

介護老人福祉施設重要事項説明書

<2024年 4月 1日 現在 >

1. 施設の目的及び運営方針

(1) 施設の目的

当施設は、施設サービス計画に基づき、可能な限り、在宅における生活への復帰を念頭において、入浴、排せつ、食事の介護、相談及び助言、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介護を行なうことにより、利用者がその有する能力に応じた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します。

(2) 運営方針

当施設は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って指定介護福祉施設サービスの提供に努めます。施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行ない、市町村等保険者、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ことを方針とします。

2. 特別養護老人ホーム 緑ヶ丘荘の概要

(1) 提供できるサービスの種類

施設名称	特別養護老人ホーム 緑ヶ丘荘
所在地	長崎県南島原市南有馬町己234番地1
介護保険指定番号	介護老人福祉施設 (介護保険事業者番号 第4272500747号)

(2) 同施設の職員体制

	資格	常勤	兼務	非常勤	計
管理者	社会福祉施設長資格	1名			1名
医師	医師			1名	1名
事務長			1名 (生活相談員)		1名
生活相談員	介護支援専門員 介護福祉士 社会福祉主事	1名	1名 (事務長)		1名
計画担当介護支援専門員	介護支援専門員 看護師		1名		1名
管理栄養士	管理栄養士	1名			1名
機能訓練指導員	看護師	1名			1名
事務職員			1名		1名
看護職員	看護師	2名	1名		3名
介護職員	介護福祉士	18名	1名	2名	21名
	その他	3名		1名	4名
調理員	調理師	0名		1名	1名
	その他	1名		2名	3名
営繕				1名	1名
歯科衛生士	歯科衛生士			1名	1名
その他(管理当直)				4名	4名

(3) 同施設の設備の概要

入所定員	40名(特養)				
ユニット型特養施設(1階/2階)					
居室 1人部屋	40ヶ所	11.34㎡～11.91㎡	洗面脱衣室	4ヶ所	5.97㎡～5.99㎡
WC 居室内	40ヶ所	2.56㎡～2.62㎡	汚物洗濯室	4ヶ所	5.90㎡
共同生活室	4ヶ所	51.67㎡～51.94㎡	多目的トイレ	4ヶ所	4.60㎡
介護職員室	4ヶ所	8.55㎡～10.71㎡	介護材料室・倉庫	4ヶ所	4.18㎡～12.26㎡
廊下	4ヶ所	62.79㎡	物入	4ヶ所	1.59㎡～1.61㎡
浴室	4ヶ所	8.18㎡～8.20㎡	トイレ	2ヶ所	1.73㎡

共用部分(1階)				
廊下(1)	1ヶ所	11.89㎡	倉庫(2)	1ヶ所 2.15㎡
廊下(2)	1ヶ所	22.61㎡	EV	1ヶ所 7.25㎡
玄関	1ヶ所	8.37㎡	ホール(1)	1ヶ所 11.07㎡
風除室	1ヶ所	8.09㎡	ホール(2)	1ヶ所 6.62㎡
パブリックスペース	1ヶ所	122.13㎡	リネン倉庫	1ヶ所 2.42㎡
特別浴室(1)	1ヶ所	10.81㎡	ランドリー	1ヶ所 3.09㎡
洗面脱衣所(1)	1ヶ所	9.08㎡	階段	1ヶ所 2.95㎡
倉庫(1)	1ヶ所	5.08㎡		

共用部分(2階)				
廊下(3)	1ヶ所	47.79㎡	洗面脱衣室(2)	1ヶ所 9.08㎡
倉庫(3)	1ヶ所	5.62㎡	EV	1ヶ所 7.17㎡
特別浴室(2)	1ヶ所		階段	1ヶ所 8.44㎡

管理施設(1階)				
施設長室・応接室	1ヶ所	18.02㎡	脱衣室(男)	1ヶ所 1.19㎡
事務所	1ヶ所	39.11㎡	休憩室	1ヶ所 9.79㎡
書庫	1ヶ所	5.38㎡	物入れ	1ヶ所 0.60㎡
キッズルーム	1ヶ所	26.59㎡	ホール(3)	1ヶ所 3.82㎡
医務室	1ヶ所	16.87㎡	検収室	1ヶ所 3.00㎡
ロッカー室(男)	1ヶ所	13.39㎡	食品倉庫	1ヶ所 4.83㎡
ロッカー室(女)	1ヶ所	16.60㎡	厨房	1ヶ所 39.34㎡
面談室	1ヶ所	7.36㎡	下膳室	1ヶ所 10.54㎡
トイレ(2)	1ヶ所	1.73㎡	機能回復訓練室	1ヶ所 28.53㎡
トイレ(3)	1ヶ所	1.19㎡	宿直室	1ヶ所 6.18㎡
多目的トイレ	1ヶ所	4.60㎡	トイレ(女)	1ヶ所 5.12㎡
シャワールーム(女)	1ヶ所	0.88㎡	トイレ(男)	1ヶ所 5.04㎡
シャワールーム(男)	1ヶ所	0.91㎡	リネン室	1ヶ所 13.72㎡
脱衣室(女)	1ヶ所	1.19㎡		1ヶ所

管理施設(2階)				
会議室		19.81㎡	家族用休憩室	9.65㎡
セミパブリックスペース		9.86㎡	UB	2.34㎡
物入れ		1.85㎡	手洗い	1.08㎡
ホール		0.86㎡	トイレ	1.23㎡
出入口		0.86㎡	物入れ	1.25㎡

(4) 主な職員の勤務体制

職 種	勤 務 体 制
1.医師	水曜日(14:00~15:00)
2.介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員
	早朝: 6:30 ~ 16:00
	準早朝: 7:30 ~ 17:00
	日勤: 9:15 ~ 18:45
	遅勤: 12:00 ~ 21:30
夜勤: 21:10 ~ 6:40	
3.看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員
	日勤: 7:30 ~ 17:00
	遅番: 9:30 ~ 19:00
4.管理栄養士	標準的な時間帯における最低配置人員
	日勤: 8:00 ~ 17:30

3. サービス内容

(1) 介護保険給付サービス

種 類	内 容
食 事	<ul style="list-style-type: none"> ・栄養士の立てる献立表により、栄養と利用者の身体状況に配慮したバラエティに富んだ食事を提供します。また、地元で生産加工された食材を積極的に取り入れ、地産地消に取り組んでおります。 ・食事の提供は、入居者が相互に社会的関係を築くことができるよう、その意思を尊重しつつ、入居者が共同生活室で食事が摂れるよう支援し、共同生活室で食事を摂ることができない入居者にあつては、居室に配膳し必要な食事補助を行うものとします。
排 泄	<ul style="list-style-type: none"> ・入所者の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。
入 浴	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じて週2回の入浴または清拭を行う体制を取ります。 ・寝たきり等で座位のとれない方は、機械を用いての入浴も可能です。
離床、着替え 整容等	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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をします。 ・シーツ交換は、週1回実施します。
機能訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・機能訓練指導員（看護職員）による入所者の状況に適合した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するようつとめます。
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> ・嘱託医師により、週1回診察日を設けて健康管理に努めます。 ・緊急等必要な場合には協力医療機関等に責任をもって引継ぎます。 ・入所者が外部の医療機関に通院する場合は、その介添えについてできるだけ配慮します。 <p>(当施設の嘱託医師) 氏 名： 中村 研二 所属医院：中村医院 診察日： 水曜日 14:00～15:00</p>
相談及び援助	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、入所者およびそのご家族からのいかなる相談についても誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。 <p>(相談窓口) 生活相談員</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の施設介護サービスが作成されるまでの間についても、当然利用者がその有する能力に応じて自立した日常生活が送れるように適切な各種介護サービスを提供します。
社会生活上の便宜	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設では、必要な教養娯楽設備を整えるとともに、施設での生活を実りあるものとするため、適宜レクリエーション行事を企画します。

(2) 介護保険給付外サービス

入所者の選定により提供サービス

- ① 食材費
- ② 特別な食事（寿司等の出前、お酒等）
- ③ 貴重品の管理及び行政手続代行
利用者及びご家族による貴重品の管理及び行政手続きが困難な場合は、貴重品の管理及び行政手続代行サービスを受けることができます。
- ④ 送迎サービス(入院、通院、個別の外出・外泊)
- ⑤ 行事、クラブ活動

4. 利用料金

(1) 基本料金(介護保険給付サービス)

			1割負担者	2割負担者	3割負担者	
①	施設利用料	要介護度1	1日あたり	¥670	¥1,340	¥2,010
		要介護度2		¥740	¥1,480	¥2,220
		要介護度3		¥815	¥1,630	¥2,445
		要介護度4		¥886	¥1,772	¥2,658
		要介護度5		¥955	¥1,910	¥2,865
②	初期加算		1日あたり	¥30	¥60	¥90
③	退所前訪問相談援助加算		1回あたり	¥460	¥920	¥1,380

㉔	退所後訪問相談援助加算	1回あたり	¥460	¥920	¥1,380	
④	退所時相談援助	1回あたり	¥400	¥800	¥1,200	
⑤	退所前連携加算	1回あたり	¥500	¥1,000	¥1,500	
⑥	退所時情報提供加算	1回あたり	¥250	¥500	¥750	
⑦	退所時栄養情報提供加算	1回あたり	¥70	¥140	¥210	
⑧	経口移行加算	1日あたり	¥28	¥56	¥84	
⑨	精神科医療養指導加算	1日あたり	¥5	¥10	¥15	
⑩	看護体制加算(Ⅰ)イ	1日あたり	¥6	¥12	¥18	
	看護体制加算(Ⅱ)イ	1日あたり	¥13	¥26	¥39	
⑪	療養食加算	1食あたり	¥18	¥36	¥54	
	個別機能訓練加算(Ⅰ)	1日あたり	¥12	¥24	¥36	
⑫	個別機能訓練加算(Ⅱ)	1月あたり	¥20	¥40	¥60	
	個別機能訓練加算(Ⅲ)	1月あたり	¥20	¥40	¥60	
⑬	在宅復帰支援機能加算	1日あたり	¥10	¥20	¥30	
⑭	夜勤職員配置加算(Ⅱ)イ	1日あたり	¥27	¥54	¥81	
	夜勤職員配置加算(Ⅳ)イ	1日あたり	¥33	¥66	¥99	
⑮	日常生活継続支援加算(Ⅱ)	1日あたり	¥46	¥92	¥138	
⑯	若年性認知症入所者受入加算	1日あたり	¥120	¥240	¥360	
⑰	外泊加算	1日あたり	¥246	¥492	¥738	
⑱	経口維持加算(Ⅰ)	1月あたり	¥400	¥800	¥1,200	
	経口維持加算(Ⅱ)	1月あたり	¥100	¥200	¥300	
⑲	看取り加算(Ⅰ)	死亡日以前31日以上45日以下	1日あたり	¥72	¥144	¥216
		死亡日以前4日以上30日以下		¥144	¥288	¥432
		死亡日前の前日及び前々日		¥680	¥1,360	¥2,040
		死亡日		¥1,280	¥2,560	¥3,840
	看取り加算(Ⅱ)	死亡日以前31日以上45日以下	1日あたり	¥72	¥144	¥216
		死亡日以前4日以上30日以下		¥144	¥288	¥432
		死亡日前の前日及び前々日		¥780	¥1,560	¥2,340
		死亡日		¥1,580	¥3,160	¥4,740
⑳	在宅・入所相互利用加算	1日あたり	¥40	¥80	¥120	
㉑	認知症専門ケア加算(Ⅰ)	1日あたり	¥3	¥6	¥9	
	認知症専門ケア加算(Ⅱ)		¥4	¥8	¥12	
	認知症行動・心理症状緊急対応加算		¥200	¥400	¥600	
㉒	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)	1日あたり	¥22	¥44	¥66	
	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)		¥18	¥36	¥54	
	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)		¥6	¥12	¥18	
㉓	配置医師緊急時対応加算	勤務時間外(早朝、深夜を除く)	1回あたり	¥325	¥650	¥975
		18:00~21:59 6:00~7:59		¥650	¥1,300	¥1,950
		22:00~5:59		¥1,300	¥2,600	¥3,900
㉔	栄養マネジメント強化加算	1日あたり	¥11	¥22	¥33	
㉕	口腔衛生管理加算(Ⅰ)	1月あたり	¥90	¥180	¥270	
	口腔衛生管理加算(Ⅱ)	1月あたり	¥110	¥220	¥330	
㉖	生活機能向上連携加算(Ⅰ)	3月あたり	¥100	¥200	¥300	
	生活機能向上連携加算(Ⅱ)	1月あたり	¥200	¥400	¥600	
㉗	排泄支援加算(Ⅰ)	1月あたり	¥10	¥20	¥30	
	排泄支援加算(Ⅱ)	1月あたり	¥15	¥30	¥45	
	排泄支援加算(Ⅲ)	1月あたり	¥20	¥40	¥60	
㉘	褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)	1月あたり	¥3	¥6	¥9	
	褥瘡マネジメント加算(Ⅱ)	1月あたり	¥13	¥26	¥39	
㉙	外泊時在宅サービス利用費用加算		¥560	¥1,120	¥1,680	
㉚	自立支援促進加算	1月あたり	¥300	¥600	¥900	
㉛	再入所時栄養連携加算		¥200	¥400	¥600	
㉜	科学的介護推進体制加算(Ⅰ)	1月あたり	¥40	¥80	¥120	
	科学的介護推進体制加算(Ⅱ)	1月あたり	¥50	¥100	¥150	

③③	ADL維持等加算(Ⅰ)	1月あたり	¥30	¥60	¥90	
	ADL維持等加算(Ⅱ)	1月あたり	¥60	¥120	¥180	
③④	安全対策体制加算	入所時1回	¥20	¥40	¥60	
③⑤	新興感染症等施設療養費	1回あたり	¥240	¥480	¥720	
③⑥	高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)	1月あたり	¥10	¥20	¥30	
③⑦	高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅱ)	1月あたり	¥5	¥10	¥15	
③⑧	特別通院送迎加算	1月あたり	¥594	¥1,188	¥1,782	
③⑨	協力医療機関連携加算	要件を満たす場合(令和6年度)	1月あたり	¥100	¥200	¥300
		要件を満たす場合(令和7年度)		¥50	¥100	¥150
		それ以外の場合		¥5	¥10	¥15
④⑩	高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)	1月あたり	¥10	¥20	¥30	
	高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅱ)	1月あたり	¥5	¥10	¥15	
④⑪	新興感染症等施設療養費	1月あたり	¥240	¥480	¥720	
④⑫	認知症チームケア推進加算(Ⅰ)	1月あたり	¥150	¥300	¥450	
	認知症チームケア推進加算(Ⅱ)	1月あたり	¥120	¥240	¥360	
④⑬	生産性向上推進体制加算(Ⅰ)	1月当たり	¥100	¥200	¥300	
	生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	1月当たり	¥10	¥20	¥30	
④⑭	介護職員処遇改善加算Ⅰ	上記①から⑫により算定した金額の1000分の83に相当する金額				
	介護職員処遇改善加算Ⅱ	上記①から⑫により算定した金額の1000分の60に相当する金額				
	介護職員処遇改善加算Ⅲ	上記①から⑫により算定した金額の1000分の33に相当する金額				
④⑮	介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ	上記①から⑫により算定した金額の1000分の27に相当する金額				
	介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ	上記①から⑫により算定した金額の1000分の23に相当する金額				
④⑯	介護職員等ベースアップ等支援加算	上記①から⑫により算定した金額の1000分の16に相当する金額				

※ 1割負担者とは年金収入等が280万円未満の方

2割負担者とは年金収入等が280万円以上340万円未満の方

3割負担者とは年金収入等が340万円以上の方

※ 入所期間中に入院、または自宅に外泊した期間の取り扱いについては、介護保険給付の扱いに応じた料金となりますのでご了承ください

居住費及び食費は介護保険負担限度額認定証に記載された区分ごとに負担限度額が決められています。

対象者		区分
生活保護受給者		第1段階
世帯全員 市町村民 税非課税	高齢福祉年金受給者	
	課税年金収入額と合計所得金額の合計が80万円以下、預貯金が単身650万円、夫婦で1,650万円未満	第2段階
	利用者負担第2段階以外の方で、課税年金収入が80万円超120万円以下、預貯金が単身550万円、夫婦で1,550万円未満	第3段階①
	利用者負担第2段階以外の方で、課税年金収入が120万円超、預貯金が単身550万円、夫婦で1,550万円未満	第3段階②
上記以外の方		非該当

※ 第1～3段階の要件に「世帯分離をしても配偶者が非課税であること」が加わります。

③⑤ 居住費 1日あたり

当法人の定める利用料

¥2,006			
厚生労働省の定める負担限度額			非該当
1段階	2段階	3段階①②	
¥820	¥820	¥1,310	限度なし

※ 入院、外泊期間は、居住費(2,006円)をご負担いただきます。

③⑥食費

1日あたり

当法人の定める利用料				
¥1,445				
厚生労働省の定める負担限度額				非該当
1段階	2段階	3段階①	3段階②	
¥300	¥390	¥650	¥1,360	限度なし

(2) その他の料金(介護保険給付外サービス)

- ①特別食(寿司等の出前、お酒等) 要した費用の実費
 ②貴重品(現金、通帳、各種証書、印鑑等)の管理 1日あたり ¥30
 ③送迎費
 ※ 市外については、1回あたり片道1時間以上の送迎の場合実費となります。
 ④行事、クラブ活動費 要した費用の実費
 ⑤電化製品持込使用費用
 テレビ 50円/日 冷蔵庫 50円/日 加湿器 100円/日
 電気ポット 50円/日 電気毛布・電気湯たんぽ 50円/日

(3)ご家族の宿泊料金及び食費

- ①宿泊室利用の場合
 宿泊費(入浴込み) お一人1泊 2,000円 布団貸出 一組 300円
 ②入居者居室での場合
 宿泊費 お一人1泊 300円 布団貸出 一組 300円 ベッド貸出 300円
 入浴費 300円
 ③食費
 朝食 370円 昼食 590円 夕食 510円

5. 入退所の手続き

(1)入所手続き

まずは、お電話等でお申し込みください。居室に空きがあればご入所いただけます。
 入所と同時に契約を結び、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とご相談ください。

(2)退所手続き

- ① お客様のご都合で退所される場合
 退所を希望する日の7日前までにお申し出下さい。
 ② 自動終了
 以下の場合、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。
 ・お客様が他の介護保険施設に入所した場合
 ・介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要介護認定区分が、非該当(自立)または要支援と認定された場合
 ※ この場合、所定の期間の経過をもって退所していただくこととなります。
 ・お客様がお亡くなりになった場合

③ その他

- ・お客様が、サービス利用料金の支払を6ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず30日以内に支払わない場合、またはお客様やご家族などが当施設や当施設の従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、退所してい

ただの場合がございます。この場合、契約終了30日前までに文書で通知いたします。

- ・お客様が病院または診療所に入院し、明らかに3ヶ月以内に退院できる見込がない場合または入院後3ヶ月経過しても退院できないことが明らかになった場合、文書で通知のうえ、契約を終了させていただく場合がございます。尚、この場合、退院後に再度入居を希望される場合は、お申し出下さい。
- ・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、契約を終了し、退所させていただく場合がございます。この場合、契約終了30日前までに文書で通知いたします。

6. 当施設ご利用の際に留意いただく事項

- ・面会 来訪者は、面会時間(8:00～21:00)を尊重し、必ずその都度「面会簿」に記入してください。宿泊を希望される場合は、職員へご連絡下さい。
- ・外出、外泊 外出、外泊の際は、「外出・外泊届」に記入し提出してください。
- ・飲酒、喫煙 喫煙は所定の場所以外はお断りします。
飲酒は、食堂をご利用下さい。
- ・設備、器具の利用 施設内の備品や器具は本来の用法にしたがってご利用下さい。
これに反したご利用により破損等が生じた場合は、賠償していただく場合がございます。
- ・金銭、貴重品の管理 利用者がお持ちの金銭・貴重品は、各自で管理をお願いします。
なお、当施設では責任を負いかねます。
利用者本人での管理が困難な場合は、生活相談員にご相談ください。
- ・迷惑行為等 騒音等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮願います。
- ・宗教活動・政治活動 施設内で他の利用者に対する宗教活動および政治活動はご遠慮ください。
- ・ペット 施設内でのペットの飼育はお断りします。
- ・安全の配慮 当施設内に施設周辺、廊下、各ユニット共有部分に安全、見守りのためカメラを設置させていただいております。

7. 緊急時の対応方法

ご利用者に容体の変化や事故等があった場合は、医師に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族の方に速やかに連絡いたします。

緊急連絡先	
氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

8. 事故発生時の対応

サービスの提供中に事故が発生した場合は、お客様がお住まいの市町村、ご家族、居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

また、お客様に対して当事業所の介護サービスにより賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償いたします。なお、当事業所は日本興亜損保と損害賠償保険契約を結んでおります。

9. 協力医療機関

緑ヶ丘荘では、次の医療機関と歯科医療機関に協力をいただいております。

- ① 協力病院 哲翁病院 南島原市口之津町甲1181
- ② 協力歯科医院 立川歯科医院 南島原市加津佐町己3240-5

10. 非常災害対策

- ・防災時の対応 別途定める「緑ヶ丘荘消防計画」にのっとり対応します。
- ・防災設備 自動火災報知設備、非常警報設備、火災通報装置、誘導灯、ガス漏れ報知器、非常電源設備、消化器、室内消火栓設備

- ・防災訓練 「緑ヶ丘荘消防計画」に基づき年12回実施します。
- ・自然災害 「地震・水害避難計画」に基づき実施します。
- ・防火責任者 塩土広祐

11. サービス内容に関する相談・苦情

(1) 利用者からの相談または苦情等に対する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

- ① 常時、事業所に担当者を窓口として待機させ、来所や電話による相談や苦情の対応にあたる。
- ② 担当者は基本的に生活相談員とし、不在の場合はその他従事者、または併設施設の事務担当者が対応し、その後生活相談員に連絡する。

当施設ご利用者相談・苦情担当

解決責任者	施設長	
受付担当者	生活相談員	TEL 0957-85-2332

第三者委員

連絡先

正木 玲子	南島原市加津佐町己2475	TEL 0957-87-2683
小島 又蔵	南島原市南有馬町戊1209-4	TEL 0957-85-4007

(2) 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情等が確認された場合は、早急に生活相談員が対応し、管理者に報告を行う。

対応する生活相談員は、管理者の判断により、その者の対応では不適切と考えられる場合は、管理者又は他の従事者が対応する体制をとる。

対応については、利用者等の状況により、電話・訪問・来所等の方法で苦情の内容を把握し、分析を行う。

苦情の原因を明らかにした後は、適宜その要望や苦情に応じて解決方法を検討し、再度の苦情発生の予防に配慮し、利用者及び家族に説明を行う。

(3) その他相談窓口

当センター以外に、区市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。

区市町村名 南島原市

担当 地域福祉課 高齢福祉班 TEL 0957-73-6651

長崎県国民健康保険団体連合会 介護保険課

受付時間 平日の午前9時から午後5時まで(土曜、日曜、祝日、12月29日から1月3日を除く)

TEL 095-826-1599(苦情相談直通) FAX 095-826-1779

12. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無 無

実施した直近の年月日 年 月 日

実施した機関の名称

評価結果の開示状況

13. 法人の概要

名称・法人種別	社会福祉法人 白寿会	
代表者役職・氏名	理事長 久間英俊	
本部所在地・電話番号	長崎県雲仙市愛野町乙2288番地4	電話:0957-36-0828
施設・拠点等	特別養護老人ホーム	5カ所
	短期入所生活介護	5カ所

通所介護	4カ所
訪問介護	3カ所
在宅介護支援センター	2カ所
居宅介護支援事業者	2カ所
配食サービス	1カ所
認知症対応型共同生活介護	3カ所
認知症対応型通所介護	2カ所
共用型認知症対応型通所介護	1カ所
サービス付高齢者向け住宅	1カ所

14. その他

この重要事項説明書に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを遵守し、双方が誠意を持って協議のうえ定めます。

年 月 日

介護老人福祉施設入所にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者	社会福祉法人 白寿会	
<事業所名>	特別養護老人ホーム 緑ヶ丘荘	
<住所>	長崎県南島原市南有馬町己234番地1	
<代表者名>	施設長 本多幸重	印

説明者	所属	特別養護老人ホーム 緑ヶ丘荘	
	氏名		印

私は、契約書および本書面により、事業者から介護老人福祉施設についての重要事項の説明を受けたことについてその内容に同意します。

利用者	住所	
	氏名	印

身元引受人兼保証人 (代筆者)	住所	
	氏名	印

<続柄>