

ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービス重要事項説明書

あなた（入居者）に対するユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービス（以下「施設サービス」という。）の提供にあたり、法令の規定に基づき、当事業者が説明すべき重要事項は次のとおりです。

（１）施設の目的

地域密着型特別養護老人ホーム眺葉の家は、介護保険の理念に基づき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、適切な施設サービスを提供することを目的とします。

（２）運営の方針

- ①施設サービス計画に基づき、入居者一人一人の意思及び人格を尊重し、その居宅における生活への復帰を念頭において、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、自立的な日常生活を営むことができるように努めます。
- ②地域や家庭との結びつきを重視し、山形県、河北町、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設その他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ます。

２ 当施設の概要

（１）提供するサービス施設

施設名	地域密着型特別養護老人ホーム眺葉の家	
	指定番号 0692300106	指定市町村名 河北町
所在地	〒999-3511 山形県西村山郡河北町谷地字東685番地	
電話番号	0237-73-5030	

（２）当施設の職員体制

職 種	職 員 数	備 考
管理者（施設長）	1名	
事務員	3名	
生活相談員	1名以上	
介護支援専門員	1名以上	
機能訓練指導員	1名以上	
看護員	1名以上	
介護員	10名以上	常勤換算
栄養士	1名以上	
調理員	9名	
業務員	1名	
医師	1名	

備考

事務員、栄養士、調理員は、特別養護老人ホーム眺葉園（従来型・ユニット型）と兼務する。

(3) 当施設の職員の職務内容

職 種	職 務 内 容
管理者	- 施設の管理、職員の指揮監督等総括的管理を行います。 - 入居者の生活向上を図ります。
事務員	施設の庶務及び経理事務を行います。
生活相談員	- 入居、退居時の必要な措置を行います。 - 入居者の心身の状況、環境等を把握し、入居者又はその家族からの相談等に対し必要な助言、援助を行います。 - 適切なサービス提供のための調整、河北町及び居宅介護支援事業者等他の機関との連絡調整を行います。 - 入居者等の苦情及び相談に迅速かつ適切な措置を行います。 - 職員間の連絡調整を行います。
機能訓練指導員	入居者の身体機能の維持・改善等のための訓練を行う。
介護支援専門員	- 適切なサービス提供のためのサービス計画作成及び変更を行います。 - 提供するサービスの目標及びその達成時期、サービスの内容、提供時の留意事項等を盛り込んだサービス計画の原案作成を行います。 - 入居者の実態、サービス提供の実施状況を把握します。 - サービス計画の原案及び変更案について、入居者に説明し同意を得ます。
看護員	- 入居者の看護、保健衛生管理を行います。 - 医師の指示により診療業務を行います。
介護員	- 入居者に施設サービスの提供を行います。 - 教養娯楽、レクリエーション等の行事を通し、入居者と家族との交流の機会を設けます。
栄養士	- 食品衛生管理、給食献立、調理業務の管掌等を行います。 - 入居者の食事に関する状況等を的確に反映させるため、居室担当職員、調理員との連携を図ります。 - 適切な栄養食事の相談を行います。
調理員	食品衛生管理、入居者の調理業務、配膳を行います。
業務員	施設内外の設備等の清掃、管理及び営繕等を行います。
医師	入居者の診療を行い、健康保持及び医療業務を行います。

(4) 当施設の設備の概要

敷地	2,983.76㎡			
建物	構造	木造平屋建(一部S造)	医務室・看護員室	1室
	延床面積	1,001.93㎡	(共同生活室) リビング・ダイニング・ キッチン	3ヶ所
	定員	29名	浴室	特殊浴室 1室 一人用浴室 2室
	居室	29室		

3 サービス内容

サービス		内 容
1	居室	1人部屋になります。
2	食事	朝食 7:45～ 8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～18:35 熱量及び蛋白質、脂肪等の栄養について留意した食事を提供します。 入居者の生活習慣を重視した食事及び時間、適温の食事を提供します。 入居者の意思を尊重し、できるだけ離床して共同生活室で食事を摂ることを支援します。 療養食は、医師の発行する食事箋により提供します。
3	入浴	個浴の実施など入居者の意向に応じた入浴を行います。 ただし、状態に応じ特別浴または清拭となる場合があります。
4	介護	施設サービス計画により、適切な施設サービスを提供します。 ・着替え、排泄、食事等の介助 ・おむつ交換、体位変換、シーツ交換、施設内移動の付添い等
5	機能訓練	機能訓練指導員が機能訓練計画に基づき生活リハビリ等を行います。
6	生活相談・援助	生活相談員が、介護以外の日常生活に関する事項の相談等をうけます。
7	健康管理	年2回の健康診断を行います。希望によりインフルエンザ予防接種・肺炎球菌感染症予防接種を行います。日程等は別に連絡します。別途料金になります。 嘱託医による週1回の定期回診があります。 精神科医及び歯科医師による定期診察があります。 常に入居者の健康に留意し、疾病の早期発見予防等、健康維持に努めます。
8	レクリエーション	入居者の教養、娯楽等を通じて、生活に潤いを保つため必要な設備、備品を整備します。 入居者交流のため教養、娯楽等の行事を行います。必要に応じて施設以外の方も参加し、地域社会との親睦融和を図ります。 行事により別途料金が必要になる場合があります。

9	社会生活上の便宜	行政手続きの代行・・・希望により行政機関に対する手続きを代行します。手続きにかかる経費はその都度必要になります。
10	理容	毎月定期的の実施しています。 別途料金になります。
11	日常生活用品 購入代行	介護以外の日常生活用品購入の代行をします。購入代金を添えて申し出てください。 別途料金が必要になる場合があります。
12	金銭管理	金銭管理の困難な入居者の場合は、希望により金銭管理を行います。 ・管理する金銭は、預金通帳と印鑑等です。 ・施設の管理者が責任を持って管理します。 ・管理は別に定める地域密着型特別養護老人ホーム「眺葉の家」利用者預かり金管理規程によります。 ・別途料金になります。

4 料金

(1) 保険給付対象サービス

①施設利用

区 分	1日あたり料金	法定代理受領サービスの場合 1日あたり自己負担金		
		自己負担1割	自己負担2割	自己負担3割
要介護1	6,820円	682円	1,364円	2,046円
要介護2	7,530円	753円	1,506円	2,259円
要介護3	8,280円	828円	1,656円	2,484円
要介護4	9,010円	901円	1,802円	2,703円
要介護5	9,710円	971円	1,942円	2,913円

(注) 入居中に入院または自宅等に外泊した期間

入院または外泊の初日及び最終日を除く1月に6日を限度として

1日あたり料金 2,460円

但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(1割) 246円

但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(2割) 492円

但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(3割) 738円

(次の加算で※印は対象者のみ算定となります。)

②初期加算

入居日から起算して30日以内の期間

1日あたり料金	300円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(1割)	30円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(2割)	60円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(3割)	90円

③看護体制加算Ⅰ

常勤の看護師を1名配置したとき

1日あたり料金	120円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(1割)	12円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(2割)	24円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(3割)	36円

④看護体制加算Ⅱ

看護師の数が常勤換算方法で2名以上配置し、夜間のオンコール体制が確保されているとき

1日あたり料金	230円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(1割)	23円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(2割)	46円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(3割)	69円

⑤サービス提供体制強化加算Ⅰ

介護員総数のうち、介護福祉士の割合が80%以上または勤続年数10年以上の介護福祉士が35%以上のとき

1日あたり料金	220円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(1割)	22円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(2割)	44円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(3割)	66円

⑥精神科医療養指導加算

認知症である入居者が全入居者の3分の1以上を占め、精神科医師による定期的な療養指導が月2回以上行われたとき

1日あたり料金	50円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(1割)	5円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(2割)	10円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(3割)	15円

⑦夜勤職員配置加算Ⅱ

夜勤時間帯における看護員および介護員の1月の1日平均夜勤職員数が3人以上上回ったとき

1日あたり料金	460円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(1割)	46円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(2割)	92円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金(3割)	138円

⑧個別機能訓練加算Ⅰ

専ら機能訓練指導員の職務に従事する常勤の理学療法士等を配置し、計画的に機能訓練を行っている場合

1日あたり料金	120円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金（1割）	12円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金（2割）	24円
但し、法定代理受領サービスの場合1日あたり自己負担金（3割）	36円

⑨個別機能訓練加算Ⅱ

個別機能訓練加算Ⅰを算定し、機能訓練計画等をLIFEに提出した場合

1月あたり料金	200円
但し、法定代理受託サービスの場合1月あたり自己負担金（1割）	20円
但し、法定代理受託サービスの場合1月あたり自己負担金（2割）	40円
但し、法定代理受託サービスの場合1月あたり自己負担金（3割）	60円

⑩栄養マネジメント強化加算

管理栄養による週3回以上のミールラウンドと栄養ケア計画をLIFEに提出かつフィードバックし栄養計画作成に活用している場合

1日あたり料金	110円
但し、法定代理受託サービスの場合1日あたり自己負担金（1割）	11円
但し、法定代理受託サービスの場合1日あたり自己負担金（2割）	22円
但し、法定代理受託サービスの場合1日あたり自己負担金（3割）	33円

⑪科学的介護推進体制加算Ⅱ

入所者ごとの心身の状況等の基本的な情報をLIFEに提出した場合

1月あたりの料金	500円
但し、法定代理受領サービスの場合1月あたり自己負担金（1割）	50円
但し、法定代理受領サービスの場合1月あたり自己負担金（2割）	100円
但し、法定代理受領サービスの場合1月あたり自己負担金（3割）	150円

⑫生産性向上推進体制加算Ⅱ

利用者の安全性・サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討する委員会を設置し、ICT等のテクノロジーを1つ以上導入し、厚生労働省に業務改善の取組の実績を報告した場合

1月あたりの料金	100円
但し、法定代理受領サービスの場合1月あたり自己負担金（1割）	10円
但し、法定代理受領サービスの場合1月あたり自己負担金（2割）	20円
但し、法定代理受領サービスの場合1月あたり自己負担金（3割）	30円

⑬※安全対策体制加算

事故発生防止の指針を作成し、事故発生防止委員会を開催、外部の研修を受講した担当者を配置し、安全対策に組織的に取り組む体制を整備したとき入所月に算定できる

1回あたり料金	200円
但し、法定代理受託サービスの場合1回あたり自己負担金（1割）	20円
但し、法定代理受託サービスの場合1回あたり自己負担金（2割）	40円
但し、法定代理受託サービスの場合1回あたり自己負担金（3割）	60円

⑭※看取り介護加算

看取り介護を行った場合

1日あたり料金	死亡日	12,800円
	死亡日の前日及び前々日	6,800円
	死亡日の4日以上30日以下	1,440円
	死亡日の31日以上45日以下	720円

但し、法定代理受託サービスの場合1日あたり自己負担金（1割）

死亡日	1,280円
死亡日の前日及び前々日	680円
死亡日の4日以上30日以下	144円
死亡日の31日以上45日以下	72円

但し、法定代理受託サービスの場合1日あたり自己負担金（2割）

死亡日	2,560円
死亡日の前日及び前々日	1,360円
死亡日の4日以上30日以下	288円
死亡日の31日以上45日以下	144円

但し、法定代理受託サービスの場合1日あたり自己負担金（3割）

死亡日	3,840円
死亡日の前日及び前々日	2,040円
死亡日の4日以上30日以下	432円
死亡日の31日以上45日以下	216円

⑮※退所時情報提供加算

医療機関へ退所する際、心身の状況、生活歴等の情報を提供したとき

1回あたり料金	250円
但し、法定代理受託サービスの場合1回あたり自己負担金（1割）	25円
但し、法定代理受託サービスの場合1回あたり自己負担金（2割）	50円
但し、法定代理受託サービスの場合1回あたり自己負担金（3割）	75円

⑯介護職員等処遇改善加算Ⅰ

事業所内の経験・技能のある職員を充実させ、介護職員等の賃金の改善等を実施したとき

1日あたり料金 施設利用料金及び各加算料金の合計額の14.0%の額

但し、法定代理受託サービスの場合1日あたり自己負担金

施設利用料金及び各加算料金の合計額の14.0%の額（1割）
施設利用料金及び各加算料金の合計額の14.0%の額（2割）
施設利用料金及び各加算料金の合計額の14.0%の額（3割）

(注) 市町村から社会福祉法人等利用者負担軽減対象確認証の交付を受けた場合は、市町村の定める基準により軽減措置をおこないます。

(注) 自己負担の割合が2割又は3割となる方は、一定以上の所得がある方で市町村長が定めます。

(2) 保険給付対象外サービス

①居室

居室の種類	1日あたり自己負担金	適 要
1人部屋	2,066円	光熱水費相当分

ただし、第1段階～第3段階に該当し、市町村から介護保険負担限度額認定証の交付を受けた場合は、1日あたり自己負担金は次のようになります。

居室の種類	第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②
1人部屋	880円	880円	1,370円	1,370円

(注) 市町村から社会福祉法人等利用者負担軽減対象確認証の交付を受けた場合は、市町村の定める基準により軽減措置をおこないます。

②食事

食材料費および調理費相当分として

1日あたり自己負担金 1,595円

ただし、第1段階～第3段階に該当し、市町村から介護保険負担限度額認定証の交付を受けた場合は、1日あたり自己負担金は次のようになります。

第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②
300円	390円	650円	1,360円

(注) 市町村から社会福祉法人等利用者負担軽減対象確認証の交付を受けた場合は、市町村の定める基準により軽減措置をおこないます。

③理容

実 費

整髪・顔そり 2,600円(1回あたり)

整髪のみ 2,100円(//)

顔そりのみ 2,100円(//)

④日常生活用品購入代行

実 費

依頼により日常生活用品を購入します。

⑤インフルエンザ予防接種

実 費

希望により、インフルエンザ予防接種をおこないます。

⑥肺炎球菌感染症予防接種

実費

希望により、肺炎球菌感染症予防接種をおこないます。

⑦レクリエーション

実 費

⑧預り金管理手数料

月 1,000円

希望により、金銭管理をおこないます。

⑨家電製品持込手数料

テレビ・加湿器等
(髭剃り器は除く) 50円(1日あたり)(持込台数に関係なし)

⑩おやつ代 100円(1日あたり)

⑪その他日常生活に必要な費用 実 費

- ※ 第1段階・・・生活保護受給者、市町村民税世帯非課税の老齢福祉年金受給者の場合
第2段階・・・市町村民税世帯非課税で課税年金収入額と合計所得金額の合計が80万円以下の場合
第3段階①・・・市町村民税世帯非課税で課税年金収入額と合計所得金額の合計が80万円超120万円以下の場合
第3段階②・・・市町村民税世帯非課税で課税年金収入額と合計所得金額の合計が120万円超の場合

※ 第1段階～第3段階以外でも厚生労働大臣が定める基準に該当した場合は、市町村から介護保険負担限度額認定証の交付により、特例減額措置をおこないます。

※ 第1段階～第3段階に該当する場合でも、市町村の定める基準において一定額以上の預貯金を有する場合や、配偶者の方が市町村民税を課税されている場合は第1段階～第3段階には該当しません。

(3) 入居者等からの同意

施設サービスを提供する場合は、あらかじめ当該サービス内容及び費用等について説明し文書により同意を得るものとします。

(4) 支払い方法

毎月、当月分の利用料金を翌月に請求します。翌月中に口座振替、口座振込、又は現金でお支払い頂けますが、希望により金銭管理をしている場合は、原則として口座振替となります。金銭管理をしない場合の口座振替、口座振込にかかる手数料は自己負担となります。支払い頂きますと領収書を発行します。

5 入退居手続等

(1) 入居の手続等

①まずは、電話等で入居についてご連絡ください。

空室があった場合に、当施設の入居申込み書に所定の事項を記載のうえ申し込むことになります。

②入居時は健康診断書が必要になります。契約書を締結し入居と同時にサービスの提供を開始します。居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員に相談ください。

③次の1に該当しない場合は入居を拒みません。

- ・定員を越えるとき
- ・健康が著しく損なわれ又は伝染疾患を有し、他の入居者に害を及ぼすおそれがあるとき
- ・その他入居と認めがたいとき

④入居時に居宅介護支援事業者へ照会等をおこない、心身の状況、生活歴、病歴、居宅サービス等の利用状況等の把握をおこないます。

⑤入居者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、入居者が居宅において日常生活を営むことができるかどうか定期的に検討します。

(2) 退居の手続等

①入居者の都合で退居する場合

退居希望日の1週間前までに文書で申し出て下さい。

②自動退居

次に掲げる事由に該当した場合は、双方の通知がなくとも、自動的に退居となります。

- ・介護保険事業所の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ・入居者が他の介護保険施設等に入居した場合
- ・入居者が病院等に入院し、明らかに3か月以内に退院できる見込みがない場合又は入院後3カ月を経過しても退院できないことが明らかになった場合
- ・入居者が死亡した場合
- ・要介護認定区分が、自立または要支援と認定された場合もしくは要介護1・要介護2に変更になった場合、ただし、要介護1又は要介護2に変更になった場合で、つぎの特例入所の要件に該当する場合は除きます。

○認知症である者であって、日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁にみられること。

○知的障害・精神障害等を伴い、日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さ等が頻繁に見られること。

○家族等による深刻な虐待が疑われること等により、心身の安全・安心の確保が困難であること。

○単身世帯である、同居家族が高齢または病弱である等により家族等による支援が期待できず、かつ、地域での介護サービスや生活支援の供給が不十分であること。

③その他

イ 次の場合は、入居者は文書で解約を通知することにより、即座にサービスを終了することができます。

- ・正当な理由なくサービスを提供しない場合
- ・守秘義務に反した場合
- ・入居者やその家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合

ロ 次の場合は、1カ月の予告期間を置いて文書で通知することにより退居していただく場合があります。

- ・入居者やその家族が当施設や当施設のサービス従業者又は他の入居者に対して、本契約を継続し難い背信行為を行った場合
- ・やむを得ない事情により当施設を閉鎖または縮小する場合

6 退居時における援助

退居時は希望により退居後の環境等を勘案し必要な援助を速やかにおこないます。

- (1) 適切な病院、診療所または介護老人保健施設等の紹介
- (2) 居宅介護支援事業者の紹介
- (3) 保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者の紹介

7 サービス利用にあたっての留意事項

日常生活	施設で定める日課、年間行事による生活となります。 他の入居者と相互協力し、明るい生活に心がけるようにしてください。
面会	面会者は、面会時間を遵守し、必ずその都度面会簿に記入してください。 面会者が宿泊される場合は、必ず届け出てください。
喫煙	施設内は全面禁煙です。
飲酒	職員に相談してください。
設備・器具の利用	施設内の居室や設備、器具は本来の用途により利用してください。 これに反する利用により破損等が生じた場合、賠償していただく場合があります。
金銭・貴重品の管理	職員に相談してください。
所持品の持ち込み	職員に相談してください。
施設外での受診	職員に相談してください。
宗教活動・政治活動	施設内で他の入居者に対する宗教活動及び政治活動は遠慮願います。
諸届出事項	外出・外泊の際には、必ず行先と帰宅時間を申し出てください。 恩給、年金、その他収入があった場合は、申し出てください。 身元引受人、身の上に変動があったときは、申し出てください。

8 身体拘束時の対応方法

サービスの提供において、入居者又は他の入居者等の生命又は身体を保護するために緊急やむを得ず身体拘束が必要と判断された場合の手續等について、次のように対応します。

(1) 次の全ての状況に該当した場合身体拘束が必要と判断します。

- ①切迫性 入居者又は他の入居者の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合
- ②非代替性 身体拘束その他の行動制限をおこなう以外に代替する介護方法がない場合
- ③一時性 身体拘束その他の行動制限が一時的なものである場合

(2) 身体拘束が必要かの判断は、関係職員のカンファレンス会議をおこない決定し、身体拘束が必要と決定した場合は、身体拘束に関する説明書により、身体拘束の内容、目的、理由、拘束時間、期間等を入居者本人およびその家族に対し詳細に説明します。

(3) 身体拘束をおこなった場合は、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由等を記録します。

9 事故発生時の対応方法

サービスの提供により事故が発生した場合は、河北町に連絡する等必要な措置を講ずるほか、家族等の方に連絡します。

*連絡先

氏 名	(続柄) ()
住 所	〒 電話

サービスの提供により事故が発生した場合は、事故発生時の報告、分析、改善等を行い、定期的な委員会及び職員研修を実施し再発防止に努めます。また、賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償をおこないます。

10 虐待発見時の対応方法

サービスの提供中に虐待を発見した場合は、河北町に連絡する等必要な措置を講じます。また、虐待防止のための指針を整備し、虐待防止等に関して検討する定期的な委員会及び職員研修を実施し再発防止に努めます。

11 緊急時における対応方法

サービスの提供中に様態の変化等があった場合は、医師に連絡する等必要な措置を講ずるほか家族等の方に連絡します。

*連絡先

氏 名	(続柄) ()
住 所	〒 電話
氏 名	(続柄) ()
住 所	〒 電話

12 感染症対策

定期的な委員会及び職員研修、訓練を実施し、施設内の感染症及び食中毒の予防、まん延防止に努めます。また、感染症及び食中毒の発生及びまん延の恐れがある場合は、厚生労働省の定める手順により対処します。

13 褥瘡防止対策

褥瘡防止の対策改善及び職員研修を実施し、適切なサービスを提供します。

14 業務継続に向けた取組

感染症や非常災害の発生において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、研修、訓練の実施に努めます。

15 協力診療機関

当施設の協力診療機関体制は次のとおりです。

診療機関名	診療科目	住 所
山形県立河北病院	全科目	西村山郡河北町谷地字月山堂111
南さがえ病院	精神科	寒河江市大字島字島東87-2
はやま歯科医院	歯 科	河北町谷地荒町東1丁目5-7

16 非常災害対策

非常災害時の対応	別途定める消防計画により対応します。
防災設備	自動火災報知機 一式 スプリンクラー設備 一式 消火器 一式 非常口 5 非常用具 一式 非常通報設備 一式 救急バッグ 1 非常放送設備 一式 避難誘導灯 一式 カーテン、布団等は防災加工
防災訓練	別途定める消防計画による
消防計画	消防署届出：毎年 4月
防火責任者	管 泰則

17 サービス内容等に関する相談及び苦情

施設サービスに関する相談・苦情等について次のように対応し、迅速・適切に解決します。

(1) 苦情受付窓口

- ① 担 当 生活相談員副主任 岡田 良彦
(第三者委員においても受付します。)
- 面接・電話 日曜日～土曜日の8時30分～17時
T e l 0237-73-5030
- 郵送・書面・FAXは随時
F a X 0237-73-5031
- ② 第三者委員 阿部 孝記 0237-73-4433
杉浦美代子 0237-72-3306

- ③ 河北町役場健康福祉課 0237-73-2111(高齢者福祉係)
- ④ 山形県国民健康保険団体連合会 0237-87-8006(介護保険課)

(2) 苦情解決委員会

- 苦情解決責任者 野口 登志巳(管理者)
- 苦情受付担当者 岡田 良彦(生活相談員副主任)
- 第三者委員 阿部孝記・杉浦美代子

(3) 苦情解決手順

- ①受け付けた苦情内容を苦情受付記録票に記載する
- ②苦情内容について利用者等に事実を確認する
- ③苦情受付記載事項を苦情解決責任者に報告する
- ④苦情解決責任者は苦情解決に努める

- ⑤苦情の解決は1日以内におこなうことを原則とする
- ⑥苦情解決に向けて第三者委員から調整、助言があった場合はその内容を記録する
- ⑦苦情解決についての経緯を記録し苦情解決責任者に報告する
- ⑧苦情解決についての結果、改善等を第三者委員および利用者等に報告する
- ⑨苦情実績を個人情報に係るものを除いて、事業報告書に掲載、閲覧する

18 第三者評価の実施状況

当施設では第三者評価を実施していません。

19 その他

当施設の職員は、業務上知り得た入居者又はその家族の秘密は堅く守ります。

令和 年 月 日

施設サービスの提供にあたり、入居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重要事項説明書を交付し、本書面に基づき重要な事項を説明しました。

事業所	〒 999-3511 山形県西村山郡河北町谷地字東680番地 社会福祉法人 河北福祉会 理事長 工藤 亮輔	
	〒 999-3511 山形県西村山郡河北町谷地字東685番地 地域密着型特別養護老人ホーム眺葉の家	
	説明者	⑩

私は、施設サービスについて事業者からユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービス重要事項説明書を受け取り、本書面により重要事項の説明を受け同意しました。

入居者	住 所	
	氏 名	
代理人	住 所	〒
	氏 名 (続 柄)	()