

特別養護老人ホーム貝塚誠心園

介護老人福祉施設重要事項説明書

当施設はご契約者に対して指定介護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通り説明します。

※当施設への入所は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でも入所は可能です。

◆◆目次◆◆

1.	施設経営法人	2
2.	ご利用施設	2
3.	居室の概要	2
4.	職員の配置状況	3
5.	当施設が提供するサービスと利用料金	4
6.	施設を退所していただく場合（契約の終了について）	6
7.	身元引受人	8
8.	施設利用の留意事項について	8
9.	高齢者虐待について	8
10.	身体拘束及び行動制限について	8
11.	衛生管理について	8
12.	重要事項の掲示について	9
13.	秘密保持と個人情報の保護について	9
14.	事故発生時の対応について	9
15.	緊急時の対応方法について	9
16.	非常災害時の対策	10
17.	苦情対応するための措置の概要	10
18.	苦情の受付について	10
19.	提供するサービスの第三者評価の実施状況について	10

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 貝塚誠心園
(2) 法人所在地 大阪府貝塚市森1103番地2
(3) 電話番号 072-446-8022
(4) 代表者氏名 理事長 横井 清
(5) 設立年月日 昭和51年12月10日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設（平成11年10月23日指定）
大阪府第2771300114号
- (2) 施設の目的 指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、ご契約者に、日常生活を営むために必要な居室および共用施設等をご利用いただき、介護福祉施設サービスを提供します。この施設は、身体上、又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居室においてこれを受けることが困難な方がご利用いただけます。
- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム 貝塚誠心園
- (4) 施設の所在地 大阪府貝塚市森1103番地2
- (5) 電話番号 072-446-8022
- (6) ファックス 072-446-5316
- (7) 施設長氏名 窪 堀 明
- (8) 当施設の運営方針
当施設は介護を必要とされるご契約者の方々に、快適なサービスを提供できるよう、職員は常にご契約者の立場に立ち、思いやりのある心・優しい心・親切的な心を持って介護に取り組み又、礼儀・礼節を忘れず、ご契約者の方々に明るく、楽しく安心して信頼のいただけるサービスを利用できるように日々努めています。
- (9) 開設年月日 昭和52年4月1日
- (10) 入所定員 80名

3. 居室の概要

(1) 居室等の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は、4人部屋、2人部屋、1人部屋があります。施設基準により4人部屋、2人部屋、1人部屋に関しましては、居住費を頂きます。（ご契約者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に添えない場合があります。）

居室・設備の種類	室数	備考
1人部屋	2室	全て洋室
2人部屋	3室	全て洋室
4人部屋	18室	全て洋室
合計	23室	
食堂	2室	2F・3F各1室
機能訓練室	1室	【主な設置機器】平行棒、滑車運動器、起立台、下肢運動器、もぐらたたきゲーム、玉入れゲーム、その他
浴室	2室	一般浴室、機械浴、特殊浴槽
医務室	1室	1F（貝塚誠心園診療所）

※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。

☆居室の変更：ご契約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します。また、ご契約者の心身の状況により居室を変更する場合があります。

4. 職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対して指定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。

<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	当 施 設 配 置 数	指 定 基 準
1. 施設長(管理者)	1名	1名
2. 事務員	4名	必要数
3. 介護職員	27名	26名
4. 生活相談員	1名	1名
5. 看護職員	5名	3名
6. 機能訓練指導員	1名	1名
7. 介護支援専門員	1名	1名
8. 医師	(非常勤嘱託) 4名	必要数
9. 栄養士	(管理栄養士) 1名	1名
10. 調理員	10名	必要数

<職員の職務>

職 種	職 務 内 容
1. 施設長(管理者)	施設の業務を統括する
2. 事務員	施設の庶務及び会計事務に従事する
3. 介護職員	入所者の日常生活の介護、相談及び援助の業務に従事する
4. 生活相談員	入所者の入退所、生活相談及び援助の企画立案・実施に関する業務に従事する
5. 看護職員	入所者の看護、保健衛生の業務に従事する
6. 機能訓練指導員	入所者の機能回復、機能維持に必要な訓練及び指導に従事する
7. 介護支援専門員	入所者の介護支援に関する業務に従事する
8. 医師	入所者の診療及び保健衛生の管理指導の業務に従事する
9. 管理栄養士	給食管理、利用者の栄養指導に従事する
10. 調理員	栄養士の指示を受けて給食業務に従事する

<主な職員の勤務体制>

職 種	勤 務 体 制
1. 医師	月、火、水、木、土：10：00 ～ 12：00
2. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員
	早朝： 7：30 ～ 9：00 9名
	日中： 9：00 ～ 19：00 10名
	夜間： 19：45 ～ 7：30 4名
3. 看護職員	早出： 8：10 ～ 16：40 1名
	日中： 9：00 ～ 17：30 3名
	遅出： 9：30 ～ 18：00 1名
4. 機能訓練指導員	早出： 8：10 ～ 16：40 1名
	日中： 9：00 ～ 17：30

☆土日は上記と異なります。

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、

- | |
|---------------------------------|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合 |
| (2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合があります。 |

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第3条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分(9割又は8割又は7割)が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

①食事

- ・当施設では、常勤の管理栄養士を配置し、ご利用者の年齢、心身の状況によって適切な栄養量及び内容の食事の提供を行います。
- ・当施設では、常勤の管理栄養士が、ご契約者の栄養状態を把握し、多職種が共同して、個々人の摂食・嚥下状態に着目した栄養ケア計画を作成し、ご利用者に合った食事を提供させていただきます。
- ・ご契約者の自立支援のため離床して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。

(食事時間)

朝食：8：10～8：40 昼食12：00～13：00 夕食17：00～18：00

②入浴

- ・入浴又は清拭を週2回以上行います。
- ・寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。

③排泄

- ・排泄の自立を促すため、ご契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

④機能訓練

- ・機能訓練指導員を配置し、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またはその減退を防止するための訓練を実施します。

⑤健康管理

- ・施設の医師又は看護職員は、常にご契約者の健康上に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を行います。
- ・看護職員や医療機関との24時間連絡体制を確保し、必要に応じて健康上の管理等を行う体制を確保しています。
- ・本人及び家族の合意の下、その人らしさを尊重した看取りが出来るよう支援させていただきます。

⑥相談・援助

- ・施設は、常に入所者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又は家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行う。

⑦その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・生活のリズムを考え、できるかぎり着替えを行うよう配慮します。
- ・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。

<サービス利用料金（1日あたり）>（契約書第5条参照）

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護度1 円	要介護度2 円	要介護度3 円	要介護度4 円	要介護度5 円
2. うち、介護保険から給付される金額	円	円	円	円	円
3. サービス利用に係る自己負担金（1-2）	円	円	円	円	円

※利用料金については、別紙の利用料金表を参照し、ご契約者の要介護度に応じ、サービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。

☆ご契約者に提供する食事に要する費用と居住費は別途いただきます。

☆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いったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（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。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第4条、第5条参照）

以下のサービスは利用料金の全額がご契約者の負担となる場合があります。

<サービスの概要と利用料金>

①食事の提供（食材料費と調理に係る費用相当）

ご契約者に提供する食事に要する費用です。

利用料金：1日あたり 1,445円

②特別な食事（酒を含みます。）

ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

利用料金：要した費用の実費(別途消費税要)

③居住費

居住費はご契約者のご使用される居室の光熱水費です。

※居住費は入院中・外泊中においても算定されます。但し、ショートステイとしてご契約者のベッドをご使用させていただいた場合は、その間の居住費は算定いたしません。

居住費：多床室 1日あたり 915円

居住費：従来型個室 1日あたり 1,231円

④理髪・美容

[理髪・美容サービス]

理容師、美容師の出張による理美容サービス（調髪・丸刈・顔剃）をご利用いただけます。

利用料金：1回あたり（調髪）2,000円（丸刈）1,800円（顔剃）500円

⑤レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金：材料代等の実費をいただく場合があります。

I) 主なレクリエーション行事予定

誕生会、お花見、ドライブ、初詣、その他

II) クラブ活動

生け花、カラオケ、書道、園芸（材料代等の実費をいただく場合があります。）

⑥複写物の交付

ご契約者は、サービスの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く場合があります。

⑦日常生活上必要となる諸費用実費

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かかる実費をご負担いただきます。

（衣類、ティッシュペーパー、チリ紙、専門業者に依頼するクリーニング代、その他嗜好品等）

※おむつ代は介護保険給付対象となっていますのでご負担の必要はありません。

⑧ご契約者の移送に係る費用

ご契約者の通院や入院時の移送サービスを行います。但し、遠方等事情によって対応できない場合もあります。

⑨契約書第21条に定める所定の料金

ご契約者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る料金。（食事代は別料金となります。）

☆費用を変更する場合には、あらかじめ利用者又は家族に対し、事前に文書説明した上で、支払いに同意する旨の文書に署名（記名押印）を受けることとする。

(3) 利用料金のお支払方法（契約書第5条参照）

前記、(1)、(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月27日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。(1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

- | |
|-----------------------------------------------------------------|
| ア. 窓口での現金支払い（初回月、臨時の場合） |
| イ. 金融機関口座からの自動引き落とし（引き落とし日は毎月27日、但し当日が金融機関の休業日に当たる場合は翌営業日となります） |
| ※支払方法：ご契約者又はそのご家族の口座から引き落とし（振替） |

(4) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により下記協力医療機関において、診療や入院治療を受けることができます。(但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を義務づけるものではありません。また、下記医療機関での診療、入院治療を義務づけるものでもありません。)

※協力医療機関及び歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人 桐葉会 木島病院
所在地	大阪府貝塚市森892番地
電話番号	072-446-2158
診療科	内科、精神科、神経科、歯科

6. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）

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。したがって、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了し、ご契約者に退所していただくこととなります。

(契約書第15条参照)

- | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ①要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援、要介護1、要介護2と判定された場合(要介護1、要介護2と判定されたご契約者の内、平成27年3月31日以前から入所されているご契約者においては、本号は適用されません。) |
| ②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ホームを閉鎖した場合 |
| ③施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合 |
| ④当施設が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合 |
| ⑤ご契約者から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。) |
| ⑥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下さい。) |
| ⑦契約者が死亡した時 |

(1) ご契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）（契約書第16条、第17条参照）

契約の有効期間であっても、ご契約者から当施設の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日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・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施設の運営規程の変更に同意できない場合 |
| ③ご契約者が入院された場合 |
| ④施設もしくはサービス従事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 |
| ⑤施設もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合 |
| ⑥施設もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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 |
| ⑦他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合 |

(2) 施設からの申し出により退所していただく場合（契約解除）（契約書第18条参照）

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6ヶ月以上遅延し、相当期間を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事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・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ご契約者が連続して3ヶ月を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合
- ⑤ご契約者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

※契約者が病院等に入院された場合の対応について（契約書第20条参照）

当施設に入所中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

①検査入院等、6日間以内の短期入院の場合

6日以内(6日以内の日が月末の日と重なった場合は翌月6日迄)に退院された場合は、退院後再び施設に入所することができます。但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。

1日あたり246円（但し、入院日と退院日を除く）が必要です。

尚、居住費は入院期間中も必要となります。

※外泊された場合も短期入院と同様の金額をご負担いただきます。

②7日間以上3ヶ月以内の入院

3ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入所することができます。但し、入院時に予定された退院日より早く退院した場合等、退院時にホームの受入準備が整っていない時には、併設されている短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合があります。この場合、短期入所生活介護の所定の利用料金を頂きます。尚、居住費は、入院期間中も必要となります。又、入院時に居室を短期入所生活介護として利用することができます。その場合の居住費は必要ありません。

③3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。

(3) 円滑な退所のための援助（契約書第19条参照）

ご契約者が当施設を退所する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助をご契約者に対して速かに行います。

- 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- 居宅介護支援事業者の紹介
- その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

7. 身元引受人

契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることはありません。ただし、入所契約が終了した後、当施設に残されたご契約者の所持品（残置物）をご契約者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。（契約書第23条参照）

当施設は「残置物引取人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。また、引渡しにかかる費用については、ご契約者または残置物引取人にご負担いただきます。

※入所契約締結時に残置物引取人が定められない場合であっても、入所契約を締結することは可能です。

8. 施設利用の留意事項について

- (1) 面会時間は、9：00から17：30までの間となっております。（それ以外の時間は要相談）
- (2) 外出、外泊をされる場合は、事前に行き先と帰園時間、食事の有無など必要なことをご申し出下さい。
- (3) 飲食物、ペット、危険物(刃物等)の持ち込みはできません。
- (4) 施設内で他の利用者に対する宗教活動及び政治活動、営利活動はご遠慮ください。

9. 高齢者虐待について

- (1) 施設は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に上げるとおり必要な措置を講じます。
 - ①虐待防止に関する責任者を選定し設置しています。
虐待防止に関する責任者：施設長 窪堀 明
 - ②成年後見制度の利用を支援しています。
 - ②研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
 - ③従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
 - ④施設内に委員会を設置し、毎月、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために会議を開催します。
 - ⑤相談員・介護支援専門員は、利用者の状態の把握を行い、虐待防止に努めます。
 - ⑥介護相談員の受け入れを行い、利用者の代弁者と気づきから問題解決へ努めます。
- (2) 施設は、サービス提供者に当該施設又は身元引受人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するものとします。

10. 身体拘束及び行動制限について

- (1) 事業者は、サービスの提供に当たっては、身体拘束及び利用者の行動制限を原則行わないものとします。ただし、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため、切迫性・非代替性・一時性の三要件を満たす緊急やむを得ない場合は、この限りではありません。
- (2) やむを得ず身体拘束及びその他の行動制限を行う場合は、次の手続きにより行います。
 - ①身体拘束廃止委員会を設置します。
 - ②行動制限改善チェックシートに、身体拘束にかかる内容、時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由を記録します。
 - ③利用者家族等へ十分な説明を行った上で同意を得ることとし、その他方法がなかったか改善方法を検討します。実施後は、行動制限改善検討記録の記入や身体拘束解除のための定期的なカンファレンスを行い、身体拘束の廃止に努めることとします。

11. 衛生管理等について

- (1) 施設は、入所者の使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行う。
- (2) 施設は、感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を行う。
- (3) 食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

1 2. 重要事項の揭示について

施設は、見やすい場所に運営規程の概要、職員の勤務体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資すると認められる重要事項を揭示する。

1 3. 秘密の保持と個人情報の保護について

①利用者及びその家族に関する秘密の保持について	施設及び施設の使用する者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この秘密を保持する義務は、契約が終了した後も継続します。
②個人情報の保護について	施設は、利用者から予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議において、利用者の個人情報を用いません。また、利用者の家族の個人情報についても、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議で利用者の家族の個人情報を用いません。 施設は、契約者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に契約者に関する心身等の情報を提供できるものとします。 施設は、利用者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物については、善良な注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

1 4. 事故発生時の対応について

①施設は、介護老人福祉施設サービスの提供にともなって事故が発生した場合、その他必要な場合、速やかに保険者、家族、主治医・居宅介護支援事業者に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。
②施設は、介護老人福祉施設サービスの提供にともなって施設の責めに帰すべき事由により、賠償すべき事故が発生した場合はその責任の範囲において、損害賠償を速やかに行います。

1 5. 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変及び事故等が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先等にも連絡します。

主治医	医師名	
	医療機関の名称	
	所在地	
	電話番号	
家族等連絡先	氏名及び続柄	(続柄)
	住所	
	電話番号①()	
	電話番号②()	
	電話番号③()	
保険者	市町村	
	電話番号	

16. 非常災害時の対策

非常時の対応	別途定める「社会福祉法人貝塚誠心園 消防計画」にのっとり対応を行います。
避難訓練	別途定める「社会福祉法人貝塚誠心園 消防計画」にのっとり年2回以上夜間及び昼間を想定した避難訓練を、入居の方も参加して行います。
消防計画等	貝塚消防署へ随時提出しています。 消防管理者：中村 豊

17. 苦情対応するための措置の概要

<苦情対応の体制及び手順>

<p>①相談、苦情に関する常設窓口として、相談担当者を設けています。又、担当者不在の場合でも、施設の誰もが対応可能なように相談苦情管理シートを作成し、担当者に確実に引き継ぐ体制をとっています。</p> <p>②苦情又は、相談があった場合、利用者の状況を詳細に把握するよう必要に応じ、状況の聞き取りのための訪問を実施し、事情の確認を行います。</p> <p>③管理者は、担当職員に事実関係の確認を行います。</p> <p>④相談担当者は、把握した状況を管理者とともに検討を行い、時下の対応を決定します。</p> <p>⑤対応内容に基づき、必要に応じて関係者（家族、行政等）への連絡調整を行うとともに、利用者の方へは必ず対応方法を含めた結果報告を行います。（時間を要する内容のものもその旨翌日までに連絡します。）</p>

18. 苦情の受付について（契約書第25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。

- 苦情解決責任者 施設長 窪堀 明
- 苦情受付窓口（担当者） 生活相談員 中村 豊
- 受付時間 12月31日～1月3日を除く毎日
9：00～17：30
- 電話番号 072-446-8022
- 第三者委員 代表監事 中村 和典 TEL0725-44-2116
監事 山崎 春美 TEL072-446-1271

また、相談苦情受付ボックスを各階エレベーター前に設置しています。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

【大阪府の窓口】（土、日、祝日は休業） 大阪府福祉部 高齢介護室介護事業者課	〒540-0008大阪府中央区大手前3丁目2-12別館6階 電話番号 06-6944-7106 受付時間 午前9時～午後6時
【市町村の窓口】（土、日、祝日は休業） 貝塚市健康福祉部 高齢介護課	〒597-8585貝塚市畠中1-17-1 電話番号 072-433-7040（直通） 受付時間 午前9時～午後5時15分
【大阪府国民健康保険団体連合会】 （土、日、祝日は休業）	〒540-0028大阪府中央区常盤町1-3-8中央大通FNビル 電話番号 06-6949-5418 受付時間 午前9時～午後5時

19. 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	有り
実施した直近の年月日	平成29年10月12日
実施した評価機関の名称	特定非営利活動法人カロア
評価結果の開示状況	有り（ワムネット掲載、施設内掲示）

令和 年 月 日

指定介護福祉施設サービス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。

特別養護老人ホーム 貝塚誠心園

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、内容に同意します。

契約者

住所

氏名 印

代理人（成年後見人又は4親等以内の親族）

住所

氏名 印

続柄（ ）