

大室さくら苑指定介護老人福祉施設重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています

栃木県 第 0970700415号

当施設はご契約者に対して指定介護福祉施設サービスを提供致します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上のご注意して頂きたいことを説明いたします。

※当施設の入所は原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

経営基本理念

多様な福祉サービスがその利用者の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫をし、個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的として社会福祉事業を行う。

1. 施設経営法人

- ① 法人名 社会福祉法人 真寿会
- ② 法人所在地 栃木県日光市大室 863-7
- ③ 電話番号 0288-26-4141
- ④ ファックス番号 0288-32-1233
- ⑤ 代表者氏名 理事長 熊谷 良子
- ⑥ 設立年月日 平成 14 年 12 月 18 日

2. 利用施設

- ① 施設の種類 指定介護老人福祉施設 平成 16 年 4 月 1 日指定
① 栃木県 第 0970700415 号
- ② 施設の目的 指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、ご契約者(入所者)が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、ご契約者に日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、介護福祉施設サービスを提供します。
- ③ 施設の名称 指定介護老人福祉施設 大室さくら苑
- ④ 施設の所在地 〒321-2332 栃木県日光市大室 863-7
- ⑤ 電話番号 0288-26-4141
ファックス番号 0288-32-1233
- ⑥ 施設長 猪野 晴雄
- ⑦ 当施設の運営方針
当施設における指定介護福祉施設サービスの提供は、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置いて、入浴・排泄・食事などの介護、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ケア、機能訓練、健康管理及び療養上のケアを行うことにより、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することを目指すものである。
- ⑧ 開設年月日 平成 16 年 4 月 15 日
- ⑨ 入所定員 50 名

3. 居室の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は原則として 4 人部屋ですが、個室など他の種類の居室への入居を希望される場合は、その旨お申し出下さい。
(但し、ご契約者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります。)

入所関係のみ

居室・設備の種類	室数	備考
個室 (1 人部屋)	6 室	1 室 21 m ²
個室 (2 人部屋)	2 室	1 室 26 m ²
4 人部屋	10 室	1 室 52 m ²
合計	18 室	
リビング・食堂	5 カ所	
浴室	2 室	一般・特浴
医務室	1 室	

4. 職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対して指定介護福祉施設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。(当施設全体)

[主な職員の配置状況]施設全体の職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	指定基準	常勤換算
1.施設長	1 名	1 名
2.医師（嘱託医）	1 名（非常勤）	1 名（非常勤）
3.生活相談員	1 名	1 名
4.看護職員	2 名	2.5 名
5.介護職員	15 名	21 名
6.管理栄養士	1 名	1 名
7.機能訓練指導員	1 名	1 名
8.介護支援専門員	1 名	1 名
9.事務員	2 名	2 名

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延べ時間数の総時間数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（週 40 時間）で除した数です。

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。

- | |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合（負担割合証に応じた 9 割、8 割又は 7 割） |
| (2) 利用料金の全額をご契約者にご負担いただく場合 |

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

〈サービスの概要〉

①食事

- ・当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養およびご契約者の身体の状況、そして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。
- ・療養食については、別途費用を頂きます。
- ・何かの事由により 1 日 1 食でも摂った場合には、制度に則り介護保険負担限度額認定証に基づいた食事料金を頂きます。

（食事時間）

朝食 8：00～

昼食 12：00～

夕食 18：00～

②入浴

- ・入浴又は清拭を週 2 回行います
- ・障害の程度により、特殊浴槽・一般浴・個別浴槽を用意しております。

③排泄

- ・排泄の自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限利用した援助を行います。

④機能訓練

- ・ご契約者の身心等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復またはその減退を防止するため日常動作の練習をケアプランに基づき実施します。

⑤健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑥その他自立への支援

- ・QOLの向上、自立支援を目指し、ケアプランに沿っての身体介護・生活介護を行います。
- ・寝たきり防止のため、でき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、適切な整容が行えるよう援助します。

⑦生活相談

- ・生活相談員に、介護に関する事、日常生活に関する事など含め相談できます。

⑧日常費用支払代行

- ・ 原則としてご家族の方をお願いします。やむを得ない場合は施設にて代行致しますのでご相談下さい。

⑨行政手続代行

- ・ 行政手続の代行を施設にて受け付けます。ご希望の際には職員までお申し出下さい。
- ・ 必要経費はその都度お支払いいただきます。

(2) サービス利用料金

下記の利用表によって、ご利用者の要介護度に応じたサービス利用の自己負担額と居室・食事に係る自己負担額の合計金額をお支払いください。

また、厚生労働省が定める公示等により

①級地区分が7級地「単位×10.14円」となります。

【介護保険給付対象サービス】 (1日あたりの利用単位数)

要介護度 サービス利用料 (多床室)	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	589 単位	659 単位	732 単位	802 単位	871 単位
要介護度 サービス利用料 (従来型個室)	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	589 単位	659 単位	732 単位	802 単位	871 単位
初期加算	利用者が新規に入所及び1ヶ月以上の入院後、再び入所した場合の30日間 1日 30 単位				
入院・外泊時加算	利用者が入院及び外泊した場合6日間を限度として加算 1日 246 単位				
療養食加算	1日3回限度 6 単位/回 (1食につき)				
日常生活継続支援加算 (I)	1日 36 単位				
夜間職員配置加算 (I)イ	1日 22 単位				
栄養マネジメント強化加算	1日 11 単位				
褥瘡マネジメント加算 (II)	1月 13 単位				
ADL維持加算 (I)	1月 30 単位				
看護体制加算 (I)イ	1日 6 単位				
安全対策体制加算	1回 20 単位 (入所時に1回を限度)				
科学的介護推進体制加算 (II)	1月 50 単位				
介護職員等処遇改善加算 (I)	(1ヶ月の算定単位数×0.14)				

(介護報酬一単位当たりの単価×10.14)

【介護保険給付対象外サービス】

※食事費・居住費に関しては、所得や課税状況によって負担が 5 段階に分けられます。（日額）

食事費	第 1 段階	第 2 段階	第 3 段階 ①	第 3 段階 ②	第 4 段階	備考 基準費用額 1445 円
	300 円	390 円	650 円	1,360 円	1,445 円	
居住費（多床室）	第 1 段階	第 2 段階	第 3 段階 ①	第 3 段階 ②	第 4 段階	備考 基準費用額 855 円
	0 円	370 円	370 円	370 円	855 円	
居住費（従来型個室）	第 1 段階	第 2 段階	第 3 段階 ①	第 3 段階 ②	第 4 段階	備考 基準費用額 1171 円
	320 円	420 円	820 円	820 円	1,171 円	

【令和 6 年 8 月 1 日より】

食事費・居住費（日額）

食事費	第 1 段階	第 2 段階	第 3 段階 ①	第 3 段階 ②	第 4 段階	備考 基準費用額 1445 円
	300 円	390 円	650 円	1,360 円	1,445 円	
居住費（多床室）	第 1 段階	第 2 段階	第 3 段階 ①	第 3 段階 ②	第 4 段階	備考 基準費用額 915 円
	0 円	430 円	430 円	430 円	915 円	
居住費（従来型個室）	第 1 段階	第 2 段階	第 3 段階 ①	第 3 段階 ②	第 4 段階	備考 基準費用額 1231 円
	380 円	480 円	880 円	880 円	1,231 円	

その他の費用

貴重品及び預り品の出納管理費	1,500 円（1 ヶ月あたり）
個人専用家電製品 電気代（1 点あたり）	テレビ・ラジオ・ラジカセ類 500 円 電熱製品（電気毛布・ポット・カーペット等 1,500 円 24 時間及び長時間稼動する電気器具類） 1 点当たり 1,500 円
特別な食事代（酒類・出前など） 個人的な嗜好品・食品 など	1 回あたり 実費
理美容代	施設内の理美容サービス 外出して理美容店でサービスを受けた場合 実費
教養娯楽費 （レクリエーション・クラブ活動）	材料代・遠足旅行・講師謝礼等 実費
健康管理費（特定の医薬・医療品等）	インフルエンザ予防接種など 実費
日常生活上必要となる諸費用実費	利用者・家族の選択や希望により購入し個人的に使用するもので例えば歯ブラシ・化粧品・ポリデント・事務用品、点滴の際に使用する酒精綿等の消耗品など 実費
複写物の交付（コピー）	1 枚につき 10 円（サービス提供についての記録・複写物）

※ 居室保持料 … 入院等で不在の場合、利用者の希望により概ね最長 3 ヶ月間所定の料金を徴収する事で居室保持が出来るものとします。

- 1) 第 1～3 段階の方は、不在後 6 日目までは第 1～3 段階の居住費の負担限度額を、また、不在後 7 日目以降は第 4 段階の居住費を徴収する。
- 2) 第 4 段階の方は不在後、第 4 段階の居住費設定額を徴収する。

6. 契約の終了について

(1) 利用者の退所

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。次の事由があった場合に施設との契約は終了し、利用者に退所していただくことになります。

- ① 介護認定により自立又は要支援と判断された場合
- ② 施設が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合
- ③ 施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ 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
- ⑤ 利用者又は代理人から退所の申し出があった場合
- ⑥ 施設から退所の申し出を行った場合

(2) 利用者からの退所の申出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、利用者から施設へ退所を申し出ることができます。その場合には退所する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 施設の運営規定の変更に同意できない場合
- ③ 利用者が入院された場合
- ④ 施設もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護福祉サービスを実施しない場合
- ⑤ 施設もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 施設もしくはサービス従事者が故意又は過失により、利用者の身体・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
- ⑦ 他の利用者が利用者の身体・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、施設もしくはサービス従事者が適切な対応をとらない場合

(3) 施設からの退所の申出により退所していただく場合

以下の事項に該当する場合には、施設から退所いただく場合があります。

- ① 利用者又は代理人が、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 利用者又は代理人によるサービスの利用料金の支払いが3か月遅延した場合
- ③ 利用者又は代理人が、故意又は重大な過失により施設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 利用者が連続して7日以上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 利用者が入退院を繰り返し、施設生活が困難と判断した場合。
- ⑥ 利用者が介護老人保健施設、もしくは介護医療院に入院した場合

(4) 施設をご利用中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応

① 検査入院等7日間以内の短期入院の場合

7日間以内の入院の場合は、退院後再び施設を利用することができます。ただし、入院期間中は外泊費用及び居住費をご負担いただきます。

② 7日間以上30日以内の入院の場合

7日以上入院をされる場合には、契約についてご相談させていただき、解約とさせていただく場合があります。ただし、契約を解除した場合で、3月以内に退院された場合には、再び施設に優先的に入所できるよう努めます。また、施設が満室の場合でも、短期入所生活介護（ショートステイ）を優先的に利用できるよう努めます。

③ 3月以内の退院が見込まれない場合

3月以内の退院が見込まれない場合は、解約となります。この場合には、施設に再び優先的

入所することはできません。

(5) 円滑な退所のための援助

利用者が施設を退所する場合には、利用者の希望により、施設は利用者の心身の状況、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利用者に対して速やかに行います。

- ① 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- ② 居宅介護支援事業所の紹介
- ③ 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. 保証人について

契約締結にあたり、保証人を3名お願いします。保証人に行っていただく内容について以下のとおりです

- (1) 保証人には、ご契約者の契約に係る一切の債務について、ご契約者と連携して履行する責任を負っていただきます。
- (2) 保証人には、前項の責任のほか、次の各号の責任を負っていただきます
 - ① ご契約者が、疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進行するようにご契約者に協力していただきます。内容は以下の通りです。入院時・入院中・退院時の来院（医師面談や入院中の対応、衣類管理、オムツ補充、会計等）
 - ② 契約解除または契約終了の場合、事業者と連携してご契約者の状態に見合った適切な受入先の確保に努めていただきます。
 - ③ ご契約者が死亡した場合のご遺体の引取等必要な措置を行っていただきます。

8. 支払方法

料金・費用は1か月ごとに計算しご請求いたしますので、翌月末日までに以下の方法でお支払いください。

☐ 窓口での現金支払い ☐ 指定口座への振込 ☐ 金融機関からの自動引落し

*自動引落しについての指定金融機関は一部取扱いきれない銀行がありますので、ご確認をお願いします。手数料につきましては施設負担となります。

*指定口座への振込手数料はお客様負担とさせていただきます。

金融機関名	鹿沼相互信用金庫 今市支店	店番号 口座番号	017 4006286
名義人	社会福祉法人真寿会 理事長 熊谷 良子		

9. 高齢者虐待の防止について

当施設は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、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 介護職 関本康男
- (2) 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きます。
- (3) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (4) 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。
- (5) サービス提供中に、当施設従業者又は養護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します。

10. 身体拘束について

当施設は、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うえで、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。

11. 守秘義務の保持について

- 1.職員及びその関係者は業務上知りえた利用者又はその家族の秘密を保持します。
- 2.職員であった者が業務上知りえた利用者又は家族の秘密を保持させるため、退職後においてもこれらの秘密を保持させるため、在職中においても注意を促します。
- 3.情報提供のときは予め文書において同意を得ます。

12. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

13. 非常災害対策

当施設は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関との連絡を密にし、取るべき措置についてあらかじめ消防計画を作成し、消防計画に基づき、従業者等の訓練を行います。

14. 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、代理人、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

15. 損害賠償について

当施設において、施設の責任により利用者に生じた損害については、施設は速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について利用者又は代理人に故意又は過失が認められた場合や、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、施設の損害賠償責任を減じさせていただきます。

当施設は、事故の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、当施設は損害賠償責任を免れます。

- ① 利用者又は代理人が、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ったことに専ら起因して発生した場合
- ② 利用者又は代理人が、サービス実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して発生した場合
- ③ 利用者の急激な体調の変化等、施設が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- ④ 利用者又は代理人が、施設及び従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

16. 福祉サービス第三者評価の実施状況

実施の有無

有

・

無

直近の実施日	
評価機関名称	
評価結果の開示	1. あり 2. なし

17. 協力医療機関等

当施設は、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状況が急変した場合には、速やかに対応をお願いします。

【協力医療機関】

今市病院 （診療科目 内科、外科、麻酔科、整形外科、脳外科、泌尿器科、 消化器科、
皮膚科、リハビリテーション）

所在 栃木県日光市今市381番地

電話0288－22－2200

【協力歯科診療所】

宮川イーストデンタルクリニック （診療科目 歯科、小児歯科、矯正歯科）

所在 栃木県日光市稲荷町1丁目394-8）

電話0288－53-6480

18. 苦情の受付について

社会福祉法人真寿会 苦情・相談処理規定

- 1.目的 指定介護老人福祉施設大室さくら苑は、その提供したサービスに関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受付けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じ苦情を当施設だけの問題にとどめることなく、一定のルールに沿って利用者のため円滑・円満な解決に向け、努力するものとする。
- 2.苦情解決体制
 - (1) 苦情解決責任者
苦情解決の責任を明確にするため、施設長を苦情解決責任者とする
 - (2) 苦情受付責任者
利用者が苦情の申し出をしやすい環境にするため生活相談員・介護支援専門員・事務長を苦情受け担当者に任命する。
○苦情受付者の業務の手順
 1. 利用者からの苦情の受付
 2. 苦情内容、利用者の要望などの事実確認とその記録

その内容

1. 制度上などの理解不足
2. 職員の問題 職員としての適正・説明不足・言葉づかい・介護の方法・事務上の問題・依頼されたことへの対応・金銭的なもの
3. 施設の設備上の問題
4. 利用者間の人間関係
5. 施設設備上の問題
6. その他

上記等の苦情について苦情解決責任者および第三者委員に報告する

(3) 第三者委員

苦情解決に向け社会性・客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

○選任方法

ア、第三者委員は地域の民生委員、地域の学識経験者、真寿会評議委員・監事、など理事会が選考し、理事長が任命する。

イ、選任の際には評議員会への諮問を行う

○人数

1名とする、各委員はその即応性を確保するため個々の事例に基づき職務にあたるが、委員相互の情報交換など連携を図るものとする。

○職務

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ウ 利用者からの苦情の直接受付
- エ 苦情申出人への助言
- オ 事業者への助言
- カ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会い、助言
- キ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ク 日常的な状況把握と意見傾聴

○報酬

第三者委員は、無報酬とする。ただし、実費弁償をすることができる。

(4) 苦情処理委員会

解決困難な事例に係る適切な対応を推進するため、苦情処理委員会を設置する。

○ 選任方法

委員会は、苦情解決責任者、苦情受付担当者、事務長、介護職員、看護職員、管理栄養士及び第三者委員により構成し、委員長には苦情解決責任者をもって充てる。

○ 職務

- ア 苦情受付担当者からの受け付けた苦情内容の報告聴取
- イ 苦情解決のための方針の検討
- ウ 苦情処理結果等に基づく再発防止及びサービスの質の向上のための具体的方策

○ 開催方法

苦情解決責任者は、苦情解決に必要と認めるときは、随時委員会を開催するものとする。

3. 苦情解決の手順

(1) 利用者への周知

施設内への掲示、パンフレットの配布等により、苦情解決責任者は、利用者に対し、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先や、苦情解決の

仕組みについて周知する。

(2) 苦情の受付

- 苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受け付ける。なお、第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。
- 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認する。
 - ア 苦情の内容
 - イ 苦情申出人の希望等
 - ウ 第三者委員への報告の要否
 - エ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否
- ウ及びエが不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決を図る。

(3) 苦情受付の報告・確認

- 苦情受付担当者は、受け付けた苦情は、原則としてすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示をした場合は除く。
- 投書など匿名の苦情については、第三者委員に報告し、必要な対応を行う。
- 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知する。
- 苦情解決責任者は、窓口で解決できない苦情について「苦情処理委員会」に付議して対応方針を検討し、その解決に当たる。

(4) 苦情解決に向けての話し合い

- 苦情解決責任者は苦情申出人との話し合いによる解決に努める。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。
 - 第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次により行う。
 - ア 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ 第三者委員による解決案の調整、助言
 - ウ 話し合いの結果や改善事項等の書面での記録と確認
- なお、苦情解決責任者も第三者委員の立ち会いを要請することができる。

(5) 苦情解決の記録、報告

- ア 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について「相談・苦情申立書兼内容記録票」（様式１）に記録する。この場合において、解決までに時間を要する苦情については、苦情申立人に対して今後の対応方針、回答時期等について「遅延理由書」（様式２）により説明し、後日対応することについての了解を求める。また、相談・苦情の内容が軽易なものであって口頭による対応のみで可能な事案を除いては、「相談・苦情対応結果通知書」（様式３）により利用者に回答するとともに、必要に応じ、その内容を説明する。
- イ 苦情解決責任者は、一月ごとに苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受ける。
- ウ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一を経過後、報告する。

(6) 解決結果の公表

利用者によるサービスの選択や事業者によるサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人情報に関するものを除き「事業報告書」や「広報誌」等の実績を掲載し、公表する。

(7) 時間帯

受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

(8) その他苦情受付行政機関

- ① 日光市役所 健康福祉部 高齢福祉課
TEL：0288-21-5100

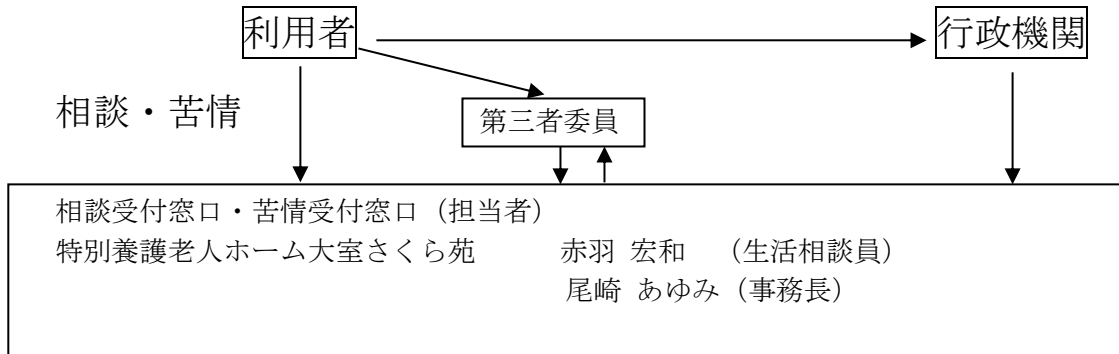
② 栃木県国民健康保険団体連合会

TEL：028-622-7242

③ 栃木県運営適正化委員会

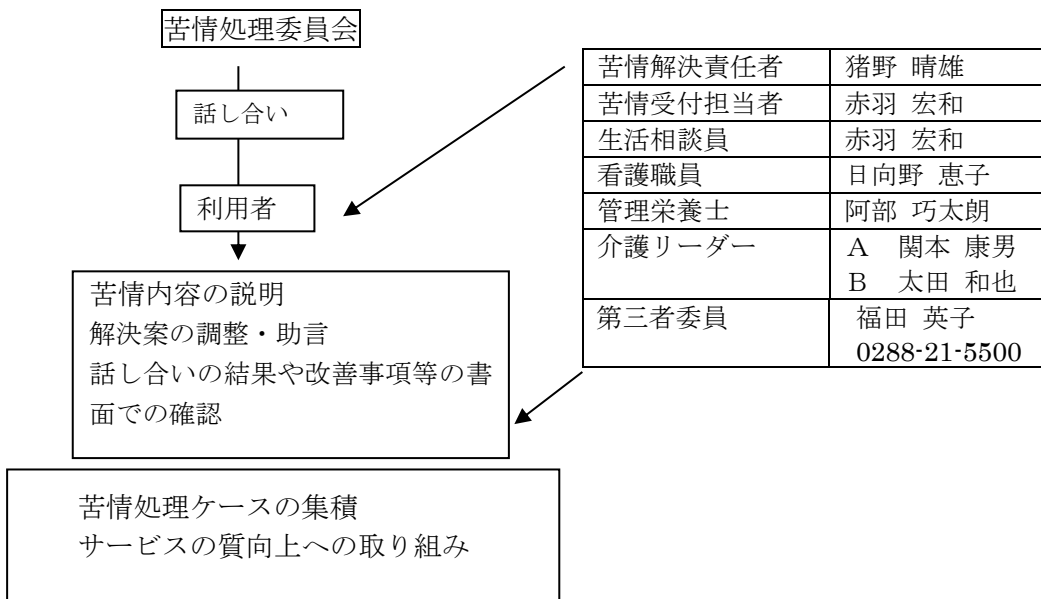
TEL：028-622-2941

苦情・相談の流れ



苦情解決責任者 猪野 晴雄

解決不能のとき



4.改廃 この規程の改廃は、理事会の議決による。

○施行期日

この規程は平成 16 年 3 月 25 日から施行する。
この規程は平成 17 年 10 月 1 日から施行する。
この規程は平成 18 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は平成 19 年 11 月 1 日から施行する。
この規程は平成 21 年 4 月 1 日から施行する。
この規程は平成 21 年 9 月 1 日から施行する。
この規程は平成 21 年 10 月 1 日から施行する。
この規程は平成 22 年 7 月 1 日から施行する。
この規定は平成 24 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は平成 24 年 5 月 1 日から施行する。
この規定は平成 25 年 8 月 1 日から施行する。
この規定は平成 26 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は平成 27 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は平成 27 年 6 月 15 日から施行する。
この規定は平成 27 年 8 月 1 日から施行する。
この規定は平成 28 年 1 月 1 日から施行する。
この規定は平成 28 年 1 月 18 日から施行する。
この規定は平成 29 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は平成 29 年 11 月 1 日から施行する。
この規定は平成 30 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は平成 30 年 12 月 1 日から施行する。
この規定は平成 31 年 1 月 1 日から施行する。
この規定は令和元年 10 月 1 日から施行する。
この規定は令和 3 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は令和 3 年 8 月 1 日から施行する。
この規定は令和 3 年 10 月 1 日から施行する。
この規定は令和 4 年 10 月 1 日から施行する。
この規定は令和 6 年 4 月 1 日から施行する。
この規定は令和 6 年 6 月 1 日から施行する。

個人情報の使用に関わる同意書

特別養護老人ホーム大室さくら苑
施設長 猪野 晴雄 様

以下に定める条件のとおり、私及び代理人は、社会福祉法人真寿会が、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提供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がある場合
- (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利用しない。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。

令和 年 月 日

施設入所利用にあたり、利用者に対して本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地 日光市大室 863-7

名 所 特別養護老人ホーム大室さくら苑

代表者 施設長 猪野 晴雄

説明者

所属 特別養護老人ホーム大室さくら苑

氏 名

私は本書面により、事業者から施設入所利用についての重要事項の説明を受けました。尚、その内容に対し説明を受け同意したので、この書類を受領致しました。

入所者

住所

氏 名

代理人（入所者との関係）

住所

氏 名