

## 特別養護老人ホーム作礼荘重要事項説明書

指定介護老人福祉施設のサービス提供開始にあたり、特別養護老人ホーム作礼荘運営規程第8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
代表者氏名	理事長 渡邊 尚
法人の種類	社会福祉法人
法人所在地 (連絡先及び電話番号等)	佐賀県唐津市千代田町 2566 番地 11 TEL:0955-53-8822 FAX:0955-53-8833
法人設立年月日	平成19年6月1日

### 2 利用施設

#### (1) 施設の所在地等

事業所名称	特別養護老人ホーム作礼荘
介護保険指定 事業所番号	4171400072
事業所所在地	佐賀県唐津市相知町中山 3544 番地 1
施設長	相島 邦博
連絡先 相談担当者名	TEL:0955-62-3903 FAX:0955-62-3900 生活相談員 谷口 佑佳
入所定員	50人

#### (2) 事業の目的及び運営方針

目的	1 特別養護老人ホーム作礼荘の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、要介護状態となった高齢者に対し適正な指定介護老人福祉施設サービスを提供することを目的とします。
運営方針	1 施設は、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、食事等の介護、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世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行う事により、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

	<p>を目指します。</p> <p>2 施設は、入所者の意思及び人格を尊重し、常に入所者その者の立場に立って指定介護老人福祉施設サービスの提供に努めます。</p> <p>3 施設は、明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村等保険者（以下「保険者」という。）、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ます。</p>
--	---

### 3 職員の配置状況

施設では、指定基準を遵守し、入所者に対して指定介護福祉施設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) 施設の職員体制

職種	職務の内容	人員数
施設長	施設職員の管理、業務全般にかかる実施状況の把握及びその他の管理を一元的に行います。また、職員に対し必要な指揮命令を行います。	1人
事務長	施設長を補佐し施設長不在のときは、施設長の職務を代行します。 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。	1人
事務員	施設の庶務、会計、経理及びその他の事務に従事します。	1人
医師	入所者の健康管理、診療及び施設の保健衛生の管理指導に従事します。	1人 (嘱託)
介護支援専門員	要介護者又は要支援者からの相談に応じ、その心身の状況等に応じ適切な居宅サービス又は施設サービスを利用できるよう保険者、居宅サービス事業者を行う者、介護保険施設等との連絡調整に従事するとともに、入所者の生活支援、サービス計画の立案及び実施に関する業務に従事します。	1人以上 (兼務)
生活相談員	入所者の入退所及び日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。	1人以上 (兼務)
看護職員	医師の診療補助及び医師の指示を受けて入所者の健康管理、看護、施設の保健衛生業務を行います。	3人以上
機能訓練指導員	日常生活を営むために必要な機能の減退を防止するための訓練及び指導を行います。	1人以上 (看護職員と兼務)
介護職員	入所者の日常生活全般にわたる介護業務を行います。	21人以上
栄養士又 管理栄養士	入所者に提供する食事の管理、入所者の栄養管理を行います。	1人
調理員	栄養士の指示を受けて給食業務を行います。	4人以上

#### 4 利用施設等で併せて実施する事業

事業の種類		唐津福祉施設での実施事業(○)					
		浜玉荘	栄荘	作礼荘	潮荘	岬荘	宝寿荘
特別養護老人ホーム		○	○	○	○	○	
特別養護老人ホームユニット型		○					○
居 宅	短期入所生活介護 (介護予防短期入所生活介護)	○	○	○	○	○	○
	通所介護	○	○	○	○	○	○
	訪問介護	○	○	○			○
日常生活 支援総合 事業	通所介護相当サービス	○	○	○	○	○	○
	通所介護A型サービス	○	○	○	○	○	
	訪問介護相当サービス	○	○	○			○
認知症対応型共同生活介護		○ 2ユニット	○ 1ユニット		○ 1ユニット	○ 1ユニット	
小規模多機能型居宅介護			○	○			
居宅介護支援事業		○	○	○	○	○	○
ケアハウス				○			
住宅型有料老人ホーム				○			

#### 5 施設の設備等概要

##### (1) 敷地・建物

敷 地	12,126.21 m <sup>2</sup>	
建 物	構造	鉄筋コンクリート造り(耐火構造建築)1階建
	延べ床面積	1096.00 m <sup>2</sup>
	利用定員	50人

##### (2) 居室

居室の種類	居室の数	居室の面積
4人部屋	12室	1室 33.08 m <sup>2</sup>
1人部屋	2室	22.00 m <sup>2</sup> 1室 11.25 m <sup>2</sup> 1室

##### (3) 主な設備

設 備 の 種 類	数	面 積
食 堂 兼 談 話 室	1室	180.28 m <sup>2</sup> (兼機能訓練室)
機 能 訓 練 室	1室	180.28 m <sup>2</sup> (兼食堂兼談話室)
一 般 浴 室	1室	36 m <sup>2</sup>
機 械 浴 室	1室	36 m <sup>2</sup>

医 務 室	1 室	23.4 m <sup>2</sup>
-------	-----	---------------------

※1 上記は、厚生省が定める基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設及び設備です。この施設・設備の利用にあたって、入所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入所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施設でその可否を決定します。また、入所者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、入所者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

## 6 施設サービスの内容

排 泄	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
入 浴	<ul style="list-style-type: none"> <li>年間を通じて週2回以上の入浴又は清拭を行います。</li> <li>寝たきり等で座位がとれない方は、機械を用いての入浴も可能です。 特殊浴槽 2台</li> </ul>
食 事	<ul style="list-style-type: none"> <li>栄養士(管理栄養士)の立てる献立により、栄養並びに入所者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します</li> <li>入所者の自立支援のため、離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則とします。</li> <li>食事時間 朝食 7:45 昼食 11:30 夕食 17:00</li> </ul>
その他自立への支援	<ul style="list-style-type: none"> <li>寝たきりの防止のため、できる限り離床できるよう配慮します。</li> <li>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。</li> <li>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します。</li> <li>口腔内が清潔に保たれるよう、食後は口腔ケアを行います。</li> <li>シーツ交換は週1回行います。</li> </ul>
機能訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>機能訓練指導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し、生活機能の改善又は維持に努めます。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の嘱託医師により週1回診察日を設けて健康管理に努めます。 施設の嘱託医師 所属病院名 医療法人 尚誠会 冬野病院 医師氏名 冬野 誠太 診察科目 ・内科 (所属病院名 医療法人尚誠会 冬野病院 医師氏名 冬野 誠太) 医師の診察日 水曜日 13:30～15:30</li> <li>入所者が通院する場合は、付添いをいたします。</li> <li>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。</li> <li>重度化対応 夜間の看護連絡体制により、24時間入所者の健康上の管理等を行います。 又、看取り指針を策定し、当該指針に基づき、終末期の看取りを実施することができます。</li> <li>服薬管理責任者 主任看護員 佐々木 磯枝</li> </ul>

相談及び援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設は、入所者及びご家族等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。 相談窓口担当 生活相談員 谷口 佑佳</li> </ul>
社会生活上の便宜	<ul style="list-style-type: none"> <li>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等を企画します。</li> <li>主なレクリエーション 年間施設行事計画に沿って実施します。 誕生会・季節行事・運動会・バズドライブ等</li> <li>主なリハビリテーション及びクラブ活動 カラオケ、図画、書道、生花、散策等</li> <li>その他 茶話会等</li> <li>行政機関に対する手続きが必要な場合には、入所者及びご家族等の同意を得て代行いたします。</li> </ul>
特別な食事の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>医師との連携の下、入所者ごとに、栄養士による医学的及び栄養学的な管理を行い、必要な特別な食事を提供します。</li> <li>特別な食事に係る利用料金は、特別な食事の提供をすることに要した費用から、別表1に定める食事の提供に係る利用料金の額を控除した額とします。</li> </ul>
理髪	<ul style="list-style-type: none"> <li>理容師等の訪問による理髪サービスを利用できます。</li> </ul>
日常生活用品の購入代行	<ul style="list-style-type: none"> <li>入所者及びご家族等が自ら日常生活用品の購入が困難である場合は施設の購入代行サービスをご利用いただけます。</li> </ul>
金銭管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>金銭管理は原則ご家族等の管理とさせていただきます。</li> <li>金銭管理が困難な場合は、金銭管理のサービスをご利用いただけます。 詳細については、入所者預り金管理規程によるものとします。</li> </ul>

## 7 サービス利用料金

### (1) 法定給付

区 分	利 用 料 金
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、施設に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、別表1のとおりです。

### (2) その他の利用料金

区 分	利 用 料 金
食事	・別表1に定めた金額
特別な食事	・特別な食事に係る利用料金は、特別な食事の提供をすることに要

	した費用から、別表1に定める食事の提供に係る利用料金の額を控除した額
居住費	・別表1に定めた金額
理髪サービス	・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
日常生活用品の購入代行サービス	・無料
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、入所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

### (3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、利用月の翌月末日までに以下のいずれか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。)

現金	施設窓口
指定口座への振込	佐賀銀行 普通預金
自動引き落とし	ご利用できる金融機関…申請が必要です。 佐賀銀行 唐津信用金庫 ゆう貯銀行 唐津農業協同組合

## 8 サービス提供における施設の義務

施設は、入所者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ①入所者の生命、身体、財産の安全、確保に配慮します。
- ②入所者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、入所者から聴取、確認します。
- ③入所者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
- ④入所者に提供したサービスについて記録を作成し2年間保管するとともに、入所者又はその家族等の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤入所者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。  
ただし、入所者又は他の入所者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を作成するなど、適正な手続きにより身体的拘束を行う場合があります。

## 9 衛生管理等について

(1) 施設の用に供する施設、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) 施設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。

## 10 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、入所者の希望により、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。)

### (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 番地 11
診療科	内科・外科・放射線科

### (2) 協力歯科医療機関

医療機関の名称	田代歯科医院	くが歯科医院
所在地	唐津市相知町相知 1940 番地	唐津市相知町町切 898-6

## 11 損害賠償について

当施設において、施設の責任により入所者に生じた損害については、施設はその責任の範囲においてその損害を賠償します。ただし、その損害の発生については、入所者が故意または過失が認められる場合には、その程度に応じて施設の損害賠償責任は軽減されます。

## 12 虐待の防止について

事業者は、入所者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

### (1) 虐待防止に関する責任者及び担当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 氏名 相島 邦博
虐待防止に関する担当者	職名 主任介護員 氏名 小野尾 花子

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。
- (3) 苦情解決体制を整備しています。
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者(現に養護している家族等)による虐待を受けたと思われる入所者を発見した場合は、速やかに、これを保険者に通報します。

### 13 身体拘束について

施設は、原則として入所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、入所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入所者の家族等に対して説明し、書面にて同意を得ます。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。

施設として、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、入所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、入所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	入所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。

### 14 利用上のリスクについて

誤嚥、誤飲について	事故防止委員会を設置し、事故防止に努めます。 介護マニュアルにより食事介助等の適正介助に努めてまいります。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ください。
転倒、転落について	事故防止委員会を設置し、事故防止に努めます。 個人の状況にあった歩行支援用具等を用います。必要な方には、付き添い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、危険性が増す場合もありますが、介護保険適用施設介護において、1対1の介護でないことをご理解ください。

### 15 秘密保持と個人情報の保護について

入所者及びその家族等に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 施設は、入所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ドランス」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。</li> <li>2 施設及び職員は、サービス提供をする上で知り得た入所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。</li> <li>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。</li> <li>4 施設は、職員に、業務上知り得た入所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</li> </ol>
-------------------------	---

	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。
個人情報の保護について	<p>1 施設は、入所者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、入所者の個人情報を用いません。また、入所者の家族等の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で入所者の家族等の個人情報を用いません。</p> <p>2 施設は、入所者又はその家族等に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他、電磁的記録を含む。)については、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。</p> <p>3 施設が管理する情報については、入所者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。)</p>

## 16 個人情報の使用について

(1) 施設サービスの利用にあたり、医療上の必要がある場合には、医療機関等に入所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、福祉施設サービスの適切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入所者・家族情報を用いることができるものとします。

### (2) 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

## 17 身元保証人

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、入所者の利用料金等の経済的な債務については、入所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入所者が医療機関に入院する場合や施設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、更に施設と協力、連携して退所後の入所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。

入所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、そのご遺体や施設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。

また、入所者が死亡されていない場合でも、入所契約が終了した後、施設に残された入所者の残置物を入所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。

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、入所者にご協力をお願いする場合があります。

## 18 施設ご利用にあたっての留意事項

来荘・面会	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。 【面会時間 原則 8:30～20:00まで】
消灯時間	21:00とします。
外出・外泊	外出・外泊の際には、所定の外出・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、入所者の食費は1日単位で計算します。1食のみ不要の場合は、食費の減額はありません。
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	施設内の居室や設備・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。 入所者へのサービスの実施及び安全衛生等の管理上必要があると認められる場合には、入所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、その場合入所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	騒音等他の入所者の迷惑になる行為はご遠慮願います。又、むやみに他の入所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のご家族等で管理をお願いします。その他日常生活用品は、入所者居室にて管理します。

現金等の管理	入所者自らの管理となります。紛失等について施設は責任を負いません。
宗教活動・政治活動	施設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	施設内へのペットの持ち込み及び飼育はお断りします。
カスタマーハラスメント (ご利用者様やそのご家族などからの暴言や暴力・悪質なクレーム等の迷惑行為)	お客様と職員の良い関係を築くために、厚生労働省の指針に基づき「カスタマーハラスメント防止」に取り組んでおります。万が一、不適切な言動が確認された場合には、サービスの提供等をお断り、または中止する場合があります。また、同様の行為が繰り返される場合や予見される場合には、他ご利用者及び職員を保護するため録音等を行う場合があります。

## 19 緊急時の対応方法について

施設サービスの提供中に、入所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、入所者が予め指定する連絡先にも連絡します。

緊急連絡先			
家族等氏名(続柄)	氏名 住所	(続柄)	連絡先 電話番号 携帯電話 勤務先
家族等氏名(続柄)	氏名 住所	(続柄)	連絡先 電話番号 携帯電話 勤務先

※契約締結後に追加記入します。

## 20 事故発生時の対応方法について

施設サービスの提供により、事故が発生した場合には、保険者、入所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。

施設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、施設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、入所者に故意又は過失が認められる場合には、入所者の心身の状況等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。

【保険者の窓口】 唐津市役所 保健福祉部 介護保険課 指定・指導係	所在地 佐賀県唐津市西城内1番1号 電話番号 0955-53-8021(直通) 受付時間 8:30~17:15(土日祝は休み)
---	---

## 21 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、施設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	有	自動火災報知設備	有
	屋内消火栓	有	非常通報装置	有
	誘導灯	有	非常用電源	有
	ガス漏れ報知器	有	漏電火災報知器	無
	スプリンクラー	有		
	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	氏名 篠原 正彦 職名 事務長			

## 22 特定行為業務の実施(喀痰吸引等業務及び経管胃瘻取り扱いについて)

<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職員と協働して下記の特定期業務を行います。 (別途説明の上同意をいただきます。)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・口腔及び鼻腔からの喀痰吸引(鼻腔からの吸引については、佐賀県へ届出を行っている施設のみ対応します。)</li> <li>・胃瘻、腸瘻による経管栄養注入、胃瘻チューブの管理全般</li> </ul>
--

## 23 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。
- (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、入所者及び家族に説明・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) 施設における苦情の受付(※施設内に苦情受付箱を設置しています。)

特別養護老人ホーム作礼荘 受付時間 8時30分～17時30分	担当者 生活相談員 谷口 佑佳 電話番号 0955-62-3903
-----------------------------------	--------------------------------------

### (3) 行政機関その他苦情受付機関

唐津市役所介護保険課	所在地 唐津市西城内1番1号 電話番号 0955-53-8021
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。

24 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。

25 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	年 月 日
-----------------	-------

上記内容について、サービス提供の開始に際し、本書内容に基づき説明を行いました。

事業者	施設名	特別養護老人ホーム作礼荘		
	説明者氏名	生活相談員 谷口 佑佳	㊟	

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

入所者	住所			
	氏名	㊟		
署名代行人	住所			
	氏名	㊟	続柄	
代行の理由				

身元保証人 (連帯保証人)	住所			
	氏名	㊟	続柄	
家族 代表等	住所			
	氏名	㊟	続柄	

代理人 (成年後見人等)	住 所	
	氏 名	印