

「介護保険指定 0110400173」

# 手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所

## 重要事項説明書

当事業所は契約者（利用者）に対して居宅における生活支援に必要な障害福祉サービスを提供いたします。事業所の概要や提供いたしますサービス内容と契約上ご注意くださいことをご説明いたします。

当サービスの利用対象者は、原則、障害支援区分の判定を受け、障害福祉サービスの決定された方で、当事業所が作成した居宅介護計画又は移動支援計画に従いサービスの利用が可能となります。

社会福祉法人 手稲ロータス会

# 重要事項説明書

## 目次

1. 事業所経営法人	1
2. 利用事業所	1
3. 併設されている事業	1
4. 事業の目的と運営方針	2
5. 通常の事業実施地域・営業日及び営業時間について	2
6. 職員の体制について	2
7. 提供するサービスの概要について	3
8. 利用料等について	3
9. 利用日の中止・変更・追加について	4
10. サービスの提供に関する留意事項	4
11. 訪問介護員の禁止行為	5
12. 緊急時（事故発生時）の対応	5
13. 個人情報の取扱い	5
14. サービスの利用方法	6
15. 身体的拘束廃止と事故防止等	6
16. 虐待防止について	6
17. カスタマーハラスメントの防止について	6
18. 感染予防の対応	7
19. 業務継続計画について	7
20. 苦情・相談の受付について	7
21. 第三者評価について	7

※ 別表1・2・3 利用料等一覧

別紙 苦情（相談）の申し出窓口の設置のご案内

## 居宅介護（居宅介護・重度訪問・同行援護）サービス 移動支援サービス

手稲ゆうゆう指定居宅介護（居宅介護・重度訪問・同行援護）、又は移動支援サービスの提供開始にあたり、サービスの内容、契約上のご注意いただきたいこと等を次の通り説明いたします。また、当事業所では介護保険の基本理念の実現を目指して、介護サービス情報を公表しています。

### 1. 事業所経営法人

(1) 法人名	社会福祉法人 手稲ロータス会
(2) 法人所在地	札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号
(3) 電話番号	011-699-8181
(4) 代表者氏名	理事長 宮川 学
(5) 設立年月	1988（昭和63）年6月23日

### 2. 利用事業所

(1) 事業所の種類	居宅介護（居宅介護・重度訪問・同行援護） 移動支援サービス
(2) 事業所の名称	手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所（0110400173）
(3) 事業所の所在地	札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号
(4) 電話番号	011-685-8201
(5) 管理者	佐藤 亜悠
(6) 開設年月	1989（平成元）年6月1日

### 3. 併設されている事業

事業の種類	北海道知事による事業者指定		利用定数
	指定年月日	指定番号	
手稲ゆうゆう訪問介護事業所	2000(平成12)年4月1日	0170400055	—
手稲ゆうゆう居宅介護支援事業所	2000(平成12)年4月1日	0170400055	—
手稲ゆうゆう認知症対応型 共同生活介護事業所（グループホーム）	2002(平成14)年4月1日	0190400010	18名
手稲ゆうゆう通所介護事業所 （デイサービス）	2000(平成12)年4月1日	0170400154	40名
札幌市手稲区 介護予防センター稲穂・金山・星置	2006(平成18)年4月1日	/	—

#### 4. 事業の目的と運営方針

事業の目的	利用者（契約者）が、その有する能力に応じ、可能な限り居宅において自立した日常生活を営むことができるよう、生活の質の確保および向上を図るとともに、安心して日常生活を過ごすことができるよう、居宅介護（居宅介護・重度訪問・同行援護）、又は移動支援サービスを提供することを目的とします。
事業所運営の方針	事業者は、契約者の心身の状況や家庭環境等を踏まえ、障害者総合支援法令その他関係法令およびこの契約の定めに基づき、関係する区市町村や事業者、地域の保健・医療・福祉サービス等と綿密な連携を図りながら、契約者（利用者）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、適切なサービスの提供に努めます。

#### 5. 通常の事業実施地域・営業日及び営業時間について

通常の事業実施区域	札幌市手稲区、札幌市西区及び札幌市北区、石狩市花川及び同市樽川、小樽市銭函、同市星野町、同市見晴町、同市桂岡及び同市張碓
営業日	月曜日～日曜日の通年
受付時間	月曜日～金曜日・午前9時～午後5時30分
サービス提供時間帯	日中：午前 8時～午後 6時 早朝：午前 6時～午前 8時 夜間：午後 6時～午後10時 日中：午前 8時～午後 6時

#### 6. 職員の体制について

職 種	常 勤	非常勤
事業所長（管理者）	1名	0名
サービス提供責任者	4名	0名
訪問介護員	0名	12名
（1）介護福祉士	4名	7名
（2）訪問介護養成研修2級（ヘルパー2級）課程修了者	0名	0名
（3）介護職員初任者研修課程修了者	0名	5名

## 7. 提供するサービスの概要について

- 身体介護  
入浴、排せつまたは食事の介護等を行います。
- 家事援助  
調理・洗濯・掃除・買い物等の家事援助を行います。
- 移動支援  
通院等外出時の支援を行います。
- 重度訪問介護  
入浴、排せつまたは食事の介護等のサービスや調理、洗濯または掃除等の家事援助、その他の生活全般にわたる見守り等の支援を行います。
- 同行援護  
移動及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）を行います。また、外出先において必要な移動の援護を行います。  
排せつ・食事等の介護その他外出する際に必要となる援助を行います。

## 8. 利用料等について

- (1) 利用料金
  - ・契約者がサービスを利用した場合の「基本利用料」は居宅介護サービス利用料金表（別表1、2、3）であり、契約者からお支払いいただく「利用者負担金」は、利用者本人または扶養義務者の負担能力に応じ、厚生労働大臣及び市町村長が定めた額。ただし、障害福祉サービスの支給限度額を超えてサービスを利用する場合、超えた額の全額をご負担いただきます。  
※ 令和3年9月30日までの間は、所定単位数に0.1%に相当する単位数を加算します。
- (2) 利用料金の変更
  - ・事業者は、札幌市や石狩市、小樽市が利用単位毎の料金を変更した場合又は、厚生労働大臣が利用単位数を変更した場合、利用者（契約者）に対して、1カ月前までに文書で通知をすることにより、利用料金の変更（増額または減額）を申し入れることができます。
  - ・利用者（契約者）が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく「重要事項説明書」を作成し、新たな重要事項説明書又は同意書にて説明・同意いただき、同内容サービスを提供します。
  - ・利用者（契約者）が、料金の変更を承諾しない場合、事業者に対し、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
  - ・生活困難等である契約者（「手稲ロータス会利用料減免規程」の条件に合う方）に対しては「手稲ロータス会利用料減免規程」により利用料の減免が適用されます。
- (3) 2名の訪問介護員でサービスを行う必要がある場合
  - ・以下の特段の理由かつ利用者（契約者）の同意を得たうえで、通常料金の2倍の料金をいただきます。
    - ア 体重の重い方に対する入浴介助等の重介護サービスを行う場合
    - イ 暴力行為などが見られる方へのサービスを行う場合
    - ウ その他身体状況等の理由で必要な場合
- (4) 交通費
  - ・通常の事業実施地域外の地区にお住いの方で、当事業所のサービスを利用される場合は、サービスの提供に際し、要した交通費の実費をいただきます。なお、自動車を使用した場合の交通費は次の額をお支払いいただきます。
    - ア 通常の実施地域を越えた区域から、その経路1kmにつき23円
    - イ 通常の実施地域を越えた区域から、1km未満の端数が生じたときは、これを切り捨てる。

#### (5) 料金の支払い方法

- ・原則、当事業所が指定する口座への振込又は取扱い可能な銀行等による引落サービスをご利用いただきます。なお、各種手続きにかかる負担額は利用者（契約者）にご負担いただきます。

#### (6) 連帯保証人

- ・連帯保証人となる方については、利用者（契約者）の債務について、極度額20万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者（契約者）又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。また、連帯保証人からの請求があった場合には、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者（契約者）の全ての債務の額等に関する情報を提供します。（契約書第14条参照）

### 9. 利用日の中止・変更・追加について

- ・利用者（契約者）は、事業者に対して、サービス実施予定日の前日までに通知をすることにより、料金を負担することなくサービスの利用を中止、変更することができます。
- ・利用者（契約者）が、サービス実施日になって利用の中止を申し出た場合、下記のキャンセル料をいただく場合があります。
  - ① 午前ご利用の場合 ➡ 前日の午後5時30分までに連絡をいただいた場合：無料
  - ② 午後ご利用の場合 ➡ 当日の午前9時までに連絡をいただいた場合：無料
  - ③ ①、②以外の場合 ➡ 500円
- ・利用者（契約者）のサービス利用の変更、追加の申し出については、当事業所の訪問介護員の稼働状況に応じ調整を行います。尚、契約者の希望する日時にサービスを提供することができない場合は、契約者と事業者で協議するものとします。
- ・希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。
- ・事業者は、利用者（契約者）が感染症に罹患した場合、障害者住宅等にお住いの方で施設において感染症が蔓延している場合、感染予防のため、サービスを中止する場合があります。（契約者の家庭状況等により相談させていただきます）
- ・訪問介護員等が感染症に罹患した場合、感染予防のためサービスを中止する場合があります。

### 10. サービスの提供に関する留意事項

#### (1) サービス提供を行う訪問介護員

- ・サービスを提供する訪問介護員については、複数の訪問介護員が交替してサービスを提供する場合があります。

#### (2) 訪問介護員の交替

- ・ご契約者からの交替の申し出  
選任された訪問介護員の交替を希望する場合には、当該訪問介護員が業務上不適当と認められる事情その他交替を希望する理由を明らかにして、事業者に対して訪問介護員の交替を申し出ることができます。ただし、利用者（契約者）から特定の訪問介護員の指名はできません。
- ・事業者からの訪問介護員の交替  
事業者の都合により、訪問介護員を交替することがあります。
- ・訪問介護員を交替する場合は利用者（契約者）及びその家族等に対してサービス利用上の不利益が生じないよう十分に配慮するものとします。

### (3) サービスの実施に関する事項

- ・定められた業務以外の禁止

契約者（利用者）は「項目7 提供するサービスの概要について」で定められたサービス以外の業務を事業者に依頼することはできません。

- ・サービスの実施に関する指示・命令

サービスの実施に関する指示・命令はすべて事業者が行います。但し、事業者はサービスの実施にあたって契約者の事情・意向等に十分に配慮するものとします。

- ・備品等の使用

利用契約に基づき使用いたします。

### (4) サービスの実施に伴う光熱水費等についての取り扱い

- ・居宅介護サービス又は移動支援サービスの提供にあたり、水道、電気、ガス、電話の利用が必要となった場合は、無償で使用させていただきます。

## 11. 訪問介護員の禁止行為

① 医療行為

② 利用者（契約者）もしくはその家族等からの金銭又は物品等の授受

③ 利用者（契約者）の家族等に対する居宅介護サービス等の提供

④ 飲酒及び契約者（利用者）もしくはその家族等の同意なしに行う喫煙

⑤ 利用者（契約者）もしくはその家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動

⑥ その他、利用者（契約者）もしくはその家族等に行う迷惑行為

## 12. 緊急時（事故発生時）の対応

- ・サービス提供中における事故の発生又はその再発を防止するため、事故防止のための指針及び事故防止マニュアルを作成するとともに、定期的（年2回以上）に研修会を開催する等従業者に周知徹底を図り、事故防止に努めます。また、事故防止の取組みを適切に実施するための担当者を当該指針に定めます。
- ・事故が発生した場合は、市町村、利用者（契約者）の家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。
- ・サービス提供中に利用者（契約者）の容態に急変があった場合は、下記の医療機関に連絡をする等の必要な対応をするほか、ご家族が不在の場合等には、緊急連絡先にご連絡いたします。また、利用者（契約者）本人の安否確認ができず、家族とも連絡が取れない時、生命の危険が予測される可能性が生じた場合、警察、消防等の関係機関へ連絡し、共に安否の確認を行うことがあります。

## 13. 個人情報の取扱い

- ・個人情報の保護に関しては、個人情報を適切に管理する事を社会的責任と考えます。この考えを基に「個人情報の保護に関する法律」を遵守し、「手稲ロータス会個人情報保護規程」を作成して利用者の方々の権利、利益を保護することに努めます。利用開始時には個人情報の取扱について同意書に署名・捺印をいただきますのでご協力下さい。又、従業者には業務上知り得た利用者（契約者）又はその家族等の秘密を漏らしてはならないことを徹底して研修しております。

## 14. サービスの利用方法

### (1) サービスの利用開始

- ・電話等でお申し込みいただきます。当事業所職員が対応致します。サービス提供の依頼を受けた後、契約を結び、居宅介護サービス又は移動支援計画を作成して、サービスの提供を開始します。

※居宅介護計画等の作成を依頼している場合は、事前に相談支援専門員とご相談ください。

### (2) サービスの利用解除

- ・障害支給区分の認定により、非該当と認定された場合。
- ・利用者（契約者）からの契約解除の申出があった場合（1週間前に申出下さい）
- ・利用者（契約者）が医療機関に入院された場合。
- ・利用者（契約者）が、契約時に心身の状況及び病歴等の重要事項について故意に告げず、又は虚偽の告知を行い、その結果、契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合。
- ・利用者（契約者）又はその家族等に対して請求した当事業所のサービス費等の請求にもかかわらず、支払いが3ヶ月以上遅延した場合。
- ・利用者（契約者）が、故意又は重大な過失により、従業者等の生命、身体、財物、信用等を傷つける等、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

### (3) 契約書・同意書・重要事項説明書について

- ・利用開始時にはサービス提供責任者から、利用に関する説明を受けた後、事業所と利用者（契約者）の方と双方で誤解が生じないよう契約書を取り交します。
- ・個人情報の取扱い・利用料金については、同意書をいただきます。
- ・重要事項説明書について、サービス提供責任者の説明後、確認した旨の署名・捺印をいただきます。
- ・再利用を希望する場合、その期間（直近の当事業所利用日）から3ヶ月以内であれば、最初に取り交した契約書、同意書、重要事項説明書は双方確認の上、問題がなければ有効として、新たに取り交しはしません。

## 15. 身体的拘束廃止と事故防止等

- ・当事業所では、利用者（契約者）が身体的、精神的に安心して日常生活ができ、利用者（契約者）の人間としての誇りを尊重し、人権を守るため、利用者（契約者）又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者（契約者）の行動を制限する行為を行いません。
- ・また、利用者（契約者）が安全、かつ、安心して日常生活を営むことができ、生命や身体に重大な影響が生じないよう、事故の未然防止に努めます。
- ・これらについては、当事業者の「身体的拘束廃止に関する指針」及び「介護事故防止のための指針」等を踏まえて対応しております。
- ・感染症や食中毒の発生及び蔓延の防止にも努めます。

## 16. 虐待防止について

- ・当事業所では、利用者（契約者）の尊厳の保持及び人格の尊重が達成されるよう、虐待の未然防止、虐待等の早期発見の観点から、虐待の防止のための対策を講じ、「虐待の防止に関する指針」等を踏まえて対応しております。

## 17. カスタマーハラスメントの防止について

- ・当事業所では、職員が安心して働ける環境を整えるため、「職場におけるハラスメント防止規程」を設けております。さらに、利用者（契約者）や家族等からの著しい迷惑行為による職員の労働環境の悪化を防ぐため、「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を定めています。これに基づき、相談対応体制の整備、被害者への配慮、ハラスメント防止に向けた取り組みを実施しております。

## 18. 感染予防の対応

- ・サービス提供中に事業所において感染症又は食中毒が発生及びまん延しないよう、感染症予防のための対策を検討する委員会を設置するとともに、予防又はまん延の防止のための指針及び予防マニュアルを作成し、その措置を講じます。
- ・定期的（年2回以上）に研修会を開催するほか、感染症の予防及びまん延の防止のための訓練等を実施する等従業者に周知徹底を図り、感染症予防に努めます。
- ・感染症予防に関する措置を適切に実施するための担当者を当該委員会に定めます。
- ・利用者が利用している指定居宅サービス事業者等で感染症が発生した場合においては、速やかに利用者（契約者）又は家族に連絡するとともに、代替サービスの利用を提案等の対応を行います。

## 19. 業務継続計画について

- ・当事業所は、感染症や災害が発生した場合にも、利用者（契約者）が継続してサービスを受けられるよう、早期に業務を再開するための業務継続計画を作成しています。その計画に沿って、年2回以上研修及び訓練を実施しています。

## 20. 苦情・相談の受付について

○当事業所の苦情やご相談は下記の者が責任をもってお受けします。

・受付担当者

サービス提供責任者 佐藤 亜悠  
逸見 ひとみ  
高橋 蓉子  
小野 裕美

・苦情解決責任者

管理者 佐藤 亜悠

・受付時間

月曜日～金曜日 9:00～17:30

○苦情受付とその処理について

- ・当事業所は速やかに、公正に苦情が解決されるよう『社会福祉法人手稲ロータス会 苦情処理規程』を設けております。その概要は別紙のとおりです。

## 21. 第三者評価について

評価機関	実施有無	実施月日	開示状況
サービス満足度アンケート調査 (独自)	○	年1回実施 (2025.2.25)	個別配布
福祉サービス第三者評価事業 (全国社会福協議会)	×	—	—

同 意 書

20 年 月 日

手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所サービスにおけるサービスの提供開始に当たり、この重要事項説明書の説明を行うとともに、文書の交付を行いました。

手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所  
説 明 者 職 名

氏 名 印

私は、この重要事項説明書の説明を受け、手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所のサービスの提供を受ける事に同意し、交付文書を受領しました。

利 用 者 住 所  
( 契 約 者 )

氏 名 印

署 名 代 理 人 住 所

氏 名 印

利用者との続柄

身 元 引 受 人 住 所  
及 び 連 帯 保 証 人

氏 名 印

利用者との続柄

[利用者（契約者）情報]

医療機関名	連絡先
	住 所
主治医氏名 ( )	電話番号 ( )
緊急連絡先 (1)	連絡先
氏名	住 所
関 係 性 ( )	電話番号 ( )
緊急連絡先 (2)	連絡先
氏名	住 所
関 係 性 ( )	電話番号 ( )

身体介護中心のサービス

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの単位数		1回あたりの自己負担額(円)(A)			1回あたりの自己負担額(円)(A)+(B)		
	基本単位	初回加算	(A)	(A)+(B)	生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2	生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2
30分未満	256	200	398	710	0	0	406	0	0	723
30分以上1時間未満	404		629	941			641			958
1時間以上1時間30分未満	587		914	1,226			931			1,249
1時間30分以上2時間未満	669		1,041	1,353			1,060			1,378
2時間以上2時間30分未満	754		1,175	1,486			1,197			1,513
2時間以上3時間未満	837		1,304	1,615			1,328			1,645

家事援助中心のサービス

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの単位数		1回あたりの自己負担額(円)(A)			1回あたりの自己負担額(円)(A)+(B)		
	基本単位	初回加算	(A)	(A)+(B)	生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2	生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2
30分未満の場合	106	200	164	476	0	0	167	0	0	485
30分以上45分未満	153		238	550			243			560
45分以上1時間未満	197		306	618			312			630
1時間以上1時間15分未満	239		371	683			378			696
1時間15分以上1時間30分未満	275		428	740			436			754

※1 早朝(6:00~8:00)・夜間(18:00~22:00)の場合は、25%増、深夜(22:00~6:00)の場合は、50%増となります。

※2 一般1の負担上限月額、4,600円~9,300円/月です。一般2の負担上限額は、37,200円/月です。

※3 自己負担額には、特定事業所加算(Ⅱ)[所定単位数×10%]、福祉・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)[所定単位数×41.7%]が含まれています。

## 手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所 利用料金表&lt;重度訪問介護サービス&gt;

2024年6月1日(改正)

サービス提供時間	(A)	(B)	1回あたりの単位数		1回あたりの自己負担額(円) (A)			1回あたりの自己負担額(円) (A) + (B)		
	基本単位	初回加算	(A)	(A) + (B)	生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2	生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2
1時間未満	186	200	267	553	0	0	272	0	0	563
1時間以上1時間30分未満	277		397	684			405			697
1時間30分以上2時間未満	369		529	815			539			830
2時間以上2時間30分未満	461		661	947			673			965
2時間30分以上3時間未満	553		792	1,079			807			1,099
3時間以上3時間30分未満	644		923	1,209			940			1,231
3時間30分以上4時間未満	736		1,055	1,341			1,074			1,366
4時間以上8時間未満	821		1,176	1,463			1,198			1,490

※1 早朝(6:00~8:00)・夜間(18:00~22:00)の場合は、25%増、深夜(22:00~6:00)の場合は、50%増となります。

※2 一般1の負担上限月額は、4,600円~9,300円/月です。一般2の負担上限額は、37,200円/月です。

※3 自己負担額には、福祉・介護職員等処遇改善加算(I)[所定単位数×43.3%]が含まれています。

※4 8時間以上~12時間未満の場合は、4時間以上8時間未満の料金に30分を増すごとに約104円が加算されます。

## 手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所 利用料金表&lt;同行援護サービス&gt;

2024年6月1日(改正)

## (身体介護を伴う場合)

サービス提供時間	(A) 基本単位	1回あたりの単位数			1回あたりの自己負担額(円)								
		(A)	区分3	区分4	(A)			区分3			区分4		
					生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2	生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2	生活保護	低所得1 低所得2	一般1 一般2
30分未満	191	271	324	378	0	0	276	0	0	330	0	0	385
30分以上1時間未満	302	428	513	598			436			523			609
1時間以上1時間30分未満	436	618	741	864			630			755			880
1時間30分以上2時間未満	501	710	852	993			723			868			1,011
2時間以上2時間30分未満	566	802	962	1,122			817			980			1,143
2時間以上3時間未満	632	896	1,074	1,253			913			1,094			1,276
3時間以上	697	988	1,185	1,382			1,006			1,207			1,407

※1 早朝(6:00~8:00)・夜間(18:00~22:00)の場合は、25%増、深夜(22:00~6:00)の場合は、50%増となります。

※2 一般1の負担上限月額は、4,600円~9,300円/月です。一般2の負担上限月額は、37,200円/月です。

※3 自己負担額には、福祉・介護職員等処遇改善加算(I)[所定単位数×41.7%]が含まれています。

※4 区分3に該当する利用者は所定単位数×20%加算、区分4に該当する利用者は所定単位数×40%加算となります。

## 苦情（相談）申し出窓口設置のご案内

社会福祉法第82条の規程により、社会福祉法人手稲ロータス会で経営する事業は入所者、利用者、家族の皆様からの苦情（相談）に適切に対応する体制を整えております。

事業所における苦情（相談）については、解決責任者、受付担当者、及び第三者委員を置き入所者、利用者、家族の皆様からの苦情（相談）に対応いたします。

### ◇苦情（相談）受付の流れ

**Q. 苦情（相談）がある場合は、どうしたらよいのですか？**



受付事務所が窓口となり、電話及び書面などにより随時受付をいたします。又、第三者委員へ直接申し出る事もできます。

**Q. 受け付けられた苦情（相談）は、どのように報告、確認されるのですか？**



受付担当者が苦情（相談）を受付後、解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申し出人に対して受付けた旨を通知いたします。

## Q. 解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



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、第三者が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. 苦情内容の確認 イ. 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

## Q. 第三者委員とは、どんな人がなっているのですか？



社会福祉法人手稲ロータス会「苦情処理解決規程」第2条（苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員）が定める当法人の手稲ロータス会の第三者委員は、次の2名です。

原子 茂樹（はらこ しげき）・加賀 三千博（かが みちひろ）

札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号  
TEL 011-699-8181  
（手稲ロータス会法人本部事務局）

上記の者が苦情（相談）解決に当たります。

## Q. 手稲ゆうゆうにて解決できない場合は、どうなるのですか？

手稲ゆうゆうにて解決できない場合は、下記の関係機関に申し立てをすることができます。

- ・ 札幌市介護保険課 札幌市中央区北1条西2丁目  
TEL 011-211-2972
- ・ 国民健康保健団体連合会 札幌市中央区南2条西14丁目 国保会館  
TEL 011-231-5161
- ・ 北海道社会福祉協議会 札幌市中央区北2条7丁目 かでる2・7 3F  
TEL 011-204-6310
- ・ 札幌市手稲区役所 保健福祉部保健福祉課  
札幌市手稲区前田1条11丁目  
TEL 011-681-2400

〒006-0035

札幌市手稲区稲穂5条2丁目6番5号  
手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所  
TEL 011-685-8201  
FAX 011-681-7375