

訪問介護・
訪問型サービス(第1号訪問事業)
利用契約 重要事項説明書

グッドタイムリビング株式会社

GTL ケアサービス
訪問介護・訪問型サービス（第1号訪問事業）
利用契約 重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備および運営に関する基準(平成11年厚生省令第37号)」第8条、GTL ケアサービスの所在市または関係市町村の「介護予防・日常生活支援総合事業実施要綱」等に基づき、GTL ケアサービス 訪問介護・訪問型サービス（第1号訪問事業）利用契約（以下「利用契約」といいます）の締結に際して、事業者が予め説明しなければならない内容を記したものです。

事業者、事業所の概要や提供される指定訪問介護サービスおよび指定訪問型サービス（以下「訪問介護サービス等」といいます）の内容・利用料等、契約上ご注意いただきたいことを本書をもって説明します。不明点等がございましたら、ご遠慮なくお申し出下さい。

1 訪問介護サービス等を提供する事業者について

事業者名称	グッドタイムリビング株式会社	
代表者氏名	代表取締役社長 河合 淳	
所在地	本社所在地	東京都中央区八丁堀3丁目4番8号 RBM 京橋ビル
	本店所在地	東京都千代田区丸の内一丁目9番1号
TEL・FAX	TEL:03-6845-8020（本社） FAX:03-6845-8015（本社）	
事業者設立 年月日	2005年4月1日	

2 お客様への訪問介護サービス等の提供を担当する事業所について

事業所内容	・別紙1「訪問介護サービス等の提供を担当する事業所について」に記載のとおりです。
-------	--

3 訪問介護サービス等の内容

サービスの区分と種類		訪問介護サービスの内容
訪問介護計画等の作成		<ul style="list-style-type: none"> お客様の指定居宅介護支援事業者およびお客様に係る地域包括センター等（総称して以下「居宅介護支援事業者等」といいます）が作成した居宅サービス計画および介護予防ケアマネジメント（以下「居宅サービス計画等」といいます）に基づき、具体的なサービス内容を定めた訪問介護計画および訪問型サービス計画（総称して以下「訪問介護計画等」といいます）を作成します。
身体介護	食事介助	<ul style="list-style-type: none"> 食事摂取に必要な準備、介助、後片付けまでを行います。
	入浴介助	<ul style="list-style-type: none"> 入浴のための準備、介助、後片付けまでを行います。
	排泄介助	<ul style="list-style-type: none"> 排泄のための準備、介助・オムツ交換等、後片付けまでを行います。
	清拭	<ul style="list-style-type: none"> 入浴できない方へ手浴、足浴、身体を拭く等の準備、介助、後片付けまでを行います。
	身体整容	<ul style="list-style-type: none"> 歯磨き、洗顔、髪をとかす、髭を剃る等の身だしなみを整えるための準備、介助、後片付けまでを行います。
	体位交換	<ul style="list-style-type: none"> 1人では寝返りが打てない方のために身体の向きを換える介助を行います。
	移動・移乗介助	<ul style="list-style-type: none"> 1人では室内の移動、車いすへの移乗が出来ない方のために介助を行います。
	外出介助	<ul style="list-style-type: none"> 1人で外出に支障がある方の日常的な買い物・通院等の介助を行います。
自立支援のための見守りの援助		<ul style="list-style-type: none"> 次のようなサービスを行います。 ① お客様と一緒に手助けしながら調理を行います。 ② 入浴・更衣等の見守りを行います。 ③ お客様が自ら品物を選べるように援助します。 ④ 洗濯物を一緒にたたんだり、干したりします。 ⑤ ベッド等の出入り時等に声かけを行います。 ⑥ 移動時に側について歩きます。

生活援助	買い物	・外出に支障がある方に代わり、日常生活に必要な生活用品および食材等の買い物をいたします。
	調理	・食事の準備に支障がある方に代わり、調理および下準備等を行います。
	掃除	・掃除動作に支障がある方に代わり、お客様が使用される居室等の掃除を行います。
	洗濯	・洗濯についての一連の行為に支障がある方に代わり、洗い、干し、取り込み、整理等を行います。
	その他	・シーツ交換、衣類の補修・整理等を行います。

4 訪問介護サービス等の利用料・その他費用について

利用料・ その他の費用	・訪問介護サービス等の利用にかかる料金（以下「利用料」といいます）およびその他費用は、別紙2「料金表」に記載のとおりです。
----------------	---

5 利用料、その他の費用の請求および支払い方法について

利用料、その他の費用の請求	・利用料、その他の費用は訪問介護サービス等の提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。請求書は、ご利用明細を添えて利用月の翌月20日までにお客様にお届けします。
利用料、その他の費用の支払い	・請求月の26日(同日が金融機関の休業日の場合はその翌営業日)に、お客様の指定金融機関口座からの自動振替による方法によりお支払いいただきます。 ・事業者にてお客様のお支払いを確認でき次第、領収書をお渡ししますので、適切に保管をお願いします。

6 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口について

お客様のご事情により、担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口	・別紙3(1)「担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口」に記載のとおりです。
---------------------------------------	---

※ 担当する訪問介護員の変更に関しましては、お客様のご希望を尊重して調整を行いますが、当事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますこと

を予めご了承ください。

7 秘密の保持と個人情報の保護について

お客様およびご家族に関する秘密の保持について	<ul style="list-style-type: none">・事業者および事業者の従業者は、訪問介護サービス等を提供するうえで知り得たお客様ならびにそのご家族に関する秘密について、正当な理由なく第三者（ただし、事業者の関係会社またはグループ会社の役職員は除きます）に漏らしません。この秘密保持義務は利用契約終了後も同様です。なお、事業者の従業者においては、在職中に限らず、出向・転籍・退職後においても同様とします。
個人情報の保護について	<ul style="list-style-type: none">・事業者は、別途締結する利用契約書の別紙「GTL ケアサービス訪問介護・訪問型サービス（第1号訪問事業）利用契約における個人情報の使用について」の定めに従い、必要最小限の範囲内でお客およびお客様のご家族の個人情報を使用します。・事業者は、お客様およびそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（磁気媒体情報および伝送情報を含む）について、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分する際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

8 訪問介護サービス等に関する諸記録について

訪問介護サービス等に関する諸記録について	<ul style="list-style-type: none">・事業者は、訪問介護サービス等の実施ごとに、実施記録（提供したサービスの内容、提供者の氏名、提供日時、お客様の状態等）を作成し、お客様およびお客様のご家族の必要に応じて内容を説明します。なお、事業者は、訪問介護サービス等の提供記録をつけることとし、訪問介護サービス等の提供が終了した日から5年間保管します。・お客様は、訪問介護サービス等の提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。但し、コピー代は別紙2「料金表」記載のとおりお客様の実費負担となります。
----------------------	---

9 緊急時の対応方法について

訪問介護サービス等の提供を行っているときにお客様に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、すみやかにお客様の主治医に連絡する等の措置を講じるとともに、お客様のご家族に報告します。また、お客様の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します。

10 事故発生時の対応方法について

事故発生時の対応方法	<ul style="list-style-type: none">・お客様に対する訪問介護サービス等の提供により事故が発生した場合は、お客様の主治医、お客様のご家族、関係市区町村および居宅介護支援事業者等に連絡を行います。また、お客様の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します。・お客様に対する訪問介護サービス等の提供にともなって、事業者の責めに帰すべき事由によりお客様に損害を及ぼした場合には、その責任の範囲内において、お客様に対してその損害を賠償します。
------------	---

11 虐待の防止について

(1) 事業者は、虐待の発生またはその再発を防止するため、次に掲げる措置を講ずることとします。

- ① 事業所における虐待の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ること。
- ② 事業所における虐待の防止のための指針を整備すること。
- ③ 事業所において、従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的実施すること。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこと。

(2) 万が一、虐待等が発生した場合、事業所は、事実確認、原因究明および再発防止策の検討・実施ならびにこれらにかかる関係者への報告等（行政等への報告を含む）の必要な対策を社内規則に従い速やかに実施します。

12 身体拘束等について

事業者は、原則としてお客様に対して身体的拘束等を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、お客様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、以下の（１）～（３）の要件をすべて満たすときは、お客様に対して説明し同意を得た上で、必要最小限の範囲内で身体的拘束等を行うことがあります。その場合は、態様および時間、お客様の心身の状況、緊急やむを得ない理由、経過観察並びに検討内容についての記録し、５年間保存します。

また事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- （１） 切迫性……直ちに身体的拘束等を行わなければ、お客様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。
- （２） 非代替性……身体的拘束等以外に、代替する介護方法がない場合。
- （３） 一時性……お客様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れば、直ちに身体的拘束等を解く場合。

1.3 衛生管理等について

- （１） 訪問介護員等の清潔の保持および健康状態について、必要な管理を行います。
- （２） 事業所の設備および備品等について、衛生的な管理に努めます。
- （３） 事業所において感染症が発生し、またはまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
 - ① 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね６ヵ月に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 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
 - ③ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修および訓練を定期的に実施します。

1.4 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、お客様に対する指定訪問介護の提供を継続的に実施するための、およ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、必要な研修およ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。

15 従業員の研修について

事業者は、従業員の質的向上を図るために研修の機会を次のとおり設けるものとします。

採用時研修	採用後1ヵ月以内
継続研修	年2回

16 訪問介護サービス等の提供に関する苦情、相談について

訪問介護サービス等の 苦情・相談窓口	・別紙3(2)「訪問介護サービス等の苦情・相談窓口」に記載のとおりです。
-----------------------	--------------------------------------

訪問介護サービス等の提供開始にあたり、お客様に対して本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

重要事項説明の年月日

説明年月日	(西暦)	年	月	日
-------	------	---	---	---

重要事項について文書を交付し、説明しました。

説明者	所在地	大阪府枚方市香里ヶ丘2丁目1番4 産晃マートビル103号室
	法人名	グッドタイムリビング株式会社
	事業所名	GTL ケアサービス 香里ヶ丘
	説明者氏名	

重要事項説明書について説明を受け、その内容に同意し、交付を受けました。

お客様	氏名 ※原則ご本人の自署	
	(代筆者)	続柄
※お客様ご本人による署名が困難な場合、代筆者は「お客様の氏名」および「代筆者の氏名」、「続柄」をご記入ください。		

※代理権を持つ法定代理人や任意後見人等が、お客様ご本人に代わって説明を受けた場合

代理人	氏名	
-----	----	--

※電子的手段（電子署名を含む）により締結される場合、上記署名欄は使用いたしません。

別紙 1

訪問介護サービス等の提供を担当する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	GTL ケアサービス 香里ヶ丘
介護保険 指定事業所番号	枚方市指定 (指定事業所番号：2772403982)
管理者氏名	管理者 今城 清美
事業所所在地	大阪府枚方市香里ヶ丘2丁目1番4 産晃マートビル103号室
TEL・FAX	TEL：072-852-1167 FAX：072-852-1168
事業所の通常の 事業実施地域	枚方市

(2) 事業の目的および運営方針

事業の目的	<ul style="list-style-type: none"> ・訪問介護サービス等の事業の適正な運営を確保するために必要な人員および運営管理に関する事項を定め、要介護または要支援状態にあるお客様に対し、訪問介護サービス等の円滑な運営管理を図るとともに、お客様の意思ならびに人格を尊重し、お客様の立場に立った適切な訪問介護サービス等の提供を確保することを目的とします。
運営方針	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様が要介護または要支援状態になった場合においても、要介護または要支援状態の維持または改善を図り、その有する能力に応じ自立した日常生活が営めるよう、入浴・排泄・食事の介護その他全般にわたる、適切な訪問介護サービス等が総合的かつ効率的に提供されるように配慮するものとします。 ・関係市区町村、地域の保健・医療・福祉サービスの提供主体との綿密な連携を図るものとします。

(3) 訪問介護サービス等の提供可能な日と時間帯

営業日	年中無休
営業時間	24時間

(4) 事業所の窓口の営業日および営業時間

営業日	年中無休
営業時間	9：00～18：00

(5) 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	<ul style="list-style-type: none">・従業者の管理および業務の管理を一元的に行います。・従業者に、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名 (常勤職員)
サービス提供責任者	<ul style="list-style-type: none">・お客様の訪問介護計画等の作成および交付を行います。・訪問介護サービス等の利用の申込みにかかる調整を行います。・サービス担当者会議への出席等により、お客様の居宅介護支援事業者等との連携を図ります。・訪問介護員に対する研修・技術指導等を行うものとします。・訪問介護員に対し、援助内容の指示・情報の伝達を行います。・訪問介護サービス等の提供に伴う業務管理等を行います。・自らも訪問介護サービス等の提供にあたるものとします。	1名以上※ (1名以上の常勤職員を含む。訪問介護員を兼務する者を含む。) ※利用者の数(前3ヵ月の平均値)が40人またはその端数を増すごとに1名配置します。
訪問介護員	<ul style="list-style-type: none">・訪問介護計画等で定めた内容のサービスを提供します。・お客様の心身の状況等について、サービス提供責任者へ報告します。また、情報伝達を受けます。・サービス提供責任者から研修や技術指導を受けます。	(常勤換算で)2.5名以上※ ※指定訪問介護事業所の人員に関する基準(常勤換算方法で2.5名以上)に従い訪問介護サービス等の提供状況により、増員します。

(6) 事故等における損害を補償するための保険の加入状況

- ・保険加入あり

保険会社名：損害保険ジャパン株式会社（引受割合 89%）、三井住友海上火災
保険株式会社（同 11%）

保険内容：全国有料老人ホーム協会の「有料老人ホーム賠償責任保険制度」

(7) 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		

別紙 2

料金表

(1) 訪問介護の利用料

ア 基本利用料

利用した場合の基本利用料は以下のとおりです。利用者負担額は、原則として基本利用料に対して介護保険負担割合証に記載の割合（1～3割）に応じた額です。

ただし、介護保険の給付の範囲を超えたサービス利用は全額負担となります。

※ 地域区分別 1 単位当たりの単価 10.70 円（5 級地）

区分	1 回当たりの所要時間	基本利用料	利用者負担額		
			1 割	2 割	3 割
身体 介護	20 分未満	1,744 円	175 円	349 円	524 円
	20 分以上 30 分未満	2,610 円	261 円	522 円	783 円
	30 分以上 1 時間未満	4,140 円	414 円	828 円	1,242 円
	1 時間以上 1 時間 30 分未満	6,066 円	607 円	1,214 円	1,820 円
	1 時間 30 分以上（30 分増すごとに加算）	877 円 を加算	88 円 を加算	176 円 を加算	264 円 を加算
生活 援助	20 分以上 45 分未満	1,915 円	192 円	383 円	575 円
	45 分以上	2,354 円	236 円	471 円	707 円

※ 利用者の心身の状況等により、1 人の訪問介護員によるサービス提供が困難であると認められる場合で、利用者の同意を得て、2 人の訪問介護員によるサービス提供を行った場合、基本利用料の 2 倍の料金となります。

※ 1 回当たりの所要時間は、実際にサービス提供に要した時間ではなく、訪問介護計画に明示された標準の所要時間によるものとします。

イ 加算、減算

要件を満たす場合に、基本利用料に以下の料金が加算または減算されます。

※ 地域区分別 1 単位当たりの単価 10.70 円（5 級地）

加算の種類	要件	利用料	利用者負担額		
			1 割	2 割	3 割
夜間・早朝加算	夜間（18 時～22 時）、早朝（6 時～8 時）にサービスを提供した場合	1 回につき 基本利用料の 25%			

深夜加算	深夜(22時～翌朝6時)にサービスを提供した場合	1回につき 基本利用料の50%			
初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行うか他の訪問介護員に同行した場合	1月につき 2,140円	214円	428円	642円
口腔連携強化加算	事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、歯科医療機関および介護支援専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合	1月に1回に限り 535円	54円	107円	161円
特定事業所加算II	加算の体制要件、人材要件を満たす場合	1月につき 基本利用料の10%			
介護職員等処遇改善加算(I)ロ	介護職員等の処遇改善に係る取組を行っている事業所において、算定要件を満たす場合	1月につき 利用総単位数の28.7%			
事業所と同一建物等に居住する利用者へのサービス提供減算	事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所存する建物に居住する者	基本料金の90%			
	事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所存する建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の場合	基本料金の85%			
	同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	基本料金の90%			
	正当な理由なく、前6月間に提供したサービスの提供総数のうち、事業所と同一建物敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住する者に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合	基本料金の88%			

※ お客様の身体的理由により1人の訪問介護員による介護が困難と認められる場合等、やむを得ない事情で、かつ、お客様の同意を得て2人で訪問した場合は、2

人分の料金（200/100）となります。

※ 訪問介護サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、法定代理受領の場合は上記金額の1割、2割または3割となります。（ただし、経過措置、お客様負担の減免、公費負担がある場合等は、その負担額によります。）

<提供時間による加算割合は下記の通り>

提供時間帯	早 朝	夜 間	深 夜
時間帯	6：00～8：00	18:00～22：00	22：00～翌朝6：00
加算割合	25%	25%	50%

(2) 訪問型サービスの利用料（要支援認定者）

ア 「枚方市介護予防・日常生活支援総合事業」の場合

	利用回数	単位数	サービス 利用料	利用料 (1割)	利用料 (2割)	利用料 (3割)
訪問型独自サービス I 1 (要支援 1・2)	週 1 回程度	1,176	12,583 円	1,259 円	2,517 円	3,775 円
訪問型独自サービス I 2 (要支援 1・2)	週 2 回程度	2,349	25,134 円	2,514 円	5,027 円	7,541 円
訪問型独自サービス I 3 (要支援 2 のみ)	週 2 回超	3,727	39,878 円	3,988 円	7,976 円	11,964 円

イ 加算、減算

加算の種類	要件	利用料	利用者負担額		
			1割	2割	3割
初回加算	新規に訪問介護計画を作成した利用者に、サービス提供責任者が自ら訪問介護を行うか他の訪問介護員に同行した場合	1月につき 2,140 円	214 円	428 円	642 円
口腔連携強化加算	事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、歯科医療機関および介護支援	1月に1回 に限り 535 円	54 円	107 円	161 円

	専門員に対し、当該評価の結果を情報提供した場合					
介護職員等処遇改善加算 (I)ロ	介護職員等の処遇改善に係る取組を行っている事業所において、算定要件を満たす場合	1月につき	利用総単位数の28.7%			
事業所と同一建物等に居住する利用者へのサービス提供減算	事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所存する建物に居住する者	基本料金の90%				
	事業所と同一敷地内または隣接する敷地内に所存する建物に居住する利用者の人数が1月あたり50人以上の場合	基本料金の85%				
	同一建物の利用者20人以上にサービスを行う場合	基本料金の90%				
	正当な理由なく、前6月間に提供したサービスの提供総数のうち、事業所と同一建物敷地内または隣接する敷地内に所在する建物に居住する者に提供されたものの占める割合が100分の90以上である場合	基本料金の88%				

※ 訪問型サービスを提供した場合の利用料の額は、枚方市が定める基準によるものとし、当該訪問型サービスが法定代理受領サービスであるときは、原則としてかかった費用の1割、2割または3割が利用料となります。

※ 原則として、月途中からのサービス開始または終了の場合であっても日割り計算は行わないものとします。ただし、月途中に①要介護から要支援・事業対象者になった場合、②要支援・事業対象者から要介護に変更となった場合、③同一保険者管内での転居等により事業所を変更した場合は、日割り計算を行います。

(3) その他の費用について

交通費	<ul style="list-style-type: none"> 別紙1(1)記載の事業所の通常の事業実施地域（以下「通常の事業実施地域」といいます）の場合は、お客様の居宅への訪問は無料となります。ただし、通常の事業実施地域を超える地域に訪問する必要がある場合には、その交通費（実費）の支払いが必要となります。 なお、自動車を使用した場合の交通費は、次の額とします。 	
	通常の事業実施地域を超えた地点からの距離	交通費
	片道20キロメートル未満	金500円
	片道20キロメートル以上	金700円
通院・外出介助時等における訪問介護員の交通費	<ul style="list-style-type: none"> 実施地域にかかわらず、お客様の実費負担となります。 	
キャンセル料	<ul style="list-style-type: none"> 訪問介護サービス提供の利用をキャンセルする場合、キャンセル通知の時間によりキャンセル料を請求させていただきます。 	
	24時間前までのご連絡	キャンセル料は不要です。
	12時間～24時間の間でのご連絡の場合	1提供あたりの料金50%を請求いたします。
	12時間前までにご連絡のない場合	1提供あたりの料金の100%を請求いたします。
<ul style="list-style-type: none"> 訪問型サービスの利用をキャンセルする場合には、キャンセル料は必要ありませんが、キャンセルをされる場合には訪問型サービス提供の24時間前までにご通知をください。 		
訪問介護サービス等の提供にあたり必要となるお客様の居宅で使用する電気、ガス、水道の費用	<ul style="list-style-type: none"> お客様の別途負担となります。 	
コピー代	<ul style="list-style-type: none"> お客様は訪問介護サービス等の提供記録の閲覧および複写物の交付を請求することができます。但し、コピー代はお客様の実費負担となります。（1枚あたり金10円となります。） 	

別紙 3

相談窓口一覧

(1) 担当する訪問介護員の変更をご希望される場合の相談窓口

お客様のご事情により、担当の訪問介護員の変更を希望される場合は、右のご相談担当者までご相談ください。	相談担当者：管理者 TEL：072-852-1167 FAX：072-852-1168 受付時間：年中無休 9：00～18：00
--	---

※ 担当の訪問介護員の変更に関しましては、お客様のご希望を尊重して調整を行いますが、事業所の人員体制などにより、ご希望にそえない場合もありますことを予めご了承ください。

(2) 訪問介護サービス等の苦情・相談窓口

【事業所の窓口】 グッドタイムリビング株式会社 GTL ケアサービス香里ヶ丘	■苦情受付担当者および苦情解決責任者 苦情受付担当者：サービス提供責任者 苦情解決責任者：管理者 所在地：大阪府枚方市香里ヶ丘2丁目1番4 産晃マートビル103号室 TEL：072-852-1167 / FAX：072-852-1168 受付時間：年中無休 9：00～18：00
【法人の窓口】 グッドタイムリビング株式会社 お客様相談センター	所在地：東京都中央区八丁堀3丁目4番8号 RBM 京橋ビル TEL：0120-323-084 受付時間：平日 9：00～18：00
【市区町村の窓口】 枚方市 健康福祉部 介護認定給付課	所在地：大阪府枚方市大垣内町2丁目1番20号 TEL：072-841-1460 / FAX:072-844-0315 受付時間：平日 9：00～17：30
【公的団体の窓口】 大阪府国民健康保険団体連合会	所在地：大阪府大阪府中央区常盤町1丁目 3番8号 TEL：06-6949-5418 / FAX：06-6949-5417 受付時間：平日 9：00～17：00
【保険者の窓口】	【枚方市の被保険者】 【市区町村の窓口】と同じ 【枚方市以外の被保険者】 別途、ご案内の通り