

重要事項説明書

（指定特定施設入居者生活介護及び指定介護予防特定施設入居者生活介護用）

あなた（又はあなたの家族）が利用しようと考えている指定特定施設入居者生活介護サービス、又は指定介護予防特定施設入居者生活介護サービス（以下「特定施設入居者生活介護等」という）について、契約を締結する前に知っておいていただきたい内容を説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「呉市指定居宅サービス事業者の指定並びに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を定める条例（平成 30 年呉市条例第 34 号）」の規定に基づき、指定特定施設入居者生活介護サービス及び指定介護予防特定施設入居者生活介護サービス提供契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

1 特定施設入居者生活介護等を提供する事業者について

種類	医療法人
事業者名称	医療法人社団たつき会菅田医院
本社所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒737-2607 広島県呉市川尻町東一丁目 21 番 1 号 TEL 0823-87-2529 FAX 0823-87-5993
ホームページアドレス	http://www.tatukikai.jp
代表者氏名	理事長 菅田宗樹
法人設立年月日	平成 11 年 8 月 18 日
主な実施事業	別添 1 (別の実施する介護サービス一覧表)

2 利用者に対してのサービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地

事業所名称	医療法人社団たつき会菅田医院介護付き有料老人ホームつつじ
介護保険指定 事業所番号	3470503123
事業所所在地 (連絡先及び電話番号等)	〒737-2518 広島県呉市安浦町内海北六丁目 3 番 20 号 TEL 0823-70-6678 FAX 0823-70-6077
ホームページアドレス	http://www.tatukikai.jp
管理者氏名	名田 二三
建物の竣工日	平成 26 年 2 月 13 日
事業の開始日	平成 26 年 3 月 1 日
入居定員	29 名
居室数	29 室

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	適正な運営を確保するために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、看護職員又は介護職員、機能訓練指導員及び計画作成担当者が、要介護及び要支援状態にある高齢者に対し、適正な特定施設入居者生活介護等を提供することを目的とする。
運営の方針	特定施設サービス計画に基づき、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話、機能訓練及び療養上の世話を行うことにより、要介護及び要支援状態となった場合でも、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、利用者の心身機能の維持回復を図り、生活機能の維持又は向上を目指すものとする。

(3) 事業所の施設概要

建築	鉄筋コンクリート造 3階建（耐火建築物）	建築面積 2,382.21 m ² 有料老人ホーム面積 1,378.58 m ²
敷地面積	3,843.54 m ²	
開設年月日	平成26年3月1日	
入所定員	29名	

<主な設備等>

面積	1,378.58 m ²
居室数	29室 1部屋につき18.39 m ² ～18.83 m ²
食堂	143.47 m ²
台所	12.98 m ²
居間 (共同生活室、談話コーナー)	168.64 m ² (食堂・機能訓練室、談話コーナー)
トイレ	2箇所
浴室	39.66 m ² (脱衣所含む)
事務室	6.92 m ²

(4) サービス提供時間、利用定員

サービス提供 時間	24時間体制
日 中 時 間 帯	8:30～17:30
利用定員 内 訳	29名

(5) 事業所の職員体制

管理者	名田 二三
-----	-------

職	職 務 内 容	人 員 数
管理者	管理者は、従業者及び実施状況の把握その他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る特定施設入居者生活介護等の実施に関し、事業所の従業者に対し遵守すべき事項について指揮命令を行う。	常 勤 1 名
計画作成担当者	計画作成担当者は、利用者又は家族の希望、利用者について把握された解決すべき課題に基づき、他の特定施設従業者と協議の上、サービスの目標、サービスの内容等を盛り込んだサービス計画を作成する。	常 勤 2 名
生活相談員	生活相談員は、利用者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、利用者の社会生活に必要な支援を行う。	常 勤 2 名
看護職員	看護職員は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置を講ずるものとする。	常 勤 8 名 非常勤 2 名
介護職員	介護職員は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行う。	常 勤 16 名 非常勤 6 名
機能訓練指導員	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を行う。	常 勤 3 名
事務員	必要な事務を行う。	常 勤 1 名

3 提供するサービスの内容及び費用について

(1) 提供するサービスの内容について

サービス区分と種類		サ ー ビ ス の 内 容
特定施設入居者生活介護等計画の作成		1 利用者の意向や心身の状況等のアセスメントを行い、援助の目標に応じて具体的なサービス内容を定めた特定施設入居者生活介護等計画を作成します。 2 特定施設入居者生活介護等計画の作成に当たっては、その内容について利用者又はその家族に対して説明し、利用者の同意を得ます。 3 特定施設入居者生活介護等計画の内容について、利用者の同意を得たときは、特定施設入居者生活介護等計画書を利用者に交付します。 4 それぞれの利用者について、特定施設入居者生活介護等計画に従ったサービスの実施状況及び目標の達成状況の記録を行います。
食事		利用者ごとの栄養状態を定期的に把握し、個々の利用者の栄養状態に応じた栄養管理を行い、摂食・嚥下機能その他の利用者の身体状況に配慮した適切な食事を提供します。
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	1 食事の提供及び介助が必要な利用者に対して、介助を行います。 2 また嚥下困難者のためのきざみ食、流動食等の提供を行います。

	入浴の提供及び介助	1 1週間に2回以上、事前に健康管理を行い、適切な方法で入浴の提供又は清拭（身体を拭く）、洗髪などを行います。 2 寝たきり等で座位のとれない方は、機械浴での入浴を提供します。
	排せつ介助	介助が必要な利用者に対して、自立支援を踏まえ、トイレ誘導やおむつ交換を行います。
	離床・着替え・整容等	1 寝たきり防止のため、出来る限り離床に配慮します。 2 生活リズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。 3 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します。
	移動・移乗介助	介助が必要な利用者に対して、室内の移動、車いすへ移乗の介助を行います。
	服薬介助	介助が必要な利用者に対して、配剤された薬の確認、服薬の介助、服薬の確認を行います。
機能訓練	日常生活動作を通じた訓練	機能訓練指導員により入所者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下防止に努めます
	レクリエーションを通じた訓練	利用者の能力に応じて、集団的に行うレクリエーションや歌唱、体操などを通じた訓練を行います。
健康管理		1 看護職員により入所者の状況に応じて適切な措置を講じます。 2 外部の医療機関に通院する場合は、その介助について出来る限り配慮します。
相談及び援助		入所者とその家族からの相談に応じます。

(2) 特定施設入居者生活介護等従事者の禁止行為

従業者はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- 1 医療行為（ただし、看護職員、機能訓練指導員が行う診療の補助行為を除く。）
- 2 利用者又は家族の金銭、預貯金通帳、証書、書類などの預かり
- 3 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- 4 身体拘束その他利用者の行動を制限する行為（利用者又は第三者等の生命や身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除く）
- 5 その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行動

(3) 提供するサービスの利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）について

① 特定施設入居者生活介護等の利用料

区分	要介護度	基本単位	利用料	利用者負担額		
				1割負担	2割負担	3割負担
特定施設入居者生活介護費等	要支援1	183	1,830	183円	366円	549円
	要支援2	313	3,130	313円	626円	939円
	要介護1	542	5,420	542円	1,084円	1,626円
	要介護2	609	6,090	609円	1,218円	1,827円
	要介護3	679	6,790	679円	1,358円	2,037円
	要介護4	744	7,440	744円	1,488円	2,232円
	要介護5	813	8,130	813円	1,626円	2,439円

②加算料金

以下の要件を満たす場合、上記の基本部分に以下の料金が加算されます。

	加算	基本単位	利用料	利用者負担			算定回数等
				1 割負担	2 割負担	3 割負担	
要介護度による区分あり	入居継続支援加算（Ⅰ）	36	360 円	36 円	72 円	108 円	1 日につき
	入居継続支援加算（Ⅱ）	22	220 円	22 円	44 円	60 円	
	生活機能向上連携加算（Ⅰ）	100	1,000 円	100 円	200 円	300 円	1 月につき
	生活機能向上連携加算（Ⅱ）	200	2,000 円	200 円	400 円	600 円	
	※個別機能訓練加算を算定している場合 100 単位／月						
	個別機能訓練加算（Ⅰ）	12	120 円	12 円	24 円	36 円	1 日につき
	個別機能訓練加算（Ⅱ）	20	200 円	20 円	40 円	60 円	
	夜間看護体制加算（Ⅰ）	18	180 円	18 円	36 円	54 円	1 日につき
	夜間看護体制加算（Ⅱ）	9	90 円	9 円	18 円	27 円	
	若年性認知症入居者受入加算	120	1,200 円	120 円	240 円	360 円	1 日につき
	協力医療機関連携加算	100	1,000 円	100 円	200 円	300 円	1 月につき
		40	400 円	40 円	80 円	120 円	
	口腔・栄養スクリーニング加算	20	200 円	20 円	40 円	60 円	1 回につき
	ADL 維持等加算（Ⅰ）	30	300 円	30 円	60 円	90 円	1 月につき
	ADL 維持等加算（Ⅱ）	60	600 円	60 円	120 円	180 円	
	科学的介護推進体制加算	40	400 円	40 円	80 円	120 円	1 月につき
	退院・退所時連携加算	30	300 円	30 円	60 円	90 円	1 日につき
	退居時情報提供加算	250	2,500 円	250 円	500 円	750 円	1 回につき
	新興感染症等施設療養費	240	2,400 円	240 円	480 円	720 円	1 日につき
	高齢者施設等感染対策向上加算（Ⅰ）	10	100 円	10 円	20 円	30 円	1 月につき
		5	50 円	5 円	10 円	15 円	
	生産性向上推進体制加算（Ⅰ）	100	1,000 円	100 円	200 円	300 円	1 月につき
	生産性向上推進体制加算（Ⅱ）	10	100 円	10 円	20 円	30 円	
	看取り介護加算（Ⅰ）	72	720 円	72 円	144 円	216 円	死亡日以前 31 日以上 45 日以下
		144	1,440 円	144 円	288 円	432 円	死亡日以前 4 日以上 30 日以下
		680	6,800 円	680 円	1,360 円	2,040 円	死亡日以前 2 日又は 3 日
		1,280	12,800 円	1,280 円	2,560 円	3,840 円	死亡日
	看取り介護加算（Ⅱ）	572	5,720 円	572 円	1,144 円	1,716 円	死亡日以前 31 日以上 45 日以下
		644	6,440 円	644 円	1,288 円	1,932 円	死亡日以前 4 日以上 30 日以下
		1,180	11,800 円	1,180 円	2,360 円	3,540 円	死亡日以前 2 日又は 3 日
		1,780	17,800 円	1,780 円	3,560 円	5,340 円	死亡日
	認知症専門ケア加算（Ⅰ）	3	30 円	3 円	6 円	9 円	1 日につき
	認知症専門ケア加算（Ⅱ）	4	40 円	4 円	8 円	12 円	

サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	22	220 円	22 円	44 円	66 円	1 日につき
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	18	180 円	18 円	36 円	54 円	
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	6	60 円	6 円	12 円	18 円	
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）	所定単位数の 128/1000	左の単位数	左の 1 割	左の 2 割	左の 3 割	基本サービス費に各種加算減算を加えた総単位数（所定単位数）
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	所定単位数の 122/1000					
介護職員処遇改善加算（Ⅲ）	所定単位数の 110/1000					
介護職員処遇改善加算（Ⅳ）	所定単位数の 88/1000					

※前頁及び上記費用は、「指定居宅サービスに要する費用の額の算定に関する基準」（平成 12 年厚生労働省告示第 19 号）によるものとし、その 1 割又は 2 割又は 3 割が自己負担となります。利用者負担額減免を受けられている場合は、減免額に応じた自己負担額となります。

③その他の費用について

以下の金額は利用料金の全額が利用者の負担になります。

①敷金	入居時 120,000 円(家賃の 2 ヶ月分)
	利用者の故意・過失・善管注意義務違反、その他通常の使用を超えるような使用による消耗・毀損があった場合には、復旧する際の原状回復費用を差し引いて、退去時に残額を返還します。また、未払い家賃がある場合は、敷金から差し引いて、退去時に残額を返還します。
②家賃	月額 60,000 円(1 日当たり 2,000 円)
③食費	朝食 570 円/回 昼食 690 円/回 夕食 690 円/回
④光熱水費	月額 16,500 円(1 日当たり 550 円)
	外泊などにより、当該事業所に終日いない日に限っては、光熱水費を頂戴しません。
⑤管理費	月額 30,000 円 共用部分の光熱水費は除きます。 (建物・設備の定期的な保守点検費用、清掃委託費、事務費、備品の維持管理費)
⑥預かり金	あり(上限は 1 万円で、事務所に一括管理)
⑦入院等外泊時の利用料金	入院等外泊時の利用料金については、家賃・管理費のみとし、食費・光熱費の一日分 2,500 円を日割り計算で清算いたします。(外泊実日数は入院日・退院日及び出発日・帰着日を除きます。)
⑧その他希望によって変わる費用	リネン一式 … 3,500 円/月(布団、シーツなど) マットレス … 2,000 円/月 洗濯 … 2,000 円/月 医療機関への受診 … 1,500 円/30 分 外出付き添い … 1,500 円/30 分 オムツ、クリーニング、日用雑貨、理美容費 … 実費

※金額は税別

※月途中における入退居について日割り計算としています。

※利用料等の支払いを受けたときは、利用者又はその家族に対し、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書を交付します。

※法定代理受領サービスに該当しない特定施設入居者生活介護等に係る利用料の支払いを受けた場合は、提供した特定施設入居者生活介護等の内容、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又はその家族に対して交付します。

※洗濯は週に3回（1ヶ月13回）で設定していますが、基本を超える場合は追加で1日300円徴収します。

※1週間に2回以上のシーツ交換は2回目からクリーニング代として実費となります。

※リネン一式（掛け布団、肌布団、ベットパット、枕、掛け包布、肌包布、シーツ、枕カバー）、基本的な交換枚数を超えた場合はクリーニング代として実費となります。

4 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）その他の費用の請求及び支払い方法について

① 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の請求方法等	ア 利用料利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の額はサービス提供ごとに計算し、利用月ごとの合計金額により請求いたします。 イ 上記に係る請求書は、利用明細を添えて利用月の翌月10日までに利用者宛にお届け（郵送）します。
② 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）、その他の費用の支払い方法等	ア サービス提供の都度お渡しするサービス提供記録の利用者控えと内容を照合のうえ、請求月の末日までに、下記のいずれかの方法によりお支払い下さい。 （ア）事業者指定口座への振り込み （イ）利用者指定口座からの自動振替 （ウ）現金支払い イ お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いします。（医療費控除の還付請求の際に必要なことがあります。）

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他の費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から2月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解除した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5 サービス提供にあたって

（1）サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護及び要支援認定の有効期限）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業者にお知らせください。

（2）利用者が要介護及び要支援認定を受けていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。また、居宅介護支援が利用者に対して

行われていない等の場合であって、必要と認められるときは、要介護及び要支援認定の更新の申請が、遅くとも利用者が受けている要介護及び要支援認定の有効期間が終了する 30 日前にはなされるよう、必要な援助を行うものとします。

- (3) 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成する「居宅サービス計画(ケアプラン)」に基づき、利用者及び家族の意向を踏まえて、「特定施設入居者生活介護等計画」を作成します。なお、作成した「特定施設入居者生活介護等計画」は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いします。

6 利用者が一時介護室に移る場合の条件及び手続き

入居者は、次のような場合に一時介護室に入居し、事業の提供を受けることができるものとします。

- (1) 要介護認定の結果、要介護及び要支援の判定が行われ、利用者が一時介護室への入居を希望した場合
- (2) 利用者の心身の状況により、管理者が当該利用者を一時介護室において介護することが必要と判断し、利用者の同意を得た場合
- (3) その他入居契約書及び重要事項説明書に定める場合

7 衛生管理等

- (1) 特定施設入居者生活介護等の用に供する施設、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、又は衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 特定施設入居者生活介護等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ます。
- (3) 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。

8 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	【管理者】名田 二三
-------------	------------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。

- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。それらの研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や、知識・技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- (7) サービス提供中に、当該事業所従業者は養護者（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利用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。

9 身体拘束について

事業者は、原則として利用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、利用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、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることにより留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行い、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、利用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ます。
- (2) 非代替性……身体拘束以外に、利用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ます。
- (3) 一時性……利用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。

10 秘密の保持と個人情報の保護について

① 利用者及びその家族に関する秘密の保持について	1 事業者は、利用者又はその家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 2 事業者及び事業者の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 3 また、この秘密保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
---------------------------------	--

	4 事業者は、従業者に、業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、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
② 個人情報の保護について	1 事業者は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の家族の個人情報を用いませぬ。 2 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録に含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 3 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は利用者の負担となります。）

11 緊急時の対応方法について

生活相談員等は、特定施設入居者生活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、速やかに主治の医師又はあらかじめ定めた協力医療機関に連絡する等の必要な措置を講じ、管理者に報告しなければならない。

【協力医療機関】	医療機関名 医療法人社団たつき会 菅田医院 所在地 広島県呉市川尻町東一丁目21番1号 電話番号 0823-87-2529 ファックス番号 0823-87-5993 診療科 外科・内科・皮膚科・整形外科・リハビリ科
	医療機関名 医療法人坂本会 坂本歯科 所在地 広島県呉市安浦町中央四丁目1番5号 電話番号 0823-85-0118 ファックス番号 0823-85-0117 診療科 歯科

12 事故発生時の対応方法について

利用者に対する特定施設入居者生活介護等の提供により事故が発生した場合は、市町村、利用者の家族、利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、利用者に対する特定施設入居者生活介護等の提供により損害すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	共栄火災
保険名	居宅介護サービス事業者総合補償保険
補償の概要	賠償責任保険・居宅介護事業者保険・特別約款

13 心身の状況の把握

特定施設入居生活介護等の提供にあたっては、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議等を通じて、利用者の心身の状況、その置かれている環境、他の保健医療サービス又は福祉サービスの利用状況等の把握に努めるものとします。

14 サービス提供の記録

- ① 特定施設入所者生活介護等を提供した際には、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 利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。

15 非常災害対策

- (1) 事業所に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に対する取り組みを行います。

非常災害に関する担当者（防火管理者）職・氏名：（管理者 名田二三）

- (2) 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員に周知します。

- (3) 定期的に避難、救出なその他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期：（毎年2回 5月・11月）

16 サービス提供に関する相談、苦情について

(1) 苦情処理の体制及び手順

ア 提供した特定施設入居者生活介護等に係る利用者及びその家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。（下表に記す【事業者の窓口】のとおり）

イ 相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制及び手順は以下のとおりとします

- ① 入居者は、苦情の内容を口頭又は文書により施設の苦情処理担当責任者に伝えます。
- ② 担当責任者は、申し立てられた苦情内容について申し立て者と協議し、問題の解決に当たります。
- ③ 個別に対応が可能であるものについては、ホームは直ちに対処し、問題を解決します。
- ④ 苦情内容が、複数の入居者又は入居者全員の利害または安全等に関する内容であることが判明した場合は、その内容やその解決方法等に付いて、運営懇談会等を開き協議または報告するものとします。

(2) 苦情申立の窓口

医療法人社団たつき会菅田医院 介護付き有料老人ホームつつじ 管理者【名田 二三】	所在地 呉市安浦町内海北六丁目3番20号 電話番号 0823-70-6678 ファックス番号 0823-70-6077 受付時間 8:30～17:30
呉市役所介護保険課	所在地 広島県呉市中央4丁目1番6号 電話番号 0823-25-3136 受付時間 8:30～17:15（月曜日～金曜日）
広島県国民健康保険団体連合会	所在地 広島県広島市中区東白島町19番49号 電話番号 082-554-0783 受付時間 8:30～17:15（月曜日～金曜日）

17 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	-------------------------

上記内容について、「呉市指定特定施設入居者生活介護の事業の人員、設備及び運営に関する基準等を定める条例（平成30年呉市条例第34号）」第34条及び「呉市指定特定施設入居者生活介護サービスの事業の人員、設備及び運営並びに、指定介護予防特定施設入居者生活サービス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等を定める条例（平成30年呉市条例第34号）」第34条の規定に基づき、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	広島県呉市川尻町東一丁目21番1号
	法人名	医療法人社団たつき会 菅田医院
	代表者名	理事長 菅 田 宗 樹 印
	事業所名	医療法人社団たつき会菅田医院 介護付き有料老人ホームつつじ
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受けました。内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

利用者	住所	
	氏名	印

代理人	住所	
	氏名	印