重　要　事　項　説　明　書

（居宅介護サービス利用契約書）

あなたに対する指定短期入所生活介護サービス提供開始にあたり、厚生省令第３７号第１２５条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は次のとおりです。

1　事業者

事業者の名称	社会福祉法人　玉寿会
法人所在地	熊本県玉名市伊倉北方１５３３番地
法人種別	社会福祉法人
代表者氏名	理事長　山田　勝徳
電話番号	０９６８－７５－１１３９

2　ご利用施設

施設の名称	さくら苑
施設の所在地	熊本県玉名市伊倉北方１５３３番地
施設長名	山田　勝徳
指定更新年月日	令和２年４月１日
事業所番号	４３７０６００４４９
ファクシミリ番号	０９６８－７５－１１７１

3　事業の目的と運営の方針

事業の目的	この事業は要支援状態又は要介護状態にある高齢者に対し、適正な指定介護予防短期入所生活介護及び指定短期入所生活介護を提供することを目的とする。
施設運営の方針	当事業所では、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図る。

4　施設の概要

特別養護老人ホーム

敷　地		１７，０８５．９８　㎡
建　物	構　　造	耐火構造・鉄筋コンクリート造
	延べ床面積	４，５７８．０３　㎡ （このうち新型　1，３１４．２７㎡）
	利 用 定 員	１８名

（1）居　室

居室の種類	室　数	面　積	一人あたりの面積	備　　考
１人部屋	４室	５１．７０㎡	１２．９２㎡	本館南棟
２人部屋	５室	１２０．００㎡	１２．００㎡	本館南棟
２人部屋	２室	１６７．４４㎡	１１．９６㎡	本館
４人部屋	５室	２２５．５０㎡	１１．２７㎡	本館（空床時）
２人部屋	１０室	２３７．１０㎡	１１．８５㎡	本館（空床時）
１人部屋	１０室	１４７．００㎡	１４．７０㎡	本館（空床時）

（2）主な設備

設備の種類	室数	面　　積	１人当たり面積	備　　考
食堂・共同生活室	３室	１７１．５３㎡	６．１２㎡	本館・南棟
一般浴室	１室	１３．０５㎡		南棟
脱衣室	１室	１０．０９㎡		南棟
洗濯室	１室	５．４３㎡		南棟
トイレ	１３室	４０．４８㎡		南棟
食堂・共同生活室・居間・デイルーム	５室	１５６．０１㎡	３．１２㎡	本館（空床時）
機能訓練室	１室	７２．８０㎡		本館（空床時）
一般浴室	１室	４２．００㎡		本館（空床時）
機械浴室	１室	２７．００㎡		本館（空床時）
医務室	１室	１５．９２㎡		本館（空床時）
脱衣室	１室	２０．８１㎡		本館（空床時）
洗濯室	１室	２２．５０㎡		本館（空床時）

５　職員体制（主たる職員）

従業者の職種	員数	区分				常勤換算後の人数	事業者の算定基準	保有資格
		常　勤		非常勤				
		専従	兼務	専従	兼務			
施設長	１		１			１	１	社会福祉主事
生活相談員	１		１			１	１	社会福祉主事等
介護職員	１２	５	１	４	２	１１．７	１０以上	介護福祉士等
看護職員	５		４		２			看護師 准看護師
介護支援専門員	２		２					介護支援専門員
機能訓練指導員	２	１	１					准看護師等
医　　師	１				１			医師
栄　養　士	１		１					管理栄養士

6　職員の勤務体制

従業員の種類	勤　務　体　制	休　暇
施設長	正規の勤務時間帯（８：３０～１７：３０）常勤で勤務します。	月に９日
生活相談員	正規の勤務時間帯（８：３０～１７：３０）常勤で勤務します。	月に９日
介護職員	・早　番　（　７：００　～　１６：００　） ・日　勤　（　８：３０　～　１７：３０　） ・夜　勤　（１７：３０　～　　９：００　） ・遅　番　（　９：３０　～　１８：３０　） ・超遅番　（１０：３０　～　１９：３０　）	月に９日
	昼間（８：３０～１７：２０）は原則として職員１名あたり入所者 ７名のお世話をします。 夜間（２０：００～７：５０）は原則として職員１名あたり入所者１７名のお世話をします。	
看護職員	正規の勤務時間帯（　９：００～１７：３０）は原則として職員２名体制で勤務します。 夜間については、交代で自宅待機を行い、緊急時に備えます。	月に９日
介護支援専門員	生活相談員が兼務します。	
機能訓練指導員	週5回（８：３０～１０：３０、１５：３０～１７：００） 准看護師が対応します。	月に9回
医　　師	週１日（水曜日）１５：００～１７：００まで勤務します	
管理栄養士	正規の勤務時間帯（８：３０～１７：３０）常勤で勤務します。	月に９日

7　施設サービスの概要

（1）介護保険給付サービス

種　　類	内　　容
食　　事	・栄養士の立てる献立表により、栄養と利用者の身体状況に配慮した食事を提供します。 ・食事はできるだけ離床して食堂で食べていただけるように配慮します。 （食事時間） 朝食　８：００～　９：００ 昼食１２：００～１３：００ 夕食１７：００～１８：００
排　　泄	・利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。
入　　浴	・週２回以上の入浴を行います。 ・その日の体調等により、清拭にて対応することがあります。
離　　床 着 替 え 整 容 等	・寝たきり防止のため、出来る限り離床に配慮します。 ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。 ・個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が行われるよう援助をします。 ・シーツ交換及び寝具の消毒は、週１回実施します。

機能訓練	・機能訓練指導員（所有資格准看護師）による入所者の状況に適合した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。 ・当施設の保有するリハビリ器具 歩行器　リハビリベッド　３台 階段　車椅子　５２台 平行棒　リクライニング車椅子　５台 肋木　ホットパック 牽引器　赤外線
健康管理	・嘱託医師により、週１回診察日を設けて健康管理に努めます。 ・また、緊急等必要な場合には協力医療機関等に責任をもって引き継ぎます。 ・利用者が外部の医療機関に通院する場合は、その介添えについてできるだけ配慮します。 （当施設の嘱託医師） 氏　名　：　河　野　秀　親 診療科　：　内科（河野クリニック） 診察日　：　毎週水曜日　１５：００～１７：００
相談及び援助	当事業所、利用者およびそのご家族からのいかなる相談についても誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。 （相談窓口）生活相談員　志垣　潤
社会生活上の便宜	・当施設では、必要な教養娯楽設備を整えるとともに、施設での生活を実りあるものとするため、適宜レクリエーション行事を企画します。 ・主な娯楽設備 クラブ活動（詩吟、習字、カラオケ、音楽、美術、絵手紙教室等） 喫茶コーナー（任意の金曜日） ・四季を通じたレクリエーション行事を行います。 ・行政機関に対する手続きが必要な場合には、入所者及びご家族の状況によっては、代わりに行います。
送　迎	１８４円（片道） 通常の送迎の実施地域は、玉名市、和水町、玉東町、長洲町、南関町とします。

（2）　介護保険給付外サービス

サービスの種別	内　　容
日常生活品の購入代行	利用者及びご家族が自ら購入が困難である場合は、施設の購入代行サービスをご利用いただけます。ご利用いただく場合は、やむを得ない場合を除き、購入代金を添えてお申し込みください。なお実費負担となります。　（申込先：職・氏名　事務職員　力丸　史子　）
洗　濯	・利用者の衣類等（日常着）の洗濯サービスは、無料でご利用いただけます。 ・クリーニング等利用する場合は、別途実費負担です。
日用品等	・利用者の日常生活における消耗品等をご利用いただけます。 （せっけん、シャンプー、トイレットペーパー、はみがき粉等） 個人用で使用する場合は、別途実費負担です。

8　利用料

（1）法定給付

原則として、利用料金は介護保険負担割合証の負担割合に応じた負担額となります。利用者負担額減免を受けている場合は、減免率に応じた負担額となります。

介護保険適用の場合でも保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、利用料金の全額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。

サービス提供証明書及び領収証は、後に利用料の償還払いを受けるときに必要となります。

[短期入所生活介護及び介護予防短期入所生活介護料金表]

(令和８年８月１日～)

下記料金表によって、定額料金(機能訓練体制加算・個別機能訓練加算・サービス体制加算・夜勤職員配置加算)、送迎加算(片道 184 円) 、介護保険負担限度額認定証の段階に応じた食費(朝・昼・夕に区分し算定)及び滞在費の合計をお支払い下さい。※看護体制加算については、算定要件の体制要件を満たした場合に算定する。

(従来型個室)

	一日あたり	夜勤職員配置加算	機能訓練加算	個別機能訓練加算	小計	サービス体制加算		看護体制加算		合計
						Ⅰ	Ⅱ	Ⅰ	Ⅱ	
要支援１	451 円	円	12 円	56 円	514 円	22 円	18 円	円	円	円
要支援２	561 円	円	12 円	56 円	623 円	22 円	18 円	円	円	円
要介護１	603 円	13 円	12 円	56 円	677 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円
要介護２	672 円	13 円	12 円	56 円	746 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円
要介護３	745 円	13 円	12 円	56 円	818 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円
要介護４	815 円	13 円	12 円	56 円	887 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円
要介護５	884 円	13 円	12 円	56 円	955 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円

(多床室)

	一日あたり	夜勤職員配置加算	機能訓練加算	個別機能訓練加算	小計	サービス体制加算		看護体制加算		合計
						Ⅰ	Ⅱ	Ⅰ	Ⅱ	
要支援１	451 円	円	12 円	56 円	514 円	22 円	18 円	円	円	円
要支援２	561 円	円	12 円	56 円	623 円	22 円	18 円	円	円	円
要介護１	603 円	13 円	12 円	56 円	677 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円
要介護２	672 円	13 円	12 円	56 円	746 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円
要介護３	745 円	13 円	12 円	56 円	818 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円
要介護４	815 円	13 円	12 円	56 円	887 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円
要介護５	884 円	13 円	12 円	56 円	955 円	22 円	18 円	4 円	8 円	円

※サービス体制加算は介護職員・看護職員の介護福祉士取得者によって算定。

Ⅰ：「勤続 10 年以上の介護職員 35%以上」、Ⅱ：「介護職員の 60%以上」

※夜勤職員配置加算は夜勤を行う介護・看護職員の数が最低基準を１人以上上回っている場合。

※個別機能訓練加算は機能訓練指導員が個別機能訓練計画書を作成し３月ごとに１回以上居宅へ訪問し本人及びその家族へ訓練内容の見直し等を行う。

※30 日を超える長期利用者は、居宅に戻ることなく自費利用を挟み同一事業所を連続 30 日を超えて利

用している者に対して短期入所生活介護を提供する場合には連続30日を超えた日から1日30単位を減算を行う。

※看護体制加算（算定要件の体制要件を満たした場合に算定する）
Ⅰ：常勤の看護師を1名以上配置、Ⅱ：看護職員が「25人またはその端数を増すごとに1以上配置」
Ⅱ：利用者25名以下の場合は短期入所に看護職員を常勤換算で1名以上配置すれば8単位加算、そのうち常勤看護師がいれば合計12単位となる。
※介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロは、介護報酬算出17.6%で算出する。
※生産性向上推進体制加算（Ⅱ）10単位/月

第1段階（生活保護受給者・老齢福祉年金受給者）

	滞　在　費	食　費	一日あたり
従来型個室	３２０円	**３００円** 朝食・・・　６０円 昼食・・・１２０円 夕食・・・１２０円	６２０円
多　床　室	０円		３００円

第2段階（世帯全員が市町村民税非課税者、課税年金収入額と合計所得金額の合計が８０万円以下の方）

	滞　在　費	食　費	一日あたり
従来型個室	４８０円	**６００円** 朝食・・・１００円 昼食・・・２５０円 夕食・・・２５０円	１，０８０円
多　床　室	４３０円		１，０３０円

第3段階①（世帯全員が市町村民税非課税者で、課税年金収入が８０万円超１２０万円未満の方）

	滞　在　費	食　費	一日あたり
従来型個室	８８０円	**１，０３０円** 朝食・・・２００円 昼食・・・４３０円 夕食・・・４００円	１，９１０円
多　床　室	４３０円		１、４６０円

第3段階②（世帯全員が市町村民税非課税者で、課税年金収入が１２０万円超の方）

	滞　在　費	食　費	一日あたり
従来型個室	９８０円	**１，３６０円** 朝食・・・２２０円 昼食・・・６００円 夕食・・・５４０円	２，３４０円
多　床　室	５３０円		１，８９０円

第4段階（上記以外の方）

	滞　在　費	食　費	一日あたり
従来型個室	１，２３１円	**１，５４５円** 朝食・・・２６０円 昼食・・・６６５円 夕食・・・６２０円	２，７７６円
多　床　室	９１５円		２，４６０円

法定外給付

区　　分	利　　用　　料
理美容サービス	・理容サービス　　1回　1，６００円（カットのみ） ・美容サービス　　1回　1，６００円（カットのみ） （料金は業者に直払いします）
日常生活の 購入代行サービス	・購入依頼があった物品を購入するのに要した金額の実費
洗濯サービス	・クリーニングなど利用する場合（日常着以外）
日常品費	・個人用で使用する場合

９　苦情等申立先

当施設 ご利用相談室	窓口担当者 ご利用時間 ご利用方法	生活相談員　　志垣　潤 ８：３０　～　１８：００ 電話　０９６８－７５－１１３９ 面接　相談室 苦情箱（デイサービスカウンター・職員通用口設置）
玉名市・市役所 高齢介護課 介護保険係	所在地 電話 ＦＡＸ 受付時間	玉名市岩崎１６３ ０９６８－７５－１３３９ ０９６８－７１－１３８０ ８：３０～１７：００ 土／日／祝祭日を除く
国民連合健康 保険団体連合 介護サービス 苦情（相談）窓口	所在地 電話 ＦＡＸ 受付時間	熊本市東区健軍２丁目４番１０号 熊本県町村自治会館３Ｆ ０９６－２１４－１１０１ ０９６－２１４－１１０５ ８：３０～１７：００ 土／日／祝祭日を除く
熊本県社会福祉協議会 熊本県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 電話 ＦＡＸ 受付時間	熊本市中央区南千反畑町　３番７号 熊本県総合福祉センター内 ０９６－３２４－５４７１ ０９６－３５５－５４４０ ８：３０～１７：００ 土／日／祝祭日を除く

１０　提供するサービスの第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1　（あり）	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1　あり　　2　なし
	2　　なし		

１１　協力医療機関

医療機関の名称	くまもと県北病院
管　理　者　名	理事長　　山下　康行
所　在　地	熊本県玉名市玉名５５０
電　話　番　号	０９６８－７３－５０００
診　療　科	内科、外科、整形外科、循環器科、成人科、消化器科、泌尿器科等
入院設備	ベッド数　４０２床
救急指定の有無	有
契約の概要	当施設とくまもと県北病院機構とは、利用者に病状の急変があった場合は嘱託医と協力して速やかに利用者を診療、診察する。

１２　協力歯科医療機関

名　　称	犬束歯科医院
院　長　名	犬束　憲史
所　在　地	熊本県玉名市繁根木７５番地
電　話　番　号	０９６８－７４－１１４８
入　院　設　備	無

１３　非常災害時の対策

<table>
<tr><td>非常時の対応</td><td colspan="4">別途定める「特別養護老人ホームさくら苑　消防計画」にのっとり対応を行います。</td></tr>
<tr><td>近隣との協力関係</td><td colspan="4">地元消防団等に非常時の相互の応援を約束しています。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">平常時の訓練等
防災設備</td><td colspan="4">別途定める「特別養護老人ホームさくら苑　消防計画」にのっとり年２回夜間及び昼間を想定した総合訓練を、入所者の方も参加して実施します。又定期的に基本訓練を実施します。</td></tr>
<tr><td>設備名称</td><td>個数等</td><td>設備名称</td><td>個数等</td></tr>
<tr><td>スプリンクラー</td><td>有</td><td>非常通報装置</td><td>有</td></tr>
<tr><td>屋内消火栓</td><td>有</td><td>漏電火災報知器</td><td>有</td></tr>
<tr><td>自動火災報知器</td><td>有</td><td>非常用電源</td><td>有</td></tr>
<tr><td>誘導灯</td><td>２４箇所</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>ガス漏れ報知器</td><td>有</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">カーテン布団等は防煙性能のあるものを使用しております。</td></tr>
<tr><td>消防計画等</td><td colspan="4">消防署への届出日：平成２５年　３月２５日
防火管理者：　竹下　清</td></tr>
</table>

１４　事故発生時対応

事故発生時の対応	施設サービスの提供にあたって、事故が発生した場合は、速やかに玉名市及び関係各機関並びに利用者の後見人及び家族又は身元引受人に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

１５　当施設ご利用の際に留意いただく事項

来訪・面会	面会時間：　１０：００～１１：００　　１４：００～１５：００ 来訪者は、面会時間を遵守し、必ずその都度職員に届け出てください。 来訪者が宿泊される場合には必ず許可を得てください。
外出・外泊	外出・外泊の際には必ず行き先と帰宅時間を職員に申し出てください。
居室・設備・器具の利用	施設内の居室や設備、器具は本来の用法にしたが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	喫煙は決められた場所以外ではお断りします。飲酒はご相談下さい。
迷惑行為等	騒音等他の入所者の迷惑になる行為はご遠慮願います。また、むやみに他の入所者の居室等に立ち入らないようにしてください。
所持物品の管理	物品への記名をお願いしております。又、職員がチェックできない物(手持ちの小物類や小遣い銭等)について、紛失した時の責任は負いかねます。
宗教活動・政治活動	施設内で他の入居者に対する宗教活動および政治活動はご遠慮ください。
動物飼育	施設内へのペットの持ち込みおよび飼育はお断りします。

当事業者は、重要事項説明書に基づいて、介護老人福祉施設のサービス内容、重要事項の説明、並びに個人情報の使用に係る同意書の内容及び苦情処理の概要について説明を行いました。

令和　　年　　月　　日

事業者　　住所　　熊本県玉名市伊倉北方１５３３番地
事業者（法人）名　　社会福祉法人　玉寿会
施　　設　　名　　さ　く　ら　苑
（事業者番号）　　（４３７０６００４４９）
代　表　者　名　　山　田　勝　徳　　印

説明者　　職　　名　　生　活　相　談　員
志　垣　　潤　　印

私は、重要事項説明書に基づいて、介護老人福祉施設のサービス内容、重要事項の説明、並びに個人情報の使用に係る同意書の内容及び苦情処理の概要について説明を受けました。

令和　　年　　月　　日

利用者　　住所

氏名　　印

代理人（選任した場合）住所

氏名　　印

身元引受人（家族等）　住所

氏名　　印

（本人・家族等用）

個人情報の使用に係る同意書

以下に定める条件のとおり、私（　　）及び代理人（　　）は、社会福祉法人玉寿会が、私及び身元引受人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集することに同意します。

1.利用期間

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

2.利用目的

（1） 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
（2） 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
（3） 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
（4） 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合及び主治医等の意見を求める必要のある場合
（5） 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
（6） 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
（7） その他、サービス提供で必要な場合
（8） 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

3.使用条件

（1） 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して使用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
（2） 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

サービス種類･･･指定短期入所生活介護及び指定介護予防短期入所生活介護

（以下「指定短期入所生活介護」という）

・利用者から相談又は苦情等（以下「苦情等」という）に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置。
利用者及びその家族等（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。

○ 所在地　　熊本県玉名市伊倉北方１５３３番地
○ 事業所名　　さくら苑
○ 電　話　　（０９６８）７５―１１３９　○ ＦＡＸ（０９６８）７５―１１７１
○ 対応時間　　毎週月曜日～金曜日　　８：３０～１７：３０
※但し、要望があれば上記時間以外にも対応します。
○ 担当者職名　　生活相談員　　担当者名　　志垣　潤
○ 担当者不在時の対応
上記担当者が不在の際は、当事業所の他の従業者が対応し、担当者に伝達します。

・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。苦情等の処理は他の業務に優先して迅速に行うものとし、次回のサービス提供時までには解決し、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可能なものであった場合、苦情の原因に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者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催し、当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、担当従業者のみならず、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、利用者等及び当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。

・その他参考事項

（1）当事業所が提供した指定短期入所生活介護サービスにより、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）当事業所が提供した指定短期入所生活介護サービス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）当事業所が提供した指定短期入所生活介護サービス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、当事業所が提供した指定居宅介護支援サービスに関して、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）当事業所が提供した指定短期入所生活介護サービスに対する苦情申立を利用者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）居宅サービス計画は利用者の希望を踏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、

担当する居宅介護支援事業所に連絡し、速やかに応じます。

（6）利用者からの契約解除の申し出があった場合は、迅速に契約解除に応じます。

・行政機関、その他苦情受付機関

玉名市役所介護保険係	所在地　〒865-8501 玉名市岩崎 163 電　話　0968-75-1339　ＦＡＸ　0968-71-1380 受付時間　8:30~17:00 （土、日、祝日を除く）
国民健康保険団体連合会	所在地　〒862-0911 熊本市東区健軍 2 丁目 4 番 10 号 熊本県町村自治会館 3F 介護サービス苦情（相談）窓口 電　話　096-214-1101　ＦＡＸ　096-214-1105 受付時間　8:30~17:00 （土、日、祝日を除く）
社会福祉法人 熊本県社会福祉協議会 熊本県福祉サービス運営 適正化委員会	所在地　〒860-0842 熊本市中央区南千反畑町 3 番 7 号（熊本県総合福祉センター内） 電　話　096-324-5471　ＦＡＸ　096-355-5440 受付時間　8:30~17:00 （土、日、祝日を除く）