

短期入所療養介護

利 用 約 款
〈重要事項説明書〉

介護老人保健施設
愛・ライフ内牧

令和8年10月1日

目 次

第1条	約款の目的	3
第2条	適用期間	3
第3条	利用者からの解除	3
第4条	当施設からの解除	3
第5条	利用料金	3～4
第6条	記録	4
第7条	ハラスメントの禁止及び適切なサービスの確保 ハラスメント発生時の措置及び契約の解除	4～5
第8条	虐待防止	4
第9条	身体拘束	5
第10条	個人情報保護及び秘密の保持	5～6
第11条	緊急時の対応	5
第12条	ご要望または苦情等の申し出	5
第13条	賠償責任	6
第14条	利用約款に定めのない事項	6
介護老人保健施設 愛・ライフ内牧のご案内		7～9
短期入所療養介護について		9～12
個人情報の利用目的		13～15
苦情受付時の事務処理		16

介護老人保健施設 愛・ライフ内牧 短期入所療養介護 利用約款＜重要事項説明書＞

〈約款の目的〉

第1条 介護老人保健施設 愛・ライフ内牧（以下単に「当施設」と言います。）は、要支援または要介護状態の認定された利用者（以下単に「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限り自宅で、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、一定の期間（連続で最長30日以内）、短期入所療養介護を提供し、一方、利用者または利用者を扶養する者（以下単に「扶養者」という。）は、当施設にそのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、この本約款の目的とします。

〈適用期間〉

第2条 本約款は、利用者が介護老人保健施設短期入所療養介護同意書を当施設に提出した時から効力を有します。但し、扶養者に変更があった場合は新たに同意を得ることとします。

〈利用者からの解除〉

第3条 利用者及び扶養者は、当施設に対し、退所の意思表示をすることにより、利用者の居宅介護サービス計画に関わらず、本約款に基づく入所利用を解除・終了することができます。なお、この場合利用者及び扶養者は、速やかに当施設及び利用者の居宅介護サービス計画者に連絡するものとします。

〈当施設からの解除〉

第4条 当施設は、利用者及び扶養者に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく短期入所療養介護の利用を解除・終了することができます。

- ① 利用者が要介護認定において自立と認定された場合。
- ② 利用者の居宅介護サービス計画が作成されている場合には、その計画で定められた当該利用日数を満了した場合。
- ③ 利用者の病状、心身状態が著しく悪化し、当施設での適切な短期入所療養介護の提供を超えると判断された場合。
- ④ 利用者及び扶養者が、本約款に定める利用料金を2ヶ月以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず30日間に支払われない場合。
- ⑤ 利用者及び扶養者が、当施設・当施設の職員または他の利用者等に対して、利用者継続が困難となる程度の背信行為または反社会的行為を行った場合。
- ⑥ 天災・災害・施設の故障・その他やむを得ない理由により、当施設を利用させることができない場合。

〈利用料金〉

第5条

- 1 利用者及び扶養者は、連帯して当施設に対し本約款に基づく短期入所療養介護の対価として別紙

2 の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。

- 2 当施設は、利用者及び扶養者が指定する送付先に対し、利用料金の合計額の請求書及び明細書を退所後に送付します。利用者及び扶養者は連帯して当施設に対し当該合計額をその月の末日までに支払うものとします。なお、支払の方法は窓口入金・銀行振込（振込手数料は自己負担となります）・郵便振替・口座引き落としの方法があります。
- 3 当施設は、利用者または扶養者から利用料金の支払いを受けたときは、利用者または扶養者に対して領収書を発行します。

〈記録〉

第6条

- 1 当施設は、利用者の短期入所療養介護の提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間保管します。
- 2 当施設は、利用者が前項記録の閲覧・謄写を求めた場合には、原則としてこれに応じます。但し、扶養者その他の者（利用者の代理人を含みます）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限りこれに応じます。

〈ハラスメントの禁止及び適切なサービスの確保〉

- 第7条 1 愛・ライフ内牧は、良質かつ安全な介護サービスを提供するため、利用者又はその家族等（以下「利用者等」という。）による職員に対するカスタマーハラスメント（社会通念上相当な範囲を超える不当・悪質な要求や言動により、職員の就業環境が害される行為）の防止に努めるものとする。
- 2 利用者等は、愛・ライフ内牧を利用するにあたり、職員に対して次にあげる行為を行ってはならない。
 - 一 暴行、障害、脅迫、威圧的な言動、侮辱、大声、暴言その他職員の人格を傷つけ、又は精神的苦痛を与える行為
 - 二 不当な金品の要求、著しく不合理な介護サービスの要求、そのほか社会通念上相当な範囲を超える過度の要求
 - 三 みだりに職員を拘束する行為、執拗な対応の強要、又は同様の苦情・要求の過度な繰り返しにより業務を妨害する行為
 - 四 わいせつな言動、身体への接触、盗撮、その他性的な不快感を与える行為（セクシャルハラスメント）
 - 五 職員の個人情報をインターネット、SMS等へ掲載し、又は誹謗中傷する行為

〈ハラスメント発生時の措置及び契約の解除〉

- 1 愛・ライフ内牧は、前条第2項に規定する行為（以下「ハラスメント行為」という）が認められた場合、又はその恐れがある場合は、速やかに組織的に対応し、利用者に対して口頭又は書面により必要な警告、又は是正の申し入れを行う。

- 2 前項の警告又は申し入れにもかかわらず、ハラスメント行為が改善されない場合、又はハラスメント行為が重大であり安全な介護サービスの継続が著しく困難であると判断される場合は、愛・ライフ内牧は介護保険法等に定める「サービス提供を拒むことができる正当な理由」があるものとして、直ちに介護サービスの提供を中止し、又は利用契約を解除することができる。
- 3 前項に基づき介護サービスの提供を中止または契約を解除する場合、施設は地域の介護支援専門員や保険者（自治体）等と密に連携し、利用者の不利益を最小限に抑えるための必要な措置を講じるよう努めるものとする。

〈虐待防止〉

第8条

- 1 施設は入所者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとします。
 - ① 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
 - ② 虐待防止のための指針の整備を行います。
 - ③ 虐待を防止するための定期的な研修を行います。
 - ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
- 2 施設は介護保険施設サービス提供中に、当該施設職員又は養護者（入所者の家族等高齢者を現に養護する者）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、これを市町村に通報するものとします。

〈身体拘束〉

第9条

当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、施設管理者又は施設長が判断し、身体拘束のその他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には当施設の医師がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由をご家族に説明した上で同意を得ます。同意書に必要な事項を記載し1部をご家族にお渡しします。医師はその旨を診療録に記載します。

〈個人情報保護及び秘密の保持〉

第10条 施設職員及び当施設に出入りする業者・ボランティア等は、業務上知り得た利用者または扶養者もしくはその家族等に関する個人情報の利用目的を（別紙3）のとおりに定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。

但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業所が行う業務として明記されているところは情報提供を行うこととします。

- ⑤ 介護保険サービスの利用のため市町村、居宅介護支援事業所その他介護保険事業への情

報提供、あるいは、適切な住宅療養のための医療機関への療養情報の提供。

- ⑥ 介護保険サービスの質の向上のための学会・研究会等での事例研究発表等。なお、この場合利用者個人を特定できないように仮名などを使用することを厳守します。2前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の扱いとします。

〈緊急時の対応〉

第11条

- 1 当施設は、利用者に対し、施設医師の医学的判断により対診が必要と認められる場合、協力医療機関または協力歯科機関での診察を依頼することがあります。
- 2 当施設は、利用者に対し、当施設における短期入所療養介護での対応が困難な状態または、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門機関を紹介します。
- 3 前2項の他、入所利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当施設は、利用者及び扶養者が指定する者に対し、また、病状によっては関係市町村に緊急に連絡します。

〈要望または苦情等の申し出〉

第12条

- 1 利用者及び扶養者は、当施設の提供する短期入所療養介護に対しての要望または苦情等について、担当支援相談員に申し出ることができます。また、備え付けの用紙、管理者宛の文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることもできます。
- 2 苦情または「ご意見箱」は、個人情報ですので、その精神で処理いたします。
- 3 苦情または「ご意見箱」受付後の事務処理、措置の概要は（別紙4）（別紙5）に記載します。

〈賠償責任〉

第13条

- 1 短期入所療養介護の提供に伴って当施設の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当施設は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。
- 2 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び扶養者は、連帯して当施設に対してのその損害を賠償するものとします。

〈利用約款に定めのない事項〉

第14条

この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めることにより、利用者又は扶養者と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

(別紙 1)

介護老人保健施設 愛・ライフ内牧の ご案内

1 施設の概要

(1) 施設の名称

- 施設名・・・・・・・・医療法人社団坂梨会 介護老人保健施設 愛・ライフ内牧
- 開設年月日・・・・平成 9 年 4 月 4 日
- 所在地・・・・・・・・熊本県阿蘇市内牧 1 1 0 5 - 1
- 電話番号・・・・・・・・0 9 6 7 - 3 2 - 5 5 1 1
- FAX 番号・・・・・・・・0 9 6 7 - 3 2 - 5 3 2 1
- 管理者・・・・・・・・介護老人保健施設 愛・ライフ内牧 施設長 高森 博照
- 介護保険指定番号・4 3 - 5 - 2 7 8 0 0 2 9

(2) 介護老人保健施設の目的と運営方針

介護老人保健施設は、看護・医学的管理の下での介護や機能訓練、その他必要な医療と日常生活上のお世話などの介護老人保健施設サービスを提供することで、利用者の能力に応じた日常生活を営むことができるようにし、一日でも早く家庭での生活に戻ることができるように支援すること、また利用者の方が一日でも長く継続できるよう、短期入所療養介護や通所リハビリテーションといったサービスを提供し、在宅ケアを支援することを目的とした施設です。

この目的に沿って、当施設では運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用下さい。

(3) 施設の職員体制

当施設の職種・員数は次の通りであり、必置数において法令に定めるところによります。

必要職員

- | | |
|---------------------|----------|
| ① 管理者 | |
| ② 施設長（医師） | |
| ③ 医師 | 1. 2 名以上 |
| ④ 薬剤師 | 0. 4 名以上 |
| ⑤ 看護・介護職員 | 4 0 名以上 |
| ⑥ 理学療法士・作業療法士・言語聴覚士 | 1. 2 名以上 |
| ⑦ 栄養士 | 1. 2 名以上 |
| ⑧ 介護支援専門員 | 1. 2 名以上 |
| ⑨ 支援相談員 | 1. 2 名以上 |
| ⑩ 調理員 | 業者委託 |
| ⑪ 事務職員他 | — |

- (4) 1 入所定員等・・・・・・・・・・定員１２０名（認知症３８名）
○療養室・・・・・・・・・・個室８室　２人室１９室　４人室２２室
○通所定員・・・・・・・・・・８０名

2 サービス内容

- ① 施設サービス計画の立案
- ② 短期入所療養介護計画の立案
- ③ 通所リハビリテーション計画の立案
- ④ 食事（食事は原則として食堂でお取りいただきます。）

朝食　　８：００～

昼食　　１２：００～

おやつ　１５：００～

夕食　　１８：００～

- ⑤ 入浴　週に２回（天然温泉）行います。
- ⑥ 口腔ケア　毎食事後入れ歯洗浄・口腔内の清掃を行います。
- ⑦ 医学的管理・看護
- ⑧ 介護　（退所時の支援も行います。）
- ⑨ 機能訓練（リハビリテーション・レクリエーション）
- ⑩ 相談援助サービス
- ⑪ 栄養管理、栄養ケア・マネジメント等栄養状態の管理
- ⑫ 行政手続きの支援
- ⑬ その他

*これらのサービスの中には、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので具体的にご相談下さい。

3 協力医療機関

当施設では、下記の医療機関や歯科診療所に協力いただき、利用者の状態が急変した場合等には速やかに対応をお願いするようにしています。

○協力医療機関

*名　称　：　阿蘇温泉病院

所在地　：　熊本県阿蘇市内牧１１５３－１

*名　称　：　一の宮整形外科

所在地　：　熊本県阿蘇市一の宮町宮地１８０１－１

○協力歯科機関

*名　称　：　阿蘇温泉病院歯科

所在地　：　熊本県阿蘇市内牧１１５３－１

*緊急時の連絡先

なお、緊急の場合には「同意書」にご記入いただいたご連絡先に連絡します。

4 当施設の利用に当たっての留意点

- 面会は・・・午後2時より午後5時までとします。
- 消灯時間は・・・午後9時とします。
- 外出・・・外出するときは家族付き添いのもとで行い、行き先・帰所時刻を明確にし、施設に届け許可を得て下さい。
- 飲酒・喫煙・・・飲酒・喫煙については禁止です。
- 火気の取り扱い・・・火気の取り扱いは一人ではできません。許可を得て下さい。
- 設備・備品の利用・・・無断で位置または形状を変えないで下さい。
- 所持品・備品の持ち込み・・・必要最小限にして下さい。
- 金銭・貴重品について・・・金銭・貴重品の持ち込みは禁止になっています。
(万が一持ち込まれた場合、紛失しても一切責任を負いかねます。)
- 外泊時の施設外での受診・・・「医療機関請求書」を発行しますので活用下さい。
- ペットの持ち込み・・・禁止しております。

5 非常時災害対策

- *防災設備・・・スプリンクラー・消火器・消火栓・防火シャッター等
- *防災訓練・・・年2回（うち1回は夜間を想定しての訓練です。)

6 禁止事項

当施設では、多くの方に安心して療養生活を送っていただくために、利用者の「営利行為・宗教の勧誘・特定の政治活動」は禁止しています。

7 ご要望または苦情等の相談

当施設には、支援相談の職員が勤務していますので、お気軽にご相談下さい。

ご要望または苦情等は、支援相談担当者にお寄せいただければ速やかに対応します。また、玄関前に備え付けられた「ご意見箱」をご利用いただき、管理者に直接お申し出いただくこともできます。

8 その他

当施設についての詳細は、パンフレットを用意してありますのでご請求下さい。

(別紙2)

短期入所療養介護について

1 介護保険証の確認

ご利用のお申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険証を確認させていただきます。

2 短期入所療養介護の概要

短期入所療養介護は、要介護者及び要支援者の家庭等での生活を継続させるために立案された居宅

介護サービスに基づき、当施設を一定期間（連続で最長30日以内）ご利用いただき、看護・医学管理の下における介護及び機能訓練その他必要な医療並びに日常生活上のお世話を行い、利用者の療養生活の質の向上及び利用者のご家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るため提供されます。このサービスを提供するに当たっては、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって、介護予防短期入所療養介護計画が作成されますが、その際利用者・扶養者（ご家族）の希望を十分に取り入れ、また計画の内容については同意をいただきます。

3 利用料金

（1）基本料金

- ① 施設利用料（介護保険制度では、要介護認定による要介護の状態によって利用料金が異なります。以下は多床室を利用した場合の1日当たりの負担額です。）

多床室を利用した場合の1日当たりの負担金額です。

・要介護1	830円
・要介護2	880円
・要介護3	944円
・要介護4	997円
・要介護5	1,052円

従来型個室を利用した場合は、1日当たり下記のような負担額になります。

・要介護1	753円
・要介護2	801円
・要介護3	864円
・要介護4	918円
・要介護5	971円

② 食事費・居住費

利用者が市町村から「介護保険負担限度額認定証」の交付を受けている場合は、認定書に記載された負担限度額の利用負担額とします。

○**食費**（自己負担分は別紙施設利用料をご参照下さい。）

利用者負担

第1段階～第3段階の方（日額）

- ・第1段階・・・300円
- ・第2段階・・・600円
- ・第3段階①・・・1,030円
- ・第3段階②・・・1,360円

第4段階以上の方（日額）・・・1,700円

（内訳 朝食500円、昼食600円、夕食600円）

*但し、第4段階以上の方の入所日・外泊の初日と最終日・退所日は1食単位で計算いたします。

○**居住費**（自己負担分は別紙施設利用料をご参照下さい。）

【従来型個室】

利用者負担

第1段階～第3段階の方（日額）

- ・第1段階・・・・ 550円
- ・第2段階・・・・ 550円
- ・第3段階①・・ 1,370円
- ・第3段階②・・ 1,470円

第4段階以上の方（日額）・・・・ 1,728円(自己負担)

【多床室】

利用者負担

第1段階～第3段階の方（日額）・・・・ 430円

第4段階以上の方（日額）・・・・ 437円

③ 前項の支払いを受ける場合には、利用者またはその家族に対し事前に文書で説明をしたうえで、支払いに同意する旨の文書に署名（記名捺）を受けるものとします。

④ その他の介護保険料として

○個別リハビリテーション実施加算 1日につき 240円

理学療法士・作業療法士または言語聴覚士が個別にリハビリテーションを実施した場合。

○口腔連携強化加算 1月につき 50円

事業所の従業者が、口腔の健康状態の評価を実施した場合において、利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対して、当該評価の結果を情報提供を行った場合。

○総合医学管理加算

治療方針を定め、治療管理として投薬、検査、注射、処置等を診療録に記載し、かかりつけ医に対して利用者の同意を得て、必要な情報の提供を行った場合。

（10日を限度）

○緊急短期入所受入加算 1日につき 90円

利用者の状態や家族の事情により介護支援専門員が短期入所療養介護を受ける必要を認めた場合。（開始日から7日を限度）

利用者の日常生活上の世話を行う家族の疾病等、やむを得ない事情がある場合。

（開始日から14日を限度）

○認知症行動・心理症状緊急対応加算 1日につき 200円

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、緊急に指定短期入所療養介護を利用することが適当であると判断した場合。（7日を限度）

- 若年性認知症利用者受入加算 1日につき 120円
受け入れた若年性認知症者ごとに、個別の担当を決め、特性やニーズに応じたサービス提供を行った場合。
- 認知症ケア加算 1日につき 76円
日常生活自立度Ⅲ、ⅣまたはⅤに該当し、認知専門棟において認知症に対応した処遇を受けた場合
- 重度療養管理加算 1日につき 120円
厚生労働大臣が定める状態である利用者に対して、計画的な医学管理を継続して行い、かつ療養上必要な処置を行った場合。
(但し、要介護4か5の利用者)
- 利用者に対して送迎を行う場合 片道 184円
短期入所利用する際、施設の送迎が必要と認められた場合。
- 療養食加算 1回につき 8円
食事の提供が管理栄養士又は栄養士によって管理され、利用者の年齢、心身の状態によって適切な栄養量及び内容の食事の提供が行われている場合。(1日の3回を限度)
(腎臓病食・心臓病食・肝臓病食・糖尿病食・膵臓病食・胃潰瘍食・貧血食・脂質異常食・痛風食)
- 緊急時治療管理 1日につき 518円
利用者の病状が重篤となり救命救急医療が必要となり、緊急的な投薬・検査・注射・処置等を行った場合。(1月1回 連続3日を限度)
- 生産性向上推進体制加算(Ⅱ)
利用者の安全並びに介護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ための委員会の開催や必要な安全対策を講じた上で生産性向上ガイドラインに基づいた改善活動を継続的に行った場合。
- サービス提供体制強化加算(Ⅰ) 1日につき 22円
勤続年数10年以上介護福祉士の占める割合が35%以上配置されている場合。
- 介護職員処遇改善加算(Ⅱロ)
所定単位数に9.3%を加算。

(2) その他の料金

一泊二日以上の方は、
その他日常生活費 1日 250円

(3) 支払い方法

毎月15日頃までに、前月分の請求書を発行しますので、その月の末日までにお支払い下さい。なお、お支払い方法には、口座自動引落・郵便振替・銀行振込(振込手数料はご負担いただきます)・窓口入金の方法があり利用申込時にお選び下さい。

(別紙3)

個人情報利用目的

(令和8年10月1日現在)

介護老人保健施設 愛・ライフ内牧では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下の通り定めます。〈利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的〉

「介護老人保健施設内部での利用目的」

- 当施設が利用者等に提供する介護サービス
- 介護保険事務
- 介護サービスの利用者に係る当施設に管理運営業務のうち
 - ・入退所などの管理
 - ・会計・経理
 - ・事故等の報告
 - ・当該利用者の介護・医療サービスの向上

〈他の業者等の情報提供を伴う利用目的〉

- 当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所との連携（サービス担当者会議等）、紹介への回答
 - ・利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - ・検体検査業務の委託、その他の業務委託
 - ・家族等への心身の状況説明
- 介護保険事務のうち
 - ・保険事務の委託
 - ・審査支払機関へのレセプトの提出
 - ・審査支払機関または保険者からの照会への回答
- 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等

〈上記以外の利用目的〉

「当施設の内部での利用に係る利用目的」

- 当施設の管理運営業務のうち
 - ・医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - ・当施設において行われる学生の実習への協力
 - ・当施設において行われる事例研究

〈他の業者等への情報提供に係る利用目的〉

- 当施設の管理運営業務のうち
 - ・外部監査機関への情報提供

(別紙 4)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

措置の概要

施設名 愛・ライフ内牧

管理者 高森 博照

提供するサービスの種類 介護老人保健施設 短期入所療養サービス

1 利用者からの相談又は苦情等に対する常設の窓口（連絡先）担当者の設置

- ① 事業所内に利用者及びその家族のプライバシーの保護のための苦情・相談専用窓口を設置します。
- ② 苦情・相談の受付担当者を専任し、当該担当者が苦情・相談にあたります。なお、下記事項 2 の体制及び手順で苦情・相談の解決にあたります。
- ③ 苦情・相談窓口（連絡先）

介護老人保健施設 愛・ライフ内牧 〒869-2301 阿蘇市内牧1105-1

☆電話番号：0967-32-5511（代）

☆FAX：0967-32-5321

☆対応時間：午前9時～午後5時

☆苦情対応者：看護師長・介護係長・介護係長補佐・各階看護主任、各階介護主任

デイケア管理者・介護支援専門員・支援相談員

＊施設備え付けの「ご意見箱」に投函されても結構です

④ 苦情処理委員会

上記の苦情処理担当者および事務長補佐

⑤ 第三者委員会

元阿蘇市民生児童委員・元一の宮町区長会長・阿蘇神社氏子会会長

・・・・・・小代 勝久

熊本県物産振興協会理事・阿蘇キワニスクラブ事務局長・・・・・・青木 幸治

2 円滑かつ迅速に苦情・相談の処理を行うための体制・手順

サービス利用者から苦情・相談の申し立てがあった場合、次の体制並びに手順で処理します。

- ① 苦情処理担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受け、その内容を十分聴き、内容を確認した上で苦情受付簿に記載します。
- ② 苦情受付担当者が受付けた苦情を管理者と苦情・相談処理委員会に報告をします。苦情・相談処理委員会は報告内容を検討し必要ならば第三者委員会（苦情申立人が第三者委員会への報告を拒否した場合を除く）に報告します。第三者委員会は内容を確認し、苦情申立人に対して報告を受けた旨を通知します。
- ③ 苦情受付担当者は苦情申立人と誠意を持って話し合い、解決に努めるものとします。その際苦情申立人は第三者委員会の助言や立ち会いを求めることができます。なお、第三者委員会による話し合いは次により行います。

- (ア) 第三者委員会による苦情内容の確認
 - (イ) 第三者委員会による解決案の整理、助言
 - (ウ) 話し合いの結果や改善事項の確認
- ④ 解決が困難な場合、管理者と協議し早急に具体策の対応を行い、改善について利用者に確認を行います。
 - ⑤ 利用者から納得が得られない場合は、他の事業所を選択してもらうなどの措置を講じます。
 - ⑥ ⑤で解決が困難な場合は、国保連合会・市町村介護保険窓口に対し、苦情申し立てを希望する場合は、それに対して必要な援助を行います。
- * 熊本県国民健康保険団体連合会（国保連合会）苦情相談窓口
- * 所在地：〒862-0911 熊本市健軍1丁目18番7号
- TEL：096-214-1101
- FAX：096-214-1105
- ⑦ 苦情処理についての成果など苦情受付簿に記入し、同じ問題を繰り返さないよう、その中身や原因をきちんと分析し、サービスの質の向上に努力します。
 - ⑧ 苦情内容が賠償責任を生じるものである場合は、速やかに賠償に応じます。
 - ⑨ 上記の手順に納得がいかない場合は、利用者の同意のもと、サービス業者を選択していただきます。

(別紙5)

