

特別養護老人ホーム友愛園

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(広島県指定 第 3470202080 号)

◇◆目次◆◇

1	事業経営法人	1
2	事業所の概要	1
3	居室の概要	2
4	職員の配置状況	3
5	提供するサービスと利用料金	4
6	退所していただく場合	10
7	残置物引取人	11
8	サービス提供の記録について	11
9	非常災害対策について	12
10	事故対応について	12
11	褥瘡発生の防止について	12
12	感染症対策について	12
13	身体拘束について	13
14	虐待防止の関する事項について	13
15	秘密保持について	13
16	苦情の受付について	14

1. 事業経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 広島良城会
- (2) 法人所在地 広島市安佐南区伴東二丁目30番11号
- (3) 電話番号 (082) 848-2626
- (4) 代表者氏名 理事長 城谷 良文
- (5) 設立年月日 昭和48年5月11日

2. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 指定介護老人福祉施設

(2) 目的

当事業所は、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、入浴、排泄、食事等の介護、社会生活上の便宜の提供その他の日常生活上の世話をを行うことにより、入所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援助します。

当事業所は、入所者の人格を尊重し、常に入所者の立場に立ったサービス提供に努めます。

当事業所は、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、関係市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、その他地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

- (3) 事業所の名称 特別養護老人ホーム 友愛園
- (4) 事業所の所在地 広島市安佐南区伴東二丁目30番11号
- (5) 電話番号 (082) 848-2626
- (6) 施設長（管理者）氏名 城谷 和代
- (7) 運営方針

当事業所は高齢者が敬愛され、且つ、健全で安らかな生活が保障されるよう努めます。充実した設備と自然環境の中で、ゆとりとあたたかい愛情に包まれて毎日を過ごしていただけるよう努めます。

(8) 入所基準

原則として、要介護区分3～5に認定された40歳以上の方

※1 入所判定会議により、入所の緊急性等を考慮し入所判定する場合があります。

※2 要介護1や要介護2の方であっても、やむを得ない事情により、特別養護老人ホーム以外での生活が困難な方については、特例的に入所できます。

- (9) 入所定員 90人
- (10) 開設年月日 昭和49年9月2日

3. 居室の概要

以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は、4人部屋、2人部屋、個室がございますが、ご契約者の心身の状況や居室の空状況により入居部屋の決定をします。

北館 居室種類	室 数	備 考
1階2人部屋	4室	多床室
1階1人部屋	3室	従来型個室
2階2人部屋	7室	多床室
2階1人部屋	4室	従来型個室
3階2人部屋	8室	多床室
3階1人部屋	4室	従来型個室
南館 居室種類	室 数	備 考
2階4人部屋	12室	多床室
2階2人部屋	1室	多床室
2階1人部屋	1室	従来型個室
合 計	44室	100床（10床は短期専用床）
食堂兼ダイルーム	1カ所	
食 堂	4カ所	
ダイルーム	1カ所	
機能訓練室	1カ所	
浴 室	1室	一般・機械浴室
医務室	1室	
静養室	2室	4床
洗面所	4カ所	

※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・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、他の入所者の身体状況による居室入所等の理由を勘案し、事業所でその可否を決定します。また、ご契約者やご家族にご相談の上決定するものとします。

4. 職員の配置状況

当事業所では、ご契約者に対して指定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。

(1) 施設長 1名

施設長は、従事者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。

(2) 医師 1名以上

定期的に利用者の健康状態の把握、健康保持及び療養指導のための適切な措置を行う。

(3) 生活相談員 1名以上

利用者及び家族の相談や利用申込の調整、利用者の社会的便宜の援助を行う。

(4) 介護職員又は看護職員 34名以上

介護職員は利用者の日常生活全般にわたる介護業務を行い、看護職員は利用者の保健衛生管理及び看護業務を行う。

(5) 機能訓練指導員 1名以上

日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止する為の訓練指導・助言を行う。

(6) 栄養士又は管理栄養士 1名以上

適正な給食業務の管理を行う。

(7) 介護支援専門員 1名以上

利用者の施設サービス計画の作成、他の専門機関との連絡調整を行う。

＜主な職種の勤務体制＞

職 種	勤務体制
医師（内科）	週2日 14：00～15：00
介護職員	早出 7：00～16：00 4名
	日勤 9：00～18：00 5～6名
	遅出 10：00～19：00 4名
	夜勤 16：30～翌9：30 4名
看護職員	8：30～17：30
機能訓練指導員	8：30～17：30

5. 提供するサービスと利用料金

当事業所は、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

提供するサービスについて、

- | |
|-------------------------------------|
| (1) 介護保険の基準サービス
(2) 介護保険の基準外サービス |
|-------------------------------------|

があります。

(1) 介護保険の基準サービス（契約書第3条参照）

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施設サービス計画の作成

- ・介護支援専門員が利用者の心身の状態や生活状況の把握を行い、施設サービス計画を作成します。

②居室の提供

③食事

- ・当事業所では、管理栄養士のもと委託業務により、栄養並びにご契約者の身体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 7:30～8:30 昼食 11:30～13:00 夕食 17:00～18:30

※ 食事時間及び食事場所については、外出時やご契約者の心身の状況等により変更することがあります。

④栄養マネジメント

- ・入所者一人ひとりの栄養管理を行うため、栄養状態を適切にアセスメントし、その状態に応じて多職種協働により栄養ケアマネジメントを行います。

⑤個別機能訓練

- ・機能訓練指導員を配置し、多職種協働により利用者ごとにその目標、実施方法等を内容とする個別機能訓練計画を作成し、訓練を行います。

⑥入浴

- ・入浴は週2回行います。入浴が困難な方は清拭を行い清潔保持に努めます。
- ・身体に障害のある方も機械浴槽を使用して入浴することができます。

⑦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。

⑧健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑨その他自立への援助

- ・寝たきり防止のため、体調や体力に合わせできるかぎり離床し過ごせるよう援助を行います。

<サービス利用料金（31日あたり）>（契約書第5条参照）

下記の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）と食事と居室に係る標準自己負担額の合計金額をお支払い下さい（サービスの利用金額は、ご契約者の要介護度に応じて異なります）。

（上段：従来型個室 下段：多床室 /円）

ご契約者の要介護度	要介護度1	要介護度2	要介護度3	要介護度4	要介護度5
1. 要介護度サービス料金	248,595	275,263	303,081	329,739	356,031
2. うち、介護保険から 給付される金額	223,735	247,736	272,772	296,765	320,427
3. サービス利用に係る自己 負担額(1割の場合)注1	24,860	27,527	30,309	32,974	35,604
4. 居室に係る自己負担額	38,161 (1,231×31)				
	28,365 (915×31)				
5. 食事に係る自己負担額	50,995 (1,645×31) (個室/多床室 共通)				
6. 自己負担額合計	114,516	117,183	119,965	122,630	125,260
(3+4+5+小遣い管理料 500円)	104,720	107,387	110,169	112,834	115,464

※上記の金額は、利用者負担の割合が1割の方の場合です。一定の所得がある方の場合、2割又は3割負担となる場合があります。負担割合は、市町村からの「介護保険負担割合証」でご確認下さい。（2割又は3割の方別紙参照。）

※上記の金額は、基本サービス費・居住費・預り金管理料の他、下記の①～⑦の加算が含まれています。

- ①個別機能訓練加算Ⅰ ②日常生活継続支援加算Ⅰ ③看護体制加算Ⅰロ
④看護体制加算Ⅱロ ⑤協力医療機関連携加算Ⅰ ⑥介護職員等処遇改善加算Ⅰロ
⑦生産性向上推進体制加算Ⅱ ⑧科学的介護推進体制加算Ⅱ

※下記の①～⑪の加算は、対象の利用者のみ別途かかる加算です。

- ①初期加算（入所日から30日分が限度・1カ月を超える入院後の再入所を含む）
②安全対策体制加算（入所時1回限り） ③療養食加算、
④褥瘡マネジメント加算ⅠorⅡ ⑤認知症専門ケア加算Ⅰ
⑥配置医師緊急時対応加算 ⑦看取り介護加算Ⅱ
⑧外泊加算 ⑨退所時栄養情報連携加算
⑩再入所時栄養連携加算 ⑪退所時情報提供加算

☆介護保険関係法令の改正等により料金に変更になる場合は、事前にご説明し、ご承諾をいただきます。

(2) 介護保険の基準外サービス（契約書第4条、第5条参照）

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理髪・美容

月に1～2回、出張理美容による美容（理髪）サービスをご利用いただけます。

利用料金：1回あたり 1,900 円

②ふれあい喫茶

園内にある喫茶店で飲み物等各 150 円、お菓子 200 円にてご利用いただけます。

③預かり金管理料

お預かりした現金を管理し、毎月ご利用明細をお送りする等のための費用として、月額 500 円をご負担いただきます。

④電気使用料

個人的にテレビ、ラジオ等の電化製品（コンセント）をご利用される場合、1 日 50 円をご負担いただきます。

⑤レクリエーション・クラブ活動・その他行事

レクリエーションやクラブ活動、その他行事に参加していただくことができます。

なお、行事により一部自己負担をしていただく場合がございます。

⑥複写物の交付

ご契約者がサービス提供についての記録や保険証類の複写を必要とする場合には、一枚につき白黒 10 円（カラーは 50 円）の実費をご負担いただきます。

⑦通信料

郵便物の転送は、実費（切手代）をいただきます。

⑧エンゼルケア

事業所でお亡くなりになった場合、死亡確認後、清拭、衛生処理、着替え、化粧等を行います。その際の着替え（浴衣代）・お顔ペール代の実費をご負担いただきます。

⑨その他、日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に要する費用でご契約者にご負担をいただくことが適当であるものにかかる実費をご負担いただく場合もございます。

☆ご契約者が入院又は外泊をされた場合にお支払いいただく、1日あたりの利用料金

	6日間（1日あたり）	7日以降	外泊後6日間(月をまたぐ場合は最大12日間) この期間は、介護保険負担限度額が適用されます。
入院外泊時費用	約302円	—	
居住費	915円又は1,231円 (負担限度額適用)	915円又は1,231円 (負担限度適用外)	
自己負担合計	約302円～1,533円	915円又は1,231円	

◇ 居住費・食費の負担額

生活保護を受けておられる方や、世帯全員が市町村民税非課税の方（市区町村民税世帯非課税者）で「介護保険負担限度額認定証」の交付を受けている場合は、居住費・食費の負担が軽減されます。

対象者		利用者負担	居 住 費		食費
			多床室(相部屋)	従来型個室	
生活保護受給者		第 1 段階	0 円	380 円	300 円
世帯の 全員が 市町村 民税を 課税さ れてい ない方	老齢福祉年金受給者		第 2 段階	430 円	480 円
	合計所得金額と公的年金等 収入額の合計が 82.65 万円 以下の方				
	上記第 2 段階以外の方	第 3 段階①	430 円	880 円	680 円
		第 3 段階②	530 円	980 円	1,420 円
上記以外の方		第 4 段階	915 円	1,231 円	1,645 円

(3) 利用料金のお支払方法

料金は、1カ月ごとに精算しご請求しますので、翌月10日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。（1カ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

ア. 窓口での現金払い（受付時間 9:00～17:00）
イ. 下記指定口座への振込み
広島銀行 祇園支店 普通預金
口座番号：1125766
口座名義：社会福祉法人広島良城会 理事長 城谷良文 K

☆お電話、お荷物を持参される場合は、8:30～17:30の時間内でお願い致します。

(4) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、事業所内に設置された医務室で、嘱託医による診察や治療ができます。また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。（ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務付けるものではありません。）

①協力医療機関

医療機関の名称	城谷内科医院
所在地	広島市安佐南区相田 2-4-19
診療科	内科

医療機関の名称	斉藤内科医院
所在地	広島市安佐南区大塚西 4-8-31
診療科	内科

医療機関の名称	日比野病院
所在地	広島市安佐南区伴東 7-9-2
診療科	脳神経外科・内科

医療機関の名称	広島共立病院
所在地	広島市安佐南区中須 2-20-20
診療科	総合

②協力歯科医療機関

医療機関の名称	大原駅前歯科
所在地	広島市安佐南区伴東 7-59-1

☆ 契約者が病院等に入院された場合の対応について

当事業所に入所中に、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カ月につき6日以内（連続して7泊、複数の月にまたがる場合は12泊）の入院の間は、外泊加算をお支払いいただきます。
- ・上記入院の期間を超える入院については、3カ月以内に退院された場合には、退院後再び事業所に入所することができます。但し、入院期間中も所定の居住費が発生致します。なお、ご契約者が利用していたベッドを短期入所生活介護に活用することに同意をいただく場合には、所定の料金をご負担いただく必要はありません。
- ・3カ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。この場合には、当事業所に再び優先的に入所することはできません。

友愛園での一日

7 : 00	起床
7 : 30	朝食
9 : 00	バイタル測定・健康チェック
9 : 30	入浴
10 : 00	ティータイム・レクリエーション
11 : 30	昼食
14 : 00	入浴
15 : 00	おやつ・レクリエーション
17 : 00	夕食
21 : 00	就寝

《月間行事・その他行事》

誕生日会 : その月のお誕生者のお祝い会を各フロアにて行います。

食事会 : 少人数で出前を取りお食事をします。

法話 : 住職による読経。

民踊クラブ : 民踊の先生に来ていただき、民踊を楽しみます。

その他 : 防災訓練、ボランティアさんによる慰問 等

お花見、クリスマス会等、季節の行事を行っています。

6. 退所していただく場合（契約の終了について）

（１）当事業所との契約では契約を終了する期日は定めていません。したがって、継続してサービスを利用することができますが、以下のような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了し、ご契約者に退所していただくことになります。

- ① 要介護認定によりご契約者の心身の状況が、自立、要支援または要介護１・２と判定された場合。（但し、契約者が引き続き入所を希望される場合は、特例入所の要件に該当している必要があります。）
- ② 事業所が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由によりホームが閉鎖した場合
- ③ 事業所の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ 事業所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
- ⑤ ご契約者から退所の申し出があった場合（詳細は（２）中途解約・契約解除をご参照）
- ⑥ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は（３）契約解除をご参照）

（２）ご契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご契約者から当事業所からの退所を申し出ることができます。その場合には、退所を希望する１週間前までに退所届をご提出下さい。但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、事業所を退所することができます。

- 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 ご契約者が入院された場合
- ③ 事業者も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介護福祉施設サービスを実施しない場合
- ④ 事業者もしくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合
- ⑤ 事業者も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重大な事情が認められる場合
- ⑥ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合も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

(3) 事業者からの申し出により退所していただく場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴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3カ月以上遅延し、相当期間を定めた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事者もしくは他の利用者等の生命・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などによって、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カ月を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合
- ⑤ ご契約者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

(4) 円滑な退所のための援助

ご契約者が事業所を退所する場合には、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、円滑な退所のために必要な以下の援助を速やかに行います。

- ・適切な病院もしくは診療所または介護老人保健施設等の紹介
- ・居宅介護支援事業所の紹介
- ・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. 残置物引取人

契約締結にあたり、残置物引取人を定めることができます。

入所契約が終了した後、当事業所に残されたご契約者の所持品をご契約者自身が引き取れない場合、残置物引受人に連絡のうえ、所持品を引き取っていただきます。

※入所契約締結時に残置物引受人が定められない場合であっても、入所契約を締結することは可能です。

8. サービス提供の記録について

- (1) 事業所は、指定介護老人福祉施設サービスを提供した際は、提供した具体的なサービス内容等の記録を行います。
- (2) 事業所は、サービス提供の記録等を作成完了後5年間は適正に保管し、利用者の求めに応じて閲覧に供します。

9. 非常災害対策について

- (1) 事業所は、消防計画等の防災計画に基づき、年2回以上、避難・救助訓練を行います。
- (2) 事業所は、消防計画等の防災計画に基づき、消防設備、施設等の点検及び整備を実施します。
- (3) 事業所は、消防計画等に基づき、従業員の火気の使用又は取り扱いに関する監督を行います。

10. 事故対応について

当事業所における事故の対応については次のとおりとします。

- (1) 事故が発生した場合、予めお知らせいただいている「緊急連絡先」へ速やかに連絡します。また、必要に応じて地方公共団体など関係機関にも連絡します。
- (2) 事故の状況及び事故に際して採った処遇について記録します。また、事故を調査した結果に基づいて、ご家族等にその発生状況やその後の対応について事実を十分に説明します。
- (3) 利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力による場合を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、利用者に重大な過失がある場合は、事業者は賠償責任を免除され、または損害賠償を減額されることがあります。
- (4) 施設長を長とする事故対策委員会及び職員研修会を年2回以上開催し、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

11. 褥瘡発生の防止について

- (1) 事業所は施設サービスの提供にあたって褥瘡が発生しないように、適切な介護（体位変換、栄養ケア、身体の清潔、褥瘡予防具の使用等）を行います。
- (2) 褥瘡発生の防止のためのケア検討委員会及び職員に対する研修を定期的の実施します。

12. 感染症対策について

- (1) 事業所は施設サービスの提供にあたって感染症や食中毒の予防及び蔓延防止の指針を定め、感染症対策ケア委員会を概ね3カ月に1回開催します。
- (2) 感染症対策ケア委員会の結果を職員に周知徹底するとともに、感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止に関する研修及び訓練を年2回以上実施します。
- (3) 感染症や食中毒の発生が疑われる場合は、事業所が定める感染症対策マニュアル及び厚生労働大臣が定める対処手順に沿って対応をします。

13. 身体拘束について

- (1) 事業所は施設サービスの提供に当って、利用者の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。
- (2) 事業所は緊急やむを得ず前項の身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。また併せて、利用者またはその家族に対して事前に口頭および文章による説明を行い、文章による同意を得ます。
- (3) 施設長を長とするケア検討委員会を随時開催し、緊急やむを得ず行う身体拘束について判断を行うとともに、常にその解消のため検討に努めます。

14. 虐待防止に関する事項について

- ・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します。
 - (1) 虐待を防止するための従業者に対する研修の定期的な実施。
 - (2) 虐待の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ります。
 - (3) 虐待防止のための指針を整備します。
 - (4) その他虐待防止のために必要な措置。
- ・事業所は、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します。
- ・虐待防止に関する責任者は、施設長とし、次の措置を講ずるものとします。
 - (1) 組織運営の健全化
 - (2) 従業者の負担軽減やストレスへの対応
 - (3) 職業倫理、法令遵守の意識の啓発

15. 秘密保持について

事業所は、業務上知り得た利用者及び代理人もしくはその家族に関する秘密及び個人情報については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合など正当な理由がある場合を除いて、本契約に基づく入所利用中及び入所利用終了後、第三者に漏らすことはありません。ただし、退所後の居宅介護支援事業者、もしくは他施設等との連絡調整等において必要な場合は、関係者以外の者に漏れることがないように細心の注意を払い、個人情報を使用した会議名、相手方、内容などについての記録を残すことを条件に事業者は個人情報を利用できるものとします。

16. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口 特別養護老人ホーム友愛園 (082)848-2626
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:30

(苦情解決に向けて)

社会福祉法人広島良城会が設置する特別養護老人ホーム友愛園を含む全ての事業所が提供するサービスに対する苦情に適切に対応するため、次のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者を定めております。なお苦情解決の方法は、以下のとおりです。

	(所属部署)	(職 名)	(氏 名)
1 苦情受付責任者	特 養	生活相談員	池島 剛
2 特別処理委員会	委員長	理事長	城谷 良文
(苦情解決責任者)	副委員長	施設長	城谷 和代
	特 養	看護主任	上原 小百合
	〃	介護主任	荒木 聖司
	〃	介護支援専門員	横村 良暁
	短期入所	生活相談員	秋田 孝平
	特 養	管理栄養士	津田 沙織
	〃	事務主任	松本 小百合
	デ イ	管理者	小田 理江
3 第三者委員	伴東社会福祉協議会役員		角田 節子
	(住所：広島市安佐南区伴東 8-30-20 ☎(082)848-3629)		
	社会福祉法人広島良城会 評議員		廣砂 妙子
	(住所：広島市安佐南区毘沙門台 1-3-17 ☎(082)870-2317		

4 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面により苦情受付担当者が随時受け付けます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と施設長及び第三者委員に報告いたします。施設長及び第三者委員は内容を確認し、苦情等申し出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情等申し出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情等申し出人は、特別処理委員もしくは第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、特別処理委員もしくは第三者委員の立会いによる話し合いは、次のとおり行います。

- ア 苦情の内容の確認 イ 解決案の調整、助言
- ウ 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県運営適正化委員会の紹介

本事業所で解決できない苦情は、広島県社会福祉協議会に設置された運営適正委員会に申し立てることができます。

【広島県社会福祉協議会連絡先】

(住 所) 広島市南区比治山本町 12-2

(電話番号) (082) 254-3419

(2) 行政機関その他苦情受付機関

広島市安佐南区 厚生部福祉課高齢介護係	所在地 広島市安佐南区中須 1-38-13 ☎(082)831-4943 受付時間 8:30~17:00
広島県国民健康保険団体連合会	所在地 広島市中区東白島町 19-49 ☎(082)554-0770 受付時間 8:30~17:00
広島県社会福祉協議会	所在地 広島市南区比治山本町 12-2 ☎(082)254-3411 受付時間 8:30~17:00

指定介護老人福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日

指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）友愛園

説明者職名 生活相談員 氏名 ⑩

私は、本書面に基づいて事業者からの重要事項の説明を受け、指定介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

契約者 氏名 ⑩

代理人 氏名 ⑩