

# 「通所リハビリテーションセンター清雅苑」 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(熊本市指定第 4350180016 号)

当事業所はご契約者に対して指定通所リハビリテーションを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

## ◇◆目次◆◇

1. 概要	1
2. 事業の目的と運営	1
3. 事業実施地域及び営業時間	1
4. 職員の人員配置	2
5. 従業者の職務内容	2
6. サービスの内容	3
7. 利用料金	4
8. サービスの内容等に関する相談窓口	7
9. サービスの利用にあたっての留意事項	7
10. 非常災害対策	8
11. 個人情報保護、守秘義務	8
12. 事故発生時の損害賠償	8
13. 契約解除の条件	8
14. 業務継続計画の策定	8
15. 感染症の予防及びまん延防止のための措置	8
様式 6 号 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要	9

## 1. 概要

### (1) 事業者の名称等

- ・名称 : 社会医療法人 寿量会
- ・代表者氏名 : 理事長 米満 弘一郎
- ・所在地 : 熊本市北区山室六丁目8番1号
- ・電話番号 : 096-345-8111 (代)

### (2) 事業所の概要等

- ・名称 : 通所リハビリテーションセンター清雅苑
- ・管理者 : 施設長 野尻 晋一
- ・所在地 : 熊本市北区山室六丁目8番1号
- ・電話番号 : 096-345-8112 (代) 内線 7139
- ・FAX番号 : 096-345-8188
- ・事業所番号 : 4350180016号

## 2. 事業の目的と運営方針

当事業所では、以下のような事業目的・運営の方針を定めておりますので、ご理解いただいた上でご利用下さい。

### (1) 事業の目的

介護保険での要介護状態にある方を対象として、医学的管理下でのリハビリテーション、看護、介護、栄養、相談支援等を提供することにより、対象者の在宅及びその地域での生活の自立とQOL向上を図ることを目的とします。

また、地域及び各教育機関と連携し、介護予防、重度化防止に関わる啓発活動やボランティアの育成、保健、医療、介護、福祉に関わる人材の育成など地域に貢献することを目的とします。

### (2) 運営の方針

①介護保険法の要介護者の方を対象とします。

②通所リハビリテーションの提供に当たっては、介護サービス計画に位置付けられた通所リハビリテーションの役割を踏まえた上で、医師の医学的管理の基にリハビリテーションマネジメントにのっとりサービス提供を行います。利用者の機能の維持・回復を図り、日常生活の自立、QOL向上に資するリハビリを行います。

③通所リハビリテーションの提供に当たって必要とされる事項については、理解しやすいように指導又は説明を行います。

④サービス提供にあたっては、常に利用者の病状、心身の状況及びその置かれている環境の的確な把握に努め、適切なサービスを行います。

⑤サービスの実施にあたっては、担当の居宅介護支援事業所、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り総合的なサービスを提供いたします。

⑥サービスの実施にあたっては、正当な理由なく通所リハビリテーションの提供を拒むことはありません。

## 3. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の実施地域 : 通常の実施地域は原則として熊本市及び熊本市周辺の市町村

(2) 営業日 : 月曜日～土曜日 (日、12月31日より1月2日まで休み)

(3) 営業時間 : 月曜日～土曜日 午前8時30分より午後5時まで

## 4. 職員の人員配置

通所リハビリテーションを提供する職員として以下の職種を配置しています。

<主な職員の配置状況>※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤	非常勤	常勤換算	業務の内容	指定基準数 (常勤換算)
1. 医師	3	-	1.0	健康管理、保健指導及び施設内の診察等に従事する	1

2. 看護師 (准看護師含)	2	1	2.6	健康状態に応じ看護及び保健衛生、 日常生活の介護及び相談・指導等に 従事する	14 (看護・介護職 員)
3. 介護職員 ( )はうち介護福祉 士	21 (21)	10 (6)	27.5	看護業務の補佐、日常生活の介護及 び相談・指導等、送迎業務等に従事 する	
4. 理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	19	-	16.9	機能訓練等に従事する	1.4

※常勤換算とは、常勤・非常勤の従事者を「常勤」に置き換えた場合の人数、及びその換算方法をいいます。  
(2024年6月1日現在)

## 5. 従業者の職務内容

- (1) 通所リハビリテーションの提供にあたり医師の指示の下で通所リハビリテーションの計画に基づき利用者の心身機能の維持回復を図り、日常生活の自立に資するように行います。
- (2) 通所リハビリテーションの提供にあたり、常に利用者の病状、心身の状況把握及びそのおかれている環境の把握に努め利用者に対し、適切なサービスを提供します。
- (3) 通所リハビリテーションの職員は、診療又は運動機能検査、作業能力検査を基に、共同して利用者の心身の状況、希望及びそのおかれている環境を踏まえて、リハビリテーションの目標、当該目標を達成するための具体的なサービス内容を記載した通所リハビリテーション計画を作成いたします。
- (4) 担当の職員は、それぞれの利用者に応じた通所リハビリテーション計画を作成し、利用者又はその家族に対し、その内容について説明いたします(状況によっては、テレビ電話装置等を活用することもあります)。
- (5) 通所リハビリテーション計画の作成にあたっては、既に居宅サービス計画が作成されている場合は、当該計画の内容に沿って作成を行います。
- (6) 通所リハビリテーションの提供にあたり、定期的に関係者会議を開催し、リハビリテーションに関する見地から、利用者の状況等に関する情報を、医師、理学療法士、作業療法士、介護支援専門員、居宅サービス等の担当者、看護師、准看護師、介護職員等と共有いたします。その際は、個人情報の取り扱いに十分配慮いたします。

## 6. サービスの内容

通所リハビリテーションセンター清雅苑が行うサービス内容は次のとおりです。

事項	内容
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 正午より午後1時の間に、管理栄養士の立てる献立表により、栄養と利用者の身体状況に配慮した食事を提供します。</li> <li>・ 食事の提供における地産地消の推進に努力しております。食事の提供にあたっては、県内で生産された農林水産物およびこれらを県内で加工したものを使用した食事を提供するように努めています。</li> <li>・ 食育の推進の取り組みをおこなっております。健全で豊かな食生活を送ることができるよう、栄養等を考慮した食事の提供等に加え、郷土料理等の伝統的な食文化を継承した献立を取り入れるなど地域の特色を活かした食事の提供その他の食育を推進する取り組みを行っております。</li> </ul>
入浴	入浴は、利用者の身体状況に応じて適切な入浴介助を、通所リハビリテーションセンター浴室にて行います。寝たきりの方でも特殊なリクライニング車椅子でスロープを使って湯船に浸かって頂けます。
排泄	利用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・指導を行います。
リハビリテーションマネジメント	利用者の心身機能の維持・向上を図り、日常生活の自立を支援するとともに、やりたい、やってみたい活動の実現や家庭内での役割の獲得及び地域活動への参加に資するよう、リハビリテーション会議に基づく医師の指導のもとリハビリテーション計画及びその実施状況を総合的に管理します。
集中的なリハビリテーション	病院・施設の退院退所後や初めて要介護認定を受けられた方に対し、リハビリテーション専門職による集中的な個別のリハビリテーションを実施します。

レクリエーション	各種レクリエーション又はカルチャー教室等が開催されています。 書道教室 第1.3月曜日 肥後狂句教室 第3金曜日 第4木曜日 版画教室 第1.3火曜日 ※講師の都合により開催日に変更になる場合もあります。
健康チェック	来苑されましたら、血圧測定など利用者の全身状態の把握を担当医師・看護師等が行います。
相談及び援助	通所リハビリテーションセンター管理者又は担当スタッフが利用者とそのご家族からのご相談に応じます。
送迎	ご自宅から施設までの送迎を行います。実施範囲は、熊本市全域と合志市・菊池郡市です。
栄養改善	低栄養状態にある又はそのおそれのある利用者に対し栄養ケア計画を作成し、これに基づく適切なサービスの実施、定期的な評価と計画の見直し等の一連のプロセスを実施します。
口腔機能向上	口腔機能が低下している又はそのおそれのある利用者に対し、口腔機能改善のための計画を作成し、これに基づく、適切なサービスの実施、定期的な評価と計画の見直し等の一連のプロセスを実施します。

## 7、利用料金

### (1) 基本利用料

要介護認定及び所要時間によって利用料が異なります。以下は1日当たりの自己負担金額です。

○所要時間1時間以上2時間未満

(円)

要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5		
1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割
369	738	1107	378	796	1194	429	858	1287	458	916	1374	491	982	1473

○所要時間2時間以上3時間未満

要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5		
1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割
380	760	1140	436	872	1308	494	988	1482	551	1102	1653	608	1216	1824

○所要時間3時間以上4時間未満

要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5		
1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割
486	972	1458	565	1130	1695	643	1286	1929	743	1486	2229	842	1684	2526

○所要時間4時間以上5時間未満

要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5		
1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割
553	1106	1657	642	1284	1926	730	1460	2190	844	1688	2532	857	1714	2571

○所要時間5時間以上6時間未満(※)

要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5		
1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割
622	1244	1866	738	1476	2214	852	1704	2556	987	1974	2961	1120	2240	3360

○所要時間6時間以上7時間未満(※)

要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5		
1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割
715	1430	2145	850	1700	2550	981	1962	2943	1137	2274	3411	1290	2580	3870

○所要時間7時間以上8時間未満(※)

要介護1			要介護2			要介護3			要介護4			要介護5		
1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割	1割	2割	3割
762	1524	2286	903	1806	2709	1048	2096	3144	1215	2430	3645	1379	2758	4137

上記料金の基本となる時間は、ご利用者の担当者ケアマネージャーが立てた居宅サービス計画に定められた

サービスにかかる時間です。

(2) 加算料金

項 目		利用者負担			内 容		
		1 割	2 割	3 割			
7. 特例による介護報酬上の評価		一、基本利用料に、3/100 加算いたします			感染症等の発生を理由とする利用者数の現状が生じ、当該月の利用者数よりも 5/100 以上減少している場合に算定いたします。		
イ. 理学療法士等体制強化加算		30 円/日	60 円/日	90 円/日	リハビリ専門職を専従かつ常勤で 2 名以上配置している場合 ※1 時間から 2 時間のご利用の方のみ)		
ウ. リハビリテーション提供体制加算 リハビリ専門職の配置が常時 25 : 1 以上		12 円/日	24 円/日	36 円/日	3 時間以上から 4 時間未満のご利用の場合		
		16 円/日	32 円/日	48 円/日	4 時間以上から 5 時間未満のご利用の場合		
		20 円/日	40 円/日	60 円/日	5 時間以上から 6 時間未満のご利用の場合		
		24 円/日	48 円/日	72 円/日	6 時間以上から 7 時間未満のご利用の場合		
		28 円/日	56 円/日	84 円/日	7 時間以上から 8 時間未満のご利用の場合		
エ. 入浴介助加算		(Ⅰ)	40 円/日	80 円/日	120 円/日	入浴介助を適切に行うことができる人員及び設備での入浴介助	
		(Ⅱ)	60 円/日	120 円/日	180 円/日	入浴計画に基づき居宅の状況に近い環境での入浴介助	
オ. リハビリテーションマネジメント加算 (リハビリテーション計画の進捗状況を定期的に評価し必要に応じ見直しを実施)	PT・OT・ST が説明	イ	6 月以内	560 円/月	1,120 円/月	1,680 円/月	データの提出なし
			6 月超	240 円/月	480 円/月	720 円/月	
	ロ	6 月以内	593 円/月	1,186 円/月	1,779 円/月	データの提出あり	
		6 月超	273 円/月	546 円/月	819 円/月		
	ハ	6 月以内	793 円/月	1,586 円/月	2,379 円/月	データの提出あり	
		6 月超	473 円/月	946 円/月	1,419 円/月		
カ. 短期個別集中リハビリテーション実施加算		110 円/日	220 円/日	330 円/日	身体機能の回復を目的とした個別リハビリテーションを実施し加算いたします。(退院・退所後の 3 月以内の短期間となります)		
キ. 認知症短期集中リハビリテーション実施加算		(Ⅰ)	240 円/日	480 円/日	720 円/日	医師の指示に基づいてリハビリテーションを実施した場合に通所リハビリテーションを開始してから、3 月以内に限り実施し加算いたします。(週 2 日を限度)	
		(Ⅱ)	1,920 円/月	3,840 円/月	5,760 円/月	通所リハビリテーション計画を作成し、生活機能の向上を目的としたリハビリテーションを月に 4 回以上実施し加算いたします。	
ク. 生活行為向上リハビリテーション実施加算		6 月以内	1,250 円/月	2,500 円/月	3,750 円/月	日常生活の上で必要な機能や生活の為の動作、社会参加などの生活の向上に向けたリハビリテーションを実施いたします。尚、生活行為向上リハビリテーションを実施してから 6 月以内に加算を行います	

ケ. 若年性認知症利用者 受入加算		60 円/日	120 円/日	180 円/日	65 歳未満で認知症基準に該当する方に対して加算いたします。尚、受入れの際には、担当者を配置しております。	
コ. 栄養アセスメント加算		50 円/月	100 円/月	150 円/月	管理栄養士、看護職員、介護職員、生活相談員、その他の職種の者が共同して栄養アセスメントを行った場合に加算いたします	
サ. 栄養改善加算		200 円/回	400 円/回	600 円/回	低栄養状態の改善等を目的として、栄養ケア計画を作成し、個別的に実施される栄養食事指導等の栄養管理を行った場合に加算いたします。(月に2回を限度)	
シ. 口腔栄養スクリーニング	(Ⅰ)	20 円/回	40 円/回	60 円/回	利用開始時及び利用中 6 月ごとに口腔の健康状態及び栄養状態について管理を行った場合に加算いたします	
	(Ⅱ)	5 円/回	10 円/回	15 円/回	上記の口腔健康状態と栄養状態のいずれかが管理を行った場合に加算いたします	
ス. 口腔機能向上加算	(Ⅰ)	150 円/回	300 円/回	450 円/回	口腔機能の向上を目的として、口腔機能改善管理指導計画を作成し、個別的に実施される口腔機能訓練等を行った場合に算定いたします。(月2回を限度)	
	(Ⅱ)	イ	155 円/回	310 円/回	465 円/回	リハ・口腔・栄養のアセスメントを実施と情報を一体的に共有した場合に算定いたします。
		ロ	160 円/回	320 円/回	480 円/回	
セ. 重度療養管理加算		100 円/日	200 円/日	300 円/日	要介護 3 以上の方で、別に厚生労働大臣が定める状態の方に算定いたします。	
ソ. 中重度者ケア体制加算		20 円/日	40 円/日	60 円/日	前年度の要介護 3・4・5 の割合の実情に応じて加算されます。	
タ. 科学的介護推進体制加算		40 円/月	80 円/月	120 円/月	ケアのデータを提出しフィールドバックを受け、ケアの質の向上の取組を行った場合に加算いたします	
チ. 事業所が送迎を行わない場合	1 割の方 47 円/片道を減算されます。 2 割の方 94 円/片道を減算されます。 3 割の方 141 円/片道減算されます。					
ツ. 移行支援加算		12 円/日	24 円/日	36 円/日	前年度の社会参加の割合の実情に応じて加算されます	
テ. サービス提供体制強化加算(Ⅰ)		22 円/日	44 円/日	66 円/日	介護職員の総数のうち、介護福祉士の占める割合が 70%以上配置しております。	
ト. 同一建物に居住する 又同一建物から利用する場合	同一建物に居住する又同一建物から利用する場合に通所リハビリテーションを行う場合に減算します。 1 割の方 94 円/日、2 割の方 188 円/日、3 割の方 282 円/日を減算いたします。					
ハ. 介護職員処遇改善加算(Ⅰ)	介護職員の資質向上や雇用管理の改善等の取組を実施しております。※国が定めた加算率により算定いたします。(所定単位：(一)基本利用料、(二)加算料金のア～トの合計)		加算率：86/1000 加算いたします。			

(3) 食費 700円/回 昼食を提供した場合に算定いたします。  
尚、利用料金の詳細は、別紙利用料金表をご参照ください。

#### (4) 利用料金のお支払方法

以下の中からお選びください。

- ① 自動引き落とし：毎月 10 日前後に前月分の請求を致します。20 日に口座から引き落とされます。対象となる金融機関は、肥後銀行、熊本銀行、熊本信用金庫、熊本中央信用金庫、天草信用金庫、熊本県信用組合、九州労働金庫、熊本県信連、熊本県内農協(JA)、ゆうちょ銀行、福岡銀行、西日本シティ銀行、鹿児島銀行、佐賀銀行、十八親和銀行、大分銀行、宮崎銀行です。
- ② 振込：毎月 10 日前後に前月分の請求を致します。30 日までに下記口座に振り込み送金してお支払いください。

肥後銀行 北熊本支店  
普通預金口座（口座番号 1663158）  
口座名義 シヤカイリョウホクジン ジュリョウカイ リジチョウ ヨネミツ コウイチロウ  
社会医療法人寿量会 理事長 米満 弘一郎

③窓口：毎月10日前後に前月分の請求を致します。清雅苑1階事務所までお支払い下さい。

#### (5) その他

入金確認後、サービス提供証明書と領収書を発行いたします。尚、介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により事業者へ直接介護給付が行われない場合は、ご利用者より利用料金全額（10割）をお支払いいただきます。お支払と引きかえにサービス提供証明証と領収書を発行いたします。

※事務手続きを簡素化するために自動引き落としへのご協力をお願い致します。

(6) ご利用料金のお支払について、2ヵ月以上滞納した場合は、3月目にお支払の有無を確認し、ケアマネージャーと情報を共有し、サービスのご利用を控えさせていただく場合がございます。

### 8. サービス内容等に関する相談窓口

担当責任者：大久保智明（課長：理学療法士） 真栄城一郎（課長補佐：理学療法士）  
前杉健太郎（主任：介護福祉士）

利用時間：（月～土）午前8時30分より午後5時まで  
（日曜日、12月31日より1月2日まで休み）

相談場所：ホームケアサポートセンター 相談室

ご利用方法：電話 096-345-8112（代） 内線 7139

その他：提案箱を4箇所設置しています。

- ・清雅苑1階東側トイレ前
- ・清雅苑2階東側個室前
- ・清雅苑2階サービスステーション前
- ・通所リハビリテーションセンター清雅苑受付前

尚、詳細につきましては、別添をご参照ください。（様式6号）

### 9. サービスの利用にあたっての留意事項

- (1) サービスの利用の際には、介護保険被保険者証及び介護保険負担割合証をご提出下さい。
- (2) 介護保険被保険者証の更新時、又は変更時には、改めてご提出下さい。
- (3) 施設内の設備や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、弁償していただく場合があります。
- (4) 施設内、敷地内は禁煙です。
- (5) 他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮下さい。
- (6) 施設内での他の利用者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮下さい。
- (7) 貴重品、多額の金銭の所持はご遠慮願います。所持金品は自己の責任で管理して下さい。
- (8) 利用者間、職員への金品の受け渡しはご遠慮下さい。
- (9) ご利用時に際し、所持品（高額な現金や宝石貴金属等）は必ずご自身で管理いただくか、ご持参は遠慮ください。
- (10) 所持品（身に着ける高額品）例えば家の鍵、補聴器、取り外した義歯等やむ得ずご持参される場合は従業員にお声掛けください。ご不明な点は、ご担当者までお問い合わせください。

### 10. 非常災害対策

非常火災に備えて消防計画及び風水害、地震等の火災に対処するための具体的計画を策定し、火災訓練マニュアルに従って定期的に防火、消防設備の保守点検及び避難、救出、消火通報訓練を行っております。

防火設備：スプリンクラー、消火器、消火栓、火災通報専用電話、避難階段、すべり台  
自動火災報知器、誘導灯、防火扉、非常警報（放送）設備

防火訓練：年2回（昼間、夜間各1回施行）

防火管理者：大山 公貴（施設管理課主任）

#### 11. 個人情報保護・守秘義務

職員は、業務上知り得た利用者又はご家族の情報を漏らすことがないよう心掛けております。尚、よりよい在宅生活での支援が出来ますよう、サービス担当者調整会議等での情報提供にあたり個人情報を提供する場合があります。又、個人情報保護につきましては「個人情報の保護に関する法律」の規定に従って個人情報保護を遵守しております。詳しくはセンター内の掲示板をご覧ください。

#### 12. 事故発生時の損害賠償

サービスの提供にあたって事故が発生した場合には、ご家族、市町村、居宅介護支援事業者等へ連絡を行い

必要な措置を講じます。

### 13. 契約解除の条件

法令違反又はサービス提供を阻害する行為を行い、再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなくサービスの提供が困難になった場合、30日間以上をもって解除を行う場合があります。その際は、前もって主治医、居宅介護支援事業者、市町村等と協議し必要な援助を行います。

### 14. 業務継続計画の策定 (BCP の策定)

感染症や非常災害の発生時において、利用者に対して通所リハビリテーションの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制での早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。職員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修計画及び訓練を定期的 to 実施します。業務継続計画は定期的に見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

### 15. 感染症の予防及びまん延防止のための措置

感染症の予防及びまん延防止のため感染対策委員会を設置し利用者の衛生管理、健康管理等の予防対策を整備し感染予防を実施します。

感染症の予防およびまん延の防止のための指針を整備し、従業員に対し、感染症の予防およびまん延の防止のための研修並びに感染症の予防およびまん延の防止のために訓練を定期的 to 実施します。

年 月 日

指定通所リハビリテーションの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。  
通所リハビリテーションセンター 清雅苑

説明者職名 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_ 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定通所リハビリテーションの提供開始に同意  
しました。  
(利用者)

住所 \_\_\_\_\_ 氏名 \_\_\_\_\_ 印

※この重要事項説明書は、厚生省令第37号(平成11年3月31日)第8条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。



事業所または施設名	通所リハビリテーションセンター清雅苑
申請するサービスの種類	通所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・行政の窓口（連絡先）、担当者の設置

#### ○常設窓口

〒860-8518

熊本市北区山室 6 丁目 8 番 1 号 電話 096-345-8112（内線 3053 7139） F A X 096-345-8188

担当責任者 大久保 智明（課長：理学療法士） 真栄城 一郎（課長補佐：理学療法士）

前杉 健太郎（主任：介護福祉士）

時 間 8：30～17：00（月曜日～土曜日）

（日曜及び 12 月 31 日～1 月 2 日まで休み）

場 所 ホームケアサポートセンター 相談室

相 談 苦情等に対する常設窓口として 3 名体制で担当者を置いている。

#### ○行政窓口

〒862-0911

熊本市東区健軍 1 丁目 1 8 番 7 号 電話 096-214-1101 F A X 096-214-1105

担 当 熊本県国民保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口

時 間 8：30～17：00（月曜日～金曜日） 土・日曜日・祝日、年末年始は休み

〒860-8601

熊本市中央区手取本町 1 番 1 号 電話 096-328-2347 F A X 096-327-0855

担 当 熊本市健康福祉局 高齢者支援部 介護保険課

時 間 8：30～17：00（月曜日～金曜日） 土・日曜日・祝日、年末年始は休み

### 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 窓口および電話で受けた苦情については、受付した担当者が苦情処理用紙に記載する。その場で、対応可能なものであっても、必ず管理者に連絡をして、苦情内容を整理し、苦情処理の結果を利用者に伝達する。
- ② 苦情の内容により苦情責任者の判断で苦情処理小委員会、あるいは苦情処理委員会もしくは苦情処理拡大委員会を招集し、苦情内容を検討する。内容の調査後、再び該当する委員会を開催し、解決策、処理方法の検討を速やかに行う。調査や、検討にやむを得ず時間がかかる時は中間報告を行う。改善が必要な場合は早急に対応し、苦情等に対する改善、対処後に申立人に対し報告をする。
- ③ 当該事業所内で解決が困難な場合は、あらかじめ保険者の立会いのもと、利用者との話し合いを行い解決する。
- ④ ③での解決が困難な場合は、当該苦情を国保連合会に苦情申し立て出来る旨を伝え本人が国保連合会に対し、苦情申し立てを希望する場合には、それに協力する。
- ⑤ 上記①から④の処理内容を記録し、再発防止策を作成するとともに、利用者に対して再発防止策を提示するとともに、職員に対する指導を徹底する。

### 3. その他参考事項

毎朝のミーティング等で確認を行い、職員に対し定期的な研修や勉強会等を開催し、普段から苦情が出ないようなサービス提供に心がける。

#### ※各委員会メンバー

苦情処理小委員会：（担当責任者）大久保智明、真栄城一郎、前杉健太郎、窓口受付担当者

苦情処理委員会：上記苦情小委員会に、介護老人保健施設清雅苑事務部長）草野暁子、（介護老人保健施設清雅苑施設長、センター長）野尻晋一が参加

苦情処理拡大委員会：上記苦情処理委員会に事業者（社会医療法人寿量会）会長及び理事、理事長が参加