

重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。

秋田県指定 0571319417 号

当施設は、ご契約者に対して介護老人福祉施設サービスを提供します。
施設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とおり説明します。

◇◇◇◆ 目次 ◆◇◇◇

- 1 施設経営法人
- 2 施設概要
- 3 居室の概要
- 4 職員の配置状況
- 5 当施設が提供するサービス
- 6 利用料金とお支払い方法
- 7 施設利用時の留意事項
- 8 契約の終了
- 9 サービス提供における事業者の義務
- 10 守秘義務
- 11 損害賠償について
- 12 預かり金等の保管・管理について
- 13 苦情の受付について

令和7年4月1日改定

社会福祉法人明星福祉会

短期入所生活介護施設 和光荘

1 施設経営法人

法人名	社会福祉法人 明星福社会	
法人所在地	秋田県にかほ市象潟町関字西大坂 1 番地 20	
電話番号	0184-43-5622	
代表者氏名	理事長 今野 眞保	
設立年月日	昭和 56 年 8 月 18 日	
併設事業	【特別養護老人ホーム】	平成 23 年 4 月 1 日指定 秋田県 0571351303 号 定員 50 名

2 施設の概要

施設の種類	短期入所生活介護 平成 23 年 4 月 1 日指定 介護予防短期入所生活介護 平成 23 年 4 月 1 日指定 秋田県 0571319417 号
施設の目的	(介護予防)短期入所生活介護施設において、介護保険法及び関係法令に基づき、その専門性を生かし、ご利用者一人一人の意思及び人格を尊重し、居宅における生活への復帰を念頭において、入所前の生活が連続したものになるよう配慮しながら、ご利用者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことができるよう(介護予防)短期入所生活介護サービスを提供することを目的とします。
施設の名称	短期入所生活介護施設 和光荘
施設の所在地	秋田県にかほ市金浦字古賀の田 31 番地 2
電話番号	0184-44-8850
FAX 番号	0184-32-4055
施設管理者	施設長 島田 信久
運営方針	(1) 利用者の皆様が、それぞれの環境の中で生活してきた「人生＝歴史」を大切にします。 (2) それぞれの人格(個性)や感情(喜怒哀楽)を尊重し、意欲的に生きぬく施設を目指します。 (3) 安全で安心な場所として「楽しく幸せ」を実感できる施設を目指します。 (4) 家族や地域の人々とともに利用者を支え合い、地域に開かれた施設を目指します。 (5) 職員は、常に創意工夫と自己研さんに努め、笑顔で楽しい施設づくりを目指します。
開設年月日	平成 23 年 4 月 1 日
入所定員	併設型:1ユニット 10 人 空床型:特別養護老人ホームに空床がある場合にご利用いただけます。

3 居室の概要

当施設では以下の居室、設備を用意しています。入居される居室は、全室個室となっております。また、床は転倒による事故を最小限に防ぐため、クッション入りの塩ビ材を使用しました。

居室・設備の種類	室数	備考
ユニットケア個室	10 室	エアコン、洋式トイレ、洗面台、介護ベッド、タンス
共同生活室(リビング)	1 室	
共同トイレ	1ヶ所	
浴室	1ヶ所	個人浴槽 1ヶ所 特殊浴槽 2ヶ所(特別養護老人ホームと併用)
医務室 調理室	各 1 室	1階 (特別養護老人ホームと併用) 1階 (特別養護老人ホームと併用)

○上記は、厚生労働省が定める基準により、指定介護老人福祉施設に設置が義務づけられている施設・設備です。

○ご契約者及びご利用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いたします。また、ご利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。

○要支援 1・2 及び、要介護 1 から 5 までの利用者が、安定し自律した生活を送ることを支援するための個別ケアの環境づくりを実施しております。

○居室の概要は、空床型も同様です。

4 職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対して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。ただし、法令の定める範囲内で兼務する場合があります。また、法令に基づく所定の職員を配置するよう努めております。

<主な職員の配置状況>

職 種	配置人数	指定基準	備 考
1. 管理者(施設長)	1 人	1 人	
2. 生活相談員	1人以上	1 人	
3. 介護支援専門員	1 人以上	1 人	
4. 介護職員又は看護職員	20 人以上	20 人 (利用者 3 人に対して 1 人以上)	
5. 管理栄養士	1 人	1 人	
6. 機能訓練指導員	1 人	1 人	
7. 事務職員	1 人以上	適当数	
8. 医師	1 人	1 人	嘱託
9. 調理員	2 人以上	適当数	委託

併設の特別養護老人ホームと兼務しています。

<主な職種の勤務体制>

職 種	勤 務 時 間
1 医師	毎週1回 12:30~14:30
2 施設長(管理者) 3 生活相談員 4 介護支援専門員 5 機能訓練指導員 6 管理栄養士又は栄養士 7 事務職員	平常:8:30~17:30
8 介護職員又は看護職員	標準的な時間帯における最低配置人数 1人 早番勤務 7:00~16:00 日勤勤務 8:30~17:30 遅番勤務 12:00~21:00 夜 勤 17:00~9:00 1フロア2人 ※看護職員:夜間勤務時間外は、施設からの連絡によるオンコール対応

○土日祝日又は事情により上記と若干異なることがあります。また、利用者の生活時間に合わせ、勤務時間を変更することがあります。

5 当施設が提供するサービス

(1)サービスの概要

① 居室の提供	○全室個室
② 食事	○当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご利用者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。 朝食 7:30~9:30 昼食 12:00~13:30 夕食 18:00~19:30 ※ お食事は時間内で柔軟に対応できます。 ○管理栄養士は、医師、看護職員、介護支援専門員、その他の職種のもの共同して、ご利用者の摂食機能を考慮した栄養マネジメントを行います。 ○ご契約者の自立支援のため、離床して各ユニットごとの食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。また、ご希望により居室でのお食事も可能です。
③ 入浴	○ご契約者が身体の清潔を維持し、精神的に快適な生活を営むことができるよう、適切な方法により、利用者に入浴の機会を提供します。 ただし、やむを得ない場合には、入浴の機会の提供に代えて、清拭を行うことで清潔の維持に努めます。
④ 介護	○ご契約者の心身の状況に応じて、食事介助、入浴介助、排泄介助、口腔清潔介助更衣介助、おむつ交換、体位変換などを行います。
⑤ 機能訓練	○ご契約者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための訓練を実施いたします。

⑥ 健康管理	○看護職員が、健康管理を行います。
⑦ 各種活動	○ご契約者の嗜好に応じた趣味、教養又は娯楽に係る活動の機会を提供するとともに、入居者が自律的に行うこれらの活動を支援します。また、入居者の外出の機会を確保するよう努めます。
⑧ その他自立への支援	○寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮し、リビングでの日常生活を促します。(状況に応じます) ○生活リズムを考え、毎朝夕の着替えを行うように配慮します。 ○清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。

(2)利用中の医療機関受診について

ご利用当日の体調不良(発熱・風邪等)やご利用中に著しく心身の変化が認められた場合、他の利用者への影響が懸念される症状が認められた場合は、医師・看護師または介護職員の判断により医療機関の受診をお願いする場合があります。医療機関受診のための送迎・付き添いは原則としてご家族でお願いします。なお、ご利用開始時の体調不良(発熱・風邪等)が確認された場合、その体調によってはご利用を見合わせていただく場合があります。

また、ご利用中に急変された場合については、医師・看護師または介護職員の判断により医療機関へ救急搬送します。その場合の受入医療機関はご利用者の主治医が所属する医療機関または下記の協力医療機関となるよう救急隊員へ依頼しますが、救急隊の判断によってその他の医療機関への搬送となる場合もありますのでご了承ください。救急搬送の際は可能な限り事前にご家族に連絡をお取りしますが、状況によっては事後のご連絡となる場合があります。

① 嘱託医

医療機関名	社会医療法人青嵐会 本荘第一病院
医師氏名	佐藤 省子
所在地	秋田県由利本荘市岩淵下 110
電話	0184-22-0111

② 協力医療機関

医療機関名	社会医療法人青嵐会 本荘第一病院
所在地	秋田県由利本荘市岩淵下 110
電話	0184-22-0111
診療科	消化器科、内科、循環器科、皮膚科、外科、 整形外科、脳神経外科、眼科、婦人科、 泌尿器科、心療内科、耳鼻咽喉科、神経内科

※ 上記医療機関での優先的な診療又は入院治療を、保証するものでも、義務付けるものでもありません。

6 利用料金とお支払い方法

(1) 利用料金(1日あたり)

●●1 併設型ユニット型短期入所生活介護費(Ⅰ)●●

区 分	サービス費	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
要介護 1	7,040 円	704 円	1,408 円	2,112 円
要介護 2	7,720 円	772 円	1,544 円	2,316 円
要介護 3	8,470 円	847 円	1,694 円	2,541 円
要介護 4	9,180 円	918 円	1,836 円	2,754 円
要介護 5	9,870 円	987 円	1,974 円	2,961 円

【加算】 ※施設の体制状況で加算を変更させていただくことがあります。

種 類	サービス費	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
サービス提供体制加算(Ⅱ)	180 円	18 円	36 円	54 円
夜勤職員配置加算(Ⅳ)	200 円	20 円	40 円	60 円
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数に 13.6%を乗じた単位数			

●●2 併設型ユニット型介護予防短期入所生活介護費(Ⅰ)●●

区 分	サービス費	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
要支援 1	5,290 円	529 円	1,058 円	1,587 円
要支援 2	6,560 円	656 円	1,312 円	1,968 円

【加算】 ※施設の体制状況で加算を変更させていただくことがあります。

種 類	サービス費	利用者負担額 (1割)	利用者負担額 (2割)	利用者負担額 (3割)
サービス提供体制加算(Ⅱ)	180 円	18 円	36 円	54 円
介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)	所定単位数に 13.6%を乗じた単位数			

- ☆ 夜間職員配置加算(Ⅳ)は、夜勤帯に基準より多く職員配置し、夜勤時間帯を通じて看護職員を配置又は、喀痰吸引等を実施できる介護職員を配置することで算定されます。(秋田県に喀痰吸引事業所として登録し講習を受けた職員が実施します。)
- ☆ サービス提供体制加算(Ⅱ)は、介護福祉士を全介護職員の6割以上配置することで算定されます。
- ☆ 介護職員等処遇改善加算は、介護職員の更なる資質の向上の取組、雇用管理の改善、労働環境の改善の取組を進める事業所の評価として算定されます。

●● その他の加算 ●●

(下記の事項に該当する場合は、別に所定の料金をお支払いいただきます。)

加算	サービス費	利用者負担額		内容
送迎加算	1,840円 (片道)	1割	184円 (片道)	送迎を希望される方は、片道につき左記の加算をさせていただきます。また、通常の送迎サービス提供実施区域(にかほ市・由利本荘市)を越える送迎サービスを受ける場合は、送迎費としてその区域を超えた時点から1kmにつき50円の加算をさせていただきます。
		2割	368円 (片道)	
		3割	552円 (片道)	
緊急短期入所 受入加算	900円/日	1割	90円/日	ご利用者の状態やご家族等の事情により、介護支援専門員が必要と認め、緊急に短期入所生活介護を行なった場合に、利用開始日から起算して7日間を限度とし加算をさせていただきます。(※やむを得ない事情がある場合は、14日間)
		2割	180円/日	
		3割	270円/日	
認知症行動・ 心理症状緊急 対応加算	2,000円/ 日	1割	200円/日	認知症行動・心理症状が認められ、在宅生活が困難であると医師が判断した場合に、利用開始日から起算して7日を限度として加算をさせていただきます。
		2割	400円/日	
		3割	600円/日	

☆ ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要介護度の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から戻されます(償還払い)。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ 介護保険の改正に伴い給付額及びサービス内容に変更があった場合は、変更された額に合わせてご契約者の負担額を変更させていただきます。(行政からの通知の遅れにより多少遅れる場合もあります)

●●3 食費・滞在費の費用 ●●(介護保険の給付対象外)

1)介護保険負担限度額認定者以外の方

料金の種類	金額	
食事の提供に要する費用	<1食あたり>	
	朝 食	360円
	昼食(おやつ代込)	550円
	夕 食	535円
滞在に要する費用	ユニット型個室 1,360円/日	

2)介護保険負担限度額認定者

料金の種類	金額	
食事の提供に要する費用 (介護保険負担限度額認定者)	第1段階認定者	300円/日
	第2段階認定者	600円/日
	第3段階認定者①	1,000円/日
	第3段階認定者②	1,300円/日
滞在に要する費用 (介護保険負担限度額認定者)	第1段階認定者 ユニット型個室	880円/日
	第2段階認定者 ユニット型個室	880円/日
	第3段階認定者① ユニット型個室	1,360円/日
	第3段階認定者② ユニット型個室	1,360円/日

●●4 その他の費用 ●●(介護保険の給付対象外)

料金の種類	金額	内容
特別な 食事の費用	実 費	ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。その際には要した費用の実費をご負担いただきます。 例)出前・外食等
日常生活品	実 費	日常生活品の購入代金等、ご契約者の日常生活に要する費用で、ご契約者に負担いただくことが適当であるものについては、その費用の実費をご負担していただきます。 おむつ代は介護保険給付対象となっていますので負担はありません。しかし、施設以外の特殊なおむつを希望された時には自己負担をいただくことがあります。
理美容代	・カット・顔そり 2,500円/回 ・カットのみ 2,000円/回 ・顔そりのみ 1,600円/回	月に1回(毎月第一月曜日)、理容師の出張による理髪サービス(調髪)をご利用いただけます。
複写物の交付	10円/枚	ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。
レクリエーション 余暇活動	材料費等の必要経費の実費	ご契約者のご希望によりレクリエーションや余暇活動に参加していただくことが出来ますが、その際には材料費等の必要経費の実費をいただきます。 例)苑外活動での入場料等

(2)利用料金のお支払方法

前記の費用は1カ月ごとに精算してご請求いたします。

請求書が届いてから2週間以内に以下のいずれかの方法でお支払いください。

ア.	窓口での現金支払い	毎日(月曜日～日曜日) 午前8時30分～午後5時30分
イ.	振込み	<振込先> 北都銀行 象潟支店 特別養護老人ホーム陽光苑

7 施設利用時の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設を利用されているご契約者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守りください。

(1)所持品の持ち込みについて

他の利用者の迷惑になるもの、危険なもの等は持ち込みを制限します。

(2)来訪(面会) 来訪(面会)は、8:30 から 17:30 の間をお願いいたします。

○ただし、感染症流行時期には、手指の消毒やマスク着用及び面会の制限等をお願いする場合がございます。

※上記時間外に来訪を希望される場合は、個別にご相談下さい。

※来訪の際は、受付窓口にあります「面会票」にご記入の上、ユニット職員にお渡し下さい。

※食品をお持ちの際は、ユニット職員へ必ずお声掛けください。また、食品の手土産、なま物は、一回で食べきれだけの少量にてお願いします。他の利用者へのお気遣いや職員へのお心付けは、なさらないようお願い申し上げます。

※ご契約者の都合で面会者を限定したい等のご希望は、事前にご相談下さい。

(3)施設・設備の使用上の注意

○居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従ってご利用ください。

○故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○ご契約者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、ご契約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、ご本人のプライバシー等の保護については、十分な配慮を行います。

○当施設の職員や他のご利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

(4)喫煙・飲酒

○施設内は禁煙とさせていただきます。

○飲酒は、他のご利用者に迷惑がかからない限りにおいて可能です。

8 契約の終了

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めていませんが、以下のような事由が発生した場合には、当施設との契約は終了することになります。

- ① 要支援認定又は要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立と判定された場合
- ② 当施設が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合
- ③ 火災、地震等により施設が崩壊し、サービスの提供が不可能になった場合
- ④ 当施設が介護保険事業者の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- ⑤ ご契約者およびご家族から退所の申し出があった場合(詳細は以下をご参照ください)
- ⑥ 当施設から退所の申し出を行った場合(詳細は以下をご参照ください)
- ⑦ ご契約者が介護施設に入所した場合

(1)ご契約者およびご家族からの退所の申し出

契約の有効期間内であっても、ご契約者及びご家族から当施設へ退所を申し出ることができます。その場合には、退所を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。ただし、次の場合には即時に契約を解除し、施設を退所することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ 当施設もしくはサービス従業者が、正当な理由なく、本契約に定める介護福祉施設サービスを実施しない場合
- ④ 当施設もしくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合
- ⑤ 当施設もしくはサービス従業者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等に傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑥ 他のご利用者がご本人の身体・財産・信用等を傷つけた場合、もしくは傷をつける恐れがある場合において、当施設が適切な対応をとらない場合

(2)事業者からの申し出により退所していただく場合

以下の事項に該当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にご利用者の心身の状況及び病歴など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い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、相当期間定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により、事業者又はサービス従業者もしくは他のご利用者などの生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 職員に対するハラスメント行為等により、健全な信頼関係を築く事及び適切なケアの提供が難しいと判断した場合行政及び関係機関への報告、相談をさせていただきます。
ハラスメントに該当するとみなされる事項
 - ・暴力又は乱暴な言動、無理な要求
 - ・セクシュアルハラスメント
 - ・身体及び財物の損傷、又は損壊すること

9 サービス提供における事業者の義務

当施設は、ご契約者に対してサービスの提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、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、ご契約者に対応します。
- ③ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧することができます。
- ④ ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を原則として行いません。
ただし、ご契約者又は他のご利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、ご家族の方へ説明を行い同意をとり支援経過等の記録を記載するなど、適正な手続きにより拘束をする場合があります。

10 守秘義務、個人情報への使用に係る同意について

事業者及び施設職員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者及びそのご家族に関する個人情報を、正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)この契約の終了後も同様です。

ただし、以下の利用目的の必要最低限度の範囲内で使用、提供または収集できるものとします。

- ① 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
- ② ご契約者に関わる介護計画(ケアプラン)を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
- ③ 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体(保険者)、その他社会福祉団体との連絡調整のため
- ④ ご契約者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
- ⑤ 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- ⑥ 施設内での掲示物(個人作品等を含む)や施設情報誌における氏名、年齢、性別、顔写真当の掲載
- ⑦ 介護保険請求、事務関係のため
- ⑧ その他サービスの提供で必要な場合
- ⑨ 上記に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合
※居室の表札(名札)の掲示を希望されない方は、ご相談下さい。

11 損害賠償について

(1) 損害賠償責任

事業者は、本契約に基づくサービスの提供にともなって、事業者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。守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、損害賠償を減じることが出来るものとします。

(2) 損害賠償がなされない場合

事業者は、事故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、以下の事柄に該当する場合には、損害賠償責任を免れます。

- ① ご契約者が、契約締結時にその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 ご契約者が、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生じた場合
- ③ ご契約者の急激な体調の変化等、事業者の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 ご契約者が、事業者もしくはサービス事業者の指示・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

(3) 事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能

事業者は、本契約の有効期間中、地震・噴火等の火災、その他、暴動、テロリズム等自己の責に帰すべからず事由によりサービスの実施が出来なくなった場合には、契約者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

12 預かり金等の保管・管理について

ご契約者及び家族から預かり金等管理依頼書の提出があった場合、その意思に基づき、現金は5万円を上限とし、また、施設が特に必要と認めたものは、預かり金等管理規程に基づき、保管・管理するものとします。なお、預かり金等管理依頼書に記載なく持ち込まれた金品等の用途及び紛失については、施設では責任を負いかねますのでご契約者及び家族の適切な管理をお願いします。

13 苦情の受付について

(1) 当施設における苦情受付

当施設のサービスに関する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けています。

○苦情解決責任者	施設長 島田 信久
○苦情・相談受付窓口 (担当者)	生活相談員 土門 瞳
○受付時間	午前8時30分～午後5時30分 原則、月曜日～金曜日(土、日、祝日を除く) 電話 0184-44-8850 Fax 0184-32-4055 苦情・相談は口頭でも受け付けますが、窓口には「ご意見箱」を設置してあります。

(2) 第三者委員

第三者委員とは、サービス利用者と施設の間に入って、問題を公平・中立な立場で円滑・円満に解決するために設けられた制度です。施設へ直接申出をしにくい際の苦情や相談の受付、ご意見の聴取を行いません。希望される場合は、第三者委員を交えて話し合いもできます。

(3) 行政機関その他苦情受付機関

にかほ市役所 子育て長寿支援課	〒018-0492 にかほ市平沢字鳥ノ子淵 21 電話 0184-32-3042
由利本荘市役所 長寿支援課	〒015-8501 秋田県由利本荘市尾崎 17 番地 電話 0184-24-3321
秋田県国民健康保険団体 連合会(介護保険課)	〒010-0951 秋田市山王 4 丁目 2 番 3 号 電話 018-862-6864

14 第三者評価の実施について

当苑は、第三者評価機関による評価を実施していません。