

訪問リハビリテーション  
(介護予防訪問リハビリテーション)  
利用約款及び重要事項説明書

済生会介護老人保健施設ユニット型まつら荘

(契約の目的)

第1条 済生会介護老人保健施設ユニット型まつら荘(以下「当施設」という)は、要介護状態(介護予防訪問リハビリテーションにあっては要支援状態)と認定された利用者(以下「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、一定の期間、訪問リハビリテーション(介護予防訪問リハビリテーション)を提供し、一方、利用者及び利用者に対する責任を負う者(以下「身元引受人」という)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、契約締結の日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。

2 利用者は、前項に定める事項や第4条又は第5条による解除、本約款の改定が行われない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当施設の訪問リハビリテーション(介護予防訪問リハビリテーション)を利用することができるものとします。

(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100万円の範囲内で、利用者と共に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 訪問リハビリテーション(介護予防訪問リハビリテーション)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、又は利用者が死亡した場合の遺体の引取をすること。但し、遺体の引取について、身元引受人と別に祭祀主宰者がいる場合、当施設は祭祀主宰者に引き取っていただくことができます。
- 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利用者等に対して、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、これに対する利息及び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、利用中止の意思表示をすることにより、利用者の居宅サービス(介護予防サービス)計画にかかわらず、本約款に基づく訪問リハビリテーション(介護予防訪問リハビリテーション)利用を解除・終了することができます。なお、この場合利用者及び身元引受人は、速やかに当施設及び利用者の居宅サービス(介護予防サービス)計画作成者に連絡するものとします。(本条第2項の場合も同様とします)。

- 2 身元引受人も前項と同様に訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）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）

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、本約款に基づく訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの利用を解除・終了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と認定された場合
- ② 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの提供を超えると判断された場合
- ③ 利用者及び身元引受人が、本契約に定める利用料金を3か月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず7日間以内に支払われない場合
- ④ 利用者又は身元引受人等が、当施設、当施設の職員又は他の利用者等に対して、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
- ⑤ 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。
- ⑥ 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

（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、本約款に基づく訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの対価として、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12日前後に交付し、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27日までに支払うものとしします。
- 3 当施設は、利用者又は身元引受人から、第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 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの利用をキャンセルするときは、重要事項説明書に記載するキャンセル料を請求できるものとしします。

（記録）

第7条 当施設は、利用者の訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）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、謄写に応じないことができます。
- 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。

(身体の拘束その他の行動制限)

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、利用者及び身元引受人に対し、心身の状況、また行動制限に至った理由、拘束の内容、見込まれる期間等についての説明を行い、必ず記録として保管することとします。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

第9条 当施設とその職員は、当施設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2>、<別紙3>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 介護保険サービスの利用のため、市町村、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、その他の介護保険事業者への情報提供、あるいは、適切な在宅療養のための医療機関等への療養情報の提供
  - 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）
  - ⑥ 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの質の向上のため、学会、研究会等での事例研究発表等（この場合、利用者個人を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。）
- 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10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、当施設における訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）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、訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）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11条 当施設は、認知症状の有無に関わらず、利用者の行動を抑制することなく、自立支援を行います。日頃より事故防止には細心の注意をしておりますが、転倒・転落・無断外出等が起こることも考えられます。万が一、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、協力医療機関又は他の専門的機関での診療を依頼します。
  - 3 無断外出された場合、職員が手分けして探すとともに、必要に応じて警察等への協力を要請します。
  - 4 前項に掲げる事項のほか、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、居宅介護支援事業所等に対して速やかに連絡します。

(要望又は苦情等の申出)

- 第12条 当施設は、提供したサービスに関する「苦情申出窓口」を設置し、利用者に対し適切に対応するものとします。なお、利用者及び身元引受人は、当施設の提供する訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスに対しての要望又は苦情等について、苦情受付担当者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13条 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスの提供に伴って当施設の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当施設は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。
- 2 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

(利用契約に定めのない事項)

- 第14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。

<重要事項説明書>

介護老人保健施設ユニット型まつら荘  
訪問リハビリテーションのご案内  
(令和6年6月1日現在)

1. 施設の概要

(1) 施設の名称等

- ・施設名 社会福祉法人<sup>園田</sup>財団<sup>園田</sup>済生会 介護老人保健施設ユニット型まつら荘
- ・開設年月日 平成27年10月21日
- ・所在地 佐賀県唐津市江川町694番地1
- ・電話番号 0955-74-3138
- ・FAX番号 0955-75-3174
- ・管理者 園田 孝志
- ・介護保険指定番号 介護老人保健施設(4150280057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、その他必要な医療ならびに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しております。利用者の有する能力に応じ、居宅における生活へ復帰できるように支援すること、また、利用者が居宅での生活を継続できるように、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)、訪問リハビリテーション(介護予防訪問リハビリテーション)のサービスを提供し、居宅介護支援事業者と連携を図るなどして、在宅介護への支援を行うことを目的としております。

この目的に沿って、当施設では、在宅復帰を目指すために、利用者の自立を支援し、明るく家庭的な雰囲気と地域や家庭との結びつきを重視することを基本方針として運営しており、快適な環境のもと、心身ともに健やかに生活していただけるよう、きめ細かいサービスをこころがけております。

(3) 施設の職員体制

	常勤換算人数	業務内容
医師	1名以上(兼務)	医療管理
支援相談員	1名以上(兼務)	相談業務
理学療法士、作業療法士 又は言語聴覚士	1名以上(兼務)	リハビリテーション

(4) 入所定員等

- ・定員 60名(短期入所療養介護も含む)
- ・療養室 ユニット型個室 6ユニット60部屋(1ユニット10室)

(5) 訪問リハビリテーション 若干名

2. サービス内容

- ① 訪問リハビリテーション(介護予防訪問リハビリテーション)計画の立案

## ② リハビリテーション

\*理学療法士・作業療法士または言語聴覚士により、利用者個人の状況に適合した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するように努めています（関節可動域訓練、歩行訓練等）。

## 3. 協力医療機関等

当施設では、協力医療機関を定め、利用者の状態が急変した場合等、速やかに協力医療機関と協議し対応します。

### \*協力医療機関

- ・名称： 社会福祉法人<sup>国賜</sup>財団済生会唐津病院
- ・住所： 佐賀県唐津市元旗町817番地
- ・電話番号： 0955-73-3175
- ・診療科目： 内科・消化器内科・神経内科・循環器内科・外科・呼吸器外科・消化器外科・乳腺外科・血管外科・整形外科・脳神経外科・リウマチ科・耳鼻咽喉頭科・呼吸器科・放射線科・麻酔科・リハビリテーション科
  
- ・名称： 医療法人 平川病院
- ・住所： 佐賀県唐津市山本644番地5
- ・電話番号： 0955-78-0026
- ・診療科目： 内科・外科・胃腸内科・呼吸器外科・麻酔科・ペインクリニック外科・リハビリテーション科

### ◇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

### \*連絡先の変更について

利用者または身元引受人、緊急時の連絡先、各保険証等の変更があった場合には、必ず職員まで届け出てください。

## 5. 非常災害対策

- ① 災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取組を行います。
- ② 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画（BPC）を作成し、非常災害時の関係機関へ通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知します。
- ③ 定期的に避難、救出、その他必要な訓練（夜間想定訓練を含む）を行います。
  - \*防災設備：スプリンクラー、消火器、消火栓、自動火災報知器、防火扉・シャッター、非常通報装置等。
  - \*防災訓練：年2回

## 6. 虐待防止に関する事項

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します。

- ① 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的で開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- ② 虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- ④ 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。
- ⑤ サービス提供中に、当施設の従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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、速やかにこれを市町村に通報します。

#### 7. 業務継続計画の策定等

- ① 当施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保険施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）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。
- ② 当施設は、従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- ③ 当施設は、定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

#### 8. 禁止事項

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」は堅く禁止しています。

#### 9. 要望及び苦情等の相談

相談援助の専門員として支援相談員が常勤しておりますので、お気軽にご相談ください。また、要望や苦情等も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。施設内に備えつけられた「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。 ※苦情相談については<別紙4>、<別紙5>をご参照ください。



訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービスについて  
（令和6年6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. 訪問リハビリテーション（介護予防訪問リハビリテーション）サービス

当施設では、各利用者の担当である介護支援専門員の居宅サービス計画書に基づき、訪問リハビリサービス計画書（ケアプラン）を作成し、利用者への適切な介護・リハビリテーションを提供しております。

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、利用者または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、書面にて同意をいただくようになります。

3. 利用料金

(1) 基本料金

- ・訪問リハビリテーション費／回（20分） 308円  
※1週間に6回（120分）までを限度に利用可能
- ・サービス提供体制加算Ⅰ／回 6円  
※訪問リハビリテーション利用料と加算料金は、介護負担割合証に記載された割合の負担となります。

(2) 予防給付 基本料金

- ・介護予防訪問リハビリテーション費／回（20分） 298円  
※1週間に6回（120分）までを限度に利用可能
- ・サービス提供体制加算Ⅰ／回 6円  
※訪問リハビリテーション利用料と加算料金は、介護負担割合証に記載された割合の負担となります。

4. 支払い方法（ゆうちょ銀行口座振替）

毎月12日前後に前月分の請求書を発行します。利用料については、利用者若しくはそのご家族のゆうちょ銀行口座より毎月20日（2回目27日）に振り替えられますので、期限日までに必ずご入金下さい。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。なお、ゆうちょ銀行口座振替の手続きは通所利用前のオリエンテーションの際に行わせていただきます。

5. サービス提供地域と利用可能日・時間について

(1) サービス提供地域

- ・原則、唐津市内（概ね、片道30分以内）

(2) サービス提供日

- ・月曜日～土曜日（日曜日、唐津くんち、年末年始は除く）

(3) サービス提供時間

- ・8：30～17：30頃まで

6. その他

- ①交通事情によりサービス時間が多少前後することがございますがご了承ください。

- ②サービス提供の際の事故やトラブルを避けるため、次の事項に留意してください。
- ・訪問従事者は、年金等の金銭の取り扱いは一切致しませんのでご了承ください。
  - ・訪問従事者に対する贈り物や飲食物等のもてなしはお断りさせていただいております。

<別紙2>

## 個人情報保護方針

当施設は、当施設が保有する、利用者や関係者の個人情報について、個人情報保護に関する法令およびその他の規範を遵守し、かつ自主的なルールおよび体制を確立し、以下の個人情報保護方針を定め、これを実行し維持することに努めます。

1. 利用者から個人情報を収集させていただくにあたり、適法かつ公正な手段によって行います。また、収集目的、当施設の問合せ窓口等の必要事項を明示したうえで、必要な範囲の個人情報を収集させていただきます。
2. 個人情報の利用は、収集目的の範囲内で、業務の権限を与えられた職員のみが必要な限りにおいて行います。
3. 原則として、個人情報を第三者に開示、提供および預託をすることはありません。  
ただし、処遇、診察、介護費（措置費）請求、行政機関等からの要請、福祉研究等公共的要請により個人情報を第三者に提供する時は、法令上必要な措置を講じます。  
また、個人情報を共同利用や、業務委託のために第三者に預託する場合は、当該第三者について調査を行い、守秘契約等によって業務委託先に個人情報保護を義務付け、その他法令上必要な措置を講じます。
4. 個人情報の紛失、破壊、改ざん、および漏えい等を防止するため、不正アクセス対策、ウイルス対策等の情報セキュリティ対策を行います。
5. この方針を当施設の職員、その他関係者に周知徹底させて実行し、改善・維持してまいります。
6. 当施設は、利用者のご自身の個人情報の開示、訂正、利用停止等の権利を有していることを確認し、利用者からのこれらの要求に対して異議なく応じます。  
また、このための受付窓口を設置し、公表します。

平成 17年 4月 1日

〒847-0853 佐賀県唐津市江川町694-1

社会福祉法人<sup>恩賜</sup>財団<sup>財団</sup>済生会  
介護老人保健施設まつら荘  
所長 園田孝志

<別紙3>

利用者の個人情報の利用目的について

- 利用者へのサービス提供
  - ◆当施設でのサービスの提供
  - ◆他の介護サービス事業者、医療機関、薬局等との連携
  - ◆他の医療・保健・福祉機関等からの照会への回答
  - ◆利用者のサービス利用のため、外部の医師、その他専門職等の意見・助言を求める場合
  - ◆ご家族への生活状況および病状の説明
  - ◆その他、利用者へのサービス提供に関する利用
- 利用料請求のための事務
  - ◆当施設での介護・公費負担に関する事務およびその委託
  - ◆審査支払機関へのレセプトの提出
  - ◆審査支払機関または保険者からの照会への回答
  - ◆その他、介護および公費負担に関する利用料請求のための利用
- 当施設の管理運営業務
  - ◆会計・経理
  - ◆サービス利用中の事故等の報告
  - ◆利用者の介護サービスの向上
  - ◆入退所等の施設管理
  - ◆その他、当施設の管理運営業務に関する利用
- 損害賠償責任保険などに係る、介護に関する専門の団体、保険会社等への相談または届出等
- 介護・医療サービスや業務維持・改善のための基礎資料
- 当施設内において行われる介護実習への協力
- 介護の質の向上を目的として施設での研究
- 外部監査機関への情報提供

1. 上記のうち、他の医療・保健・福祉機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨お申し出ください。
2. お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。
3. これらのお申し出は後からいつでも撤回、変更等を行うことが可能です。
4. ご希望の方には詳細資料をお渡しいたしますので、「個人情報相談窓口」までお尋ねください。

お問い合わせ・相談窓口

〒847-0853 佐賀県唐津市江川町694-1

介護老人保健施設まつら荘 個人情報相談窓口 TEL 0955-74-3138  
FAX 0955-75-3174

<別紙4>

「苦情申出窓口」について

社会福祉法第82条の規定により、当施設では利用者・ご家族からの苦情に適切に対応する体制を整えております。

当施設における苦情につきましては、苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記の通り設置して苦情解決に努めるように致します。

- |              |                 |                         |
|--------------|-----------------|-------------------------|
| 1. 苦情解決責任者   | 所 長             | 園 田 孝 志                 |
| 2. 苦情受付担当者   | 支援相談員           | 小 峰 真 理 子               |
| 3. 第 三 者 委 員 | 唐津市社会福祉協議会事務局長  | *****                   |
|              | (連絡先)           | 0 9 5 5 - 7 0 - 2 3 3 3 |
|              | 唐津市社会福祉協議会事務局次長 | *****                   |
|              | (連絡先)           | 0 9 5 5 - 7 0 - 2 3 3 3 |

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

当施設で解決できない苦情は、佐賀県社会福祉協議会に設置された運営適正化委員会に申し立てることができます。【連絡先】(0952-23-2151)

令和 3年 9月 1日 改訂