

ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設  
重要事項説明書

社会福祉法人 光志福祉会

地域密着型特別養護老人ホーム ネムの木

当施設は介護保険事業所の指定を受けています。  
(事業所番号 第 3790500072 号)

当施設はご契約者に対してユニット型指定地域密着型介護福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通りに説明します。

※当施設への入居は、原則として要介護認定の結果「要介護 3～5」と認定された方が対象となります。

◆◆ 目次 ◆◆

1. 施設経営法人.....	2
2. ご利用施設.....	2
3. 居室の概要.....	3
4. 職員の配置状況.....	3
5. 当施設が提供するサービスと利用料金.....	4
6. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）.....	8
7. 事故発生時の対応について.....	10
8. 非常災害時の対応について.....	10
9. 個人情報保護について.....	10
10. 衛生管理について.....	11
11. 業務継続計画の策定等について.....	11
12. 虐待の防止について.....	11
13. 身体拘束について.....	12
14. 苦情受付について.....	12

## 1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 光志福祉会  
(2) 法人所在地 香川県丸亀市川西町南 258 番地 1  
(3) 電話番号 0877-58-7707  
(4) 代表者氏名 理事長 喜井 規光  
(5) 設立月日 平成 23 年 2 月 25 日

## 2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設  
平成 24 年 3 月 27 日観音寺市指定  
事業所番号第 3790500072 号

### (2) 施設の目的

個別の施設サービス計画に基づき、可能な限り、居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入浴、排泄、着替え、整容、食事等の介助、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与、その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、入居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にすることを目的とする。

- (3) 施設名称 特別養護老人ホーム ネムの木  
(4) 施設の所在地 香川県観音寺市豊浜町姫浜 41 番地 1  
(5) 電話番号 0875-52-1755  
(6) F A X 番号 0875-52-1757  
(7) 施設長 牧山 麻美  
(8) 建物の構造 木造平屋、一部 2 階建て、一部鉄筋コンクリート  
(9) 延べ床面積 2,635.15 m<sup>2</sup>  
(10) 併設事業 短期入所生活介護事業

### (11) 当施設の運営方針

- ・ 施設は、入居者に対し健全な環境の下で、社会福祉事業に関する熱意及び能力を有する職員により、適切なサービスを提供するよう努める。
- ・ 施設は、入居者個々の地域密着型施設サービス計画に基づき、可能な限り居宅における生活への復帰を念頭において、入居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、入浴、排泄、食事等の介護、相談援助、社会生活上の便宜その他日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行う。
- ・ 施設は、入居者の意思及び人格を尊重し、入居者の立場に立って地域密着型施設サービスを提供する。
- ・ 施設は明るく家庭的な雰囲気を持ち、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、地域密着型施設サービスの実施に当たっては、観音寺市、居宅介護支援事業者、他の介護保険施設のほか、地域内の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

(12) 開設年月日 平成 24 年 3 月 27 日

(13) 入居定員 29 名

### 3. 居室の概要

#### (1) 居室等の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は、全て個室となっています。尚、トイレは共同となっています。

居室・設備の種類	室数	備考
居室(1人部屋)	29室	全室個室
共同生活室(食堂・リビング)	3室	各ユニットに1室
浴室	2室	一般浴室・特殊浴室
脱衣室	1室	
健康管理室	1室	

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により、ユニット型指定地域密着型介護福祉施設に設置が義務付けられている施設・設備です。

☆ 居室の変更:ご契約者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、ご契約者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、ご契約者やご家族等と協議の上決定するものとします。

#### (2) ユニットの数及びユニット毎の定員

ユニットの数は3ユニットとし、ユニット毎の定員は以下の通りです。

第1 10名 ・ 第2 9名 ・ 第3 10名

### 4. 職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対してユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>

職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	職員数
1. 施設長	1名
2. 副施設長	1名
3. 介護職員	13名以上
4. 看護職員	1名以上
5. 生活相談員	1名以上(介護支援専門員が兼務)
6. 機能訓練指導員	1名以上(看護職員が兼務)
7. 介護支援専門員	1名以上
8. 医師	2名(非常勤)
9. 管理栄養士	1名

<主な職種の勤務体制>

1. 医師	第2・第4水曜日 13:30～15:00 第1・第3金曜日 13:30～15:00
2. 介護職員	早出 7:00～16:00 日勤 8:30～17:30 遅出 12:00～21:00 夜勤 16:00～翌10:00 ※7:00～21:00の間は、職員2名以上で勤務(入居者10名) ※21:00～翌7:00の間は職員1名以上で勤務(入居者20名) ※週40時間勤務となるよう調整
3. 看護職員	日勤 8:30～17:30 ※上記時間帯以外(夜間)は、オンコール体制で常時連絡可能な体制とする。

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、

- |   |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合<br>(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

(1) 当施設が提供する基準介護サービス

以下のサービスについては、居住費、食費を除き通常9割が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

①居室の提供

②食事

・当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。

・ご契約者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

(食事時間)

朝食:7:30～9:00 昼食:11:30～13:00 夕食:17:30～19:00

③入浴

・入浴又は清拭をご希望に応じて、また必要に応じて行います。

・寝たきりでも特別浴槽を使用して入浴することができます。

④排泄

・排泄の自立を促すため、ご契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

⑤機能訓練

・機能訓練指導員により、ご契約者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための訓練を実施します。

⑥健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑦その他自立への支援

- ・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。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。

<サービス利用料金>

① 介護給付サービスによる料金

(日額)

	サービス利用料金	自己負担額(1割)
要介護 1	6,820 円	682 円
要介護 2	7,530 円	753 円
要介護 3	8,280 円	828 円
要介護 4	9,010 円	901 円
要介護 5	9,710 円	971 円

☆介護報酬額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担を変更します。  
例として1割の金額を記載しています。

② その他の介護給付サービス加算

初期加算	30 単位/日(入居後 30 日間のみ算定)
日常生活継続支援加算	46 単位/日
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	所定単位数にサービス別加算率(14.0%)を乗じた単位数/月
栄養マネジメント強化加算	11 単位/日
科学的介護推進体制加算(Ⅱ)	50 単位/月
看護体制加算Ⅰ(イ)	12 単位/日
看護体制加算Ⅱ(イ)	23 単位/日
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	10 単位/月
高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)※	10 単位/月
協力医療機関連携加算※	5 単位/月
安全対策体制加算	20 単位/回

※体制が取れ次第算定します。

③ 食事の提供に要する費用

ご契約者に提供する食事の材料費及び調理にかかる費用です。

介護保険負担限度額の認定を受けている場合には、その認定証に記載された食費の金額を負担していただきます。

通常 (第4段階以上)	介護保険負担限度額認定証に記載されている額			
	第1段階	第2段階	第3段階(1)	第3段階(2)
1,445 円	300 円	390 円	650 円	1,360

④ 居住に要する費用(室料)

施設及び設備を利用し居住されるに当たって、室料を負担していただきます。但し、介護保険負担限度額の認定を受けている場合には、その認定証に記載された居住費の金額を負担していただきます。

通常 (第4段階以上)	介護保険負担限度額認定証に記載されている額			
	第1段階	第2段階	第3段階(1)	第3段階(2)
2,066 円	880 円	880 円	1,370 円	1,370 円

☆ ご契約者が、短期入院又は外泊をされた場合にお支払いいただく1日当たりの利用料金は、下記の通りです。

1. サービス利用料金(外泊時加算)	1ヶ月に6日が限度	246円(日額)
--------------------	-----------	----------

但し、外泊(入院)期間中、事業者が当該居室を短期入所生活介護に活用することに同意する場合は、上記サービス利用料金を支払う必要はありません。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

① 特別な食事

ご契約者のご希望に応じて特別な食事を提供します。

◎利用料金:要した費用の実費

② 理髪・美容

月1回、理容師の出張による理髪サービス(調髪・散髪)をご利用いただけます。

◎利用料金:1回あたり2,500円程度

③ 貴重品の管理

貴重品はご契約者又はご家族で管理をお願いします。やむを得ない理由で施設管理をご希望される場合は、貴重品管理サービスをご利用いただけます。

詳細は以下の通りです。

◎お預かりできるもの:預貯金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、お小遣い程度の現金。

◎保管責任者:施設長

◎管理方法:管理の概要は、別に定める「預かり金管理規程」に基づいて行います。

◎管理料:無料。ただし、預貯金通帳入金額又は現金が5万円以上の場合、

1ヶ月1000円

④ レクリエーション、生きがい活動

ご契約者の希望により、レクリエーションや生きがい活動に参加していただくことができます。

◎利用料金:材料費・写真代等の実費をいただきます。

ア) 主な季節の行事予定

月	行事とその内容(例)	備 考
1月	初詣	
2月	節分	
3月	ひなまつり	
4月	花見(さくら)	
5月	端午の節句	
6月	家族交流会	
7月	七夕祭り、西瓜割り	
8月	花火大会、夏祭り	
9月	敬老会	
10月	ちょうさ祭り	
11月	家族交流会	
12月	クリスマス・餅つき	
その他	誕生会、望みを叶える事業	

イ) 生きがい活動(例)

i 習字・生け花・園芸・手芸・カラオケ(材料費等の実費をいただきます。)

ii 散策(一ノ宮公園及び周辺地域)

iii その他、お寺参り等

⑤クリーニングサービス ……◎実費相当額

⑥入院時日常生活用品購入代行サービス……◎無料代行

⑦インフルエンザ予防接種 ……◎実費相当額

⑧持込み電化製品の使用料(1品目につき)

冷蔵庫 ……1日 42円

その他 ……1日 21円

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、月末締めとし、1ヶ月ごとに計算して、翌月15日までに請求書を送付いたします。支払い方法は、原則自動引落としとさせていただきます。

特段の事情がない限り、翌々月の10日までにご入金ください。

金融機関口座からの自動引き落とし ご利用できる金融機関:全ての金融機関 自動引落とし日 :翌々月の10日
--

(4) 入居中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するも

のではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。通常は、森内科:森富茂医師、河田医院:河田周三医師が嘱託医として往診に来られます。

なお、施設での定期的診察以外の医療にかかる費用は別途必要です。支払いは施設で行います。

①協力医療機関

医療機関の名称	三豊総合病院企業団三豊総合病院
所在地	観音寺市豊浜町姫浜 708 番地

②協力医療機関

医療機関の名称	森内科医院
所在地	観音寺市八幡町 1 丁目 5-33
診療科	内科

③協力歯科医療機関

医療機関の名称	三豊総合病院企業団三豊総合病院 訪問歯科
所在地	観音寺市豊浜町姫浜 708 番地

医療機関の名称	医療法人社団タカシ歯科クリニック
所在地	観音寺市坂本町三丁目 7 番 21 号

6. 施設を退居していただく場合(契約の終了について)

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。したがって、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することが出来ますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了し、契約者に退居していただくこととなります。

(契約書第 15 条参照)

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>① 要介護認定により要介護 1・2 と認定され、特例入所基準に該当しない場合</li> <li>② 要介護認定によりご契約者が自立又は要支援と判定された場合</li> <li>③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により当事業所を閉鎖した場合</li> <li>④ 当施設の滅失や重大な毀損により、契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合</li> <li>⑤ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合</li> <li>⑥ 契約者から退居の申し出があった場合</li> <li>⑦ 事業者から退居の申し出を行った場合</li> </ul> |
|--|

(1) ご契約者からの退居の申し出(中途解約・契約解除)

契約の有効期間であっても、ご契約者から退居を申し出ることができます。その場合には、退居を希望する日の 7 日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退居することができます。

(契約書第 17 条参照)

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 施設の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ ご契約者が入院された場合
- ④ 事業者若しくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める地域密着型介護福祉施設サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者若しくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者若しくはサービス従業者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい事情が認められる場合
- ⑦ 他の入居者が、ご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、若しくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの申し出により退居していただく場合(契約解除)

以下の事項に該当する場合には、当施設から退居していただくことがあります。

(契約書第 18 条参照)

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 2 ヶ月以上遅滞し、催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者若しくは他の入居者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者が連続して3ヶ月以上病院又は診療所に入院すると見込まれる場合若しくは入院した場合
- ⑤ ご契約者が介護保健施設に入所、入院した場合

☆ご契約者が病院等に入院された場合の対応について

当施設に入居中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

- ① 3ヶ月以内の入院の場合は、退院後再び当施設に入居することができます。  
但し、入院の翌日から6日間は1日246円の自己負担があります。  
1回の入院が月をまたがる場合は、最大で12日分まで自己負担があります。
- ② 3ヶ月以内の退院が見込まれない場合、一旦契約を解除させていただきます。  
但し、退院後再び当施設へ入居のご希望があれば、優先的に入居できるよう努めます。

(3) 円滑な退居のための援助

ご契約者が当施設を退居する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退居のために必要な援助を行います。

- ◇ 適切な病院若しくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- ◇ 居宅介護支援事業者の紹介
- ◇ その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

## 7. 事故の発生防止及び事故発生時の対応

- (1) 介護事故防止のための指針を定め、基本的考え方や職員教育に関する基本方針の設定、委員会の設置などを行い、安全確保を目的とした改善のための方策を講じます。
- (2) ご契約者に対する施設サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに入居者の家族、観音寺市等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (3) 介護事故発生時には、その状況、背景等を所定の事故報告書により報告するものとし、委員会は事故報告書及びヒヤリ・ハットの集約結果から防止策を検討します。
- (4) 委員会は定期的に開催するものとし、特に重大事故が発生した場合等に於いては、緊急に会議を開催し、再発防止策を検討します。
- (5) ご契約者に対する施設サービスの提供により、賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

## 8. 非常災害対策について

施設は、非常災害時に適切に対応するため、非常災害に関する具体的計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため定期的に避難、救出その他必要な訓練を行う。

## 9. 個人情報保護について

1. 個人情報保護法に伴うガイドライン及び「光志福祉会個人情報保護規程」に基づき適切に個人情報を保護します。
2. ご契約者及びご家族等の個人情報の利用目的は、以下の通りです。
  - ① 介護保険における要介護認定の申請及び更新、変更、調整のため
  - ② 入居者に関わる介護計画を立案し、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 入居者が、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 介護支援専門員への情報提供及び施設内のカンファレンス(症例検討)のため
  - ⑥ 介護給付費の請求及び利用料徴収のため
  - ⑦ 関係行政機関等の要請による照会・届出・調査・実地指導等のため
  - ⑧ 事故報告及び保険会社からの照会に応じるため
  - ⑨ 地域への施設活動の広報のため
  - ⑩ その他のサービス提供で必要な場合
  - ⑪ 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には決して利用しません。また、入居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、第三者に漏らしません。
- (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、請求があれば開示します。

## 1 0 衛生管理等について

- (1) 入所者の使用する施設、食器その他の設備又は引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ます。
- (2) 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。
- (3) 施設において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - ① 施設における感染症及び食中毒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3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 施設における感染症及び食中毒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、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的実施します。
  - ④ ①から③までのほか、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

## 1 1 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、入所者に対する指定介護福祉施設サービス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。

## 1 2 虐待の防止について

事業者は、入所者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	施設長 牧山麻美
-------------	----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、従業者が入所者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (4) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図っています。
- (5) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (6) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (7) サービス提供中に、当該施設従業者又は養護者（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入所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。

### 1 3 身体的拘束について

事業者は、原則として入所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、入所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、入所者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し、5年間保存します。

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。

- (1) 緊急性……直ちに身体拘束を行わなければ、入所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します。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、入所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。
- (3) 一時性……入所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。

### 1 4 サービス提供の記録

- (1) 指定介護老人福祉施設サービスを提供した際には、提供した具体的なサービス内容等の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から5年間保存します。
- (2) 入所者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧を請求することができます。
- (3) 入居に際して入居年月日及び事業所名称を、退居に際して退居年月日を介護保険被保険者証に記載いたします。

## 15. 苦情受け付けについて

### (1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受け付け窓口担当者	副施設長 河田 勝美
苦情解決責任者	施設長 牧山 麻美
受付時間	8:30～17:30

☆事務所前にご意見箱を設置していますのでご利用ください。

(2) その他の苦情受付機関

名称	所在地	電話番号
観音寺市高齢介護課	観音寺市坂本町1丁目1番1号	0875-23-3968
観音寺市社会福祉協議会	観音寺市坂本町1丁目1番6号	0875-25-7773
香川県健康福祉部長寿社会対策課	高松市番町4丁目1番10号	087-832-3266
香川県国民健康保険団体連合会	高松市福岡町2丁目3番2号	087-822-7431
香川県社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会	高松市番町1丁目10番35号	087-861-1300

(3) 苦情解決の方法

①意見・苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受付ける。  
担当者が不在等で対応できない場合、他の職員が対応しその旨を担当者に報告する。

②苦情受付の確認事項

苦情を受け付けた場合、苦情を申し出た相手の氏名、具体的な苦情の内容、その他参考事項を確認する。

苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を名乗り、その場で解決可能なものであれば、速やかに解決を図り同意を得る。その場で解決困難な内容については、回答する期限を説明する。

③苦情解決のための手順

- ア 施設内において、管理者を中心として苦情処理のための会議を開催する。
- イ サービスを提供した者から、概況説明を行う。
- ウ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策について検討する。
- エ 文書により回答を作成し、苦情の相手方に対して管理者が直接事情説明を行う。
- オ 苦情対応マニュアルの改善点を明記し、再発防止を図る。
- カ 苦情処理の場合、国民健康保険連合会に対して報告し、更なる改善点について助言を受ける。

④苦情解決の記録、報告

苦情解決や改善を重ねることにより、サービスの質が高まり、運営の適正化が確保される。これらを実効あるものとするために、記録と報告を積み重ねるようにする。

⑤第三者評価の実施

第三者評価は実施していない。

令和 年 月 日

ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービスの提供に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

<事業者>

住 所 香川県観音寺市豊浜町姫浜 41 番地 1  
事業者名 社会福祉法人 光志福社会  
代表者名 理事長 喜 井 規 光 ⑩

<説明者>

所 属 指定地域密着型特別養護老人ホーム ネムの木  
氏 名 ⑩

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

<契約者>

住 所 .....  
氏 名 ..... ⑩

<身元引受人>

住所 .....  
氏名 ..... ⑩

契約者との続柄 .....

この重要事項説明書は、厚生省令第 37 号（平成 11 年 3 月 31 日）第 125 条の規定に基づき、利用申し込み又は、その家族への重要事項説明のために作成したものです。