

# 「デイサービス りんく大津浦の郷」 指定通所介護及び介護予防通所介護相当サービス 事業所運営規程

## (事業の目的)

1. ケンセイ介護株式会社（以下「事業者」という。）が開設するデイサービスりんく大津浦の郷（以下「事業所」という。）が行う指定通所介護事業及び介護予防通所介護相当サービス事業（以下「事業」という。）の適正な運営を確保するために必要な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及び看護職員、介護職員、機能訓練指導員等の従業者（以下「従業者」という。）が、利用者の社会的孤立感の解消及び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して、要介護状態又は要支援状態にある高齢者（以下、「利用者」という。）に対し、適正な事業を提供することを目的とする。

## (運営の方針)

2.
  1. 事業の提供にあたって、要介護状態の利用者に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、さらに利用者の社会的孤立感の解消及び心身機能の維持並びにその家族の身体的、精神的負担の軽減を図るために、必要な日常生活上の世話及び機能訓練等の介護その他必要な援助を行う。  
また、介護予防通所介護相当サービスの提供にあたって、要支援状態の利用者に可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、要支援者の心身機能の回復を図り、もって要支援者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする。入浴、排泄、食事の介護等日常生活上の必要な介護及び機能訓練を行う。
  2. 利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止又は要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
  3. 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。
  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、在宅介護支援センター、地域包括支援センター、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に努めるものとする。
  5. 事業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なうとともに、居宅介護支援事業者へ情報の提供を行なう。
  6. 前5項のほか、「大津市介護保険法に基づく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等を定める条例（平成25年大津市条例第15号）」、及び、「大津市介護予防訪問介護相当サービス等の事業の人員、設備及び運営並びに介護予防訪問介護相当サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める要綱」を遵守し、事業を実施するものとする。

## (事業所の名称等)

3. 事業を行う事業所の名称及び所在地は、次のとおりとする。
  1. 名称 デイサービス りんく大津浦の郷
  2. 所在地 滋賀県大津市本堅田二丁目1番12号

## (事業所の職員の職種、員数及び職務の内容)

4. 本事業所における従業者の職種、員数及び職務の内容は次のとおりとする。
  1. 管理者 1名（常勤職員1人兼務）  
管理者は、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うとともに、法令等において規定されている指定通所介護及び介護予防通所介護相当サービスの実施に関し、事業所の従事者に対し遵守すべき事項について指揮命令及び利用者に応じた具体的な通所介護計画・介護予防通所介護相当サービス計画の作成指示等を行なう。
  2. 生活相談員 1名以上  
生活相談員は、通所介護計画及び介護予防通所介護相当サービス計画に基づき、利用者の心身の状況を的確に把握し、その利用者が日常生活を営むことができるよう、適

切な機能訓練及び相談援助等の生活指導等を行う。また指示に応じた利用者の通所介護計画・介護予防通所介護相当サービス計画の作成を行う。

3. 看護職員 1名以上  
看護職員は、各利用者の健康管理及び心身状態の把握を行う。
4. 介護職員 7名以上  
介護職員は、入浴介助等の日常生活に必要な介護を行うとともに指示に応じた利用者の通所介護計画・介護予防通所介護相当サービス計画の作成を行う。
5. 機能訓練指導員 1名以上  
機能訓練指導員は、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、指導、助言を行う。

(営業日及び営業時間)

5. 事業所の営業日及び営業時間は、次のとおりとする。
  1. 営業日 月曜日から日曜日までとする。  
ただし、12月30日から1月3日までは休日とする。
  2. 営業時間 午前8時30分から午後5時30分までとする。
  3. サービス提供時間 午前9時15分から午後5時00分までとする
  4. 自費延長サービス提供時間 午前7時から午前9時15分及び  
午後5時から午後7時までとする。

(通所介護・介護予防通所介護相当サービスの定員)

1. 事業所の利用定員は1日45名とする。

(通所介護・介護予防通所介護相当サービスの内容)

2. 通所介護の内容は、次に掲げるもののうち必要と認められるサービスを行なうものとする。
  - ① 入浴サービス
  - ② 給食サービス
  - ③ 生活指導(相談・援助等) 及びレクリエーション
  - ④ 機能訓練
  - ⑤ 健康チェック
  - ⑥ 送迎

(利用料等)

6.
  1. 事業を提供した場合の利用料の額は、「指定居宅サービスに要する費用の算定に関する基準」及び「指定介護予防サービスに要する費用の額の算定に関する基準」によるものとし、当該事業が法定代理受領サービスに該当するときは、その1割または2割の支払いを受けるものとする。
  2. 次条の通常の事業の実施地域を越えて送迎を行った場合は、送迎費として次の額を徴収する。
    - (1)通常の事業の実施地域を越えた地点から片道5km未満 1kmにつき 50円
    - (2)通常の事業の実施地域を越えた地点から片道5km以上 1kmにつき100円
  3. 昼食代については、570円を徴収する。
  4. おやつ代については、50円を徴収する。
  5. 夕食代については、630円を徴収する。
  6. おむつ代については、実費を徴収する。
  7. 延長にかかる費用については15分毎に100円を徴収する
  8. その他、事業において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については実費を徴収する。

9. 前5項の利用料等の支払いを受けたときは、利用料とその他の利用料(個別の費用ごとに区分)について記載した領収証を交付する。
10. 事業の提供の開始に際し、あらかじめ、利用者又はその家族に対し、利用料並びにその他の利用料の内容及び金額に関し文書で説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名を受けるとする。
11. 法定代理受領サービスに該当しない事業に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した事業の内容及び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対して交付する。

(通常の事業の実施地域)

3. 通常の事業の実施地域は、大津市のうち唐崎、日吉、仰木、堅田、真野、伊香立、志賀の各中学校区とする。

(衛生管理等)

7.
  1. 利用者の使用する施設、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るとともに、衛生上必要な措置を講じるものとする。
  2. 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るとともに、必要に応じ保健所の助言、指導を求めるものとする。

(サービス利用に当たっての留意事項)

11. 利用者は指定通所介護・介護予防通所介護相当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通所介護・介護予防通所介護相当サービス従事者に連絡し心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意する。

(緊急時等における対応方法)

12.
  1. 従業者は、事業の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、管理者に報告する。また、主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じるものとする。
  2. 事業者は、利用者に対する指定通所介護・介護予防通所介護相当サービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じるものとする。
  3. 事業者は、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には、損害賠償を速やかに行うこととする。
  4. 事業者は、事故が発生した場合には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる。

(非常災害対策)

13.
  1. 事業者は、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へ周知するとともに、避難、救出その他必要な訓練を年2回行うものとする。
  2. 事業者は、非常災害の発生の際に事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めるものとする。

(苦情処理)

14.
  1. 事業の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、必要な措置を講じるものとする。
  2. 事業者は、提供した事業に関し、介護保険法第23条の規定により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当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
  3. 事業者は、提供した事業に係る利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会の調査に協力するとともに、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は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(虐待防止に関する事項)

15.
  1. 事業者は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
    1. 虐待を防止するための従業者に対する研修の実施
    2. 利用者及びその家族からの苦情処理体制の整備
    3. その他虐待防止のために必要な措置
  2. 事業者は、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するものとする。

(その他運営に関する重要事項)

16.

1. 事業者は、事業所の職員の資質向上を図るための研修の機会を次のとおり設けるものとし、また、業務の執行体制についても検証、整備する。
  1. 採用時研修 採用後2ヶ月以内
  2. 継続研修 年4回以上
2. 事業所の職員は、職務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持する。
3. 事業者は事業所の職員であった者に、職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、事業所の職員でなくなった後においても、これらの秘密を保持すべき旨を、事業所の職員との雇用契約の内容に含むものとする。
4. 事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業者は、暴力団員（暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律（平成3年法律第77号）第2条第6号に規定する暴力団員をいう。次項において同じ。）であってはならないものとする。
5. 事業所は、その運営について、暴力団員の支配を受けてはならないものとする。
6. 事業者は、通所介護に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存するものとする。
7. この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、ケンセイ介護株式会社において定めるものとする。

附 則

この規程は、平成27年6月1日から施行する。

平成29年 9月1日改訂

令和 1年 5月1日改訂

令和4年11月1日改訂

## デイサービスりんく大津浦の郷重要事項説明書

### 【通所介護及び介護予防通所介護相当サービス】

当事業所の通所介護サービス及び介護予防通所介護相当サービス（以下、「通所介護等」と言います。）の重要事項は次のとおりです。

#### 1. 事業所概要

事業所名	デイサービスりんく大津 浦の郷
事業者名	ケンセイ介護株式会社
代表者	代表取締役 安井 清司
所在地	大津市本堅田二丁目1番12号
電話番号	077-548-6670
介護保険事業所番号	2570104238
サービス内容	①入浴サービス ②排泄介助 ③給食サービス ④生活指導 ⑤運動機能向上サービス ⑥健康チェック ⑦送迎
通常の事業実施地域	通常の事業の実施地域は、大津市のうち唐崎、日吉、仰木、堅田、真野、伊香立、志賀の各中学校区とする。
サービス提供時間	午前9時15分から午後5時00分

#### 2. 事業の目的と運営方針

<事業の目的>

介護保険制度の基本理念に基づき、要介護者であるご利用者の意思及び人格を尊重し、ご利用者の立場に立った適切な通所介護等を提供することを目的としています。

### ＜運営の方針＞

1. ご利用者に対し、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に配慮した、通所介護等の提供に努めます。
2. 必要なときに必要な通所介護等の提供ができるように努めます。
3. ご利用者(もしくはそのご家族)の立場や人権を尊重し、他の保健・医療・福祉サービス提供者との連携に努めます。

### ＜大津市の基準条例（独自基準）への対応＞

当事業所は、「大津市介護保険法に基づく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等を定める条例」および「大津市介護予防訪問介護相当サービス等に係る介護予防のための効果的な支援の方法に関する基準を定める要綱」における大津市の独自規定に沿って、下記のとおり運営しています。

- ア. 当事業所の責務として、ご利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、従業員に対し、研修の機会を確保します。
- イ. 非常災害等の発生の際にその事業が継続できるよう、他の社会福祉施設との連携及び協力を行う体制を構築するよう努めます。
- ウ. 当事業所を運営する法人の役員及び管理者その他の従業員は、暴力団員でないこと、また、暴力団員の支配を受けないことで、事業ないしサービスから暴力団を排除します。

### 3. ご利用事業所の職員体制等

職 種	人員及び職務の内容
管理者	常勤1名 従業員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うとともに、法令等において規定されている通所介護等の実施に関し、事業所の従事者に対し遵守すべき事項について指揮命令及び利用者に応じた具体的な計画の作成指示等を行ないます。

看護職員	1名以上 各利用者の健康管理及び心身状態の把握を行ないます。
生活相談員	1名以上 生活相談員は、計画に基づき、利用者の心身の状況を的確に把握し、その利用者が自立した日常生活を営むことができるよう、相談援助等の生活指導等を行ないます。また指示に応じた計画の作成を行ないます。
介護職員	7名以上 入浴介助等の日常生活上必要な介護を行うとともに指示に応じた計画の作成を補助します。
機能訓練指導員	1名以上 機能訓練指導員は、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、指導、助言を行ないます。

#### 4. 営業日及び休日

営業日	休日
月曜～日曜	年末年始

※日曜・祝祭日も営業いたします。年末年始（12/30～1/3）は「休日」です。

#### 5. 営業時間

	月曜～日曜
営業時間	8：30～17：30
サービス提供時間	9：15～17：00
自費延長サービス提供時間	7：00～9：15
	17：00～19：00

#### 6. 利用定員

事業所の利用定員は1日45名です。

#### 7. 利用料

## 《通所介護》

		単位	1割負担	2割負担	3割負担
5時間以上 6時間未満	要介護1	544	569円	1137円	1706円
	要介護2	643	672円	1344円	2016円
	要介護3	743	777円	1553円	2330円
	要介護4	840	878円	1756円	2634円
	要介護5	940	983円	1965円	2947円
6時間以上 7時間未満	要介護1	564	590円	1179円	1768円
	要介護2	667	697円	1394円	2091円
	要介護3	770	805円	1610円	2414円
	要介護4	871	911円	1821円	2731円
	要介護5	974	1018円	2036円	3054円
7時間以上 8時間未満	要介護1	629	658円	1315円	1972円
	要介護2	744	778円	1555円	2333円
	要介護3	861	900円	1800円	2700円
	要介護4	980	1025円	2049円	3073円
	要介護5	1097	1147円	2293円	3439円

### ＜入浴の加算＞ 1回につき

	単位	1割負担	2割負担	3割負担
入浴介助加算 I	40	42円	84円	126円

### ＜個別機能訓練加算 I イ＞ 1日につき

	単位	1割負担	2割負担	3割負担
個別機能訓練加算 I イ	56	59円	117円	176円

身体の働きや精神の働きである「心身機能」、ADL・家事・職業能力や屋外 歩行といった生活行為全般である「活動」、家庭や社会生活で役割を果たすことである「参加」といった生活機能の維持・向上を図るために、機能訓練指導員が訓練を利用者に対して直接実施した場合の加算です。

### ＜中重度者ケア体制加算＞ 1回につき

	単位	1割負担	2割負担	3割負担
中重度者ケア体制加算	45	47円	94円	141円

要介護度3以上の利用者の占める割合が、全体の30%以上であり、看護職

員を1名以上配置し、かつ所定の員数より介護職員または看護職員を常勤換算法で2以上確保している場合に加算されます。

#### <サービス提供体制強化加算Ⅲ> 1回につき

	単位	1割負担	2割負担	3割負担
サービス提供体制強化加算Ⅲ	6	7円	13円	19円

介護職員・看護職員・生活相談員・機能訓練指導員の総数のうち、勤続年数が7年以上の者の総数が30%以上、または介護職員の総数に占める介護福祉士の割合が40%以上である場合に加算されます。

#### <科学的介護推進体制加算> 1月あたり

	単位	1割負担	2割負担	3割負担
科学的介護推進体制加算	40	42円	84円	126円

科学的介護推進体制加算はご利用者のADL、栄養状態、口腔機能、認知症の状況、その他心身の状況等にかかる基本的な情報を厚生労働省に提出し、必要に応じてサービス計画を見直すなどその情報を活用しながら適切にサービスを提供している場合に算定します。

#### <送迎減算> 片道につき

	介護単位数	1割減算金額	2割減算金額	3割減算金額
送迎減算	47	50円	99円	148円

ご家族送迎などで送迎を行わなかった場合、減額される料金です。

#### <介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)> 1月あたり

加算内容	
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	全体の9.0%

全ご利用者に加算されます。本加算は、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組みを行う事業所に認められる加算です。1か月あたりの所定単位数(各種加算減算をした後の総単位数です。)の合計額に別途9.0%相当の単位が加算されます。

#### «介護予防通所介護相当サービス»

サービス費内容	単位	1割負担	2割負担	3割負担
a: 事業対象者・要支援1の月4回まで	436	456円	912円	1367円
b: 事業対象者・要支援1の月5回以上	1798	1879円	3758円	5637円
c: 事業対象者・要支援2の月8回まで	447	468円	935円	1402円



d：事業対象者・要支援2の月9回以上	3621	3784円	7568円	11352円
--------------------	------	-------	-------	--------

※a、cは1回あたりの費用、b、dは月当たりの費用です。

### <サービス提供体制強化加算Ⅲ> 1月につき

	単位	1割負担	2割負担	3割負担
サービス提供体制強化加算Ⅲ (一)	24	25円	50円	75円
サービス提供体制強化加算Ⅲ (二)	48	51円	101円	151円

介護職員・看護職員・生活相談員・機能訓練指導員の総数のうち、勤続年数が7年以上の者の総数が30%以上、または介護職員の総数に占める介護福祉士の割合が40%以上である場合に加算されます。

### <科学的介護推進体制加算>

	単位	1割負担	2割負担	3割負担
科学的介護推進体制加算	40	42円	84円	126円

科学的介護推進体制加算はご利用者のADL、栄養状態、口腔機能、認知症の状況、その他心身の状況等にかかる基本的な情報を厚生労働省に提出し、必要に応じてサービス計画を見直すなどその情報を活用しながら適切にサービスを提供している場合に算定します。

### <送迎減算>片道につき

	介護単位数	1割減算金額	2割減算金額	3割減算金額
送迎減算	47	50円	99円	148円

ご家族送迎などで送迎を行わなかった場合、減額される料金です。

### <介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)> 1月あたり

加算内容	
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	全体の9.0%

全ご利用者に加算されます。本加算は、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組みを行う事業所に認められる加算です。1か月あたりの所定単位数(各種加算減算をした後の総単位数です。)の合計額に別途9.0%相当の単位数が加算されます。

### ≪償還払い≫

法定代理受領サービスであるときは介護報酬告示上の額に対し介護保険負担割合証記載された割合に応じた額の支払いを受けるとします。

保険料滞納等で法定代理受領とならない場合(償還払い)は、いったん介護報酬告示上の額の全額をお支払いいただきます。その際に、サービ

ス提供証明書の交付をさせていただきますので、領収証を添えて市町の窓口  
口に申請することで払い戻しを受けることができます。

## 8. その他の費用について（保険対象外費用）

<昼食代> 570円

※当日午前8:30までにご連絡頂けなかった場合150円のキャンセル料金が発生します。

<おやつ代> 50円

<交通費>

(1) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道5 km未満 1 kmにつき 50  
円

(2) 通常の事業の実施地域を越えた地点から片道5 km以上 1 kmにつき  
100円

<実費>

(1) オムツ代は実費

(2) 通所介護等において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

<自費延長サービスに係る費用>

通常のサービス提供時間以外に施設に滞在される場合、15分毎に100円

夕食については1食630円

※当日正午12:00までにご連絡頂けなかった場合200円のキャンセル料金が発生します。

(1) 17時から18時30分までの滞在については、当事業所にて送迎を致しま  
す。

(2) (1) 以外の滞在についてはご家族様送迎になります。

## 9. 利用料、その他の費用の請求及び支払方法について

利用料、 その他の費用の請求	・利用料、その他の費用は利用月ごとに計算し、 請求致します。 ・請求書は利用明細を添えて、利用月の翌月 中旬に利用者あてお届けします。
利用料、 その他の費用の支払い	・請求月の20日（金融機関が休日の場合はその 翌日）に口座振替での引き落とし若しくは、月末 までに現金でお支払い下さい。 ・お支払いを確認しましたら領収証をお渡ししま すので、必ず保管をお願いいたします。

## 10. 利用者の緊急時の対応方法

通所介護等の提供を行っているときに利用者に病状の急変、その他緊急事  
態が生じたときは、速やかに主治医に連絡する等の措置を講じます。また、

主治医への連絡が困難な場合は、緊急搬送等の必要な措置を講じ、緊急連絡先に連絡いたします。

## 11. 事故等の対応方法

(1) 利用者に対する通所介護等の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

(2) 利用者に対する通所介護等の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害を速やかに行います。

(3) 事故が発生した場合には、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

### 非常災害時の対応方法

非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、防火管理者又は火気・消防等についての責任者を定め、年2回定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとします。

## 情報提供と秘密保持

(1) 利用者は、事業者及び事業者の従業員がサービス提供をするために必要な情報等を提供します。

(2) 事業者は、サービス提供のために情報等を収集・保有・利用・提供します。

(3) 事業者がサービスの提供を第三者に委託する場合には、当該委託先に情報等を提供し、当該委託先から情報等の提供を受けます。

(4) 事業者は、利用者のサービス向上等に努める目的で、ケンセイ介護株式会社が開設する事業所全体で情報等を相互に提供し、共有を図ります。

(5) 事業者及びその従業員は、正当な理由がない限り、利用者に対するサービスの提供にあたって知り得た利用者又は利用者の家族の秘密を漏らしません。

(6) 事業者は、その従業員が退職後、在職中に知り得た利用者又は利用者の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。

(7) 事業者は、サービス担当者会議等において、サービス提供に必要な利用者又はその家族の情報を扱い、会議等を実施します。この場合、事業者は利用者又はその家族の同意をあらかじめ書面により得るものとします。

## 12. 苦情処理の概要

1. 通所介護等の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応する

ために、必要な措置を講じます。

2. 提供した通所介護等に関し、市町村及び国保連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当該市町村からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

## 15. 苦情申立窓口

### 【事業所の窓口】

ご利用者 ご相談窓口	デイサービスりんく大津浦の郷内相談室 担当 管理者 市川 信之
ご利用時間	営業日 午前8時30分～午後5時30分
ご利用方法	直接ご相談下さい (電話の場合は077-548-6670迄ご連絡下さい。)

### 【市町村の窓口】 大津市

利用時間	平日 (月～金) 午前9時～午後5時
ご相談窓口	電話 077-528-2753 大津市介護保険課

### 【公的団体の窓口】 滋賀県国民健康保険団体連合会

ご利用時間	平日 (月～金) 午前9時～午後5時
ご相談窓口	電話 077-522-0065 滋賀県国民健康保険団体連合会 介護保険課

## 16. サービス利用に当たっての留意事項

- (1) ご利用者は通所介護等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通所介護従事者に連絡し心身の状況に応じたサービスの提供を受けるよう留意願います。心身の状況を悪化させると事業者が判断した場合にはサービス提供を中止することがあります。
- (2) お茶やお菓子などお心づけなどは一切ご不要です。

- (3) ハラスメント行為などにより、健全な信頼関係を築くことが出来ないと判断した場合は、サービス中止や契約を解除することもあります。

#### 17. 第三者評価の実施状況

提供する通所介護等で第三者評価は実施しておりません。