

通所型サービスA
重要事項説明書

社会福祉法人 エンゼル福祉会
越谷なごみの郷

通所型サービス A
重要事項説明書
(2024年 11月1日 現在)

1. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 エンゼル福祉会
設立年月	平成10年12月
代表者	理事長 高川 厚司
法人所在地	〒343-0827
	埼玉県越谷市川柳町 3丁目 60-1
	(TEL) 048-987-0753 (FAX) 048-987-0759
	e-mail : k-nagomi@enzeru.co.jp

2. 事業者が実施している事業の内容

越谷なごみの郷			
所在地	埼玉県越谷市川柳町 3丁目 60-1		
	事業の種類	定員	指定年月日
第1種 社会福祉事業	介護老人福祉施設	84名 (従来型個室 32床) (多床室 52床)	平成12年03月01日
	短期入所生活介護	16名	平成11年12月01日 (平成18年04月01日)
第2種 社会福祉事業	通所介護 (通所介護相当サービス)	45名	平成11年12月01日 (平成18年04月01日)
	通所型サービス A	10名	平成29年10月1日
	訪問介護 (訪問介護相当サービス)	—	平成11年12月01日 (平成18年04月01日)
公益事業	居宅介護支援事業	—	平成11年08月04日
委託事業	地域包括支援センター	—	平成18年04月01日
所在地	埼玉県越谷市川柳町 3丁目 55-1		
第1種 社会福祉事業	地域密着型介護老人福祉施設	ユニット型個室 29名 (3ユニット)	平成23年05月01日
	ユニット型 短期入所生活介護	ユニット型個室 9名 (1ユニット)	平成23年05月01日
第2種 社会福祉事業	認知症対応型通所介護 (介護予防認知症対応型通所介護)	12名	平成19年06月28日 (平成19年6月28日)

3. ご利用施設の概要

施設の名称	越谷なごみの郷
事業の種類	通所型サービス A
定 員	10名 (1単位)
開設年月日	平成29年10月1日
介護保険事業所番号	1170800195
管理者名	松久 晋也
所在地	〒343-0827 越谷市川柳町 3-60-1
連絡先	(TEL) 048-987-0753 (FAX) 048-987-0759
	e-mail : k-nagomi@enzeru.co.jp

4. 敷地・建物ならびに設備の概要

(1) 敷地・建物

敷地の面積	40 m ²			
敷地の条件	用途地域	工業地域	防火地域	準防火地域
建物構造	鉄筋コンクリート造一部鉄骨造 2階建て			

(2) 設備

	室名	室	主な設備
	食堂兼機能訓練	1	テーブル・椅子・TV・カラオケ・洗面・機能訓練用平行棒・機能訓練用階段・ピアノ等
	静養室	1	低床サイドアップベッド5台
	浴室脱衣	1	大浴場
	特別浴室	1	寝台浴槽・座位浴槽
	洗濯室・汚物処理室	1	業務用全自動洗濯機・業務用乾燥機・汚物流し
	共用トイレ	1	便座3・車椅子での使用可
	個室トイレ	1	静養室内
	相談員室	1	応接セット・食器棚・ロッカー・サイドボード他
	事務室	1	デスク4・椅子・書棚・複合機・PC・電話他
	更衣室	1	ロッカー・テーブル・椅子・冷蔵庫・食器棚他
	エレベーター	1	手すり・鏡
	その他		
	送迎車（座席6、車いす2）	3	
	送迎車（座席7、車いす1）	1	

(3) その他設備

昇降機設備	寝台用兼車いす用2台・人荷用1台
消火設備	スプリンクラー・連結送水管・消火器
火災報知設備	自火報・ガス漏れ・自動閉鎖・火災通報
放送設備	一般放送・非常放送（自火報連動式）

5. 事業所が提供するサービス時間

月曜日～金曜日、土・日曜日以外の祭日 9:00から15:00

- ① 土・日曜日、年末年始は休業日とさせていただきます。
- ② 利用者の体調がすぐれない場合は、ご家族に連絡の上、ご利用を中止・変更する場合があります。
- ③ 大雪、台風等、悪天候によりサービスの提供が困難な場合、事業所側の判断で時間を短縮、もしくは休業する場合があります。
- ④ 利用者のやむを得ない事情による遅刻、早退の場合はご相談下さい。
出来る限り対応させていただきます。
- ⑤ 提供地域は越谷市、草加市となります。

6. 職員体制

職種	業務内容	正規職員	非正規職員
管理者	介護のみでは完結しないことを踏まえて、老人福祉法の理念と社会福祉法人としての役割を職員に伝え指導します。	1人	
介護福祉士	日常生活の支援・介護を行います	2人	0人
基礎研修修了者		1人	0人
初任者研修		0人	0人
ヘルパー2級		0人	2人
無資格		0人	1人
管理栄養士	献立作成、栄養ケアマネジメント、経口摂取への移行、療養食の提供、栄養量計算及び食事記録、職員への食事業務全般並びに栄養指導に従事します。	1人	
事務員	請求等に関わる事務作業を行います。	2人	

7. 事業の目的と運営の方針

(事業の目的) 介護保険法に従い要支援状態にある利用者が、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事ができるように支援する事を目的として、日常生活を営むために必要な共用施設をご利用いただき、通所型サービスAを提供します。 [通所型サービスA なごみの郷 運営規程 第1条]
(運営の方針) 1 通所型サービスAの実施にあたっては、事業所の従業者は要支援者が可能な限りその居宅において、日常生活を営む事ができるように、必要な生活上の支援及び運動、社会参加の場の提供を行うことにより、利用者の心身機能の維持を図り、利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとする 2 事業の実施にあたっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村、地域包括支援センター、保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。 [通所型サービスA なごみの郷 運営規程 第2条]

8. 契約締結からサービス提供の流れ（利用契約書第4条参照）

- ①利用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、
「介護予防サービス支援計画」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する
「通所型サービスA計画」に定めます。

9. 支援の提供に関する「基本的な考え方」

① 本人の意思を尊重して支援を提供していきます。

利用者自身の「意思」を生かすように、また「意思」を引き出すようにすすめます。

ただ、意思の尊重だけでは放置状態になることもあり、本人の意思に反してでも必要に応じた支援（働きかけ等）は行っていきます。

この場合でも、支援する側の都合に合わせる等、支援する側の論理で急がせないようにすすめる等、あくまでも本人の自発性を引き出すように支援していきます。

② リスクを管理するのではなく、予測して支援に当たります。

社会生活を営む上で完全なリスク回避はあり得ず、人の暮らしにリスクはつきものだと考えています。安全確保は重視しますが、抑制や過度な行動制限につながらないように留意して支援します。

③ 自立した日常生活を継続できるように支援します。

生活のあらゆる場面で「自立」と「自律」を目指し、生活障害は職員が支援・共働します。日常生活に必要な事柄を利用者自身が行えるように、あるいは助け合って行えるように支援していきます。併せて行えない場合には、職員が代わりを務めます。

④ ご家族とともに支援していきます。

ご家族とともに支援することを明確にし、運営や利用者に関する情報開示等、話し合いの場を設けてすすめます。但し、家族等にはそれぞれ異なった事情があり、画一的で一方的な協力の押しつけにならないように配慮します。

⑤ プライバシーを護ります。

プライバシーの保護や生命、財産の安全確保のため、職員不在の時や立ち会わない時は、部外者の施設への出入りや居室への出入りを禁止します。

また、部外者から「利用しているか否か」の問い合わせを受けても、原則的には回答しません。

⑥ 社会的な役割に貢献していきます。

プライバシーに配慮しながらも、各種養成校等の実習・研修や見学、ボランティア、取材等の受け入れ等、社会的役割を果たしていきます。

10. 通所型サービスAの内容

(介護保険給付サービス)

利用契約書第5条に基づき、以下の介護保険給付サービスを提供します。

利用契約書 第5条一 交流を中心とした役割の創出・社会参加の実現・運動の提供	
種類	内容
役割の創出	・利用者の日常生活における家事（食事の配膳、後片付け、洗濯物たたみや清掃など多様なもの）を、<u>心身の状況等に応じて</u>、利用者それぞれが役割を持って行えるよう支援します。 ・利用者同士が円滑に交流を行えるよう活動を通じ交流の場を提供します。
日常生活動作に対する運動	・日常生活に欠かすことのできない様々な生活行為の中で有する機能や能力を自然に使える支援を行い、心身機能の不活性化や廃用性を防ぎます。 ・下肢、体幹等の筋力を維持していく為に必要な体操を行い心身機能の維持を図るものとします。
食事	・食費は給付対象外となります。 ・利用者が自分のペースで食事を摂ることができるよう必要な時間を確保します。 （食事時間） 昼食 12時00分頃～14時00分頃 おやつ 14時30分頃～15時30分頃 ・利用者が相互に社会的関係を築けることができるよう、利用者の意思を尊重し、食事を摂ることができるよう支援します。
利用契約書 第5条二 健康チェック	
種類	内容
健康管理	・健康チェック等の内容 ○バイタルチェック（血圧・脈拍・体温を測定します。） ○体重測定（必要に応じ、体重を測定します。） ・主治医や担当地域包括支援センター職員との連携 ○必要に応じて主治医に情報を提供することや場合によっては判断を仰ぎ、指示に基づいて必要な処置を講じます。また、主たる判断者への助言を行います。 ○必要に応じて担当の地域包括支援センター職員に対し、情報を提供します。 ・必要な受診 ○利用中に起こった事態（病気・ケガ・事故など）で医療機関への受診が必要と思われる場合は、「主たる判断者」もしくは「主たる判断者」から依頼された方をお願いする場合があります。 ○受診を行う際には、主たる判断者に連絡を入れ、承諾を得て実施します。 尚、緊急やむを得ない場合はその限りではありません。 ○受診前、受診後には、担当地域包括支援センター職員に連絡・報告を行います。
利用契約書 第5条三 送迎	
種類	内容
送迎	・希望に応じ事業所の送迎をご利用いただけます。 その場合、送迎費の請求を行います。 ・リフト付きの送迎車等での送迎を行います。 ・送迎時間については、利用者・ご家族と協議の上、調整させていただきます。 ・追加のご利用日には、前日までにお知らせいたします。

11. 使用に関すること（利用契約書第16条参照）

禁止・厳守事項 および協議事項	利用者の状態を勘案して、包丁、ナイフ、針等刀剣・刃物類、マッチ、ライター等火器類を居室に持ち込むことと使用することは禁止します。 但し、支援する者が付き添って使用する場合はその限りではありません。
--------------------	---

12. 利用上の留意点（利用契約書第16条参照）

嗜好品	喫煙は、所定の場所以外では禁止とします。
火器の使用	火器の使用は、防災上定められた場所以外では禁止とします。
宗教活動	施設内での布教活動は禁止します。
金品等の持ち込み	金品等は自己管理が原則です。 ※貴重品は、なるべくお持ちにならないようお願いします。 別に規定する便宜的な預かり金を除く金品等の紛失・盗難については、事業者は一切の責任を負いません。

13. その他の留意点

荷物への記名	衣類や他の荷物の扱いには細心の注意を払いますが、多くの利用者をご利用されることもあり、他の利用者の荷物との区別がつかなくなる恐れがありますので、 ご持参いただく荷物には必ず1点ずつ記名をお願いします。 ※名前を書く場所は目立たないところ（衣類の内側や洗濯方法を書いたタグなど） に書いていただければ幸いです。
--------	---

14. 利用料金（利用契約書第10条参照）

○厚生労働大臣が定める費用の額

	単位	要支援1・2
介護保険1割負担	292	300 円
	単位	要支援1・2
介護保険2割負担	292	600 円

○状況によって算定される加算

上記金額以外に、該当した場合は下記金額が加算されます。

該当	加算	単位	自己負担(2割)
☐	送迎加算	47	49(97)円／片道

○各種加算について

加算名	算定要件	目的
送迎加算	事業所からの送迎が必要な場合に、自宅から事業所間の送迎を行った場合の加算	

○1 単位の単価について

1 単位の単価は、10 円を基本として地域ごと・サービス種類ごとに人件費の地域差分を上乗せしたもので、10 円～11.40 円となります。
尚、越谷市における介護予防・日常生活支援総合事業通所型サービス A の 1 単位の単価は、10.27 円です。

○その他の費用

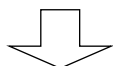
種類	内容			料金
食費	昼食費(673円)・おやつ代(61円)			734円／日
嗜好品費	ご用意のある飲み物			実費
	ジュース類	1 杯(100ml)		20円
	アクエリ阿斯	1 杯(100ml)		12円
	コーヒー・ココア	1 杯		24円
	緑茶	1 杯		8円
	スティックシュガー	1 本		2円
クラブ活動費	趣味活動に係る材料費等			実費
理美容代	※理容師・美容師による出張理髪サービスを利用する方			1 回あたり実費 (2000 円)
利用者の選定 により提供する もの	特別な食事			要した費用の実費
	サービス提供の一環として参加を募って実施するクラブ活動(機能訓練以外)等			要した費用の実費

※受診時の対応と費用について

- 施設の判断で必要と認められた場合受診を行います。またその際は緊急以外の場合には家族のご協力をお願いしております。
- 受診費用につきましては、自己負担となります。
- 救急対応等で緊急受診した場合、帰りの交通費実費分は原則利用者負担となります。
- 救急対応の結果、入院となる場合において職員の帰りの交通費は原則利用者負担となります。

15. 利用期間中にサービスを中止した場合の利用料金（利用契約書第9条参照）

①	利用開始予定日以前にサービス中止を申し出る場合	利用日の8:00迄にご連絡をいただいた場合
②	利用開始予定日以前にサービス中止を申し出る場合	利用日の8:00迄にご連絡をいただかなかった場合
③	サービスを中止する場合	利用者が中途帰宅を希望しケアマネージャが同意した場合 利用者の体調が悪くなった場合 他利用者の生命または健康に重大な影響を与える行為があった場合



① の場合	キャンセル料 0円
② の場合	キャンセル料 616円
③ の場合	既に実施されたサービスに関わる利用料金はお支払いいただきます。

16. 支払方法（利用契約書第10条参照）

毎月15日以降に当月料金の請求をいたしますので、当月27日口座振替にてお支払いいただきます。

17. 苦情相談窓口（利用契約書第24条参照）

事業者は、別に定める「社会福祉法人エンゼル福祉会なごみの郷 苦情対応規程」に基づき、施設の運営に関する利用者および主たる判断者、利用者家族等からの苦情・要望・相談等に適切に対応する体制を整えています。

また、苦情対応における社会性や客観性を確保し、利用者の方等の立場や特性に配慮した適切な支援を行うため、第三者委員会を設置しております。第三者委員を交えて話し合いもできます。

併せて、公的な相談窓口もありますのでご活用ください。

（1）施設内苦情受付窓口

苦情対応責任者	施設長 名原 隆
苦情受付担当者	管理者 松久 晋也
生活相談員	阿部 智恵子・赤坂 朋子
連絡先	〒343-0827 越谷市川柳町 3-60-1 (TEL) 048-987-0753 (FAX) 048-987-0759 e-mail : k-nagomi@enzeru.co.jp

（2）第三者委員

林田 俊介	（朝日プラザ自治会 会長）
西尾 孝幸	（社会福祉法人エンゼル福祉会 評議員/みらい総合法律事務所 弁護士）
浦田 光雄	（社会福祉法人エンゼル福祉会 評議員）
石黒 秀喜	（社会福祉法人エンゼル福祉会 評議員/元厚生労働大臣官房参事官）
連絡先	みらい総合法律事務所 弁護士 西尾 孝幸 〒102-0083 東京都千代田区麹町 2-3 麹町ブレイス 2 階 株式会社大起エンゼルヘルプサービス支援室 社会福祉士 間村 美紀 〒116-0012 東京都荒川区東尾久 1-1-4 5 階 第三者委員へのご連絡は書面にて受け付けております。

（3）公的相談窓口

埼玉県国民健康保険 団体連合会	担当部署	介護相談指導課 介護相談窓口
	住 所	〒338-0002 埼玉県さいたま市中央区大字下落合 1704 番（国保会館）
	電話番号	048-824-2568
	受付時間	8 時 45 分～17 時 00 分 土曜・日曜・祝祭日・年末年始を除く
埼玉県社会福祉協議会 福祉サービス 運営適正化委員会	住 所	〒330-8529 埼玉県さいたま市 浦和区針ヶ谷 4 丁目 2 番 65 号 彩の国すこやかプラザ内
	電話番号	048-822-1243
	受付時間	9 時 00 分～17 時 00 分 土曜・日曜・祝祭日・年末年始を除く

越谷市	担当部署	地域共生推進課
	住 所	〒343 - 8501 越谷市越ヶ谷 4 丁目 2 番 1 号
	電話番号	048－963－9187
	受付時間	9 時 00 分～17 時 15 分 土曜・日曜・祝祭日・年末年始を除く

18. 利用者支援の窓口の一本化（利用契約書第3条参照）

家族等が利用者のすべての窓口となる場合、家族間で意見が割れると支援策を決められないことが考えられます。それを防ぐために、利用後のご本人のことについて報告・連絡・相談する窓口として「利用契約書第3条」に基づき、「主たる判断者」を決めていただきます。

（1）主たる判断者とは

- ① 主たる判断者は、利用者のすべての窓口として重要な位置づけをもちます。
- ② 主たる判断者は、家族等の総意を代表する者であり、利用後の日常生活支援に関する全ての事項を「施設側窓口」と「主たる判断者」の話し合いで進めていきます。
- ③ 身寄りのいない方の場合は、公的な後見人、行政等職員（生活保護担当官、権利擁護センター職員等公務者）が利用者に代わり、便宜を図ります。
- ④ 主たる判断者以外からの申し出、問い合わせ、面会等に関しては、主たる判断者に相談させていただきます。

（2）主たる判断者の交代

- ① 主たる判断者は、家族等が決めるもので利用後に交代することは可能です。
- ② 主たる判断者を変更する場合は、新旧の主たる判断者の了解が必要であることとします。ただし旧判断者が死亡、その他のやむを得ない理由により連絡が取れない場合はその限りではありません。

19. 非常災害対策・緊急時体制（利用契約書第12条 -3項参照）

- 別途定める「なごみの郷消防計画」に沿って、非常時の対応を行います。
- 防火管理者、火元責任者を置き、緊急時の対策を定めます。
- 日常点検・定期点検ならびに別途定める「なごみの郷消防計画」に則り、消防訓練（年2回以上）を利用者も参加して行います。
- 非常災害用品の整備、非常食の備蓄を行います。

20. 損害賠償責任保険（利用契約書第15条 -3項、第17条参照）

事業者は、利用者に対する指定（介護予防・第1号通所事業 通所介護）通所介護の提供にあたって、万が一事故が発生し、利用者の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、不可抗力を除き、速やかに利用者に対して損害を賠償します。但し、利用者に重過失がある場合は、賠償額を減ずることができます。

- 事業者は、万が一の事故発生に供えて、損害賠償責任保険に加入しています。
- 利用者の故意、重過失により、居室または備品につき通常の保守・管理の程度を超える補修等が必要となった場合には、その費用は利用者が負担します。

21. 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待防止等のために、次に掲げる通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ています。

虐待防止に関する責任者	管理者 松久 晋也
-------------	-----------

- (2) 成年後見制度の利用を支援します。

- (3) 苦情解決体制を整備しています。

- (4) 従業者に対する虐待防止を啓発普及するための研修を実施しています。

22. 身体拘束について

越谷なごみの郷は、利用者に対して身体拘束その他行動を制限する行為を行いません。ご家族から利用者本人の安全を懸念した身体拘束等の提案については、十分な協議を行い、利用者の尊厳を第一に考えた支援策を提案していきます。

緊急やむを得ない状況になった場合、身体拘束廃止委員会を中心として、拘束による利用者（利用者）の心身の損害や拘束をしない場合のリスクについて検討し、身体拘束をすることを選択する前に、切迫性・非代替性・一時性の3要素の全てを満たしているか検討・確認します。要件を検討・確認した上で、身体拘束を選択した場合は、拘束の方法、場所、時間帯、期間などについて検討し、本人・家族に対する説明書を作成いたします。身体拘束の内容・目的・理由・拘束時間又は時間帯・期間・場所・改善に向けた取り組み方法を詳細に説明し、十分な理解を得られるように努め、同意書への署名を依頼する。また、身体拘束の同意期限を超え、なお拘束を必要とする場合については、事前に主たる判断者の方と内容と方向性、利用者の状態把握等を確認・説明し、同意を得た上で実施いたします。

切迫性・非代替性・一時性の3要素とは

- (1) 緊 急 性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一 時 性・・・利用者または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

23. 個人情報保護方針（利用契約書第14条参照）

重要事項説明書別途書1に記載

24. 写真ビデオ撮影に関することについて（利用契約書第14条参照）

重要事項説明書別途書2に記載

- 「個人情報保護方針」ならびに「写真ビデオ撮影に関することについて」に関連して、「個人情報の使用に係る同意書」が添付されています。

25. 感染症・食中毒の予防及び蔓延防止について

重要事項説明書別途書3に記載

26. 事故発生対策・予防に関する指針

重要事項説明書別途書4に記載

27. 苦情対応について（利用契約書第24条参照）

重要事項説明書別途書5に記載

利用にあたり利用者に対して契約書および本書面で重要な事項について説明を行いました。

年 月 日

事業者	事業者名	社会福祉法人エンゼル福祉会		
	住 所	埼玉県越谷市川柳町 3 丁目 60 番地 1		
	代 表 者	理事長 高川 厚司 ㊞		
	電話番号	048-987-0753	FAX 番号	048-987-0759
サービス提供事業所	施 設 名	越谷なごみの郷		
	住 所	埼玉県越谷市川柳町 3 丁目 60 番地 1		
	説 明 者	㊞		
	電話番号	048-987-0951	FAX 番号	048-987-0762

私は、契約書および本書面により、事業者から利用についての重要事項の説明を受け、同意致しました。

利用者	住 所	〒
	氏 名	㊞
	電話番号	
主たる判断者	住 所	〒
	氏 名	㊞
	電話番号	
	利用者との関係	

重要事項説明書別途書 1

個人情報保護方針

社会福祉法人エンゼル福祉会（以下、「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

当法人の職員すべてが、この「個人情報保護に対する基本方針」を理解し、個人情報の一層の保護に対して不断の努力を続けてまいります。

当法人は、個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩を防止するため、取り扱いを定め適切な保護を行います。

当法人の全職員は、業務上知り得た個人情報について、上記取り扱いに基づき行動し守秘義務を厳守します。

当法人は、取得の目的、範囲を明らかにし、適切な手段で個人情報の取得を行います。

当法人が委託する医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報の守秘義務及び安全管理について、契約により委託先に要請を行うとともに指導・管理致します。

当法人が保有する個人情報の開示、訂正、変更や削除を依頼された場合には合理的な手段により、本人確認を行った上で合理的時間内に対応致します。

当法人は、個人情報の取り扱いについて定期的あるいは必要に応じて継続的に見直し、改善・向上に努めます。

当法人は、個人情報取り扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

平成30年4月1日
社会福祉法人 エンゼル福祉会

重要事項説明書別途書 2

写真ビデオ撮影に関するについて

(目的)

この規程は、社会福祉法人エンゼル福祉会 なごみの郷（以下「施設」という）における写真・ビデオ撮影、管理及び保存に関し必要な事項を定め、もって記録物等の散逸の防止と効率的な利用を図ることを目的とする。

- 1 施設は、日常生活を営む姿や行事などにおける写真・ビデオ撮影を、入居者（利用者）の生活の質の向上に役立つものとしてとらえ、必要に応じて撮影を行うものとする。
なお、撮影を望まない入居者（利用者）および家族については申し出があった場合には、事前・事後に関わらず、関係する部分の消去を行い、掲示等を控えることとする。
- 2 施設の広報誌やホームページに使用する写真等については、入居者（利用者）および家族への確認を行い掲載の同意を得ることとする。
- 3 写真、ビデオなどの記録および編集を業者に委託する場合は、委託先業者が適切な個人情報保護体制を講じているかについての確認を行うとともに、業者が施設の個人情報保護方針の趣旨を遵守することを承諾した上で契約・発注する。
- 4 一般に公開する行事において、入居者（利用者）および家族が撮影する写真・ビデオなどについては、施設の個人情報保護方針の趣旨について理解を得、第三者への提供にあたっては十分な配慮を払うこととする。
- 5 写真・ビデオのデータ類に関しては、分類整理するものとし、施設長が主管する。

個人情報の使用に係る同意書

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

1. 施設内部での利用目的

- (1) 施設が利用者等に提供する介護サービス
- (2) 介護保険事務
- (3) 介護サービスの利用にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・入退所等の管理
 - ・会計、経理
 - ・介護事故、緊急時等の報告
 - ・当該利用者の介護・医療サービスの向上

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- (1) 施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - ・利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業者等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - ・その他の業務委託
 - ・利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
 - ・主たる判断者への心身の状況説明
- (2) 介護保険事務のうち
 - ・保険事務の委託（一部委託含む）
 - ・審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- (3) 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

1. 施設内部での利用に係る利用目的

- (1) 施設の管理運営業務のうち次のもの
 - ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
 - ・施設等において行われる学生等の実習への協力
 - ・施設において行われる事例研究等

2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- (1) 施設の管理運営業務のうち
 - ・外部監査機関、評価機関等への情報提供

【その他：写真の使用について】

下記の項目のうち、☒したもののみ写真の使用を承諾します。

☐広報誌

☐パンフレット

☐法人（施設）ホームページ

☐施設内の掲示

☐介護情報誌等（取材要請に応じた場合）

☐いずれも掲載をお断りします。

以上に定める条件のとおり、社会福祉法人エンゼル福祉会 越谷なごみの郷が、私（利用者）および主たる判断者、家族等の個人情報を上記の利用目的の達成に必要な範囲内で使用、提供または収集することに同意します。

また、写真の使用については、上記の内容の遵守をお願いします。

年 月 日

社会福祉法人 エンゼル福祉会

越谷なごみの郷 管理者 松久 晋也

利用者	住 所	〒
	氏 名	⑩
	電話番号	
主たる判断者	住 所	〒
	氏 名	⑩
	電話番号	
	利用者との関係	
家族代表者	住 所	〒
	氏 名	⑩
	電話番号	
	利用者との関係	

重要事項説明書別途書 3

感染症・食中毒の予防及び蔓延防止に関する指針

1 感染症・食中毒の予防・蔓延防止の定義

社会福祉法人エンゼル福祉会 特別養護老人ホーム越谷なごみの郷(以下「施設」という)は、感染症に対する抵抗力が弱い高齢者が利用や生活する場であり、こうした高齢者の多数が生活や活動をする環境は、感染が広がりやすい状況にあることを認識しなければならない。このような前提にたち、感染症及び食中毒を予防する体制を整備し、平素から対策を実施すると同時に常日頃からの感染予防に心掛け、感染症が発生した場合には、感染の拡大を可能な限り阻止し被害を最小限に食い止め、入居者に安全な生活の場を提供していくよう、全職員で積極的に取り組んでいく。

2 感染症・食中毒の予防及び蔓延防止の体制

感染症・食中毒の予防及び蔓延防止のために、感染症対策委員会及び食中毒予防委員会を設置し施設全体で取り組む。両委員会ともにこの指針のもと活動する。

3 感染症対策委員会及び食中毒予防委員会の設置

<設置目的>

入居者の安全な環境を確保するため、感染症及び食中毒の蔓延防止のための対策を検討し、感染症発生時の対応が迅速かつ適切に実施できるよう、委員会を設置し取り組む。

(1) 委員の構成

- ① 施設長 ② 医師 ③ 看護責任者 ④ フロア責任者 ⑤ 看護職員 ⑥ 介護支援専門員 ⑦ 管理栄養士 ⑧ 介護職員

※感染症対策委員会担当者は看護師が受け持つものとする

※食中毒予防委員会担当者は管理栄養士が受け持つものとする

(2) 感染症対策委員会の開催及び活動記録

- ① 感染症対策委員会を定期的に2カ月に1回開催する(必要に応じその都度開催)
※食中毒予防委員会もこれに準ずる

- ② 委員会議事録作成及び委員会終了後、会議録を作成する(会議ごとに書記を決定)

(3) 感染症対策委員会の主な役割

- ア 各マニュアル等の作成(感染症の予防及び感染症対応マニュアルなど)

※食中毒予防委員会では食中毒予防対策マニュアルを作成

- イ 感染症の予防対策及び発生時の対応

- ウ 発生時における施設内連絡体制及び行政機関、各関係機関への連絡体制の整備

※食中毒予防委員会もこれに準ずる

- エ 入居者・利用者及び職員の健康状態の把握と対応策

- オ 感染症・衛生管理に関する研修の実施(年2回以上)

※食中毒予防委員会と協働して実施する

- カ 各部署での感染対策実施状況の把握と評価

- キ 新規入居者・利用者の感染症の既往の確認など

- ク 委託業者への感染症及び食中毒の蔓延防止のための指針の周知徹底

- ケ シーズン・地域における感染症流行の発生動向の把握及び分析

4 平常時の対応

施設では、感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止のため、施設内衛生保持に努める。また、洗面所・厨房・共同生活室・トイレ・汚物処理室などの整備と充実に努め、日頃の整理整頓を心掛け、換気・清掃・消毒を定期的の実施する。

介護・看護の場面では、職員・入居者・利用者の手洗い・うがいの徹底と、必要に応じてマスク等を着用し、血液・体液・排泄物等を扱う場面では、手袋を着用し細心の注意を払い適切な方法で対処する。

入居者・利用者の異常の早期発見・対応を心掛け、外来者への衛生管理の周知徹底を図り、蔓延防止に取り組む。

- ア 各マニュアルに沿って、各部署予防対策に取り組む
- イ 感染症流行の動向把握・情報収集
- ウ 施設内の感染状況の把握・感染源・感染経路などの確認・蔓延予防
- エ 入居者・利用者・職員の健康状態の把握
- オ 施設内の衛生管理・日々のチェック ※食中毒予防委員会で取り組む

5 発生時の対応

万一、感染症及び食中毒が発生した場合は、「厚生労働大臣が定める感染症または食中毒が疑われる際の対処の手順(厚生労働省告示第268号)」に従い、感染の拡大を防ぐため、下記の対応を図る。(別紙1)

- ① 発生状況の把握 ② 蔓延防止のための措置
- ③ 有症者への対応 ④ 関係機関との連携 ⑤ 行政機関への報告

*施設長は、次のような場合には、敏速に市町村等の主管部局に報告するとともに、所轄の保健所への報告を行い、発生時の対応などの指示を仰ぐ。

《報告が必要な場合》

- ア 同一の感染症もしくは食中毒による又はそれらによると疑われる死亡者又は重篤者が一週間内に2名発生した場合
- イ 同一の有症者等が10名以上又は全入居者の半数以上発生した場合
- ウ ア及びイに掲げる場合のほか、通常の発生動向を上回る感染症等の発生が疑われ、特に施設長が報告を必要と認めた場合

《報告する内容》

- ア 感染症又は食中毒が疑われる入居者の人数
- イ 感染症又は食中毒が疑われる症状
- ウ 上記の入居者への対応や施設における対応状況等

※なお、嘱託医が感染症法、結核予防法又は食品衛生法の届出基準に該当する入居者又はその疑いのある者を診断した場合には、これらの法律に基づき保健所等への届出を行うこととする。

6 感染症・食中毒の予防・蔓延防止における各職種の役割

施設内において、感染症・食中毒の予防、蔓延の防止のためにチームケアを行う上で、各職種がその専門性に基づいて適切な役割を果たす。

《施設長》

- (1) 感染症・食中毒の予防、蔓延防止体制の総括責任者 (2) 感染症発症時の行政報告

《医師》

- (1) 診察及び処置方法の指示 (2) 協力病院との連携

《フロア責任者》

- (1) 発生時及び蔓延防止の対応と指示
- (2) 緊急時連絡体制の整備(行政機関・施設・家族)
- (3) 生活相談員・介護職員の統括管理
- (4) 指示・指導 (5) 施設長へ感染症発生時の状況報告
- (6) 感染症対策の立案・検討 (7) 他職種との連携

- (8) フロア内の環境整備 (9) 備品の整備
- (10) 職員・外来者への清潔保持・衛生管理の指導・徹底
- (11) 職員へ委員会決定事項の周知徹底 (12) 職員への教育

《介護職員》

- (1) 各マニュアルに沿ったケアの確立
- (2) 入居者の状態把握
- (3) 衛生管理の徹底
- (4) 経過記録の整備
- (5) 他職種との連携

《生活相談員》

- (1) 他職種と連携を図り、予防、蔓延防止対策の強化
- (2) 経過記録の整備
- (3) 家族への対応(連絡等)

《看護職員》

- (1) 嘱託医・協力病院との連携の強化
- (2) ケアの基本手順の教育及び周知徹底
- (3) 衛生管理、安全管理の指導
- (4) 予防対策への啓発活動
- (5) 早期発見・早期予防の取り組み
- (6) 経過記録の整備
- (7) 職員への教育

《管理栄養士》

- (1) 医師、看護職員の指示による入居者の状態に応じた食事の提供
- (2) 食品管理、衛生管理の指導
- (3) 食中毒予防の教育、指導の徹底
- (4) 記録の整備

7 職員の健康管理

ア 直接介護に携わる職員は年2回、他職員は年1回の健康診断を実施する。インフルエンザの予防接種について、接種の意義・有効性・副作用の可能性等を職員へ十分に説明の上、同意を得て予防接種を行なう。

イ 職員が感染症を罹患している場合は、感染経路の遮断のため完治までの間、出勤停止等の適切な処置を講じる。(別紙2)

8 入居者の健康管理

ア 年1回の健康診断を実施する。インフルエンザの予防接種について、接種の意義・有効性・副作用の可能性等を十分に説明の上、同意を得て予防接種を行なう。

イ 感染症を罹患している場合は、各マニュアルをもとに適切に対応する。

9 感染症・食中毒の予防・蔓延防止に関する職員教育

介護に携わる全ての従業員に対して、感染症対策の基礎知識の周知徹底を図ると共に、指針に基づいた衛生管理と衛生的なケアの励行を図り、職員教育を行う。

- (1) 定期的な教育・研修(年2回以上の実施)
- (2) 新入職員に対する感染症対策研修の実施
- (3) その他必要な教育・研修の実施

10 指針等の見直し

本指針等は委員会において定期的に見直し、必要に応じて改正するものとする。

平成30年4月1日 制定

重要事項説明書別途書 4

事故発生対策・予防に関する指針

第1条 総 則

この指針は、「東京都指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する条例」（平成 24 年東京都条例第 41 号）並びに「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」（平成 12 年 3 月 17 日老企第 43 号）に基づき、「社会福祉法人エンゼル福祉会 越谷なごみの郷（以下、「施設」という。）」における、介護・医療事故を防止するための必要な体制の整備をするとともに、幅広い職種の協働によるアセスメントを実施のうえ、より質の高いサービスを提供することを目的とする。

第2条 委員会の設置

（1） 事故発生の対策、予防に取り組むにあたり、「事故防止検討委員会」を設置する。

① 設置の目的

施設での介事故を未然に防止すると共に、事故が起こった場合に際しては、その後の経過対応が速やかに行われ、入居者（利用者）・その他関係各機関に対し、最善の対応を提供することを目的とする。

（2） 他職種協働によるチームケアの推進

各職種の専門性に基づくアプローチからチームケアを行うことを基本とし、それぞれの果たすべき役割に責任を持って対応する。

（3） 委員会は次に掲げる者で構成する。

- ① 施設長
- ② 医師
- ③ フロア責任者・管理者
- ④ 介護支援専門員
- ⑤ 看護責任者
- ⑥ 生活相談員
- ⑦ 管理栄養士
- ⑧ その他 必要と認める者

（4） 委員会の運営

- ① 施設長は委員長を選任し、委員長は安全対策担当者を務める。
- ② 委員会は委員長が招集し、議論すべき事項は、委員にあらかじめ通知する。
- ③ 委員会は 3 ヶ月に 1 回の定例開催、及び委員長の判断により臨時に開催する。
- ④ 委員長は参考人として関係職員の出席を求め、意見を聴取することができる。

（5） 委員会の役割

委員会の役割は以下の通りとする。

《安全対策に関する事項》

- ① 事故報告書により挙げた事故内容の検討や防止策の実施
- ② 事故報告書以外からのリスク把握、予防策の実施。予防対策実施後の評価に関すること。
- ③ 職員に対する周知徹底。
- ④ 安全対策のための研修プログラムの検討及び実施。
- ⑤ その他、安全対策に関すること。

《紛争対策に関する事項》

- ① 紛争の分析・再発防止策の検討・実施、再発防止策実施後の評価。

- ② 再発防止策に関して、職員に対する周知徹底。
 - ③ 再発防止のための研修プログラムの検討及び実施。
 - ④ 家族関係、行政機関、警察、その他関係機関などへの対応。
 - ⑤ その他紛争に関すること。
- (6) 委員は、個人情報保護のため以下の事項を遵守する。
- ① 委員会で知り得た事項に関して、委員長の許可なく他に漏らしてはならない。
 - ② 委員長の許可なく事故報告書、分析資料、委員会議事録等の事故、紛争に関する全ての資料を持ち出すことや、複写してはならない。

第3条 各職種の役割

事故発生防止のために、各職種は次に掲げる役割をその専門性に基づいて適切な役割を果たすこととする。

〈施設長〉

- ・事故防止のための総括管理。
- ・緊急連絡体制（保健所、各関係機関等）の整備。
- ・事故防止検討委員会、総括責任者。

〈医師〉

- ・診断、処置方法の指示。
- ・協力病院との連携。

〈フロア責任者・管理者〉

- ・報告体制の確立。
- ・緊急連絡体制（施設、家族、行政、協力医療機関、その他関係機関等）の整備。
- ・家族、行政機関、その他関係機関への対応。
- ・報告体制や再発防止策の周知徹底。
- ・事故発生時対応マニュアルの作成、見直し。
- ・事故事例の収集、分析、再発防止策の検討、実施。
- ・再発防止策実施後の評価。
- ・事故事例の収集、分析、再発防止策の検討、実施。
- ・再発防止策実施後の評価。
- ・入居者（利用者）の状態から予想されるリスクの想定。
- ・予想されるリスクの周知徹底と事故予防策の検討、実施。

〈看護責任者〉

- ・医師、協力病院との連携。
- ・施設における医療的行為の範囲に関しての整備。
- ・事故事例の収集、分析、再発防止策の検討、実施。
- ・事故発生時対応マニュアルの作成、見直し。
- ・協力医療機関との連絡体制の確立。

〈生活相談員〉

- ・入退院に関すること、及び生活相談、助言並びに援助。
- ・家族、行政機関、その他関係機関への対応。

〈管理栄養士〉

- ・食品管理、衛生管理の体制整備、管理指導。
- ・食中毒予防の教育と指導の徹底。
- ・入居者（利用者）の状態に合わせた食事形態の検討、実施。

〈介護職員〉

- ・食事、入浴、排せつ、移動等の介助における基本的な知識、技術を身につける。
- ・入居者（利用者）の状態（疾病、障がい等）による行動の特性を踏まえ支援を行う。
- ・他職種との連携を密に行いながら、日々の支援を行う。
- ・記録は正確、かつ丁寧に記載する。

〈看護職員〉

- ・入居者（利用者）の施設における医療行為について、医師の指示に基づいて処置を行う。
- ・疾病や副作用が予測されることを踏まえ、些細な変化に注意する。
- ・他職種との連携を密に行いながら、日々の支援を行う。
- ・記録は正確、かつ丁寧に記載する。

第4条 事故発生予防のための職員研修

- ① 委員会を中心とし、事故発生予防、対応に関する職員への研修を定期、かつ計画的に行う。（年2回）
- ② 新規採用者への事故発生予防、対応に関しての研修の実施。
- ③ 実習生やボランティアに対しての指導。
- ④ その他、必要に応じ随時研修を行う。

第5条 事故発生時の対応

事故発生時には「事故発生時の対応について（別紙1）」に基づき、迅速かつ適切に対応する。
事故報告書に関しては、マニュアルに基づき対応することとする。

第6条 入居者（利用者）等に対する当該指針の閲覧

本指針は各部署に常備し、入居者（利用者）等から閲覧の求めがあった場合には、「社会福祉法人エンゼル福祉会 越谷なごみの郷 情報公開規程」に基づき、誠意を持って対応するものとする。

第7条 記録の保管

- ① 委員会の審議内容に関する諸記録は2年間保管する。
- ② 施設内における事故に関する諸記録は5年保存する。

第8条 損害賠償

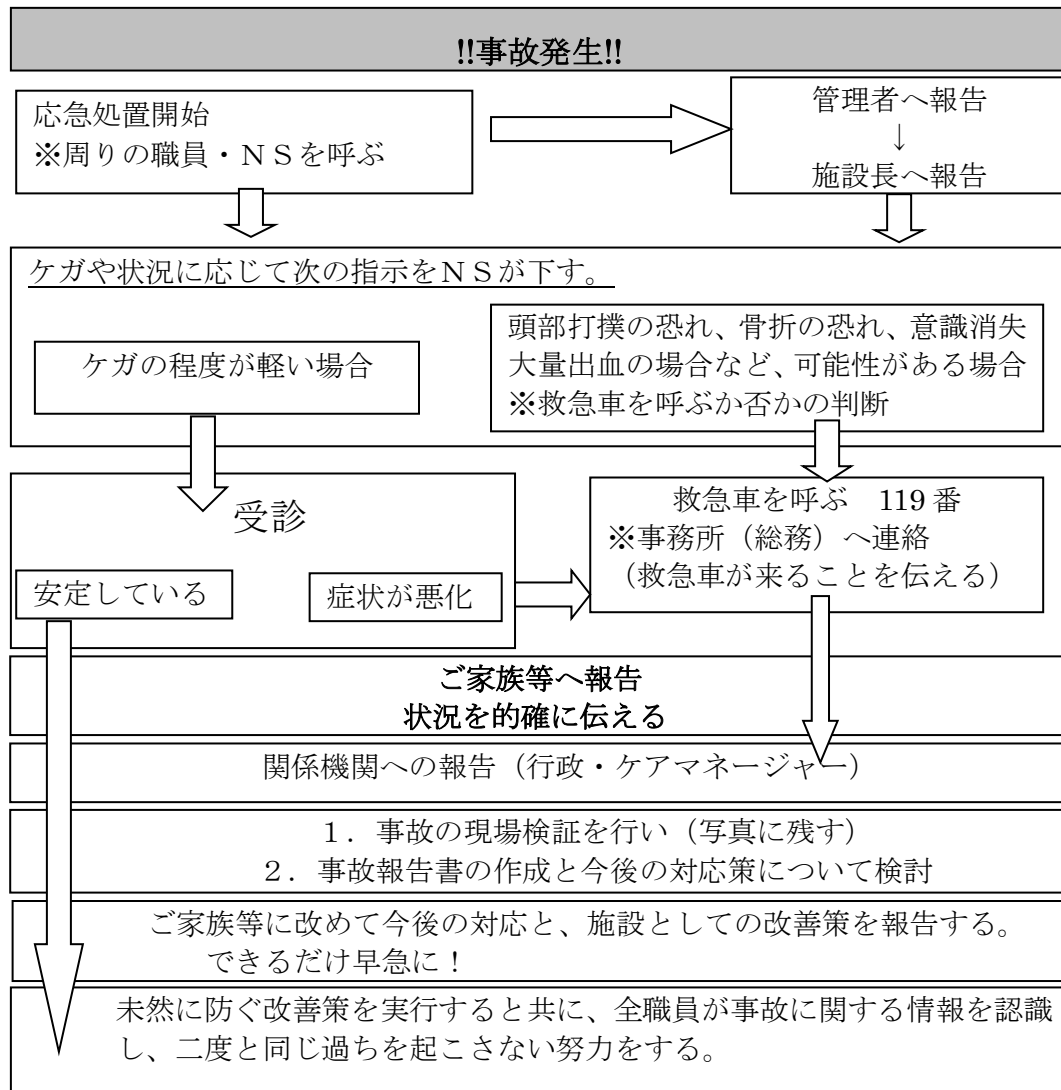
施設において賠償すべき事故が発生した場合は、
・「特別養護老人ホーム越谷なごみの郷 重要事項説明書」第22条（損害賠償責任保険）に基づき、必要な措置を講ずるものとする。

第9条 指針の見直し

本指針は委員会において定期的に見直し、必要に応じ改正するものとする。

附則 本指針は平成30年4月1日から施行

事故発生からのフローチャート



※速やかに管理責任者に報告し、対応します。また、緊急連絡先の順番に沿ってご家族等へ連絡をとります。

重要事項説明書別途書 5

苦情対応について

第1章 総 則

(目 的)

第1条 この規程は、社会福祉法人エンゼル福祉会なごみの郷（以下「なごみの郷」とする）が実施する事業の入居者（利用者）等からの苦情に対して、社会福祉法第82条の規定に基づき、苦情への適切な対応を行うことにより、なごみの郷の入居者（利用者）等の満足感の向上や権利擁護を図ると共に、社会性や客観性を確保し、なごみの郷に対する社会的な信頼を向上させることを目的とする。

(対象となる苦情)

第2条 この規定によりなごみの郷が対応を行う苦情は、なごみの郷が実施する事業に関するものとする。

ただし、当該苦情に関する事実のあった日から2年以上を経過している苦情は、対象としないことができるものとする。

2 前項の苦情のうち、法令による制度の改善を目的とする苦情は、本規程が取り扱う範囲から除外する。

(苦情申出人の範囲)

第3条 なごみの郷が実施する事業を現に利用しているか、または過去に利用したことのある入居者

（利用者）等を本規程による苦情申出人とする。

2 前項には苦情申出人から委任を受けた苦情申出代理人を含むものとする。

第2章 苦情対応体制

(苦情対応責任者)

第4条 本規程による苦情対応の責任主体を明確にするため、苦情対応責任者を設置する。

2 苦情対応責任者は、社会福祉法人エンゼル福祉会施設長があたるものとする。

(苦情対応責任者の職務)

第5条 苦情対応責任者の職務は次の通りとする。

- (1) 苦情申出内容の原因調査、対応方策の検討
- (2) 苦情対応のための苦情申出人との話し合い。ただし、苦情内容等によっては苦情受付担当者に対応させることができる。
- (3) 第8条に定める第三者委員の苦情内容及び対応結果の報告
- (4) 苦情原因の改善状況についての苦情申出人及び第三者委員への報告

(苦情受付担当者)

第6条 なごみの郷利用者等が苦情申出をしやすくするため苦情受付担当者を設置する。

2 苦情受付担当者は以下の者とする。

- (1) 施設長
- (2) 管理者・フロア責任者
- (3) 生活相談員

3 苦情受付担当者の不在時等に第2条に定める苦情の申し出があった場合、苦情受付担当者に代わってなごみの郷職員が申出を受け付けるものとする。

4 前項により苦情の申し出を受けたなごみの郷職員は、苦情または意見・要望等連絡票（様式6）により、遅滞なく苦情受付担当者にその内容を連絡しなければならない。

（苦情受付担当者の職務）

第7条 苦情受付担当者は、次の職務を行う。

- （1） 入居者（利用者）等からの苦情の受付
- （2） 苦情内容、入居者（利用者）等の意向等の確認と記録
- （3） 苦情内容の苦情対応責任者への報告
- （4） 苦情対応のための苦情申出人との話し合い
- （5） 苦情改善状況の苦情対応責任者への報告

（第三者委員）

第8条 苦情対応における社会性や客観性を確保し、入居者（利用者）等の立場や特性に配慮した適切な支援を行うため、第三者委員会を設置する。

2 第三者委員は次に掲げる者のうちから3名以上を理事会で選考し、理事長が任命する。

- （1） 評議員、監事又は監査役
- （2） 知識経験者（大学教授、弁護士等）
- （3） 社会福祉士、精神保健福祉士
- （4） 民生委員・児童委員

（第三者委員の任期）

第9条 第三者委員の任期は2年とし、再任は妨げない。欠員が生じた場合の補充委員の任期は、前任者の残任期間とする。

（第三者委員の職務）

第10条 第三者委員は次の職務を行う。

- （1） 苦情対応責任者からの苦情内容の報告聴取
- （2） 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- （3） 苦情申出書（様式1-2）による入居者（利用者）等からの郵送による苦情の受付
- （4） 苦情申出人への助言
- （5） 当なごみの郷への助言
- （6） 苦情申出人と苦情対応責任者の話し合いへの立会いと助言
- （7） 苦情対応責任者から、苦情事案の改善状況の報告聴取

2 匿名による苦情の受付については、内容に応じて可能な範囲での事実確認ならびに必要な対応を行う。但し、匿名であるために苦情の具体的な内容や基本的な事項が確認できない場合は、この限りではない。

（第三者委員の報酬）

第11条 第三者委員の報酬は、法人「役員等費用弁償規程」に準じる。

第12条 委員及び職員の守秘義務について

第三者委員及び苦情対応責任者並びに苦情受付担当者は、その職務上知り得た秘密を漏らしてはならない。なお、その職務を退いたあとも同様であること。

第3章 苦情解決の業務

（制度の周知）

第13条 苦情対応責任者は、重要事項説明書、パンフレット、ホームページ等の掲載ならびになごみの郷内での掲示等により、本規程に基づく苦情対応制度（以下「本制度」という）について周知を図らなければならない。

2 なごみの郷職員はなごみの郷事業の提供に際し、入居者（利用者）等に対して本制度の趣旨と内容を明確に説明しなければならない。

（苦情の受付）

第14条 苦情申出は、苦情申出書（様式1）によるほか、様式によらない文書もしくは口頭による申出によっても随時受け付けることができる。

2 苦情受付担当者は、入居者（利用者）からの苦情受付に際して、次の事項を苦情申出受付・経過記録書（様式 2）に記録し、その内容を苦情申出人に確認する。

- (1) 苦情の内容
- (2) 苦情申出人の要望
- (3) 第三者委員への報告の要否
- (4) 苦情申出人と苦情対応責任者との話し合いへの第三者委員の立会い、助言の要否

（苦情報告・確認）

第 15 条 苦情対応責任者は、受け付けた苦情を第三者委員に報告しなければならない。ただし、苦情申出人が第三者委員への報告を希望しない場合はこの限りではない。

- 2 投書やインターネット等による匿名の苦情があった場合にも、第三者委員に報告し必要な対応を行う。
- 3 第三者委員は、苦情対応責任者から苦情内容の報告を受けた場合は、苦情内容を確認し、苦情受付報告書（様式 3）によって苦情申出人に対して報告を受けた旨を通知しなければならない。

（苦情解決に向けた話し合い）

第 16 条 苦情対応責任者は、苦情申出の内容を解決するため、苦情申出人との話し合いを実施する。ただし、苦情内容によっては、苦情受付担当者が対応することができる。また、苦情申出人が同意する場合には、解決策の提示をもって話し合いに代えることができる。

- 2 前項による話し合いまたは解決策の提示は、原則として苦情申出のあった日から 14 日以内に行わなければならない。
- 3 苦情申出人または苦情対応責任者は、必要に応じて第三者委員に助言を求めることができる。
- 4 第三者委員は、話し合いの立会いにあたっては、苦情内容を確認の上、必要に応じて解決策の調整と助言を行う。
- 5 苦情対応責任者及び苦情受付担当者は、話し合いの結果記録書（様式 4）により記録し、話し合いの当事者間及び立ち会った第三者委員に確認する。

（苦情解決に向けた記録・結果報告）

第 17 条 苦情受付担当者は、苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について書面より記録する。

- 2 苦情対応責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について、苦情申出人及び第三者委員に対して改善結果（状況）報告（様式 5）により報告する。報告は、原則として話し合いを終了した日から 30 日以内に行わなければならない。
- 3 苦情対応責任者は、苦情申出人が満足する解決が図れなかった場合には、市区町村の苦情相談窓口及び東京都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会の窓口を紹介することができる。

（対応結果の公表）

第 18 条 苦情対応責任者は、定期的に苦情対応結果及び苦情原因の改善状況を第三者委員に報告する。

- 2 なごみの郷事業のサービスの質と信頼性の向上を図るため、本規程に基づく苦情解決の対応状況について、個人情報に関する事項を除き、事業報告に表示する。

（その他）

第 19 条 個人情報保護規程及び情報公開規程に定める異議申出における対応は、本規程によるものとする

苦情対応のしくみ

