令和8年8月1日

指定介護予防短期入所者生活介護事業　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。

（横浜市指定　第1470103381　号）

当施設は契約者に対して指定介護予防短期入所者生活介護サービスを提供します。事業所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。

※ 当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」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サービスの利用は可能です。

◇目次◇

指定介護予防短期入所者生活介護事業　重要事項説明書

1 事業者 …… 1
2 施設の概要 …… 1
3 職員の配置状況 …… 2
4 当事業所が提供するサービスと利用料金 …… 3
5 苦情の受付について …… 6
6 身体拘束について …… 7
7 個人情報の保護について …… 7
8 施設従業者による高齢者虐待への対応について …… 8
9 事故発生の防止及び発生時の対応について …… 8

重要事項説明書付属文書

1 施設の概要 …… 10
2 職員の配置状況 …… 10
3 契約締結からのサービス提供までの流れ …… 10
4 サービス提供における事業者の義務 …… 11
5 施設利用の留意事項 …… 11
6 損害賠償について …… 12
7 苦情解決体制について …… 12

重要事項説明確認書

１．事業者

（1）法　人　名　　社会福祉法人　近代老人福祉協会
（2）法人所在地　　神奈川県横浜市港北区新羽2530-4
（3）電話番号　　045-534-0150
（4）代表者指名　　理事長　　清水　唯雄
（5）設立年月日　　昭和41年1月21日

２．施設の概要

（1）施設の種類　　指定介護予防短期入所生活介護事業所・平成28年11月1日指定
神奈川県　1470103381　　号
※ 当施設は、特別養護老人ホーム　ニューバード獅子ケ谷に併設されています。

（2）施設の目的　　老人福祉法第5条の2第4項に定める老人短期入所事業で、介護保険法第7条第13項に規定する介護予防短期入所生活介護を行う施設です。要支援1から2の認定を受けた方で日常生活上のサービスや機能訓練を行うことを目的としています。

（3）施設の名称　　ニューバード獅子ケ谷
（4）施設の所在地　　神奈川県横浜市鶴見区獅子ケ谷3丁目10-8
（5）電話番号　　045-576-3055　Fax 045-576-3056
（6）管理者　　萩原　尚樹
（7）当施設の運営方針　　施設の職員等は、要支援者等の心身の特性を踏まえて、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入浴、排泄、食事の介護その他の生活全般にわたる援助を行う。また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努めるものとする。
（8）開設年月日　　平成28年11月1日
（9）利用定員　　2ユニット（各ユニット定員10名）　20名
併設の指定介護老人福祉施設に空きベッドが生じた場合には、前項の規定を超えることができる。

（10）通常の事業実施地域
通常の送迎実施地域は、鶴見区、港北区、都筑区、神奈川区、保土ヶ谷区、西区とする。その他の地域については相談に応じる。

（11）居室等の概要
当事業所では以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は、全室個室になります。本人の身体上の状況等を考慮し施設側で指定させて頂きます。

居室・設備の種類	室　数	備　考
個室（1人部屋）	20 室	全室個室
リビングダイニング	2 室	各ユニット
浴　室	3 室	特殊浴槽・一般浴（個室）
多目的室	1 室	
医 務 室	1 室	

※ 上記は厚生労働省が定める基準により、指定介護予防短期入所生活介護事業所に必置が義務づけられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって契約者に特別に負担いただく費用はありません。

☆ 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、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。その際には、契約者や家族等と協議のうえ決定するものとします。

３．職員の配置状況

当事業所では、契約者に対して指定介護予防短期入所生活介護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	常勤[兼務]	非常勤[兼務]	計
施 設 長	1 名	0 名	1 名
介 護 職 員	9 名	4 名	13 名
生 活 相 談 員	4 名	0 名	4 名
看 護 職 員	4 名	4 名	8 名
機 能 訓 練 指 導 員	1 名	0 名	1 名
介 護 支 援 専 門 員	3 名	0 名	3 名
医 師（嘱託）	0 名	3 名	3 名
管 理 栄 養 士	1 名	0 名	1 名
事 務 職 員	2 名	0 名	2 名

〈主な職種の勤務体制〉

職種	勤　務　体　制
1 医　　師	週1回
2 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早番　：　7：00～16：00　　2 名 日勤　：　下記のいずれかの時間帯　　2 名 ①08：00～17：00　④09：30～18：30　⑦11：00～20：00 ②08：30～17：30　⑤10：00～19：00　⑧11：30～20：30 ③09：00～18：00　⑥10：30～19：30　⑨12：00～21：00 遅番　：　13：00～22：00　　2 名 夜勤　：　22：00～7：00　　1 名
3 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 日勤　：　08：00～18：15　　3 名

４. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、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
以下のサービスについては、居住費、食費、及び介護保険負担割合証に記載の負担割合を除き介護保険から給付されます。
〈サービスの概要〉
① 居室の提供
・ 居室はすべて個室で、広さは約11㎡（畳6畳分相当）です。
・ 居室にはベッド（寝具一式）、床頭台、エアコン、テレビ、洗面所等を設置しています。（＊テレビは別途使用料金がかかります）

② 食事
・ 当施設では、管理栄養士が立てた栄養プランにより、栄養並びに契約者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
・ 契約者の状態により必要なときには医師の指示により、療養食を提供します。
・ 契約者の自立支援のため離床してユニット内のリビングにて食事をしていただくことを原則としています。
・ 契約者の生活リズムを尊重し、食事時間も余裕をもって設定いたします。

③ 入浴
・ 入浴又は清拭を週2回以上行います。
・ 一般浴槽（個浴）、機械浴槽を使用して入浴することができます。

④ 排泄
・ 排泄の自立を促すため、契約者の身体能力と安全を配慮し、契約者の意思を尊重した介助を行います。

⑤ 健康管理
・ 医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑥送迎サービス
・ 契約者の希望により、契約者自宅と事業所間の送迎を行います。但し、通常の実施地域外からの利用の場合は、交通費実費をご負担いただきます。

⑦その他自立への支援
・ アクティビティ・クラブ活動にて楽しみのある生活を支援します。
・ 毎朝夕の着替えの支援を行い、リズム感のある一日を過ごせるように支援します。
・ 整髪、整容、口腔ケア等の身だしなみについて快適な日々を過ごせるよう支援します。
・ 自宅での生活リズムや希望を考慮し無理なく快適にユニットでの生活が送れるよう配慮しながら生活の支援をします。

〈サービス利用料金（1日あたり）〉

下記の料金表によって、契約者の要介護度に応じた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）と食事、居住費の合計金額をお支払ください。

（サービスの利用料金は、契約者の要介護度や負担割合に応じて異なります。）

要介護度		要支援1	要支援2
サービス利用料金		5,755 円	7,137 円
介護保険から給付される金額	(1割)	5,179 円	6,423 円
	(2割)	4,604 円	5,709 円
	(3割)	4,028 円	4,995 円
サービス利用料金自己負担額 （1）	(1割)	576 円	714 円
	(2割)	1,151 円	1,428 円
	(3割)	1,727 円	2,142 円
食費 （2）		1,720 円	
居住費 （3）		2,110 円	
自己負担額合計 (1)＋(2)＋(3)＝(4)	(1割)	4,406 円	4,544 円
	(2割)	4,981 円	5,258 円
	(3割)	5,557 円	5,972 円

※ また、上記の他に次の以下の料金が加算されます。

		加 算 項 目	料 金 (1割)	料 金 (2割)	料 金 (3割)	加算単位
加算	1	サービス提供体制加算（Ⅰ）	24 円	48 円	72 円	22単位
	2	サービス提供体制加算（Ⅱ）	20 円	39 円	59 円	18単位
	3	予短期生活生産性向上体制推進加算	11 円	22 円	33 円	10単位
	4	療養食加算	9 円	18 円	27 円	8単位/食
	5	認知症行動・心理症状緊急対応加算	218 円	436 円	653 円	200単位
	6	若年性認知症利用者受入加算	131 円	261 円	392 円	120単位
	7	送迎加算	201 円	401 円	601 円	184単位
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ サービス利用料金自己負担額と上記加算費用の合計額の17.6%相当額が加算されます。						

☆ 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、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。

☆ 短期入所の利用限度日数を超える場合もサービス利用料金の全額をお支払いいただきます。

☆ 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、契約者の負担額を変更します。

※ 負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担額とします。

当施設の居住費・食費の負担額

世帯全員が市町村民税非課税の方（市町村民税非課税者）や生活保護を受けていらっしゃる方の場合は、施設利用・ショートステイの居住費（滞在費）・食費の負担が軽減されます。

対象者		区分	居住費	食費
生活保護受給者		利用者負担段階1	880円	300円
市町村民税課税世帯全員が	老齢福祉年金受給者			
	合計所得金額と公的年金等収入額の合計が80万円以下の方で、本人の預貯金額等の合計額が650万円（配偶者がいる場合は夫婦の合計額が1,650万円）以下の方	利用者負担第2段階	880円	600円
	合計所得金額と公的年金等収入額と非課税年金収入額とその他の合計所得金額の合計が80万円超の120万円以下で、本人の預貯金等の合計額が550万円（配偶者がいる場合は夫婦の合計額が1,550万円）以下の方	利用者負担第3段階①	1,370円	1,030円
	合計所得金額と公的年金等収入額と非課税年金収入額とその他の合計所得金額の合計が120万円超で、本人の預貯金等の合計額が550万円（配偶者がいる場合は夫婦の合計額が1,500万円）以下の方	利用者負担第3段階②	1,470円	1,360円
上記以外の方		利用者負担段階4	2,110円	1,720円

（２）介護保険給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が契約者の負担となります。

項目	金額	摘要
理美容代	実費	
おやつとヨーグルト(嗜好飲料含む)	260円	1日(入居者の希望による)
おやつ(嗜好飲料含む)	210円	1日(入居者の希望による)
ヨーグルト(嗜好飲料含む)	105円	1日(入居者の希望による)
教養娯楽・レクリエーション費(材料代)	実費	手芸等を行った場合
テレビ使用料	300円	1日（居室内設置テレビ使用の場合）

電気機器持込料(電気代)　　※別紙確認書類あり

項目	月額	項目	月額
テレビ・CD・ラジオ・パソコン	100円	空気清浄機	200円
DVDビデオレコーダー	100円	電気毛布	400円
多機能端末機器(充電器)	100円	電気カーペット	400円
加湿器	400円	アンカ	200円

※ ひと月に複数回利用された場合であっても一回分として料金をいただきます。

（３）利用料金のお支払方法

前記（1）、（2）の料金・費用は、各月末に計算し、翌15日頃に請求書を郵送いたします。月末までに下記指定口座へ振り込み下さい。

振込先

横浜銀行　鶴見支店　支店番号　361
普通預金　口座番号　6119768
口座名義　社会福祉法人　近代老人福祉協会　理事長　清水唯雄
（フリガナ）　ｼｬｶｲﾌｸｼﾎｳｼﾞﾝ　ｷﾝﾀﾞｲﾛｳｼﾞﾝﾌｸｼｷｮｳｶｲ　ﾘｼﾞﾁｮｳ　ｼﾐｽﾞﾀﾀﾞｵ

（４）利用の中止、変更、追加

＊ 利用予定期間の前に、契約者の都合により、短期入所生活介護サービスの利用を中止、または変更、もしくは新たなサービスを追加することが出来ます。この場合には、サービスの実施日前日までに事業者に申し出てください。

＊ 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になっての利用の中止を申し出された場合は、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。
但し、契約者の体調不良等、正当な事由がある場合にはこの限りではありません。

利用予定日の前日17：00までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日利用料金の10% （自己負担額相当）

＊ サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により契約者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日を契約者に提示できる場合もあります。

＊契約者がサービスを利用している期間中でも、利用を中止することができます。その場合、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。また原状回復の義務、その他の条項に基づく義務を施設に対して負担しているときは利用終了日に清算していただきます。

５．苦情の受付について

（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ています。

※重要事項説明書付属文書7「苦情解決体制について」もご参照ください。

○ 苦情受付担当者

介護支援専門員　　木賀　佳奈子

○ 苦情解決責任者

施　設　長　　萩原　尚樹

○ 第三者委員

獅子ケ谷町内会会長　　岸本 進

また、ご意見箱を施設1階に2カ所設置しています。

（2）行政機関その他苦情受付機関

横浜市はまふくコール 苦情相談コールセンター	所在地 電話番号 FAX番号 受付時間	神奈川県横浜市中区本町6-50-10 045-263-8084 045-550-3615 月曜日から金曜日9:00～17:00

鶴見区役所 高齢・障害支援課	所在地 電話番号 受付時間	神奈川県横浜市鶴見区鶴見中央3-20-1 045-510-1768 月曜日から金曜日9:00～17:00

神奈川県国民健康保険団体 連合会	所在地 電話番号 受付時間	神奈川県横浜市西区楠町27-1 045-329-3445 月曜日から金曜日9:00～17:00

６．身体拘束について

契約者又は、他の利用者等の生命、身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き身体的拘束その他契約者の行動を制限する行為を行いません。

（１）緊急やむを得ない場合とは

①「切迫性」　契約者本人又は他の利用者の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。

②「非代替性」　身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がない場合。

③「一時性」　身体拘束その他の行動制限が一時的なものである場合。

（２）身体拘束を行う場合の手続き

① 第一に他の代替策を検討します。
② 実施にあたっては、必要最小限の方法、時間、実施方法の適正、安全性に留意し、事前にご家族などに連絡をします。
③ 身体的拘束の必要な状況が解消した場合は速やかに解除します。
④ 身体的拘束を行う際は記録を作成し、契約者及び家族等はその記録を閲覧し、その写しの交付を求めることができます。

７. 個人情報の保護について

（１）個人情報の収集、利用及び提供について

契約者への安全で適切なサービスを提供するために、必要な範囲で個人情報を収集いたします。その利用については、あらかじめ利用目的をお知らせし、その範囲を超えた利用及び第三者への提供は以下の場合を除き原則いたしません。

- ○ 事前に契約者の同意をいただいている場合
- ○ 個人の識別できない状態に加工してから利用する場合
- ○ 法令等に基づく場合や生命、身体等の保護が優先される場合

（２）個人情報の安全管理について

契約者の個人情報を正確かつ最新の状態に保つよう努めます。
また、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい、不正アクセスなどに対する適切な情報セキュリティ対策を実施し、個人情報の安全管理に努めます。

（３）個人情報開示、修正など

契約者から本人の個人情報の開示を求められた場合には、遅滞なく内容を確認し、当法人の開示手順に従った対応を致します。

（４）関係法令及びガイドライン等の遵守

当法人は、個人情報の取扱いに関し、個人情報保護法に関する法令、ガイドラインその他の規範を遵守致し、継続的な改善が図られるよう取り組んでまいります。

８. 施設従事者による高齢者虐待への対応について

当施設の全職員は万が一、施設内において施設従事者による高齢者虐待（身体的・精神的虐待、介護放棄、わいせつな行為、不当な財産処分等）を受けた入居者を発見した場合には、速やかに市町村へ通報する等、法令遵守した対応を致します。

９. 事故発生の防止及び発生時の対応について

当施設では、事故の発生又はその再発を防止します。
事故が発生した場合、又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通して改善策について、職員に周知徹底を図る体制を整備し、事故発生の防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行います。
また、事故が発生した場合は、速やかに市町村、契約者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

＜重要事項説明書付属文書＞

１．　施設の概要

（1）建物の構造　　鉄筋コンクリート造　地上3階
（2）建物の延べ床面積　　3,686㎡

２．　職員の配置状況

＜配置職員の職員＞

介　護　職　員	契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。
生活相談員	契約者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。
看　護　職　員	主に契約者の健康管理や療養上の世話を行いますが、日常生活上の介護、介助等も行います。
機能訓練指導員	契約者の機能訓練を担当します。
介護支援専門員	契約者に係る施設サービス計画(ケアプラン)を作成します。生活相談員が兼ねる場合もあります。
管理栄養士	契約者の栄養ケアプランを作成します。食事の提供に当たり、バランスの良い栄養価及び嗜好を考慮した献立の作成及び調理の指導に当たります。
医　　師	契約者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。

３．　契約締結からサービス提供までの流れ

契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入居までに作成する「施設サービス計画(ケアプラン)」「栄養ケアプラン」に定めます。
「施設サービス計画(ケアプラン)」「栄養ケアプラン」の作成及びその変更は次の通り行います。(契約書第3条参照)

①当施設の介護支援専門員・管理栄養士に施設サービス・栄養ケアプランの原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当させます。

↓

②その担当者は施設サービス計画・栄養ケアプランの原案について、契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

↓

③施設サービス計画・栄養ケアプランは年に1回、もしくは必要に応じて随時、契約者及びその家族等と協議して、「施設サービス計画を変更します。

↓

④施設サービス計画・栄養ケアプランが変更された場合には、契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

４．　サービス提供における事業者の義務(契約書第9条、第10条参照)

当施設は、契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

① 契約者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮します。
② 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、契約者から聴取、確認します。
③ 契約者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
④ 契約者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
⑤ 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行いません。
ただし、契約者又は他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者又は家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。
（守秘義務）
ただし、契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者の心身等の情報を提供します。
また、契約者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、契契約者の同意を得ます。

５．　施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入居されている利用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)持込の制限＊
入居に当たり、他の利用者に迷惑がかかる物や、施設運営に支障をきたす物については持込をお断りすることがあります。

(2)面会
9：00～18：00　365日いつでも面会いただけます。
ご事情でこの時間帯を過ぎる場合は、事務所までご連絡をお願いいたします。
※ 来訪者は、必ず所定の面会票にご記入ください。
※ インフルエンザ等の感染症に罹患、泥酔状態の場合等、他の利用者に迷惑の掛かる場合は面会をお断りすることがあります。
※ 尚、来訪される場合、他の利用者に迷惑のかかる物や、施設運営に支障をきたす物については持込をお断りすることがあります。

(3)外出･外泊(契約書第24条参照)
外出、外泊をされる場合は事前にお申し出ください。

(4)食事
食事が不要な場合は、前日18：00までにお申し出ください。それまでに申し出があった場合には、重要事項説明書「4. 当施設が提供するサービスと利用料金」に定める食費は減免されます。

（5）施設・設備の使用上の注意(契約書第11条、第12条参照）

○ 居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用してください。

○ 契約者がホームの施設、設備を滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己負担により現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。

○ 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、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。但し、その場合、本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。

○契約者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、契約者及びその家族等と事業者との協議により、居室又は共用施設、設備の利用法等を決定するものとします。

○当施設の職員や他の入居者に対し、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。

（6）喫煙

施設内での喫煙はできません。原則として火については施設で管理させて頂きます。

（7）貴重品取扱

貴重品（金属類）及び現金の紛失に関しては責任を負いかねますのでお持ちにならないようにお願いします

6. 損害賠償について

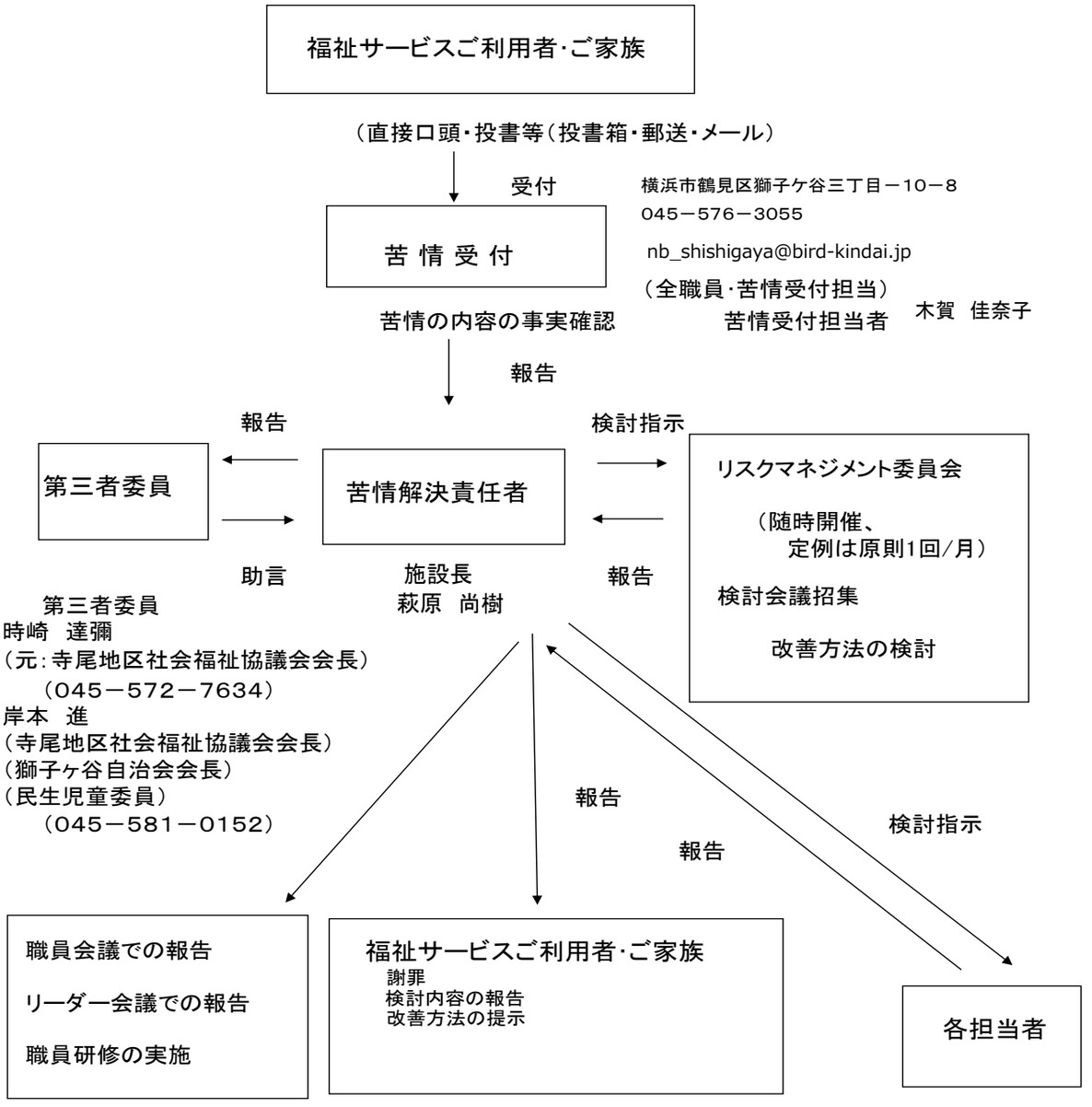
当施設において、事業者の責任により契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務および個人情報保護法に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、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時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

7.　苦情解決体制について

社会福祉法人近代老人福祉協会
特別養護老人ホーム

ニューバード獅子ケ谷苦情解決体制



行政機関、その他の苦情受付期間

日常の細やかな相談問合せを含め、
ご意見を真摯に受け止めサービスの質を
高める

●横浜市　はまふくコール（苦情相談コールセンター）
横浜市中区本町6-50-10
電話　045-263-8084
FAX　045-550-3615
メール　kf-shisetsu@city.yokohama.lg.jp
●鶴見区役所　高齢･障害支援課
横浜市鶴見区鶴見中央3-20-1
電話　045-510-1768
FAX　045-510-1897
●神奈川県国民健康保険団連合会
（月～金曜日　9:00～17:00）
横浜市西区楠木町27-1
電話　045-329-3445

相談・苦情解決手順

1 相談または、苦情等に対応する常設の窓口を設置し、担当者を配置しています。
また、全職員が相談・苦情の受付を行います。

苦情受付担当者　介護支援専門員　木賀　佳奈子

苦情解決責任者　施設長　萩原　尚樹

（住所）　横浜市鶴見区獅子ケ谷3丁目10－8
（電話）　045－576－3055
（FAX）　045－576－3056
（メール）　nb_shishigaya@bird-kindai.jp

2 円滑かつ迅速に相談・苦情を解決するための体制・手順

・相談・苦情の申し出が合った場合は、早急に解決に向けて対応を開始します。

①苦情受付担当者が即刻苦情提供者・関係スタッフより事実確認を行います。
②苦情受付担当者が検討委員会を招集し、問題の所在・謝罪内容を協議します。
③苦情解決責任者は協議結果を迅速に謝罪を含め具体的に実現します。

・職員会議・リーダー会議・研修を開催し、職員への周知を図り、再発防止につなげます。

・情報公開（掲示板）を行い、謝罪の意を表すと共に再発防止策につなげます。

・記録は保管し、年度毎に苦情の内容と傾向、対策等を分析・検討し再発防止に役立てます。

・ご意見箱を設置し、速やかに苦情の収集とその対応ができるようにします。
ご意見箱は1階公衆電話コーナーと、玄関脇の手指消毒コーナーの2箇所に設置します。
苦情については、毎日苦情受付担当者が点検し、関係者と協議し解決への対策を図ります。
結果は、苦情解決責任者が謝罪を含め情報の公開を行います。

3 相談・苦情に対する施設の方針

・苦情を施設全体の課題として前向きに検証する施設風土を作り上げます。
・入居者・家族の参加型の運営方法を構築し意思疎通を図ります。
・ボランティアや地域の方々が、地域の施設として意識していただけるような関係作りをはかり、施設の社会化を促進します。
・日常の細やかな相談や問い合わせを含め、ご意見を真摯に受け止めサービスの質を高めるための財産として記録・分析し再発防止に努めます。

重要事項説明確認書

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。

指定介護予防短期入所生活介護事業者　ニューバード獅子ケ谷

説明者氏名　　氏名　　㊞

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、確認をし、交付を受けました。

契約者住所
〒

氏名　　㊞

身元引受人住所
〒

氏名　　㊞

（続柄）

この重要事項説明書は、厚生省令第39号(平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、入居申込者又はその家族への重要事項説明のために、平成28年11月1日作成したものです。

平成29年4月1日　改定	令和1年10月1日　改定	令和3年8月1日　改定
平成30年4月1日　改定	令和2年4月1日　改定	令和4年10月1日　改定
平成30年8月1日　改定	令和3年1月1日　改定	令和5年4月1日　改定
令和1年5月1日　改定	令和3年4月1日　改定	令和6年4月1日　改定
令和6年6月1日　改定	令和6年8月1日　改定	令和7年7月1日　改定
令和8年1月1日　改定	令和8年6月1日　改定	令和8年8月1日　改定