

## 介護老人保健施設 入所利用約款

### (約款の目的)

第1条 介護老人保健施設恵風苑（以下「当施設」という。）は、要介護状態と認定された利用者（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とともに、利用者の居宅における生活への復帰を目指した介護保健施設サービスを提供し、一方、利用者及び利用者の身元引受人は、当施設に対し、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、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入所利用同意書を当施設に提出したのち、令和2年12月1日以降から効力を有します。但し、利用者の身元引受人に変更があった場合は、新たな身元引受人の同意を得ることとします。

### (身元引受人)

第3条 利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人2名を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。

- ① 行為能力者（民法第20条第1項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること
- ② 弁済をする資力を有すること
- 2 身元引受人は、利用者が本約款上当施設に対して負担する一切の債務を極度額50万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。
- 3 身元引受人は、前項の責任のほか、次の各号の責任を負います。
  - ① 利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進行するように協力すること。
  - ② 入所利用が解除若しくは終了した場合の残置物の引取り等の処置をすること。
- 4 身元引受人が第1項各号の要件を満たさない場合、又は当施設、当施設の職員若しくは他の入所者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当施設は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第1項但し書の場合はこの限りではありません。
- 5 身元引受人の請求があったときは、当施設は身元引受人に対し、当施設に対する利用料金の未払い、これに対する賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

### (利用者からの解除)

第4条 利用者は、当施設に対し、退所の意思表示をすることにより、本約款に基づく入所利用を解除することができます。

- 2 身元引受人も前項と同様に入所利用を解除することができます。但し、利用者の利益に反する場合は、この限りではありません。

(当施設からの解除及び入院又は入所利用による終了)

第5条 当施設は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく入所利用を解除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又は要支援と認定された場合
  - ② 当施設において定期的実施される入所継続検討会議において、退所して居宅において生活ができると判断された場合
  - ③ 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な介護保健施設サービスの提供を超えると判断された場合
  - ④ 利用者及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を2か月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず30日間以内に支払われない場合
  - ⑤ 利用者が、当施設、当施設の職員又は他の入所者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
  - ⑥ 第3条第4項の規定に基づき、当施設が新たな身元引受人を立てることを求めたにもかかわらず、新たな身元引受人を立てない場合。但し、利用者が新たな身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除く。
  - ⑦ 天災、災害、施設・設備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
- 2 利用者が病院に入院又は他の施設に入所した場合、本約款に基づく入所利用は終了します。

(利用料金)

第6条 利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、本約款に基づく介護保健施設サービスの対価として、別添1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。但し、当施設は、利用者の経済状態等に変動があった場合、上記利用料金を変更することがあります。

- 2 当施設は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月10日までに発行し、所定の方法により交付する。利用者及び身元引受人は、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。
- 3 当施設は、利用者又は身元引受人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。
- 4 無料低額 [別紙3]  
介護保険一部負担金、食費、居住費等の利用料を負担いただいておりますが、お支払いが困難と認められる方については利用料の一部を減免させていただきます。

(記録)

第7条 当施設は、利用者の介護保健施設サービス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、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、原則として、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。
- 3 当施設は、身元引受人が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、閲覧、謄写を必要とする事情を確認して当施設が必要と認める場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他利用者の利益に反するおそれがあると当施設が認める場合は、閲覧、謄写に応じることができません。
- 4 前項は、当施設が身元引受人に対して連帯保証債務の履行を請求するため必要な場合は適用されません。

- 5 当施設は、利用者及び身元引受人以外の親族が第1項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、利用者もしくは身元引受人の承諾がある場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者の利益に反するおそれがあると当施設が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

(身体の拘束等)

第8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診療録に記載することとします。

(虐待防止のための措置に関する事項)

- 第9条 当施設は、利用者の人権の権利擁護、虐待の防止等の為、次の措置を講じます。
- 2 虐待の防止に関する責任者は管理者である苑長とします。
  - 3 従業者に対して虐待の防止を啓発、普及するための研修を実施します。
  - 4 他、高齢者虐待防止委員会、マニュアル作成により虐待防止のための必要な措置をとります。

(成年後見制度の活用支援)

第10条 当施設は、適正な契約手続きを行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行っています。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

- 第11条 当施設とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族に関する個人情報の利用目的を別紙4のとおり定め、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、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。
- 1 サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
  - 2 居宅介護支援事業所（地域包括支援センター〔介護予防支援事業所〕）等との連携
  - 3 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
  - 4 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
  - 5 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）
- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

(緊急時の対応)

- 第12条 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る場合、協力医療機関又は協力歯科医療機関での診療を依頼することがあります。
- 2 当施設は、利用者に対し、当施設における介護保健施設サービスでの対応が困難な状態、又は、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門的機関を紹介します。
  - 3 前2項のほか、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、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

(事故発生時の対応)

- 第13条 サービス提供等により事故が発生した場合、当施設は、利用者に対し必要な措置を講じます。
- 2 施設医師の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関又は他の専門的機関での診療を依頼します。
  - 3 前2項のほか、当施設は利用者の身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

(要望又は苦情等の申出)

第14条 利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当施設の提供する介護保健施設サービスに対しての要望又は苦情等について、担当支援相談員に申し出ることができ、又は、備付けの用紙、管理者宛て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ができます。

(賠償責任)

第15条 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って、自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負います。第9条に定める秘密の保持及び個人情報の保護に違反した場合も同様とします。但し利用者に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斟酌して相当と認められる時に限り、損害賠償責任を減じることができるものとします。

2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

(損害賠償がなされない場合)

第16条

事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- ① 利用者が、契約締結時に心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- ② 利用者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- ③ 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- ④ 利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

(利用契約に定めのない事項)

第17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ところにより、利用者又は身元引受人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 恵風苑 のご案内  
(令和3年4月1日現在)

1. 施設の概要

(1) 施設の名称等

・施設名	介護老人保健施設 恵風苑
・開設年月日	平成1年4月10日
・所在地	岡山市中区今在家304-6
・電話番号	086-275-8008
・ファックス番号	086-275-0880
・管理者名	苑長 織田 道広(医師・整形外科)
・介護保険指定番号	介護老人保健施設( 3350180018 号)

(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リハビリテーション、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 恵風苑 の運営方針 ▶

○可能性を信じて・「自立」・「協力」・「参加」

(1) 基本方針

利用者の人権を尊重し、安全で明るく楽しい家庭的な環境づくりに努めるとともに、高齢者福祉施設サービス評価基準に照らして、利用者の処遇改善向上に努めるほか、各部門の連携を密にして適切な処遇方針を樹立し、最大の目標である在宅復帰に向けて努力します。一方、在宅高齢者の処遇向上のため、可能な限りの支援を行うこととし、地域における高齢者福祉の拠点としての役割を果たすべく努めます。これらの責務を果たすために、看護、介護技術の向上を目指して職員の各種研修への参加、職場研修の充実等により、職員の資質の向上を図ります。

(2) 処遇重点目標

基本理念 1. 明るい施設。開かれた施設。何時でも、どこでも、迅速に対応を  
2. 温かい心、温かい手でよりよい看護・介護を

① 日常生活の援助

- ・日常生活における利用者の役割発見に努め、自立・自助の可能性を求めて趣味活動や機能回復訓練等を通して生き甲斐を見出すよう努めます。
- ・排泄の自立にむけて利用者と共に努めます。
- ・残存能力の活用の観点から離床に努めます。
- ・利用者の理解と個別的処遇を進めるため、療養室担当業務の充実を図ります。
- ・各行事等を通じて、地域の人々との交流を一層深めます。
- ・ご家族との連携に努めることとし、一時帰宅を促進するなどにより在宅復帰につながるよう努めます。

② 健康の維持管理

- ・利用者の健康管理に努め、健康の維持増進を図るよう援助します。
- ・不断の観察により、利用者の疾病の早期発見、早期治療に努めます。
- ・利用者の残存機能を見出すことに努め、日常生活動作の向上に向けて援助します。
- ・利用者の直接処遇にあたる職員の健康管理に十分留意します。

③ 食生活の充実

- ・利用者の好みの把握に努め、より利用者の嗜好に合ったそして、各人の健康状態に即した栄養管理に基づく食事の提供に努めます。
- ・楽しく豊かな食事をするよう、献立や盛り付け等にも配慮します。

- ・食品衛生及び厨房の衛生管理に努めます。
- ④職業倫理と処遇技術の向上
- ・利用者のノーマライゼーションと人権尊重の理念に基づき専門的サービスを提供する義務を有することを自覚し、不断の自己研鑽に努めます。
  - ・質の高い処遇ができるよう各種研修への参加、職場研修の充実により福祉の専門家としての職業倫理と処遇技術を身につけるよう努力します。
- ⑤地域社会への対応
- ・施設機能の充実に努め、地域の社会資源として開放し、在宅高齢者福祉の向上に努めます。
  - ・施設を福祉教育、人間教育の場として開放し、視察・見学・実習・ボランティア等を受け入れるよう努めます。

(3) 施設の職員体制

		人員基準	実人員
1	管理者	1人	1人
2	医師	1.8人以上	常勤2人 織田 道広 (整形) 浮田 壽 (産婦人科) 非常勤4人 安井 一夫 宮本整形外科病院(整形) 平井 正才 清藤医院(整形) 尾崎 敏文 岡山大学病院(整形) 堅山 鎮夫 宮本整形外科病院(整形)
3	看護職員	17人以上	26人
4	介護職員	43人以上	63人
5	支援相談員	1.8人以上	4人
6	理学療法士 作業療法士 言語聴覚士	1.8人以上	10人
7	歯科衛生士	実情に応じた 適当数	2人
8	管理栄養士 栄養士	1人以上	3人
9	介護支援専門員	1.8人以上	4人
10	事務員	実情に応じた 適当数	6人



### 3. 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するようにしています。

#### ・協力医療機関

・名称 宮本整形外科病院(整形外科・内科)  
・住所 岡山市中区国富4-2-63  
・電話 086-272-1211 ・FAX 086-271-5554

・名称 河田病院(精神科・心療内科)  
・住所 岡山市北区富町2-15-21  
・電話 086-252-1231 ・FAX 086-252-7111

#### ・協力歯科医療機関

・名称 しみず歯科 グランデンタルクリニック(歯科)  
・住所 岡山市北区表町1-9-64  
・電話 086-234-5067 ・FAX 086-234-5068

・名称 安井歯科医院(歯科)  
・住所 岡山市中区門田屋敷1-9-35  
・電話 086-272-2766 ・FAX 086-272-2766

#### ◇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連絡先に連絡します。

### 4. 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  
来訪者は必ずその都度職員に届けてください。
- ・外出・外泊...外出・外泊の際には必ず行先と帰宅時間を書類で提出をお願いします。
- ・飲酒・喫煙...喫煙は敷地内禁煙となっております。飲酒はご相談ください。
- ・火気の取扱い...火気の取り扱いについては厳禁とします。
- ・設備・備品の利用...施設内の器具・備品は職員の指示に従ってご利用ください。
- ・所持品・備品等の持ち込み...職員の許可を得てください。
- ・金銭・貴重品の管理...持参しないでください。当施設において盗難。紛失等があった場合においても責任は負いません。
- ・外泊時等の施設外での受診...ほかの医療機関での受診の場合、必ず当施設の許可を得てください。
- ・宗教活動...宗教活動については禁止といたします。
- ・ペットの持ち込み...ペットの持ち込みは禁止といたします。

### 5. 非常災害対策

- ・防災設備 スプリンクラー、消火器、消火栓
- ・防災訓練 年2回



## 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」は禁止します。

## 7. 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、受付に備えつけられた「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。

また、当施設では別紙5のとおり苦情に適切に対応する体制を整えて、誠意をもって解決に努めることとしております。当施設の提供する介護保険施設サービスに対しての苦情等がある場合、こちらの申し出もできます。なお、施設内にも掲示しております。

## 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、ご請求ください。

<別紙2>

介護保健施設サービスについて  
(令和3年4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・利用者の後見人、利用者の家族、身元引受人等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。

◇介護:

施設サービス計画に基づいて実施します。

◇リハビリテーション:

原則としてリハビリテーション室(機能訓練室)にて行いますが、施設内でのすべての活動がリハビリテーション効果を期待したものです。

◇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。

◇夜勤職員配置:

厚生労働大臣が定める夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準を満たしています。

◇口腔衛生管理:

歯科医師又は歯科医師の指導を受けた歯科衛生士の技術的助言及び指導に基づき口腔ケア・マネジメントを行います。

◇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。

◇身体の拘束:

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。緊急やむを得ない場合も廃止に向け積極的に取り組んでいきます。

◇褥瘡予防対策:

褥瘡が発生しないように、適切な看護・介護及び予防対策に積極的に取り組んでいきます。

◇感染症対策体制の徹底:

感染症又は食中毒が発生・蔓延しないように細心の注意を払い対策を検討します。また、感染症対策委員会及び職員への研修を定期的に行います。

◇事故防止及び発生時の対応

- 1 事故防止のための委員会及び職員への研修を定期的に行います。
- 2 サービス提供等により事故が発生した場合、当施設は、両者の大使必要な措置を講じます。
- 3 施設医師の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関又はほかの専門的機関での診療を依頼します。
- 4 前2項のほか、当施設は利用者の家族等利用者又は利用者の身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

<別紙3>

### 利用料の減免について

当施設、恵風苑をご利用された方につきましては、介護保険一部負担金、食費、居住費等の利用料を負担して頂いておりますが、お支払が困難と認められる方については利用料の一部を減免させていただきます。

下記の条件該当し、減免を希望される方は別紙によりお申し出下さい。

尚、減免は、当施設において審議の上、緊急度の高い方から実施いたしますのであらかじめご了承ください。

詳しくは支援相談員までお問い合わせください。

### 記

減免の対象者は、入所時に次の条件に該当する方とします。又、その後該当するようになった方も対象となります。

- (1)生活保護法による保護を受けている者。
- (2)利用者の前年度の市町村民税が非課税であること又は利用者の前年度の市町村民税の所得割が非課税であること。
- (3)前項目に掲げる者の扶養義務者（親及び子に限る。）の前年分の所得税額が16万円以下であること。
- (4)(1)から(3)には該当しないが、経済事情の変動等により同様の事情にあると理事長が特に認めた者であること。

## 個人情報の利用目的

(令和3年4月1日現在)

介護老人保健施設 恵風苑 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

〔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
  - －外部監査機関への情報提供

利用者各位

介護老人保健施設 恵風苑

「苦情申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員は下記により設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

記

- |            |   |  |
|------------|---|--|
| 1. 苦情受付担当者 | 岩川 千津 恵<br>難波 利 明<br>藪本 美智子<br>大月 幸恵<br>樋口 絵美<br>(086-275-8008) | (恵風苑 総看護介護長)<br>(恵風苑 主任支援相談員)<br>(恵風苑 支援相談員)<br>(恵風苑 支援相談員)<br>(恵風苑 支援相談員) |
| 2. 苦情解決責任者 | 織田 道広<br>(086-275-8008)   | (恵風苑管理者・医師)  |
| 3. 第三者委員   | 春川 千恵子<br>(086-222-0592)<br>佐藤 淑郎<br>(086-485-0501)             | (恵風会評議員)<br>(会社役員)   |

4. 苦情解決の方法

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員(苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く)に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

(4) 都道府県「運営適正化委員会」の紹介(介護保険事業者は国保連、市町村も紹介)

本事業所で解決できない苦情は、以下に申し立てることができます。

○岡山県社会福祉協議会 086-226-9400

○岡山県国民健康保険団体連合会 086-223-8811

○岡山市保健福祉局事業者指導課施設係 086-212-1014

(受付時間 : 月曜日～金曜日 9:00～17:00)

# 介護老人保健施設 利用同意書

当施設は介護老人保健施設、利用約款（重要事項説明書）及び、別紙1、別紙2、別紙3、別紙4別紙5及び別添1に対し、忠実に業務遂行致します。

<事業者> 〒703-8208  
住 所 岡山市中区今在家304-6  
電話番号 086-275-8008  
FAX番号 086-275-0880  
施設名 社会福祉法人 恵風会  
理事長 宮本宣義 印

介護老人保健施設 恵風苑を利用するにあたり、介護老人保健施設 利用約款（重要事項説明書）及び別紙1、別紙2、別紙3、別紙4、別紙5及び別添1について担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で介護老人保健施設 恵風苑を利用することに同意します。

令和 年 月 日

介護老人保健施設 恵風苑  
管理者 織田道広 殿

<利用者>  
住 所  
氏 名 印

<利用者の身元引受人>  
住 所  
氏 名 印

## 【本約款第6条の請求書・明細書及び領収書の送付先】

・氏 名	(続柄 )
・住 所	
・電話番号	

## 【本約款第12条3項緊急時及び第13条3項事故発生時の連絡先】

・氏 名	(続柄 )
・住 所	
・電話番号	
・搬送病院名	