受入れます。
- (7) 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ご利用者様を発見した場合は、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：三森 伸二
-------------	-----------

8 身体拘束について

事業者は、原則としてご利用者様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、ご利用者様に対して説明し同意を得た上で、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。

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ます。
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

利用者及び その家族に 関する秘密 の保持につ いて	<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、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、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。</p>
個人情報の 保護につい て	<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、ご利用者様の個人情報を用いません。また、ご利用者様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ご利用者様の家族の個人情報を用いません。</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、ご利用者様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

指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護の提供中に、利用者の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。また、主治医への連絡が困難な場合は、救急搬送等の必要な措置を講じます。

【協力医療機関】	医療機関名	おおくにクリニック
	所在地	山梨県甲府市大里町 5125
	電話番号	055-220-2880
	FAX番号	055-288-0292
	受付時間	8:30 ~ 18:00
【協力医療機関】	診療科	内科
	医療機関名	斎木歯科
	所在地	山梨県甲府市大里町 5125
	電話番号	055-220-2880
	FAX番号	055-288-0292
【協力主治医】	受付時間	8:30 ~ 18:00
	診療科	内科
	医療機関名	おおくにクリニック
	電話番号	055-220-2880
	氏 名	村上恭紀
【指定主治医】	往診 訪問頻度	2週間に1度
	入居者が医療を必要とする際の対応	基本的に主治医の指示に合わせた対応をとらせていただきます。 専門的な医療を必要とする場合も主治医の対応の下、紹介させていただきます。
	医療機関名	
	電話番号	
	氏 名	
【家族等緊急連絡先】	①氏 名	(続柄 :)
	電 話 番 号	
	携帯電話番号	
	②氏 名	
	電 話 番 号	
	携帯電話番号	

※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（介護予防）認知症対応型共同生活介護等の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故については、事業所として事故の状況、経過を記録し、原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

また、利用者に対する指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護等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）の窓口】	医療機関名	甲府市役所 福祉部 福祉支援室 長寿介護課 経営係
	所在地	山梨県甲府市丸の内一丁目18番1号
	電話番号	055-237-5473
	FAX番号	055-236-0118
【居宅介護支援事業所の窓口】	受付時間	午前8時30分～午後5時15分 (土日・祝日・年末年始を除く)
	法人名	株式会社 さい
	事業所名	グループホーム 花みずき
	電話番号	055-237-4881
	FAX番号	055-237-4883
	担当介護支援専門員	芦澤 智穂

12 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 指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護の提供に当たっては、利用者、利用者の家族、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）認知症対応型共同生活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、概ね2月に1回以上運営推進会議を開催します。
- ③ 運営推進会議に対し、サービス内容及び活動状況を報告し、運営推進会議による評価をうけるとともに、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。

13 サービス提供の記録

- (1) 認知症対応型共同生活介護の実施ごとに、サービス提供の記録を行うこととし、その記録は契約の終了の日から5年間保存します。
- (2) ご利用者様は、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。

14 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) 事業所は、年2回以上、利用者及び従業者等の避難、救出その他必要な訓練を行います。

15 衛生管理等

- (1) 認知症対応型共同生活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) 当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。
 - ①感染症の予防及びまん延防止のための従業者に対する研修及び訓練の実施
(研修及び訓練 毎年2回以上実施)
 - ②その他感染症の予防及びまん延防止のために必要な措置
(委員会 概ね3ヶ月に1回以上開催、指針整備等)
- (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。

衛生管理及び感染症の予防及びまん延防止に関する責任者	管理者：三森 伸二
----------------------------	-----------

16 ハラスメント対策

男女雇用機会均等法等におけるハラスメント対策に関する事業者の責務を踏まえつつ、ハラスメント対策のため、次の措置を講ずるものとする。

- (1) 従業者に対するハラスメント指針の周知・啓発
- (2) 従業者からの相談に応じ、適切に対処するための体制の整備
- (3) その他ハラスメント防止のために必要な措置

17 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

18 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) ご利用者様またはご家族様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（応対者）は速やかに管理者に状況等の報告を行い、ご利用者様またはご家族様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ご利用者様またはご家族様へ報告します。
- (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者全員で検討します。

苦情申立の窓口

事業者		グループホーム花みずき		
所在地		山梨県甲府市上阿原町526-1		
TEL	055-237-4881		FAX	055-237-4883
受付時間	日～土曜日（ただし1/1～1/2を除く）8：30～17：30			

保険者（市町村等の介護保険担当部局）		甲府市役所	
所在地		山梨県甲府市丸の内一丁目18番1号（本庁舎2階）	
TEL	055-237-1161（代表）	FAX	055-236-0118
受付時間	8時30分から17時15分（土日祝および年末年始を除く）		

山梨県国民健康保険団体連合会			
所在地		山梨県甲府市蓬沢一丁目15番35号山梨県自治会館4階	
TEL	055-223-9201	FAX	055-223-1204
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）		

< 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等 >

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	実施日	毎月末日
	結果の開示	あり
第三者による評価の実施状況	実施日	令和6年1月23日
	評価機関名称	特定非営利活動法人 環境・福祉事業評価センター
	結果の開示	あり

19 重要事項の説明年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、「山梨県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、ご利用者様に説明を行いました。

事業者	法人所在地	山梨県南巨摩郡身延町切石421-1
	法人名	株式会社 さい
	代表者名	代表取締役 溝口 均
	事業所名	グループホーム花みずき
	説明者氏名	

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。

ご利用者様	住 所		
	氏 名		
代筆の場合の代筆者氏名 (ご利用者様との続柄等)		続柄等	

代理人 (成年後見人等)	住 所	
	氏 名	