

岬荘ショートステイサービス重要事項説明書

指定短期入所生活介護事業及び指定介護予防短期入所生活介護のサービス提供開始にあたり、岬荘ショートステイサービス運営規程第12条に基づいて当事業者が説明する事項は次のとおりです。

1 事業者

事業者名称	社会福祉法人唐津福祉会		
法人所在地	佐賀県唐津市千代田町2566番地11		
電話番号	0955 53-8822	FAX番号	0955 53-8833
代表者氏名	理事長 岸川 敏介		
法人設立年月日	平成19年6月1日		

2 利用者に対してのサービスを実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所の名称	岬荘ショートステイサービス		
介護保険指定 事業所番号	4171400171		
事業所の所在地	佐賀県唐津市肥前町鶴牧106番地11		
電話番号	0955-51-6160	FAX 番号	0955-54-2218
管理者氏名	施設長 金丸 裕		
営業日及び受付時間	営業日 年中無休 受付時間 午前8時30分から午後5時30分		
通常の送迎の実施地域	唐津市、長崎県松浦市鷹島町		
利用定員	20人		

(2) 事業の目的及び運営方針

目的	1 岬荘ショートステイサービスの指定短期入所生活介護及び指定介護予防短期入所生活介護の事業運営及び利用について必要な事項を定め、要介護状態（介護予防にあたっては要支援状態）にある高齢者に対し、適正な短期入所生活介護を提供することを目的とします。
運営方針	<p>1 要介護状態等となった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族等の身体的及び精神的負担の軽減を図る。</p> <p>2 利用者の意思及び人格を尊重して、常に利用者の立場に立ったサービスの提供に努める。</p> <p>3 事業を運営するに当たって、地域との結びつきを重視し、市町村等保険者、他の居宅サービス事業者その他の保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者との連携に努める。</p>

3 職員の配置状況

事業者は、指定基準を遵守し、利用者に対して指定短期入所生活介護サービス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。

(1) 事業所の職員体制（特別養護老人ホーム含む）

職種	職務内容	人員数
施設長	<p>1 職員の管理及び利用申込に係る調整、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。</p> <p>2 職員に、法令等の規定を遵守させるため必要な指揮命令を行います。</p>	1人
事務長	<p>1 管理者を補佐し管理者不在のときは、管理者の職務を代行します。</p> <p>2 他の事務員を指揮し、庶務、会計、経理及びその他の事務に従事します。</p>	1人
医師	<p>1 利用者の健康管理や療養上の指導及び施設の保健衛生の管理指導を行います。</p>	1人
生活相談員	<p>1 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、生活指導及び入浴、排せつ、食事等の介護に関する相談及び援助等を行います。</p> <p>2 それぞれの利用者について、短期入所生活介護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。</p>	1人以上

看護職員	1 サービス提供の前後及び提供中の利用者の心身の状況等の把握を行います。 2 利用者の健康管理や静養のための必要な措置を行います。 3 利用者の病状が急変した場合等に、医師の指示を受けて、必要な看護を行います。	3人以上
介護職員	1 短期入所生活介護計画に基づき、日常生活能力を向上させる観点から利用者の心身に応じた日常生活上の世話を適切に行います。	21人以上
機能訓練指導員	1 短期入所生活介護計画に基づき、その利用者が可能な限りその居宅において、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、機能訓練を行います。	1人
栄養士又は管理栄養士	1 適切な給食管理及び栄養指導を行います。	1人
調理員	1 食事の調理を行います。	5人
事務員	1 短期入所生活介護事業の庶務、会計、経理及びその他の事務に従事します。	2人

*職員人数に関しては、採用等により若干の変動があります。

4 施設の設定等概要（特別養護老人ホーム含む）

(1) 敷地・建物

敷地	14,321.45㎡	
建物	構造	鉄筋コンクリート平屋建て
	延べ床面積	3,522.83㎡

(2) 居室

居室の種類	居室の数	一人当たりの面積
1人部屋（従来型個室）	10室	12.92・15.9・19.98㎡
2人部屋（多床室）	10室	11.56㎡
4人部屋（多床室）	10室	10.65㎡

(3) 主な設備

設備の種類	数	面積
食堂兼談話室	5室	238.02㎡
機能訓練室	1室	209.36㎡
一般浴室	1室	78.24㎡

医 務 室	1 室	4 1 . 8 3 m ²
-------	-----	--------------------------

※1 上記は、厚生省が定める基準により、指定短期入所生活介護事業に必置が義務づけられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって、利用者に特別にご負担いただく費用はありません。

※2 居室の変更について、利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により事業者においてその可否を決定します。また、利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。

5 利用施設で併せて実施する事業（介護予防等を含む）

事業の種類	利用定員
通所介護(デイサービス)	40人
短期入所生活介護(ショートステイサービス)	20人
居宅介護支援事業所	
認知症対応型共同生活介護(グループホーム)	9人
在宅介護支援センター	

6 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
短期入所生活介護計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 1 利用者に係る居宅介護支援事業者が作成した居宅サービス計画(ケアプラン)に基づき、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短期入所生活介護計画を作成します。 2 短期入所生活介護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 短期入所生活介護計画の内容について、利用者の同意を得たときは、短期入所生活介護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、短期入所生活介護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。
利用者居宅への送迎	<p>原則、家族等の送迎をお願いします。家族等による送迎が困難な場合等は、事業者が保有する自動車により、利用者の居宅と事業所までの間の送迎を行います。</p> <p>ただし、道路が狭いなどの事情により、自動車による送迎が困難な場合は、車いす又は歩行介助により送迎を行うことがあります。</p>

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。 食事時間 朝食 8：00 昼食 12：00 夕食 17：00
特別な食事の提供		医師等の指示により、健康等に特に配慮した食事を提供します。
日常生活上の世話	食事の提供及び介助	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。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。
	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、トイレ誘導や排泄の介助、おむつ交換を行います。
	更衣介助等	介助が必要な利用者に対して、1日の生活の流れに沿って、離床、着替え、整容、その他日常生活の介助を適切に行います。
	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、服薬のお手伝い、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	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います。
	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		<p>施設の嘱託医師 所属病院名 田渕医院 医師氏名 田渕吉延 診察科目 ① 内科所属病院名 田渕医院 医師氏名 田渕吉延 医師の診察日 金曜日 14：00～16：00</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急等必要な場合には、施設嘱託医師あるいは協力医療機関等に責任をもって引継ぎます。 ・重度化対応 夜間の看護連絡体制（オンコール協力業者：ドクターメイト株式会社）により、24時間利用者の健康上の管理等を行います。
その他	創作活動など	利用者の選択に基づき、趣味・趣向に応じた創作活動等の場を提供します。
理美容サービス		・理容師等の訪問による理髪サービスを利用できます。

(2) 短期入所生活介護職員の禁止行為

短期入所生活介護の職員はサービスの提供に当たって、次の行為は行いません。

- (ア) 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。）
- (イ) 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
- (ウ) 利用者又は家族からの金銭、物品、飲食の授受
- (エ) 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）
- (オ) 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、その他迷惑行為

(3) サービス利用料金

(ア) 法定給付

区 分	利 用 料
法定代理受領の場合	介護報酬の告示上の額 (自己負担額は介護報酬の告示上の額から、事業者を支払われる保険給付額を差し引いた差額分です。)
法定代理受領でない場合	介護報酬の告示上の額 (一旦全額を負担していただきます。ただし、後日自己負担分を差し引いた金額を、介護保険から払い戻しが受けられます。)

※介護報酬の告示上の額は、別紙1のとおりです。

(イ) その他の費用

区 分	利 用 料
食 事	・別紙1に定めた金額
居 住 費	・別紙1に定めた金額
理美容サービス	・要した費用の実費
インフルエンザ予防接種	・要した費用の実費
日常生活用品	・日常生活品の購入代金等、日常生活に要する費用で、利用者に負担していただくことが適当であるものに係る費用の実費
特別な教養娯楽等	・レクリエーション、クラブ活動参加費としての材料費等、要した費用の実費

(ウ) 利用料金のお支払い方法

前記(ア)(イ)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、利用月の翌月25日までに下記の方法でお支払い下さい。(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

自動引き落とし	ご利用できる金融機関 佐賀銀行（利用翌月の25日に引き落とし25日が土日祝日の場合はその後の平日に引き落としとなります。）
---------	--

7 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認定の有効期間）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なります。
- (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、利用者及びその家族等の意向を踏まえて、「短期入所生活介護計画」を作成します。なお、作成した「短期入所生活介護計画」は、利用者又はその家族等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いたします。
- (4) サービス提供は「短期入所生活介護計画」に基づいて行います。なお、「短期入所生活介護計画」は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (5) 短期入所生活介護の職員に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。

8 衛生管理等について

- (1) 利用者の使用する施設、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、衛生上必要な措置を講じます。
- (2) 事業所において感染症の発生又はまん延しないように必要な措置を講じるとともに、食中毒及び感染症の発生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。

9 利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、利用者又はその家族等の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。（ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関で

の診療・入院治療を義務づけるものでもありません。) また、利用者の主治医の医療を受診することができます。

(1) 協力医療機関

医療機関の名称	唐津東松浦医師会医療センター
所在地	唐津市千代田町2566-11
診療科	内科・外科

(2) 協力歯科医療機関

医療機関の名称	中谷歯科
所在地	唐津市肥前町田野2-1

10 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止委員会を定期的開催(指針の整備含む)するとともに、その結果について、職員に周知徹底を図ります。
- (2) 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	職名	施設長	金丸 裕
虐待防止に関する担当者	職名	施設課長	北原 るみ

- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 職員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。
- (6) 職員が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、職員が入所者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、当該事業所の職員又は養護者(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。

11 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、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、事前又は事後速やかに利用者の家族等に対して説明し、文書にて同意を得ます。また、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。

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。

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です。
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です。
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。

1.2 利用上のリスクについて

誤嚥、誤飲について	事故防止検討委員会を設置し事故防止に努めています。介護マニュアルにより食事介助等の適正介助に努めています。身体機能の低下等により危険性が増す場合もありますので、自らの誤嚥等、介護上防げないこともありうることをご理解下さい。
転倒、転落について	事故防止検討委員会を設置し事故防止に努めています。個人の状況にあった歩行支援用具や寝具を用います。必要な方にはナースコール等により介護や見守り介助を行います。自分で行動される方については夜間等危険性が増す場合もありますが、介護保険適用の介護において、1対1の介護でないことをご理解下さい。
持参品の紛失等について	持参品の記帳はしておりますが、親族が持ち帰られたり、持ち込まれたりの確認がとれていない場合など、探し出すことができない場合もあります。紛失等の保障はできませんので、貴重品の持ち込みは控え、記名も必ずしてください。

1.3 秘密保持と個人情報の保護について

利用者及びその家族等に関する秘密保持について	<ol style="list-style-type: none"> 1 事業者は、利用者又はその家族等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り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 事業者及び職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族等の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 3 また、この秘密を保持する義務は、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、職員に、業務上知り得た利用者又はその家族等の秘密を保持させるため、職員である期間及び職員でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とします。
------------------------	--

個人情報の開示について	1 施設が管理する情報については、入所者や身元保証人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入所者の負担となります。)
-------------	---

1 4 個人情報の使用について(個人情報使用等の同意書)

- (1) 短期入所生活介護サービスの利用にあたり、医療上の必要がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の状況を提供できるものとし、ます。また、サービスの適正な介護を提供するにあたり、サービス担当者会議等において関係機関等に対しては必要に応じて利用者・家族情報を用いることができるものとし、ます。
- (2) 当該サービスや介護保険事業の質の向上のため、入所者・家族が特定されないように配慮をした上で、施設内外での研修等において使用できるものとし、ます。
- (3) 肖像権使用の同意
 施設のホームページ・パンフレット・施設内研修・掲示物・広報誌などにおいて、入所者・家族等の映像・写真を使用させていただく場合がございます。
同意する 同意しない

1 5 喀痰吸引等業務の実施 (喀痰吸引等業務の同意書)

喀痰吸引等業務の同意書	<p>必要な研修及び実習を行い佐賀県が認定を行った介護員が担当医師の指示のもと看護員と協働して下記の特定期間業務を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 口腔及び鼻腔からの喀痰吸引 ・ 胃瘻、腸瘻による経管栄養注入、胃瘻チューブの管理全般
-------------	--

1 6 郵便物の取り扱い (郵便物管理の同意書)

郵便物管理の同意書	<ul style="list-style-type: none"> ・ 郵便物は原則として開封せずに入居者家族へ送付します。 ・ 介護保険証・医療保険証等、入所期間中当施設にて管理するもの及び、内容の確認が必要だと当施設が判断した場合は開封をします。 ・ 郵便物は原則として月 1 回入所時等に決められた宛先に、請求書、領収書等と同封し郵送いたします。
-----------	--

1.7 インフルエンザ予防接種及び予防薬の使用について（インフルエンザ感染に関する同意）

インフルエンザ感染に関する同意	年1回インフルエンザの予防接種を原則受けるものとします。またインフルエンザに感染された利用者の同室や及び食事時など感染者の近くで過ごしておられた利用者は予防薬を服用（自費）するものとします。
-----------------	---

1.8 身元保証人

<p>利用契約の締結にあたり、身元保証人の指定をお願いします。身元保証人は、利用者の利用料等の経済的な債務については、利用者と連帯してその債務の履行義務を負うこととなります。また、こればかりではなく利用者が医療機関に入院する場合や事業所から退所する場合においては、その手続きを円滑に遂行するために必要な事務処理や費用負担を行ったり、更に事業所と協力、連携して退所後の利用者の受入先を確保したりするなどの責任を負うこととなります。</p>
<p>利用者が死亡された場合や利用契約が終了した場合において、そのご遺体や事業所に残された残置物の引き取り等の処理については、身元保証人に責任を持って行っていただきます。</p>
<p>また、利用者が死亡されていない場合でも、利用契約が終了した後、事業所に残された利用者の残置物を利用者自身が引き取れない場合には、身元保証人に引き取っていただく場合があります。これらの引き取り等の処理にかかる費用については、身元保証人にご負担いただくこととなります。</p>
<p>身元保証人が死亡したり破産宣告を受けたりした場合には、新たな身元保証人を立てていただくために、利用者にご協力をお願いする場合があります。</p>

1.8 ご利用にあたっての留意事項

来荘・面会	<p>来荘者は、面会時間を厳守し、その都度必ず職員に申し出て下さい。ご家族等が宿泊される場合は、必ず許可を得て下さい。また、日用品、食べ物等持ち込まれる場合は必ず届出をして下さい。</p> <p>【面会時間 原則 9：00～20：00まで】</p>
消灯時間	20：00とします。
外出・外泊	外出・外泊の際には、外出・外泊届により職員に届け出をして下さい。
食事	食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。前日までに申出があった場合は、食費が減額されます。ただし、利用者の食費は1食単位で計算します。
嘱託医師以外の医療機関への受診	原則として、施設の車両で送迎受診いたしますが、遠距離の場合等に、ご家族等の同行等をお願いする場合があります。
居室・設備・器具の利用	<p>事業所内の居室や設備・器具は本来の用法に従ってご利用下さい。これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがあります。</p> <p>利用者へのサービスの実施及び安全衛生等の管理上必要が</p>

	あると認められる場合には、利用者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることができるものとします。ただし、その場合利用者のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。
喫煙・飲酒	喫煙は、定められた場所以外ではお断りします。 飲酒は、栄養管理及び医療面で制限がある場合、または飲酒によるトラブル等がある場合は制限します。
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。又、むやみに他の利用者の居室に立ち入らないようにして下さい。
所持品の管理	日常生活に必要でない貴重品及び定期預金証書等をご家族等で管理をお願いします。その他日常生活用品は、利用者居室にて管理します。
宗教活動・政治活動	事業所内での宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。
動物の飼育	事業所内へのペットの持ち込み及び飼育はお断りします。

1 9 緊急時の対応方法について

サービスの提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

2 0 事故発生時の対応

短期入所生活介護サービスの提供により、事故が発生した場合には、保険者、利用者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を行います。

短期入所生活介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、事業所が加入する賠償保険により速やかに損害賠償を行います。

ただし、その事故の発生について、利用者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を勘案して相当と認められるときに限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

【市町村（保険者）の窓口】 唐津市役所 保健福祉部 高齢者支援課 介護給付係	所在地 佐賀県唐津市西城内1番1号 電話番号 0955-70-0102（直通） 受付時間 8：30～17：15（土日祝は休み）
---	---

2 1 居宅介護支援事業者等との連携

- (1) 短期入所生活介護の提供にあたり、居宅介護支援事業者及び保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者と密接な連携に努めます。
- (2) サービス提供の開始に際し、この重要事項説明に基づき作成する「短期入所生活介護計画」の写しを、利用者の同意を得た上で居宅介護支援事業者

に速やかに送付します。

- (3) サービスの内容が変更された場合またはサービス提供契約が終了した場合は、その内容を記した書面またはその写しを速やかに居宅介護支援事業者に送付します。

2.2 非常災害時の対策

非常時の対応	消防計画・防災計画に沿って対応します。		
近隣との協力関係	地域の消防団と連携を図り、非常時には応援を仰ぐ。また、事業者と消防署は非常通報装置により非常連絡が行える体制を図っています。		
避難訓練	年2回		
主な防災設備	防火扉	スプリンクラー	自動火災報知設備
	屋内消火栓	ガス漏れ報知器	非常通報装置
	誘導灯	非常用電源	
	カーテン等は防災性能のあるものを使用しています。		
防火管理者	職名 事務長		

2.3 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) 苦情処理台帳に記載後、速やかに事実確認を行います。必要に応じて第三者委員を招集して、苦情解決委員会を開催します。
- (イ) 苦情処理方法を記載し、管理者決裁後、処遇処理について関係者との連携を行います。
- (ウ) 苦情処理の具体的方法について、利用者及び家族等に説明・確認後迅速に処理を行います。
- (エ) 苦情処理についての経過等を台帳に記載します。
- (オ) 苦情又は相談内容については真摯に受け止め、個人情報の取り扱いに十分配慮した上で、再発防止策や今後のサービス向上のための取り組みを職員全員で検討します。

(2) 事業所における苦情の受付

特別養護老人ホーム岬荘 受付時間 8時30分～17時30分	担当者 生活相談員 佐々木 海吏 電話番号 0955-51-6160
----------------------------------	---------------------------------------

※事業所内に苦情受付箱を設置しています。

第三者委員	川口 卓郎 井本 直人
-------	----------------

(3) 行政機関その他苦情受付機関

唐津市役所高齢者支援課	所在地 唐津市西城内1番1号 電話番号 0955-70-0102
国民健康保険団体連合会	所在地 佐賀市呉服元町7番28号 電話番号 0952-26-1477
佐賀県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 佐賀市天神1丁目4番15号 電話番号 0952-23-2151
佐賀県健康福祉部長寿社会課	所在地 佐賀市城内1丁目1番59号 電話番号 0952-25-7054

・受理した苦情については、唐津福祉会苦情対応規程に基づき、公正かつ円滑に解決するように努めます。

2.4 サービスの第三者評価の実施状況について
実施していません。