

介護老人保健施設ライフ明海のご案内

「重要事項説明書」

(令和7年1月1日現在)

1. 母体法人の概要

(1) 法人の名称等

- ・法人の名称 医療法人社団 弘成会
- ・設立年月日 平成元年7月7日
- ・所在地 兵庫県明石市藤江201番地
- ・電話番号 078-922-8800 ・ FAX 番号 078-922-8109
- ・代表者名 理事長 小河 幹治

2. 施設の概要

(1) 施設の名称等

- ・施設名 介護老人保健施設 ライフ明海
- ・開設年月日 平成4年2月24日
- ・所在地 兵庫県明石市藤江201番地
- ・電話番号 078-925-2005 ・ FAX 番号 078-922-8801
- ・管理者名 小管 浩文
- ・介護保険指定番号 介護老人保健施設 (2852080031)

(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保健施設サービスを提供することで、入所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、1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、利用者の方が居宅での生活を1日でも長く継続できるよう、短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）や通所リハビリテーション（介護予防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、以下のような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ください。

[介護老人保健施設ライフ明海の運営方針]

1. 当施設では、利用者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施設サービス計画に基づいて医学的管理の下におけるリハビリテーション、看護、介護その他日常的に必要とされる医療並びに日常生活上の世話をを行い、居宅における生活への復帰を目指す。
2. 当施設では、利用者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合以外、原則として利用者に対し身体拘束を行わない。

3. 当施設では、介護老人保健施設が地域の中核施設となるべく、居宅介護支援事業者、その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市区町村と綿密な連携を図り、利用者が地域において統合的サービス提供を受けることができるよう努める。
4. 当施設では、明るく家庭的雰囲気を重視し、利用者が「にこやか」で「個性豊か」に過ごすことができるようサービス提供に努める。
5. サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対して療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うとともに利用者の同意を得て実施するよう努める。
6. 利用者の個人情報、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、当施設が得た利用者の個人情報については、当施設での介護サービスの提供にかかる以外の利用は原則的に行わないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又は身元引受人（保護義務者）の了解を得ることとする。

### (3) 施設の職員体制

職種	員数	職種	員数	職種	員数
管理者	1名	介護職員	24名以上	管理栄養士	1名以上
医師	1名以上	支援相談員	1名以上	介護支援専門員	1名以上
看護職員	10名以上	理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士	1名以上	事務職員	1名以上
薬剤師	0.34名以上			その他	1名以上

### (4) 入所定員等 入所：定員100名（短期入所療養介護 含む）

・療養室 個室・・・10室、2人室・・・1室、4人室・・・22室

### (5) 定員 27名/1日

### 3. 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（介護予防短期入所療養介護）計画の立案
- ③ 通所（介護予防通所）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とりいただきます。）
  - 朝食 8時30分～9時00分
  - 昼食 12時30分～13時00分
  - 夕食 18時00分～18時30分
- ⑤ 入浴（一般浴/特別浴、2回/週入浴。利用者の身体の状態に応じて清拭となる場合があります。）
- ⑥ 医学的管理・看護
- ⑦ 介護（退所時の支援も行います）

- ⑧ リハビリテーション
- ⑨ 相談援助サービス
- ⑩ 栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理
- ⑪ 利用者が選定する特別な食事の提供
- ⑫ 行政手続代行

#### 4. 協力医療機関等

当施設では、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、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します、併せて「同意書」に記入いただいた連絡先に連絡します。

##### ・協力医療機関

【名称】医療法人双葉会 江井島病院 【住所】明石市大久保町西島434番地の5

【名称】医療法人社団佳生会 野木病院 【住所】明石市魚住町長坂寺1003-1

【名称】医療法人社団弘成会 明海病院 【住所】明石市藤江201番地

##### ・協力歯科医療機関

【名称】めいかい歯科クリニック 【住所】明石市藤江212番地

#### 5. 施設利用に当たっての留意事項

- ・施設利用中の食事は、特段の事情がない限り施設の提供する食事をお召し上がりいただきます。食費は保険給付外の利用料と位置づけられていますが、同時に、施設は利用者の心身の状態に影響を与える栄養状態の管理をサービス内容としているため、その実施には食事内容の管理が欠かせませんので、食事の持ち込みはご遠慮いただきます。
- ・面会は感染状況により変更されます。職員にお尋ね下さい。
- ・消灯時間は21:00です。
- ・外出・外泊は必ず事前に許可をもらってください。
- ・飲酒・喫煙は原則として禁止です。
- ・火気の取扱いは、禁止いたします。
- ・設備・備品の利用は職員の許可又は指示に従ってください。
- ・所持品・備品等の持ち込みは最小限でお願いいたします。
- ・金銭・貴重品の管理は、原則として当施設では行っておりません。
- ・外泊時等の施設外での受診は必ず当施設に相談のうえ受診してください。緊急の場合は、受診後必ず当施設にお知らせください。
- ・施設内での宗教活動、政治活動、賭博行為等は禁止いたします。
- ・ペットの持ち込みは禁止します。
- ・他利用者への迷惑行為は禁止します。

## 6. 非常災害対策

- ・防災設備 スプリンクラー、消火器、消火栓、自動火災報知器、非常警報機
- ・防災訓練 年2回（うち1回は夜間想定）

## 7. 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」は禁止します。

## 8. 要望及び苦情等の相談

当施設には支援相談の専門員として支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。要望や苦情などは、担当支援相談員にお寄せいただければ、速やかに対応いたしますが、当施設玄関ロビーに備えつけられた「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。

## 9. 身体の拘束等

当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を廃止する。但し、当該入所者または他の入所者等の生命または身体を保護するため等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、当施設の職員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記載する。

## 10. 虐待の防止

当施設は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、以下に掲げる事項を実施する。高齢者虐待防止のための指針を策定する。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し、その結果について従業者に周知徹底を図る。また適正化のため担当者を選定するとともに定期的な研修を実施する等の必要性を講じる。

サービス提供中に、職員又は利用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利用者を発見した場合は、速やかに市町村に報告する。

### 11. 業務継続に向けた取り組みの強化

感染症等や非常災害の発生において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施する。また非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な処置を講じます。従業者に対しては、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に変更し、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

### 12. ハラスメント対策

事業者は、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメント防止に向け取り組みます。

- (1) 事業所内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。

身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為、個人の尊厳や人格を言や

態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為。意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
- (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施し、また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
- (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

介護保健施設サービスについて  
「重要事項説明書」  
(令和7年1月1日現在)

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. 介護保健施設サービス

当施設でのサービスは、どのような介護サービスを提供すれば家庭に帰っていただける状態になるかという施設サービス計画に基づいて提供されます。この計画は、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって作成されますが、その際、ご本人・身元引受人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くようになります。

◇医療：

介護老人保健施設は入院の必要のない程度の要介護者を対象としていますが、医師・看護職員が常勤していますので、ご利用者の状態に照らして適切な医療・看護を行います。

◇リハビリテーション：

リハビリ専門職（理学療法士・作業療法士・言語聴覚士）がご利用者様の状態に合わせたリハビリ計画書を作成し、それに沿ってリハビリサービスを提供します。

◇栄養管理：

心身の状態の維持・改善の基礎となる栄養管理サービスを提供します。

◇生活サービス：

当施設入所中も明るく家庭的な雰囲気のもとで生活していただけるよう、常に利用者の立場に立って運営しています。

3. 利用料金

(1) 基本料金

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程度によって利用料が異なります。以下は1日あたりの自己負担分です( )内の金額は個室利用の場合です。)

	【1割負担】	【2割負担】	【3割負担】
要介護1	894円(809円)	1,788円(1,618円)	2,683円(2,427円)
要介護2	972円(886円)	1,945円(1,772円)	2,917円(2,658円)
要介護3	1,041円(953円)	2,082円(1,906円)	3,124円(2,859円)
要介護4	1,100円(1,011円)	2,201円(2,023円)	3,302円(3,034円)
要介護5	1,155円(1,068円)	2,310円(2,136円)	3,466円(3,204円)

\*外泊された場合には、外泊初日と最終日以外は上記施設利用料に代えて外泊時施設療養費自己負担分を徴収します。

\*退所時指導等・緊急時治療の他、介護保険で認められている行為を行った場合は、介護保険で定められた額の下記の料金が加算されます。

(2) 加算

初期加算 (I) (II)	36円～61円/日	入所日から30日間に限り加算されます。
サービス提供体制強化加算 (I) (II)	6円～22円/日	介護職員の総数のうち60%もしくは80%以上介護福祉士を配置しています。
夜勤職員配置加算	24円/日	夜勤の職員を基準以上配置しています。
短期集中リハビリテーション実施加算 (I)	205円～264円/回	入所日から3ヶ月以内の期間に集中的に理学療法士等がリハビリテーションを行う場合(3回/週以上)

(Ⅱ)		
認知症短期集中リハビリテーション実施加算 (Ⅰ) (Ⅱ)	123 円～246 円 ／回	認知症の入所者について、入所日から 3 ヶ月以内期間に集中的に理学療法等リハビリテーションを行う場合 (3 回／週以上)
排泄支援加算 (Ⅰ) (Ⅱ) (Ⅲ)	10 円～126 円／月	排泄に介護を要する利用者のうち、身体機能の向上や環境の調整等によって排泄にかかる要介護状態を軽減でき状態改善等を評価した場合 (1 月につき)
褥瘡マネジメント加算 (Ⅰ) (Ⅱ)	3 円～13 円／月	褥瘡の発生リスクについて定期的に評価しその評価結果を厚生労働省に報告した場合 (1 月につき)
口腔衛生管理加算 (Ⅰ) (Ⅱ)	92 円～112 円 ／月	歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が入所者に対して、口腔ケアを実施し評価した場合 (1 月につき)
経口移行加算	28 円／日	経管により食事を摂取する入所者の摂食・嚥下機能を踏まえた経口移行支援を行った場合
経口維持加算(Ⅰ) (Ⅱ)	102 円～410 円 ／月	摂食機能障害等を有する入所者に対して、医師の指示に基づき多職種が共同して食事の観察及び会議を行い、経口維持計画を作成し、管理栄養士が栄養管理を行った場合
在宅復帰・在宅療養支援機能加算 (Ⅱ)	52 円／日	算定式により算定数が 70 以上であること。介護保健施設サービス費 (Ⅰ) の在宅強化型を算定していること
療養食加算	6 円／1 食	医師の食事箋に基づき、糖尿食・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食数毎に算定します。 (1 日に 3 回を限度)
外泊時費用	371 円／日	外泊初日と最終日を除き「介護報酬利用者負担額 (1 日あたり)」に代えて約 744 円となります。
外泊時費用 (在宅サービスを利用する場合)	821 円／日	外泊初日と最終日を除き「介護報酬利用者負担額 (1 日あたり)」に代えて約 1,644 円となります。
入所前後訪問指導加算 (Ⅰ) (Ⅱ)	462 円～492 円 ／回	施設に 1 月以上入所見込みのある方の居宅を訪問して、退所を目的とした施設サービス計画の策定と診療方針を決定した場合
試行的退所時指導加算	410 円／回	利用者・家族等に退所後の療養上の指導を行った場合
退所時情報提供加算 (Ⅰ) (Ⅱ)	256～513 円 ／回	主治医に診療情報を提供した場合
入退所前連携加算(Ⅰ)	616 円／回	入所予定日前 30 日以内又は入所後 30 日以内に、入所者が退所後に利用を希望する居宅介護支援事業者と連携し、入所者の同意を得て、退所後の居宅サービス等の利用方針を定めた場合
入退所前連携加算(Ⅱ)	410 円／回	指定居宅介護支援事業者に情報を提供し、連携して居宅サービス利用等の調整をした場合
訪問看護指示加算	308 円／回	退所後訪問看護が必要と認められ訪問看護ステーションに対し指示書を交付した場合
所定疾患施設療養費 (Ⅱ)	492 円／回	肺炎・尿路感染症又は带状疱疹について、投薬、検査、注射、処置等を行った場合 (7 日間限度)
ターミナルケア加算	73 円～ 1,951 円／日	回復の見込みがないと医師が診断し、家族の同意を得てターミナルケアを行った場合
科学的介護推進体制加算 (Ⅱ)	61 円／回	入所者の ADL 値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況、その他の心身の状況等の係る基本的な情報を厚生労働省に

		提出し、必要に応じてサービス計画を見直すなど、適切かつ有効に必要な情報を活用した場合。(1月につき)
安全対策体制加算	20 円/回	外部の研修を受けた担当者が配置され、施設内に安全対策部門を設置し組織的に安全対策の体制が整備されている場合(入所中1回)
協力医療機関連携加算	51 円~102 円/月	入所者等の病状が急変した場合において、医師又は看護職員が相談対応や医師が診察を行う体制を常時確保し、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病院と定期的に会議を行い連携している場合。
高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)(Ⅱ)	5 円~10 円/回	第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応を行う体制を確保し、院内感染対策に関する研修又は訓練に1年に1回以上参加している場合。 医療機関から3年に1回以上実地指導を受けている場合。
認知症専門ケア加算(Ⅰ)(Ⅱ)	3~4 円/回	認知症病棟において認知症に対応した処遇を受けることが適当であると医師が認めた者に対して介護保険施設サービスを行った場合
認知症チームケア加算(Ⅰ)(Ⅱ)	154 円/回	認知症介護に係る専門的なケアプログラムを含む研修等を終了しているものを1名以上配置し、複数人の介護職員から成る認知症の行動・心理症状に対応するチームを組んでいる場合
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200 円/回	入所した日から起算して7日を限度とし、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、緊急に入所する事が適当と判断し他者に対し、介護保険施設サービスを行った場合
リハビリテーションケアマネジメント計画書情報加算(Ⅱ)	33 円/月	入所者ごとのリハビリテーション実施計画書の内容等の情報を厚生労働省に提出し、リハビリテーションの提供に当たって必要な情報を活用している場合
自立支援促進加算	308 円/月	医師、看護師、介護職員、介護支援専門員その他の職種の者が共同して、自立支援に係る支援計画を策定し、支援計画に従ったケアを行っている場合
生産性向上推進加算(Ⅱ)	10 円/月	見守り機器等のテクノロジーを1つ以上導入しており、また委員会等を開催し、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ている場合
栄養マネジメント強化加算	11 円/日	管理栄養士を配置していること。また低栄養状態のリスクが高い入所者に対し、食事の調等を行っている場合
退所時栄養情報連携加算	71 円/回	1月につき1回を限度とし管理栄養士が、退所先の医療機関等に対して、当該者の栄養管理に関する情報を提供した場合
再入所時栄養連携加算	205 円/回	再入所される利用者に対し、入院先等の管理栄養士と連携し、栄養ケア計画を策定した場合
新興感染症等施設療養費	246 円/日	厚生労働大臣が定める感染症に完成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、介護サービスを行った場合
介護職員処遇改善加算		所定単位の0.8%~7.5%を加算

(3) その他の料金

- ① 食費（1日当たり） 1,850円\*

（ただし、食費について負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている食費の負担限度額が1日にお支払いいただく食費の上限となります。）

- ② 居住費（療養室の利用費）（1日当たり）\*

- ・従来型個室 1,728円
- ・多床室 437円

（ただし、居住費について負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている居住費の負担限度額が1日にお支払いいただく居住費の上限となります。）

\*上記①「食費」及び②「居住費」において、国が定める負担限度額段階（第1段階から3段階まで）の利用者の自己負担額については、下記のとおりです。

【入所利用料一覧表】

		利用者負担 第1段階 (負担限度 額)	利用者負担 第2段階 (負担限度 額)	利用者負担 第3段階① (負担限度 額)	利用者負担 第3段階② (負担限度 額)	利用者負担 第4段階 (負担限度 額)
居住費	※従来型個室	490円	490円	1,310円	1,310円	1,668円
	多床室	0円	370円	370円	370円	377円
食費		300円	390円	650円	1,360円	1,850円

※特定入所者介護サービス費の償還給付を受けるもの（費用基準額）：従来型個室1,728円・多床室437円・食費1,445円

※従来型個室の利用に際しては、下記③の入所者が選定する「特別な室料」が加算されます。

- ③ 入所者が選定する特別な室料（1日当たり）

特A 6,600円 特B 5,500円 A 4,400円 B 2,200円

※個室、2人室のご利用を希望される場合にお支払いいただきます。なお、個室、2人室をご利用の場合、外泊時にも室料を頂くこととなります。

- ④ 日用品費

利用者の日常生活に必要な個人用の歯ブラシ・歯磨き・シャンプー等の日用品に係る費用の実費相当額

- ⑤ 教養娯楽費

利用者の教養娯楽に係る施設内クラブ活動・各種教室（手芸・貼り絵・書道の材料、写真関連の費用等）の運営費等の実費相当額

- ⑥ 理美容代

理美容をご利用の場合にお支払いいただきます。

実費相当額（整髪2,200円、丸刈り1,100円、毛染め5,500円、その他顔そり880円）

- ⑦ 健康管理費（2,500円～等の実費相当額）

インフルエンザ予防接種に係る費用でインフルエンザ予防接種を希望された場合にお支払いいただきます。

- ⑧ 各種証明書（実費相当額）

各種証明書2,200円、診断書3,300円、死亡診断書5,500円

- ⑨ リース・レンタル・その他利用料

利用者又はその家族の希望により、当施設が出入りを許可する業者との間で別途個人契約することができます。

テレビ220円/日、洗濯代行495円/日、

衣類リース913円（必要に応じて、オプション143円/日）

エンゼルセット5,500円/セット

(4) 面会について

月～土曜日（祝・日曜日を除く）13：30～16：00

※感染状況により面会を中止させていただく場合があります。

(5) 外出や外泊について

事前に届出が必要となります。職員にお尋ね下さい。

(6) 支払い方法

- ・お支払いは利用された月の翌月5日より、受付にて現金持参でお願いします。お支払い金額については窓口でご確認いただくか、お電話でお問い合わせください。
- ・日曜、祝日、年末年始（12/30～1/3）は窓口休業のため、受付できません。なお、お支払いについては窓口でご確認ください。

# 個人情報利用目的

「重要事項説明書」  
(令和7年1月1日現在)

介護老人保健施設ライフ明海では、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、利用目的を以下のとおり定めます。

## 【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の管理運営業務のうち
  - －入退所等の管理
  - －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

[他の事業者等へ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等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - －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
  - －審査支払機関又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又は届出等

## 【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
  - －当施設に掲示される行事写真等、施設紹介・行事紹介等

[他の事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
  - －外部監査機関へ情報提供

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	医療法人社団弘成会 介護老人保健施設 ライフ明海
サービス種類	介護老人保健施設・短期入所療養介護・通所リハビリテーション 訪問リハビリテーション・介護予防短期入所療養介護・ 介護予防通所リハビリテーション・介護予防訪問リハビリテーション

### 措 置 の 概 要

#### 1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

月～土(祝日を除く)の8:45～17:15までの間、  
受付を相談又は、苦情等の窓口として支援相談員があたります。

なお、上記時間以外は、電話等で受け付けします。

又、直接職員が受け付ける場合もありますが、その場合は、緊急に対応が必要な場合は速やかに苦情窓口担当者(支援相談員)へ報告により対応します。

緊急以外は、接遇委員会において、原因及び対応策について検討を行います。

ライフ明海：電話(078)925-2005、FAX(078)922-8801

#### 2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ①苦情処理については、相手の気持ちを思いやり苦情内容を詳しく聞き、所属長とも相談し、速やかに、対処方法を検討します。
- ②苦情後は、速やかをモットーに利用者さま等、相手の身になった態度で接し処理を行います。
- ③苦情処理後の処理の報告については、親切丁寧を心がけて速やかに報告するものとします。
- ④苦情については、全職員の問題としてとらえ、苦情のでない喜んでもらえる施設づくりをめざし職員研修を行います。
- ⑤今後の苦情処理の参考になるよう、その内容を記録し保管します。

#### 3. その他参考事項

※ 玄関前ロビーに設置してある、ご意見箱もご利用下さい。

#### 【その他の苦情相談窓口】

- ☆ 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口  
TEL:078-332-5617 (平日 8:45～17:15)
- ☆ 明石市福祉局高齢者総合支援室  
TEL:078-918-5091 (平日 9:00～17:00)
- ☆ 明石市福祉局福祉施設安全課  
TEL:078-918-5279 (平日 9:00～17:00)