

吉備高原総合福祉センター

障害者支援施設 さくら苑（生活介護・施設入所支援）

サービス利用契約

～ 重要事項説明書 ～

本重要事項説明書は、当施設とサービス利用契約の締結を希望される方に対して、社会福祉法第76条に基づき、当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説明するものです。

当施設は、利用者に対し「生活介護」及び「施設入所支援」のサービスを提供します。
当サービスの利用は、原則として介護給付費等を「障害者総合支援法」に基づき、市町村から支給決定を受けた方が対象となります。

◆ ◇ 目 次 ◇ ◆

1. 施設経営法人	1
2. ご利用施設	1
3. サービス利用対象者	2
4. 居室の概要	2
5. 職員の配置状況	6
6. サービスの提供内容	7
7. 当施設が提供するサービスと利用料金	7
8. 利用者が入院・外泊された場合の対応	10
9. 利用者の記録や情報の管理、使用、開示	11
10. 緊急時及び事故発生時の対応	11
11. 非常災害時の対応	11
12. 身体拘束の禁止	12
13. 人権擁護及び虐待防止措置	12
14. 苦情の受付と処理手順	13
15. 協議事項	14

加賀郡吉備中央町吉川7531

TEL:0866-56-9711

障害者支援施設 さくら苑

当施設は、岡山県から障害者総合支援法に基づきサービス事業者として指定を受けています。
(岡山県指定 第 3313900148号)

1. 施設経営法人

名 称	社会福祉法人 ももたろう会
所 在 地	岡山県加賀郡吉備中央町吉川7531番地
電 話 番 号	0866 - 56 - 9711
代表者氏名	理 事 長 伊 藤 大 樹
設 立 年 月	平 成 16 年 8 月 20 日

2. ご利用施設

施設の種類	指 定 障 害 者 支 援 施 設 指定施設：平成23年4月1日 指定 令和5年4月1日 指定更新 岡山県指定 第 3313900148 号
施設の目的	社会福祉法人ももたろう会(以下「事業者」という。)が設置運営する吉備高原総合福祉センター障害者支援施設さくら苑(以下「施設」という。)は、その実施する指定障害者支援施設の適正な運営を確保するため、必要人員及び運営に関する事項を定め、利用者の立場に立った適切な施設障害福祉サービスを提供することを目的とする。
施設の運営方針	施設は、利用者に対して障害者の日常生活および社会生活を総合的に支援するための法律(平成17年法律第123号。以下「法」という。)の主旨に則り、利用者の自立と社会経済活動への参加を促進する観点から、健康管理、生活支援及び、リハビリテーション等を適切に行う。 2 施設は、利用者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立ち快適で豊かな暮らしが実感できるよう、施設障害福祉サービスの提供に努める。 3 施設は、できる限り居宅に近い環境の中で生活できるよう、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村や他の保険医療サービス又は福祉サービス提供事業者との連携に努める。 4 前3項のほか、「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律に基づく指定障害者支援施設の人員、設備及び運営の基準等を定める条例」(平成24年10月5日岡山県条例第53号。以下「運営基準」という。)に定める内容のほか関係法令を遵守し、適正に事業を実施するものとする。

施設の名 称	吉備高原総合福祉センター 障害者支援施設 さくら苑
施設の所在地	岡山県加賀郡吉備中央町吉川7531番地
電 話 番 号	0866 - 56 - 9711
管理者(施設長)	三 宅 健 太 郎
開 設 年 月 日	平成 17 年 4 月 1 日
当施設開設年月日	平成 23 年 4 月 1 日
利 用 定 員	生活介護 40 名 施設入所支援 40 名
生活介護の通常の実施地域の地域	原則岡山県全域
生活介護サービスに係る営業日及び営業時間	営業日は、原則毎週月曜日から金曜日とする。ただし、1ヶ月31日の月は23日、30日の月は22日、28日の月は20日を利用日数の上限とする。(これは1ヶ月のうち8日を除いた日数) 営業時間は、9時から17時までとする。

3. サービス利用対象者

- (1) 身体障害者福祉法第15条の規定により、身体障害者手帳をお持ちの方、及び障害者総合支援法第4条第1項の政令で定める難病等の認定を受けている方で満18歳以上の方であって、家庭での介護が困難な方。
- (2) 市町村から障害福祉サービス受給者証の交付を受けている方。
- (3) 主たるサービス利用対象者は、身体障害者(肢体不自由)の方及び難病等対象者。

4. 居室の概要

(1) 居 室 (建物の構造：鉄筋コンクリート 耐火構造3階建)

部屋の種類	室数	個室内訳		1人当りの 個室面積 (㎡)	備 考
3人部屋 I	9	準個室 (隅)	2	14.6	共有の洗面所が2つ トイレが1つ
		準個室 (中)	1	11.5	

3人部屋Ⅱ	1	準個室（隅）	2	13.7	共有の洗面所が2つ トイレが1つ
		準個室（中）	1	11.8	
3人部屋Ⅲ (カーテン仕切り 2人 + 準個室)	1	準個室（隅）	1	14.6	トイレ座上げ 天井走行リフト付き（2階）
		カーテン部屋	2	35.2（2人）	
3人部屋Ⅳ (カーテン仕切り 2人 + 準個室)	1	準個室（隅）	1	14.6	（3階）
		カーテン部屋	2	35.2（2人）	
2人部屋	1	和室の個室	2	13.2	トイレ（座上げ） 洗面所1つずつ
2人部屋	1	カーテン部屋	2	22.4（2人）	トイレ1つ 洗面所1つ

- ①各室には、電動ベッド、収納タンス、床頭台、エアコン、電気スタンドを設置しています。
- ②利用者の心身の状況や居室の空き状況などの都合により、部屋のご指定のご希望に添えない場合もあります。
- ③利用者から居室の変更希望があった場合は、利用者の身体状況や居室の空き状況等を総合的に勘案して決定するものとします。また、介護上又はその他の事情により、施設側から居室の変更をお願いする場合があります。なお、変更にあたっては、利用者双方や家族等と協議のうえ、決定するものとします。
- ④利用者は、施設・設備を大切に扱うとともに、棄損、亡失や許可なく改造をしないでください。

（2）居室以外の施設設備の概要

当施設では、居室以外に下記の施設・設備をご利用いただくことが出来ます。これらは岡山県が定める基準により、障害者支援施設に設置が義務付けられている施設・設備です。ご利用にあたって、利用者に費用をご負担いただく必要はありません。

①施設入所支援棟

施設設備の種類	室数	備考
食堂兼集会室	3	各階に1箇所 吸引機（各階に1機）
洗面所	14	3人部屋に1箇所
トイレ	14	3人部屋及び2人部屋に各1箇所
浴室	4	生活介護事業と兼用 オンラインバス、チェアインバス、一般浴槽 （老人保健施設・軽費老人ホーム等と兼用）
洗濯室	3	生活介護事業と兼用 各階に1箇所（洗濯機・乾燥機各2台、洗濯乾燥機1台）
医務室	1	診察室・看護師室等併設 生活介護事業と兼用 設備：酸素ボンベ、モニター、サポートクレープ、 アンビュウ等
静養室	1	生活介護事業と兼用
機能訓練室	1	生活介護事業と兼用 老人保健施設と兼用
相談室	1	生活介護事業と兼用
ワーキングルーム	1	生活介護事業と兼用
生活支援員室	3	生活介護事業と兼用
廊下		幅 2、7m

② 生活介護棟（施設入所支援棟以外）

施設設備の種類	室数	備考
多目的室 （食堂兼作業室）	1	食事兼作業用テーブル、椅子、冷蔵庫、パソコン3台（利用者専用）食器棚、食器洗い乾燥機、電子レンジ、テレビ、陶器用電気窯他
洗面所	3	
トイレ兼汚物処理室	1	
リネン倉庫	1	
キッチン	1	

(3) 利用に当たって別途利用料金をご負担いただく施設・設備

施設	利用料金
理美容室	実費

※ 上記施設は、介護給付費の支給対象とならないため、ご利用の際は、別途利用料金をご負担していただきます。

(4) 施設・設備ご利用上の注意事項（利用者規則）

利用者は、施設の利用にあたって、施設が共同の場であることを十分認識して、居室その他の施設・設備をご利用いただくに当たって、以下の点にご留意をしてください。

- ① 共同生活の場ですので、規律を守り、他人の迷惑になるような言動はしないようお願いします。
- ② みだりに、他の利用者の居室には出入りしないでください。
- ③ 建物や備品、樹木等を損傷しないようにしてください。
- ④ 居室や設備・器具等は、本来の用途に従ってご利用ください。
- ⑤ 他者や自分の安全を害するような行為はしないでください。
- ⑥ 外出・外泊については、事前に行き先や帰所予定時間等を施設長に申し出てください。なお、外泊の場合は、外泊しようとする日の3日前までに申し出てください。
- ⑦ 代理人の変更など、重要な事項に変更が生じたときは、速やかに施設長に届け出て、契約書の変更手続きをしてください。
- ⑧ 火災防止のため、石油ストーブや電気ストーブなどは使用しないでください。
- ⑨ 廊下は非常時の避難通路となるため、不必要に私物を置かないようお願いします。
- ⑩ 所定の場所以外での喫煙はご遠慮ください。
- ⑪ 施設内では許可なく飲酒しないでください。
- ⑫ 食事は、やむを得ない事情がある場合を除き、なるべく施設が定める時間内に日中活動棟及び食堂で食してください。また、食器類は居室に持ち込まないようにしてください。
- ⑬ ゴミや不用品は、所定の場所以外には捨てないでください。
- ⑭ 節水・節電にご協力ください。（消灯時間は、午後9時となっています。）
- ⑮ 貴重品・金銭等は、各自で責任を持って管理してください。
- ⑯ 居室内は清潔にするよう心がけるとともに、居室以外についても清潔の保持、環境衛生の堅持に努めてください。
- ⑰ 健康保持に努め、定期健康診断は特別の理由がない限り、拒否しないようお願いします。
- ⑱ 施設内での宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。
- ⑲ 利用者間でのお金や貴重品の貸し借り・商業行為・賭博等をしないでください。
- ⑳ 如何なる場合でも、職員との間で金品等の貸し借りや贈与はしないでください。
- ㉑ 公序良俗に反するような行為はしないでください。
- ㉒ 個人でのペットの飼育はご遠慮ください。

5. 職員の配置状況

さくら苑では、利用者に対して、施設障害福祉サービスを提供する職員として、下記の職種の職員を配置しています。

職員の配置については、岡山県が定める基準を遵守しています。

なお、病欠、突発的な退職、法定・法定外休暇等により、一時的に人員が変更になることがあります。

令和元年10月1日現在

職 種	現 員	保有資格	備 考
管理者(施設長)	1	社会福祉士	
サービス管理責任者	1	サービス管理責任者 講習終了	
医 師	1名以上	医 師	
理学療法士	1名以上	理学療法士	
看 護 師	1名以上	看護師等	
生活支援員	15名以上	介護福祉士等	
栄養士	1	栄養士	
調理員	1名以上	調理師	
その他職員	2名以上		
計	24名以上		

<主な職種の勤務体制>

職 種	勤 務 体 制
管理者(施設長)	勤務時間帯(8:30～17:30)
サービス管理責任者	勤務時間帯(8:30～17:30)
医 師	勤務時間帯(8:30～17:30の間)
生活支援員	早出 7:00～16:00 遅出 10:00～19:00 日勤 8:00～17:00 夜勤 16:00～翌朝10:00
理学療法士	勤務時間帯(8:30～17:30)
看 護 師	7:00～19:00 の間で7時間45分 勤務
栄 養 士	早出 6:30～15:30 遅出 11:00～20:00
調 理 師	日勤 8:30～17:30

*体調不良、出張などにより、勤務体制に変更が生じる場合があります。

6. サービスの提供内容

(1) 施設入所支援

主として夜間において、入浴、排せつ又は食事の介護等の支援を行います。

夜間(17:00～9:00)、金曜日・日曜日の日中

(2) 生活介護

昼間において、入浴、排せつ又は食事の介護等の支援を行うとともに、創作的活動等の機会を提供します。

日中(9:00～17:00) ただし、1ヵ月31日の月は23日、30日の月は22日、28日の月は20日を利用日数の上限とする。(これは1ヵ月のうち8日を除いた日数)

7. 当施設が提供するサービスと利用料金(契約書第4条、第5条参照)

当施設では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

「生活介護」

- ① 利用料金が障害者総合支援法の介護給付費で給付される施設障害福祉サービス

「施設入所支援」

- ① 利用料金が障害者総合支援法の介護給付費で給付される施設障害福祉サービス
- ② 利用料金の全額を利用者にご負担いただくサービス(①以外のサービス)

(2) 障害者総合支援法の介護給付費で給付される施設障害福祉サービス

以下のサービスについては、食費・光熱水費を除き、サービスの利用料金全体の内、9割が介護給付費の給付対象となります。

事業者が介護給付費を直接市町村から受け取る(法定代理受領)場合、利用者は利用者負担分として、サービス利用料金の1割の額を事業者にお支払いいただきます(定率負担)。

ただし、介護給付費が給付されるサービスの場合でも、代理受領を行わない場合(償還払いの場合も含む)については、一旦全額を事業者にお支払いいただきます。

なお、所得に応じた利用者負担の上限額や詳細な利用料金は別に定める「さくら苑料金表」のとおりです。(応能負担)

(3) 障害者総合支援法の介護給付費で給付される施設障害福祉サービスの概要

施設障害福祉サービスは、「個別支援計画」に基づいて行われます。この計画は利用者の自立生活を支援し、さまざまな課題の解決を目的として、サービス管理責任者が作成し、サービス担当者会議等で確認された後、利用者の同意をいただくものです。当該計画は、利用者に交付します。

なお、サービスの記録及び自己に係わる記録について、利用者等から閲覧又は写しの交付要望があった場合は、閲覧又は写しの交付をすることは出来ます。ただし、写しの交付については経費のご負担をお願いいたします。

①日常生活の支援

i 食事の提供

栄養士が利用者の身体の状況や嗜好を考慮し、個々の栄養マネジメントを基に食事の提供を行います。なお、自立支援の観点から特別の事情がない限り、離床して食事をとっていただくことが原則です。

朝食(8:00頃)	昼食(12:00頃)	夕食(18:00頃)
-----------	------------	------------

ii 入浴

入浴・清拭は、週3回行います。利用者の身体の状況と希望等を伺ったうえで、できる限り自立して清潔保持が可能となるよう目指します。入浴が困難な場合には清拭を行うなど適切な方法で実施します。なお、浴槽は利用者の身体状況によって、普通浴槽、特殊浴槽の使い分けをさせていただきます。

iii 排泄

利用者の心身の能力を最大限活用し、排泄の自立に向けた必要な支援を行います。

iv 着脱衣

起床時・就寝時や入浴時等に着替えをしていただきますが、その際利用者の身体状況等により、必要な支援を行います。

v 整容

洗面、歯磨き、お化粧、髭剃り等について、利用者の身体状況等により、必要な支援を行います。なお、歯ブラシ・化粧品等必要な物品は、利用者の方で用意していただきます。

②医療及び健康管理

i 医療

常に利用者の健康状態をチェックするため、嘱託医師による定期的な診察と治療を行います。なお、利用者が、専門医師等の診断・治療を要することになった場合は、嘱託医師の指示のもと次の協力医療機関において受診・治療を受けることができます。また、入院治療で付き添いが必要となった場合は、ご家族の方でお願いします。

医療法人 ももたろう吉備高原クリニック	加賀郡吉備中央町吉川7531 吉備高原総合福祉センター内 整形外科・内科・外科・リハビリテーション科 皮膚科・泌尿器科
独立行政法人労働者健康福祉機構 吉備高原医療リハビリテーションセンター	加賀郡吉備中央町吉川7511 内科・神経科・アレルギー科・整形外科 リハビリテーション科・泌尿器科・歯科

恩賜財団済生会 岡山済生会総合病院	岡山市北区伊福町1-17-18 内科・精神科・神経科・小児科・外科・整形外科・形成外科・美容外科・ 脳神経外科・呼吸器外科・皮膚科・ 泌尿器科・眼科・耳鼻咽喉科・気管食道科・ リハビリテーション科・放射線科・皮膚科・ 泌尿器科・産科・婦人科
医療法人 埴和歯科医院	岡山市北区足守1664-2 歯科

ii 服薬の支援

服薬が必要な利用者には、医師等の指示に従い、支援を行います。

③ リハビリテーション

理学療法士が、利用者の身体状況や希望等に応じて作成した、リハビリテーション計画に基づき機能訓練等のリハビリテーションを行います。

④ 社会的活動の支援

i 日常生活支援

地域において自立した社会生活を送るための機能維持等を目指した支援や不在者投票、関係機関との手続き等を行います。

ii 余暇活動

利用者の希望により各種イベント、グループ外出、一日旅行、個別支援外出などの支援を行います。なお、この場合、小遣い等個人的な費用は利用者の負担となります。

iii 定休日における日中支援

生活介護が提供されない日の日中においても、個別支援計画に基づきより適切なサービスを提供します。

IV その他の社会活動

⑤ 相談援助

利用者やそのご家族から、生活についてのあらゆるご相談については、誠意を持って対応するとともに、可能な限り必要な助言や援助を行います。

(3) 介護給付費が給付されないサービス

下記のサービスについては、介護給付費の給付対象とならないため、サービスの提供を希望される場合は、別紙の記載に従いサービスを提供し、所定の料金をお支払いいただきます。

- ① 特別なサービスの提供とこれに伴う費用（福祉有償運送車両の利用等）
- ② 介護給付費から支給されない日常生活上の諸費用（日用品・受診料・理美容 等）
 なお、上記の所定料金は、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2ヶ月前までに説明いたします。

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(2)、(3)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、請求させていただきますので、翌月20日までに次のいずれかの方法でお支払いください。

- ① 窓口での現金支払い
- ② 指定口座への振込み
- ③ トマト銀行からの引き落とし（身元引受人からのトマト銀行口座からでも可能）

振込先	トマト銀行 三門支店 普通預金口座（口座番号 6384051） 口座名義 社会福祉法人ももたろう会 障害者支援施設 さくら苑 理事長 伊藤 大樹
-----	--------------------------------------------------------------------------------

(5) 預かり金の管理

運営規程第22条第6号に定める預かり金については、預かり金管理契約を締結していただき、これに基づき管理を行います。また出納内容については、6ヶ月毎に出納簿の写しを送付させていただきます。

8. 利用者が入院・外泊された場合の対応（契約書第15条 第16条参照）

当施設を利用中に、医療機関への入院の必要が生じた場合、又は外泊中の対応は、以下のとおりです。

(1) 3ヶ月以内の場合

① 入院の場合

入院日・退院日を除いた施設不在期間であっても所定の利用料金をご負担していただきます。ただし、入退院当日は、通常の利用料金をご負担していただきます。

詳細な利用料金については、別に定める「さくら苑料金表」のとおりです。

② 外泊の場合

外泊初日・帰苑日を除いた施設不在期間であっても所定の利用料金をご負担していただきます。ただし、外泊初日・帰苑日は、通常の利用料金をご負担していただきます。

詳細な利用料金については別に定める「さくら苑料金表」のとおりです。

(2) 退院後の取り扱いについて

3ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び入院前と同様のサービスを受けることができます。

(3) 3ヶ月以内の退院が見込まれない場合

3ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。この場合には、当施設に再び優先的に入所することはできません。

(4) 入院時支援について

入院中に家族等の支援を受けることが困難な場合、事前に同意書を提出し、個別支援計画に明記されることで、施設職員による入院時支援(洗濯、衣服の準備等)を受けることができます。
詳細な利用料金については別に定める「さくら苑料金表」のとおりです。

<入院期間中の利用料金>

上記、入院期間中に発生する料金については、介護給付費から給付される費用の一部をご負担いただくものです。

ただし、生活保護世帯、低所得世帯(市町村民税非課税)については免除されます。

なお、入院時支援以外については、外泊時も同様とします。

9. 利用者の記録や情報の管理、使用、開示について(契約書第7条第3項、第17条参照)

事業者は、関係法令に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。(開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。)
なお、個人情報については、「社会福祉法人ももたろう会個人情報保護規程」に基づき対応します。

◇ 閲覧・複写ができる窓口業務時間 毎日 9:00～17:00まで

10. 緊急時及び事故発生時の対応

(1)職員は、サービスの提供中に利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに医療機関等に連絡する等の必要な措置を講じます。

(2)事業者は、サービスの提供によって事故が発生した場合、速やかに実施主体の市町村、関係機関及び家族等に連絡するとともに、必要な措置を講じます。

(3)当法人は、サービスの提供により利用者等に事業者の責めに帰する事由によって、賠償すべき事故が発生した場合、速やかに誠意を持って損害賠償を行います。

11. 非常災害時の対応

(1)火災・地震などの非常災害時には、別途定めるマニュアルに従い対応します。

(2)別途定めるマニュアルに基づき年4回、昼間・夜間・火災・地震を想定した避難・防災訓練を実施します。利用者の方は、原則として全員参加でご協力ください。

12. 身体拘束の禁止

- ①施設は、利用者に対して、生命・身体を保護するにやむを得ない場合を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為は行いません。
- ②前項のやむを得ない場合とは
 - 1 切迫性
 - 2 非代替性
 - 3 一時性上記3点の全ての要件を満たす場合です。
- ③施設は身体拘束を行う場合は、本人及び代理人と十分な話し合いを行い、同意を得たうえで行うものとする。ただし、切迫性についてはこの限りではないが、実施後速やかに代理人に報告することとします。
- ④やむを得ず身体拘束を行った場合は、その理由に加え経過と結果等について、次のように整理し記録に残すものとします。
 - 1 緊急やむを得ないと判断した理由
 - 2 身体拘束等を行う前の本人の心身の状況
 - 3 身体拘束等を行った際の本人の心身の状況
 - 4 身体拘束時間(期間)
 - 5 身体拘束の時間帯
 - 6 身体拘束の具体的な状態
 - 7 本人、代理人等との話し合いの内容と経過
 - 8 拘束等終了後の本人の変化等
- ⑤職員は、日頃から利用者の心身の状態を十分観察・把握し、身体拘束の廃止に努めます。

13. 人権の擁護・虐待防止措置

施設は、利用者の人権の尊重・虐待防止等のため、次の措置を講じます。

- ①利用者個人の基本的人権を尊重した施設障害福祉サービスを提供するため、職員の利用者への人権意識高揚のための研修に取り組みます。
- ②成年後見制度等の利用支援
- ③その他、利用者の人権の擁護・虐待防止のための必要な措置

2、施設長及び職員は、虐待の早期発見のため、虐待を受けたと思われる利用者を発見したときは、速やかに関係市町村へ通報するとともに、問題解決のため、岡山県及び市町村等が行う調査に協力します。

3、職員は、利用者に対して次のような心身的苦悩を与え、人格を辱める言動等を行わないようにします。

- ①殴る・蹴る等直接利用者の身体に危害を与える行為
- ②利用者が嫌がっている行為を、職員の都合で強要する行為

③食事を与えない行為。また食事介助の際、利用者のペースに合わせず、食べ物や口に詰め込む行為

④乱暴な言葉使いや利用者をけなす言葉を使い、精神的苦痛を与える行為。

⑤職員として優位性を利用し、利用者に交換条件を出す行為。

⑥投げやりな態度や言動で利用者に接する行為。

⑦施設が定めたルールを強要し、従わない場合は罰を与える行為。

⑧利用者の金品を着服する行為

⑨性的嫌がらせに繋がる言動

⑩更衣・体位変換・移乗の際、乱暴な言動で行う行為。

⑪当該利用者を無視し、放置する行為（「待って」と言ってそのままにしているなど）

⑫利用者の写真や個人情報等を無断で公開するなど、プライバシーを侵害する行為。

14. 苦情の受付と処理手順（契約書第18条参照）

(1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口(担当者)

氏名 木谷 寿宏 [職名] サービス管理責任者

○受付時間

電話 毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00 まで

面接 事前にご予約ください

○連絡先(TEL0866-56-9711 FAX0866-56-9722)

○苦情解決責任者

氏名 三宅 健太郎 [職名] 管理者(施設長)

○第三者委員 若干名

氏名 佐々木 一成 (TEL 090-5377-0031)

前田 文男 (TEL 0867-34-1881)

菊池 捷男 (TEL 086-231-3535)

苦情を処理するために講ずる措置の概要をさくら苑事務所に掲示しております。

また、苦情受付ボックスをさくら苑1階の事務室前に設置しています。

(2) 行政機関その他の苦情受付機関

○岡山県社会福祉協議会 岡山県運営適正化委員会

〒700-0807

岡山市北区南方2丁目13-1

岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館「きらめきプラザ」内

TEL・FAX 086-226-9400

受付時間 8:30～17:15（毎週月曜日～金曜日、但し祝日及び年末年始を除く）

○施設所在地の市町村担当課

〒716-1192

加賀郡吉備中央町豊野1-2

吉備中央町役場 福祉課

TEL 0866-54-1317

受付時間 8:30~17:15 (毎週月曜日~金曜日、但し祝日及び年末年始を除く)

(3)円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情の受付 : 苦情は、面接、電話、書面等により、随時受付ける。また、第三者委員へ直接苦情を申し出ることできる。
- ② 苦情受付の報告および確認 : 苦情受付担当者が、申し立てられた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員(苦情申立人が、直接、第三者委員へ苦情を申し立てた場合を除く)に報告する。第三者委員は、内容を確認し、苦情申立人に対し苦情報告を受けた旨を通知する。
- ③ 苦情解決 : 苦情解決責任者は、苦情申立人と当該苦情につき誠意をもって話し合いをし、苦情解決にむけて努力する。その際、苦情申立人は、第三者委員の助言ならびに立会いを求めることができる。尚、第三者委員の話し合いは、以下による。
 - ア) 第三者委員による苦情内容の確認
 - イ) 第三者委員による苦情解決案の調整ならびに助言
 - ウ) 話し合いの結果ならびに改善事項の確認

3 その他参考事項

- ① 普段から利用者等からの苦情がでないようにサービスの提供を心がける。
- ② 普段から利用者、家族等との関係を良好に保つ努力をする。
- ③ 職員に対する研修を定期的 to 実施し、その質の向上に努める。
利用者、家族からの苦情等の申し立てがなされたことをもって、利用者に対しいかなる不利益、差別的な取り扱いをしない。

15. 協議事項 (契約書第20条参照)

その他、契約書や重要事項説明書に定めのない事項については随時決定とし、問題が生じた時には話し合いによって解決することとします。

令和 年 月 日

指定障害者支援施設に関するサービス(生活介護・施設入所支援)の提供及び利用の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

施設名 社会福祉法人ももたろう会
吉備高原総合福祉センター
障害者支援施設 さくら苑

説明者 職名 氏名 ⑩

私は、本書面に基ついて事業者から重要事項の説明を受け、指定障害者支援施設に関するサービス(生活介護・施設入所支援)の提供及び利用の開始に同意します。

利用者住所

利用者氏名 ⑩

代筆者住所

代筆者氏名 ⑩
利用者との関係 ()

代理人住所

代理人氏名 ⑩

利用者との関係 ()

この重要事項説明書は、社会福祉法第76条及び第77条に基づく、岡山県条例第53号(平成24年10月5日)の規定により、利用申込者又はその代理人への重要事項説明のために作成したものです。