

指定地域密着型介護老人福祉施設「特別養護老人ホーム花みずき」重要事項説明書

1. 特別養護老人ホーム 花みずきの概要

施設名称	特別養護老人ホーム 花みずき		
介護保険指定番号	地域密着型介護老人福祉施設(海田町 3493200186号)		
所在地	広島県安芸郡海田町大立町目6番4号		
電話番号	082-821-0201	FAX番号	082-821-0220
管理者	沖田 和之		

2. 事業所の職員体制

	計
施設長	1名
医師	1名(嘱託)
相談員	1名以上
管理栄養士	1名
介護支援専門員	1名以上
看護職員	1名以上
機能訓練指導員	1名以上
介護職員	14名以上

3. 事業所の設備概要

定員	29名
居室 1人部屋	29室 10.72㎡以上
食堂兼リビング	3室
医務室	1室
浴室	4か所(各階2か所)

4. 事業所のサービスの内容

食事	<p>栄養士の立てる献立により、バラエティに富んだ食事を提供します。(ただし、食材料費は給付対象外です。)</p> <p>食事はできるだけ離床してリビングでとっていただけるように配慮します。 (食事時間) *但し、体調等により居室配膳も実施 朝食 7:30~8:30 昼食 12:00~13:00 夕食 17:30~18:30</p>
入浴	<p>週2回の入浴または清拭を行います。 (体調や身体状況を考慮して実施します。)</p>
排泄	<p>入居者の状況に応じて、適切な排泄介助を行います。</p>
整容	<p>適切な整容が行われるよう援助します。 シーツ交換は週1回、実施します。(必要時には随時)</p>
健康管理	<p>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。また、緊急等必要な場合には協力医療機関等に責任を持って引き継ぎます。 (当施設の嘱託医師) 氏名:大木 正美 (大木クリニック) 診療科:内科 診察日:毎月曜日 13:00~14:00</p>
相談及び援助	<p>入居者及びそのご家族からの相談については、誠意をもって応じます。</p>

行事・レクリエーション	施設行事計画に沿って行事・レクリエーションを企画します。
-------------	------------------------------

5. 施設利用に当たっての留意事項

面 会	面会者は、その都度面会簿に記入してください。(面会時間 9:00～18:00)
外 出 ・ 外 泊	外出・外泊の際には必ず行き先と予定時間を職員に申し出てください。また、外出・外泊簿に記入して下さい。
居室・設備・器具の利用	施設内の居室や設備、器具は、ご利用により破損等が生じた場合、賠償していただきます。
喫 煙	喫煙は決められた場所以外ではお断りします。
飲 酒	飲酒はできます。職員に申し出てください。
宗教活動・政治活動	施設内で他の入居者に対して迷惑になる宗教活動および政治活動等のご遠慮ください。
動 物 飼 育	施設内への動物の持ち込みおよび飼育はお断りします。

6. サービス料金

(1) 基本料金

施設利用料

利用料は要介護度、自己負担割合によって異なります。(参考 七級地 1単位10.14円)

要介護度	基本単位(一日)	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	682単位	692円	1,383円	2,075円
要介護2	753単位	764円	1,527円	2,291円
要介護3	828単位	840円	1,679円	2,519円
要介護4	901単位	914円	1,827円	2,741円
要介護5	971単位	985円	1,969円	2,954円

(2) 各種加算

以下の加算は、要件を満たす場合に算定されます。

(※ 本書の説明日時時点で算定している加算に○をつけています。)

※	加算項目	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	算定回数等
○	日常生活継続支援加算	46単位	47円	93円	140円	1日につき
○	看護体制加算Ⅰ	12単位	12円	24円	37円	1日につき
○	看護体制加算Ⅱ	23単位	23円	47円	70円	1日につき
○	夜勤職員配置加算	46単位	47円	93円	140円	1日につき
	生活機能向上連携加算Ⅰ	100単位	101円	203円	304円	1月につき
	生活機能向上連携加算Ⅱ	200単位	203円	406円	608円	1月につき
	ADL維持等加算Ⅰ	30単位	30円	61円	91円	1月につき
	ADL維持等加算Ⅱ	60単位	61円	122円	183円	1月につき
○	自立支援促進加算	280単位	284円	568円	852円	1月につき
	科学的介護促進体制加算Ⅰ	40単位	41円	81円	122円	1月につき
○	科学的介護促進体制加算Ⅱ	50単位	51円	101円	152円	1月につき
○	個別機能訓練加算Ⅰ	12単位	12円	24円	37円	1日につき
○	個別機能訓練加算Ⅱ	20単位	20円	41円	61円	1月につき
	若年性認知症入所受入加算	120単位	122円	243円	365円	1日につき
(○)	初期加算	30単位	30円	61円	91円	1日につき(入所30日以内)
(○)	安全対策体制加算	20単位	20円	41円	61円	入所初日のみ
	再入所時栄養連携加算	200単位	203円	406円	608円	1回につき
	退所前訪問相談援助加算	460単位	466円	933円	1,399円	1回につき
	退所後訪問相談援助加算	460単位	466円	933円	1,399円	1回につき

	退所前連携加算	500単位	507円	1,014円	1,521円	1日につき
○	退所時情報提供加算	250単位	254円	507円	761円	1回につき
※	加算項目	基本単位	1割負担	2割負担	3割負担	算定回数等
○	協力医療機関連携加算(1)	100単位	101円	203円	304円	1月につき(令和6年度)
		50単位	51円	101円	152円	1月につき(令和7年度～)
	協力医療機関連携加算(2)	5単位	5円	10円	15円	1月につき
○	栄養マネジメント強化加算	11単位	11円	22円	33円	1日につき
	経口移行加算	28単位	28円	57円	85円	1日につき
	経口維持加算Ⅰ	400単位	406円	811円	1,217円	1月につき
	経口維持加算Ⅱ	100単位	101円	203円	304円	1月につき
	口腔衛生管理加算Ⅰ	90単位	91円	183円	274円	1月につき
	口腔衛生管理加算Ⅱ	110単位	112円	223円	335円	1月につき
	栄養食加算	6単位	6円	12円	18円	1食(1日3回)につき
	配置医師緊急時対応加算	650単位	659円	1,318円	1,977円	1回につき(早朝・夜間)
		1,300単位	1,318円	2,636円	3,955円	1回につき(深夜)
(○)	看取り介護加算Ⅰ	72単位	73円	146円	219円	死亡前31日から45日
		144単位	146円	292円	438円	死亡前4日から30日
		680単位	690円	1,379円	2,069円	死亡日前日、前々日
		1,280単位	1,298円	2,596円	3,894円	死亡日
	在宅復帰支援機能加算	10単位	10円	20円	30円	1月につき
	在宅・入所相互利用加算	40単位	41円	81円	122円	1日につき
	認知症専門ケア加算Ⅰ	3単位	3円	6円	9円	1日につき
○	認知症専門ケア加算Ⅱ	4単位	4円	8円	12円	1日につき
○	認知症チームケア推進加算Ⅰ	150単位	152円	304円	456円	1月につき
	認知症チームケア推進加算Ⅱ	120単位	122円	243円	365円	1月につき
	認知症行動心理症状緊急対応加算	200単位	203円	406円	608円	1日につき(7日以内)
(○)	褥瘡マネジメント加算Ⅰ	3単位	3円	6円	9円	1月につき
(○)	褥瘡マネジメント加算Ⅱ	13単位	13円	26円	40円	1月につき
(○)	排せつ支援加算Ⅰ	10単位	10円	20円	30円	1月につき
(○)	排せつ支援加算Ⅱ	15単位	15円	30円	46円	1月につき
(○)	排せつ支援加算Ⅲ	20単位	20円	41円	61円	1月につき
○	高齢者施設等感染対策向上加算Ⅰ	10単位	10円	20円	30円	1月につき
○	高齢者施設等感染症対策向上加算Ⅱ	5単位	5円	10円	15円	1月につき
○	新興感染症等施設療養費	240単位	243円	487円	730円	1日につき(1月に連続する5日が限度)
	生産性向上推進体制加算Ⅰ	100単位	101円	203円	304円	1月につき
○	生産性向上推進体制加算Ⅱ	10単位	10円	20円	30円	1月につき
	サービス提供体制強化加算Ⅰ	22単位	22円	45円	67円	1日につき
	サービス提供体制強化加算Ⅱ	18単位	18円	37円	55円	1日につき
	サービス提供体制強化加算Ⅲ	6単位	6円	12円	18円	1日につき
○	介護職員等処遇改善加算Ⅰ	基本料金、各種加算の総単位数 × 14%				

※ 日常生活継続支援加算は、居宅での生活が困難であり、当施設への入所の必要性が高いと認められる重度の要介護状態の者や認知症である者等を積極的に受け入れるとともに、介護福祉士資格を持つ職員を手厚く配置し、質の高い地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を提供した場合に算定します。

※ 看護体制加算は、看護職員の体制について手厚い人員体制をとっている場合に算定します。

※ 夜勤職員配置加算は、夜間及び深夜の時間帯について手厚い人員体制をとっている場合に算定します。

※ 生活機能向上連携加算は、指定訪問リハビリテーション事業所、指定通所リハビリテーション事業所又は医療提供施設の理学療法士等が、当施設を訪問し、機能訓練指導員等と共同して利用者ごとに個別機能訓練計画を作成し、計画的に機能訓練を実施している場合に算定します。

※ ADL維持等加算は、入居者の日常生活行為等に関する状態が一定以上維持されている場合に加算されます。条件を満たした場合に、加算Ⅰ又はⅡのいずれかが算定されます。

※ 自立支援促進加算は、継続的に自立支援を行った場合に算定されます。

※ 科学的介護促進体制加算は、介護関連データの収集活用による科学的介護を促進していく観点から、ADL、栄養、口腔、認知症等の介護の専門的基本情報を厚生労働省に提出する場合に加算Ⅰ又はⅡのいずれかが算定されます。

※ 個別機能訓練加算は、他職種共同にて個別機能訓練計画を作成し、計画的に機能訓練を行った場合に算定します。また、機能訓練の内容等の情報を厚生労働省へ提出し、適切な機能訓練の実施のために必要な情報を活用した場合に加算Ⅱを算定します。

※ 若年性認知症入所者受入加算は、若年性認知症(40歳から64歳まで)の利用者を対象に地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を行った場合に算定します。

※ 初期加算は、当施設に入所した日から30日以内の期間について算定します。

※ 安全対策体制加算は、安全対策の体制を整えている場合に算定されます。

※ 再入所時栄養連携加算は、当施設に入所していた者が退所し病院又は診療所へ入院後、再度当施設に入所する際、当初に入所していた時と再入所時で栄養管理が異なる場合に、当施設の管理栄養士が入院先の病院等の管理栄養士と連携し、栄養ケア計画を策定した場合に算定します。

※ 退所前訪問相談援助加算は、入所期間が1月を超えると見込まれる入所者の退所に先だって、介護支援専門員、生活相談員等が、入所者が退所後生活する居宅を訪問し、入所者及び家族に対して退所後の居宅サービス等について相談援助を行った場合に算定します。

※ 退所後訪問相談援助加算は、退所後30日以内に入所者の居宅を訪問し、入所者及びその家族等に対して相談援助を行った場合に算定します。

※ 退所時相談援助加算は、入所期間が1月を超える入所者が退所し、その居宅において居宅サービス等を利用する場合、退所時に入所者及びその家族等に対して退所後の居宅サービス等について相談援助を行い、かつ、当該入所者の同意を得て、退所から2週間以内に退所後の居住地の市町村及び老人介護支援センターに対して入所者の介護状況を示す文書を添えて入所者に係る居宅サービス等に必要な情報を提供した場合に算定します。

※ 協力医療機関連携加算は、協力医療機関との実効性のある連携体制を構築するため、入所者の現病歴等の情報共有を行う会議を定期的に開催している場合に算定します。協力医療機関が次の①～③の要件を満たす場合(1)、それ以外の場合(2)を算定します。

(協力医療機関の条件)①入所者の病状が急変した場合等において、医師または看護職員が相談対応を行う体制を常時確保していること。②高齢者施設等からの診療の求めがあった場合において、診療を行う体制を常時確保していること。③入所者の病状が急変した場合において、入院を要すると認められた入所者の入院を原則として受け入れる体制を確保していること。

※ 退所前連携加算は、入所期間が1月を超える入所者が退所し、その居宅において居宅サービス等を利用する場合に、退所に先立ち入所者が利用を希望する居宅介護支援事業者に対して、当該入所者の同意を得て、入所者の介護状況を示す文書を添えて入所者に係る居宅サービス等に必要な情報を提供し、居宅介護支援事業者と連携して退所後の居宅サービス等の利用に関する調整を行った場合、算定します。

※ 退所時情報提供加算は、医療機関へ退所する入所者について、退所後の医療機関に対して入所者を紹介する際、入所者の同意を得て、当該入所者の心身の状況、生活歴等を示す情報を提供した場合に入所者1人につき1回に限り算定する。

※ 栄養マネジメント強化加算は、入所時に入所者の栄養状態を把握し、他職種共同にて入所者ごとの栄養ケア計画を作成し、それに基づいた栄養管理の実施や栄養状態を定期的に記録し、継続的な栄養管理を強化して実施する場合に算定します。

※ 経口移行加算は、医師の指示に基づき他職種共同にて、現在経管による食事摂取をしている入所者ごとに経口移行計画を作成し、それに基づき管理栄養士等による支援が行われた場合、算定します。ただし、栄養マネジメント加算を算定していない場合は、算定しません。

※ 経口維持加算は、現在食事を経口摂取しているが摂食機能障害を有し、誤嚥が認められる入所者に対し、医師又は歯科医師の指示に基づき他職種共同にて食事観察及び会議等を行い、入所者ごとに経口維持計画を作成し、それに基づき、医師又は歯科医師の指示を受けた管理栄養士又は栄養士が、栄養管理を行っている場合に算定します。ただし、経口移行加算を算定している場合若しくは栄養マネジメント加算を算定していない場合は、算定しません。

※ 口腔衛生管理加算は、歯科衛生士が入所者に対し、口腔衛生の管理を行った場合に加算Ⅰ又はⅡのいずれかを算定します。

※ 療養食加算は、疾病治療のため医師の発行する食事箋に基づき糖尿病食、腎臓病食、肝臓病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食及び特別な場合の検査食を提供した場合に算定します。

※ 配置医師緊急時対応加算は、当施設の配置医師が求めに応じ早朝、夜間又は深夜に当施設を訪問して入所者に対して診療を行った場合、その時間帯に応じて算定します。

※ 看取り介護加算は、看取りに関する指針を定め、医師が一般的な医学的見地に基づき回復の見込みがないと診断した入所者に対して、他職種共同にて介護に係る計画を作成し、利用者又は家族の同意のもと、入所者がその人らしく生き、その人らしい最後を迎えられるように支援した場合に算定します。

※ 在宅復帰支援機能加算は、入所者の家族と連絡調整を行い、入所者が利用を希望する居宅介護支援事業者に対して、入所者に係る居宅サービスに必要な情報の提供、退所後の居宅サービスの利用に関する調整を行っている場合に算定します。

※ 在宅・入所相互利用加算は、可能な限り在宅生活を継続できるよう複数の者であらかじめ在宅期間及び入所期間を定めて当施設の居室を計画的に利用する場合に、該当の入所者に対して算定します。

※ 認知症専門ケア加算は、日常生活に支障を来すおそれのある症状又は行動が認められる認知症の利用者に対して、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。

※ 認知症チームケア推進加算は、施設における入所者の総数のうち、周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする認知症の者の占める割合が2分の1以上。認知症の行動・心理症状の発現を未然に防ぐため、あるいは出現時に早期に対応するため、平時から複数人の介護職員からなる認知症の行動・心理症状に対応するチームを組んで、専門的な認知症ケアを行った場合に算定します。

※ 認知症行動・心理症状緊急対応加算は、医師が認知症の行動・心理症状が認められるため、在宅での生活が困難であり、緊急に指定介護福祉施設サービスを利用することが適当であると判断した入所者に対し、サービスを提供した場合に算定します。

※ 褥瘡マネジメント加算は、入所者ごとに褥瘡の発生リスクを評価し、他職種共同にて褥瘡ケア計画を作成し、そのケアの内容や状態を記録するなどの褥瘡管理を継続して実施している場合に算定します。褥瘡の予防又は発生の状況により、加算Ⅰ又はⅡのいずれかを算定します。

※ 排せつ支援加算は、排せつに介護を要する入所者に、適切な対応を行うことで要介護状態の軽減もしくは悪化の防止が見込まれると医師又は医師と連携した看護師が判断した場合、他職種共同にて、当該入所者が排せつに介護を要する原因を分析し、それに基づく支援計画を作成し、当該支援計画に基づく支援を継続して実施した場合に算定します。排せつ状態の維持、改善状況により、加算Ⅰ、Ⅱ、Ⅲのいずれかが算定されます。

※ 高齢者施設等感染対策向上加算は、感染者の対応を行う医療機関との連携の上で施設内で感染者の療養を行うことや、他の入所者への感染拡大を防止するために、第2種協定指定医療機関等との連携、院内感染対策に関する研修又は訓練に年1回参加した場合に算定する。加算Ⅱは3年に1回診療報酬における感染対策向上加算に係る届出を行った医療機関の実地指導を受けた場合に算定する。

※ 新興感染症等施設療養費は、入所者が厚生労働大臣が定める感染症に感染した場合に相談対応、診療、入院調整等を行う医療機関を確保し、かつ、当該感染症に感染した入所者に対し、適切な感染対策を行った上で、該当する介護サービスを行った場合に、1月に1回、連続する5日を限度として算定する。

※ サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た施設が、入所者に対して介護福祉施設サービスを行った場合に算定します。

※ 生産性向上推進体制加算は、見守り機器等のテクノロジーを導入し、生産性向上ガイドラインに基づいた業務改善を継続的に行うとともに、効果に関するデータの提出を行った場合算定する。

※ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員等の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。区分支給限度基準額の対象外となります。

(3) その他の料金

① 居住費、食費

別表(ご利用料金概算一覧表)に居住費、食費を記載しております。

② 医療保険外に関わる物品

医療保険外に関わる物品等は実費になります。

③ 理美容費…実費

理髪店による理髪サービスをご利用いただけます。(実施日は理髪店指定)

④ 行事・レクリエーション及び教養娯楽設備の費用

クラブ活動、レクリエーションにかかる材料費、交通費、特別行事食(仕出し弁当)等 実費

⑤ 電気製品の利用

テレビ 1日あたり 30円 その他の電気製品 1日あたり (1物品)30円
(令和6年8月1日～)

テレビ 1日あたり 50円 その他の電気製品 1日あたり (1物品)50円

⑥ その他

- ・上記の他、入居者の希望による外出等の費用は自己負担となります。
- ・嗜好品などで入居者の希望によって身の回りの日用品として提供する場合の費用は自己負担となります。
例：ティッシュペーパー、歯ブラシ、髭剃り用剃刀、電池、クリーニング代等
- ・預り金を管理する場合は、預り金管理料として1月あたり 4,000円をいただきます。

(4) 減免制度

① 被爆者に対する公費助成制度

② 低所得者に対する食費及び滞在費の負担額軽減制度(介護保険負担限度額認定証)

③ 高額介護サービス費等がありますので、ご相談ください。

7. 利用料、その他の費用の請求および支払い方法

翌月15日に請求書を発行いたしますので、請求月の月末までにご入金ください。

お支払いいただきますと、領収証を発行します。

お支払方法は、下記のいずれかとなります。

	窓口現金払い
	入居者指定口座(郵便局)から自動引落
	事業所指定口座への振込(振込手数料がかかります)
	呉信用金庫 海田支店 普通 1022462 特別養護老人ホーム花みずき 施設長 沖田 和之

※上記いずれかに○をしてください。

※振込の場合、金融機関休業日に当たる場合はその前日とします。

※金融機関休業日に当たる場合はその前日とします。

8. 入退所の手続き等

(1) 入居について

① 入居と同時に契約を結び、サービスの提供を始めます。

(2) 入院または、外泊の場合

① 8日間以内の場合

8日以内に退院された場合は、退院後再び施設に入居することができます。

但し、入院期間中であっても、所定の居住費をご負担いただきます。

8日間の入院の場合は、入退院当日を除く6日分は1日あたり 246単位(外泊時加算)です。

②8日間以上2ヶ月以内の場合

2ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入居することができます。但し、入院時に予定された退院日より早く退院した場合等、退院時にホームの受入準備が整っていない時には、併設されている短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合があります。

なお、当初7日間の所定の利用料金は、上記①に準じます。但し、月をまたがる場合は最大で12日分について、1日あたりの所定料金(246単位)をご負担いただきます。

③2ヶ月を超える場合

3ヶ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。

また、入院2ヶ月目より、1日の居住費は第4段階の費用をいただきます。

(3)退所手続き

①退所を希望する日の30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。

・介護保険給付でサービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)または 要支援及び要介護1・2と認定された場合。

・死亡された場合

③ その他

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は、契約を解除する場合があります。なお、退院後に再度入居を希望される場合は、お申し出ください。

9. 秘密保持と個人情報の保護

(1) 事業所および事業者の使用する者は、サービスを提供する上で知り得た入居者およびその家族に関する秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。また、この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。

(2) 事業者は、個人情報使用同意書を得ない限り、サービス担当者会議において入居者の個人情報を用いません。また、入居者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で入居者の家族の個人情報を用いません。事業者は、入居者およびその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、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。

10. 介護支援の重要事項

認知症等の方について、入居者または他の入居者の生命または身体を保護する為、緊急やむ得ない場合についてのみ身体拘束を行う場合があります。その際は、入居者及び家族に説明をし、同意に関して相談することとしております。また、同意を得た場合は、その様態及び時間、その際の入居者の身体状況ならびに緊急やむ得ない理由を記録いたします。

11. 情報の開示

入居者個人に関する記録は、本人又は本書に署名された家族の了解を元にいつでも閲覧できます。複写物が必要な場合は実費を負担していただきます。(1枚につき 10円)

12. 緊急時及び事故発生時の対応方法

入居者に容体の変化等があった場合及びサービス提供により事故が発生した場合は、医師に連絡する等必要な処置を講ずるほか、家族の方に連絡いたします。また、その際ご家族の方に対応をお願いする場合があります。

なお、夜間時は2ユニットに1人の介護職員となり、看護職員不在のため、不測の状況による事故対応

連絡体制をとっていますが、やむおえない事故等の場合はご理解をお願いいたします。

13. 損害賠償

サービスの提供に当って、万一の事故発生に備えて事業所において、損害賠償保険に加入します。万一事故が発生し、入所者の生命・身体に損害が発生した場合、不可抗力による場合を除き、速やかに入所者に対して損害を賠償します。ただし、入所者に重大な過失がある場合はこの限りではありません。

14. 非常災害対策

非常時の対応	「社会福祉法人創絆福祉会 特別養護老人ホーム花みずき消防計画」により対応をします。			
平常時の訓練等	「社会福祉法人創絆福祉会 特別養護老人ホーム花みずき消防計画」により、年2回以上夜間および昼間を想定した防災訓練を、利用者の方も参加して実施します。			
防災設備	設備名称	個数等	設備名称	個数等
	スプリンクラー	あり	非常通報装置	1箇所
	特別避難階段	1箇所	非常放送設備	あり
	自動火災報知機	あり	消火器(ABC10型)	各所に設置
	誘導灯	あり	非常用発電装置	あり
	ガス漏れ報知機	あり	屋内消火栓設備	あり
	カーテン、布団等は防災性能のあるものを使用しております。			
防火管理者	沖田 和之			

15. サービス提供に関する相談・苦情

(1) 苦情解決のための基本姿勢

介護老人福祉施設のサービス利用者等から苦情の申し出があった場合は、入居者の人格、人権を尊重し、個人のプライバシーを守り、入居者、社会福祉法人創絆福祉会の双方にとって意義あるものとなるよう、迅速、丁寧に、社会性・客観性を確保した苦情解決を図るものとします。

(2) 苦情解決の方法

① 苦情の受付

苦情は来所、電話、書面などにより受け付けします。

② 苦情解決のための話し合い

苦情申出人とサービス担当責任者と苦情解決責任者で、話し合いの場をもち、誠意をもって苦情解決に努めます。

③ 苦情解決の記録・保管

苦情解決・改善措置までの経過と結果について記録、保管します。

(3) 苦情解決体制

① 相談窓口

相談受付窓口：当施設 相談員 石橋 絃一

② 苦情窓口

苦情受付窓口：当施設 相談員 石橋 絃一

③ 苦情解決責任者

苦情解決責任者：当施設 施設長 沖田 和之

④ 第三者委員

評議員：三宅 邦伸 府中町柳ヶ丘20-28

電話番号 082-581-3193

評議員 : 遠島 誠 海田町大立町11-14

電話番号 082-822-8207

⑤連絡先

広島県安芸郡海田町大立6番4号

電話番号 082-821-0201 (FAX 082-821-0220)

⑥受付時間

9:00~17:00

(4) その他

当施設以外に、海田町役場にての相談・苦情窓口等でも受け付けています。

- ・海田町福祉保健部長寿保険課 082-823-9609 8:30~17:15
- ・広島県国民健康保険団体連合会介護保険課 082-554-0783 8:30~17:15
- ・広島県健康福祉局地域福祉課老人福祉施設グループ 082-513-3199 8:30~17:15
- ・広島県社会福祉協議会サービス運営適正化委員会 082-254-3419 8:30~17:15

16. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	① あり	実施	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		