

「介護保険指定 0190400010」

認知症対応型共同生活介護事業所 手稲ゆうゆう

重要事項説明書

当事業所はご契約者（入居者）に対して認知症対応型共同生活介護サービス及び介護予防認知症対応型共同生活介護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いただきたいことをご説明いたします。

当事業所への入居は原則として要介護認定の結果「要支援2」又は「要介護1～5」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。

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. 入居事業所	1
3. 併設されている事業	1
4. 事業所の目的と運営方針	2
5. 事業所の概要	2
6. 職員体制	3
7. 勤務体制	3
8. サービス及び利用料等	4
9. 当事業所利用に当たっての留意事項	6
10. 協力医療機関	6
11. 業務継続計画について	7
12. 非常災害時の対応	7
13. 緊急時（事故発生時）の対応	7
14. 個人情報の取扱い	7
15. 契約書・同意書・重要事項説明書について（入居時）	7
16. 退居について（契約解除）	7
17. 退居時の支援	8
18. 身体拘束廃止と事故防止等	8
19. 虐待防止について	8
20. カスタマーハラスメントの防止について	8
21. 感染予防の対応	8
22. 苦情・相談の受付について	8
23. 入居者（契約者）の退所時における所持品の引取について	9
24. 外部評価について	9

※ 別紙 苦情（相談）の申し出窓口の設置のご案内

（介護予防）認知症対応型共同生活介護サービス

認知症対応型共同生活介護及び介護予防認知症対応型共同生活介護のサービス提供開始にあたり厚生省令第34号第3条に基づいて説明する事項は次のとおりです。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. 入居事業所

(1) 事業所の種類	認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型共同生活介護
(2) 事業所の名称	認知症対応型共同生活介護事業所 手稲ゆうゆう（0190400010）
(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	011-688-1118
(5) 施設長	高 間 敬 之
(6) 事業開始年月	2002（平成14）年4月1日
(7) 入居定員	18人

3. 併設されている事業

事業の種類	札幌市による事業者指定		利用定数
	指定年月日	指定番号	
手稲ゆうゆう指定居宅介護事業所 （障がいホームヘルパー）	2000（平成12）年4月1日	0110400173	—
手稲ゆうゆう指定居宅介護支援事業所 （ケアマネージャー）	2000（平成12）年4月1日	0170400055	—
手稲ゆうゆう訪問介護事業所 （ホームヘルパー）	2000（平成12）年4月1日	0170400055	—
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. 事業所の目的と運営方針

事業所の目的	要介護又は要支援2で認知症の状態にある方（認知症の原因となる疾患が急性の状態にある方を除く。）に対し、共同生活住居（ユニット）において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、契約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支援することを目的とします。また、併せて指定介護予防認知症対応型共同生活介護事業は、契約者の心身機能の維持回復を図り、もって契約者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。
事業所の運営方針	・ 事業所において提供するサービスは、介護保険法並びに関係する厚生労働省令、告示の趣旨及び内容に沿ったものとします。 ・ 契約者の人格を尊重し、常に契約者の立場に立ったサービスの提供に努めるとともに、個別の認知症対応型共同生活介護計画又は介護予防認知症対応型共同生活介護計画を作成することにより、契約者が必要とする適切なサービスを提供します。 ・ 契約者及びその家族に対し、サービスの内容及び提供方法についてわかりやすく説明します。 ・ 適切な介護技術をもってサービスを提供します。 ・ 常に、提供したサービスの実施状況の把握及び評価を行います。

5. 事業所の概要

建 物	構 造 鉄筋コンクリート造3階建（耐火建築）3階部分 延べ床面積 604.36 m²
共同生活住居（ユニット）数	2ユニット（かえで・もみじ）
居室の概要 入居定員	ユニット名 かえで 定員 9人（個室 9室） 設備：照明器具、防火カーテン、クローゼット、暖房 面積：約13.56 m²（全室） ユニット名 もみじ 定員 9人（個室 9室） 設備：照明器具、防火カーテン、クローゼット、暖房 面積：約13.56 m²（全室）
共用施設の概要	ユニット名 かえで 居間及び食堂1 台所1 浴室1 トイレ2 洗面所2 ユニット名 もみじ 居間及び食堂1 台所1 浴室1 トイレ2 洗面所2 ユニット共通 エレベーター1 洗濯室1
防犯防災設備 避難設備の概要	スプリンクラー、自動火災報知機、誘導灯、避難階段、非常通報装置、消火器、漏電火災報知機、防火扉、シャッター
交通の便	J R手稲駅より車で5分

6. 職員体制

(1) 職員の職種、員数

か え で		も み じ	
施 設 長		1 名（他の事業所と兼務）	
管 理 者		1 名	
計画作成担当者	1 名	計画作成担当者	1 名
介 護 職 員	9 名（うち非常勤 1 名）	介 護 職 員	8 名（うち非常勤 1 名）

(2) 職員の職務内容

職 種	職 務 内 容
施 設 長	従業者に事業の実施に関し法令等を遵守させるための必要な指揮命令を行います。
管 理 者	事業所の従業者の管理及び業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。
計 画 作 成 担 当 者	それぞれの契約者の状況に応じた介護計画を作成します。
介 護 従 事 者	指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護の提供に当たります。

7. 勤務体制

1ユニット 常勤・非常勤 4 名			1ユニット 常勤・非常勤 4 名		
早 出	1 名	8 : 0 0 ~ 1 6 : 3 0	早 出	1 名	8 : 0 0 ~ 1 6 : 3 0
日 勤	1 名	9 : 0 0 ~ 1 7 : 3 0	日 勤	1 名	9 : 0 0 ~ 1 7 : 3 0
遅 出	1 名	1 0 : 0 0 ~ 1 8 : 3 0	遅 出	1 名	1 0 : 0 0 ~ 1 8 : 3 0
夜 勤	1 名	1 6 : 3 0 ~ 翌 9 : 3 0	夜 勤	1 名	1 6 : 3 0 ~ 翌 9 : 3 0

8. サービス及び利用料等

(1) サービス及び利用料

保険給付サービスについては包括的に提供され、下記の基本料金表のとおり要介護度等に応じて定められた金額（省令により変動あり）が自己負担となります。

保険給付サービス	食事の提供 及び介助・支援	契約者の身体状況、嗜好、栄養バランスに配慮した食事を適切な介助のもとで提供します（食材料費は給付対象外）。食事は離床して食堂でとっていただくよう配慮します。
	排泄の介助・支援	契約者の状況に応じ、適切な排泄の介助と排泄の自立支援を行います。おむつを使用される場合は必要に応じ随時交換します。
	入浴（清拭）の提供 及び介助・支援	契約者の状況や希望に応じ、必要な回数の入浴又は清拭を適切な介助のもとで提供します。
	日常生活上の機能訓練	日常生活の中での離床援助、屋外散歩同行、家事共同、レクリエーション、行事等により生活機能の維持、改善に努めます。
	健康管理等	・毎日血圧測定を行います。 ・訪問看護ステーションの看護師が週1回、契約者のバイタルチェック等健康管理を行います。また、訪問看護ステーションと24時間連絡体制をとります。医療機関（主治医）との必要な連絡、調整を行います。 ・定期的に健康診断を行います。
	行政機関への 手続き代行等	必要に応じて、郵便、証明書等の交付申請の代行などを行います。
	相談・援助等	契約者又は家族からの相談に誠意を持って応じ、可能な限り必要な援助を行います。
	※その他、契約者の洗濯、清掃、着替え、整容などの日常生活上のお世話や趣味・嗜好に応じた活動の支援を行います。	
保険給付外サービス及びその他の利用など	入居一時金	なし
	居室利用料（家賃）	日 額 1, 4 5 0 円
	食事の提供に係る 食材料費	日 額 1, 1 0 0 円 朝食：2 8 0 円 昼食：3 3 0 円 夕食：4 2 0 円 おやつ：7 0 円 （3食とも欠食した場合、1日につき1, 1 0 0 円を頂きません）
	光熱水費	日 額 6 6 0 円
	冷暖房費	日 額 1 7 0 円
	居室テレビ電気料	日 額 5 0 円
	居室冷蔵庫電気料	日 額 5 0 円
	日用品等	実費
	※月途中で入退居した場合の入退居月の取り扱い 部屋代・光熱水費・冷暖房費は入居日数（入退居日含む）に基づいて計算した金額を請求します。	
	※入院・外泊期間中の取扱い 入院又は外泊期間中であっても、部屋代・光熱水費・冷暖房費は請求します。	
	※その他、日常生活において通常必要となる費用であって、契約者に負担させることが適当と認められる場合、その実費を頂きます。	

(2) 基本料金表（1日当たり入居者負担額）

	負担割合	基 準 料 金	医 療 連 携 体 制 加 算	サービス提供 体制強化加算Ⅰ	若年性認知症 利用者受入加算
要支援 2	(1割)	939 円	なし	23 円	122 円
	(2割)	1,878 円		45 円	244 円
	(3割)	2,817 円		67 円	365 円
要介護 1	(1割)	953 円	38 円	23 円	122 円
	(2割)	1,905 円	75 円	45 円	244 円
	(3割)	2,858 円	113 円	67 円	365 円
要介護 2	(1割)	997 円	38 円	23 円	122 円
	(2割)	1,993 円	75 円	45 円	244 円
	(3割)	2,989 円	113 円	67 円	365 円
要介護 3	(1割)	1,026 円	38 円	23 円	122 円
	(2割)	2,052 円	75 円	45 円	244 円
	(3割)	3,078 円	113 円	67 円	365 円
要介護 4	(1割)	1,046 円	38 円	23 円	122 円
	(2割)	2,092 円	75 円	45 円	244 円
	(3割)	3,138 円	113 円	67 円	365 円
要介護 5	(1割)	1,067 円	38 円	23 円	122 円
	(2割)	2,134 円	75 円	45 円	244 円
	(3割)	3,201 円	113 円	67 円	365 円

※初期加算として、入居後30日間に日額31円（1割）、61円（2割）又は92円（3割）が加算となります。医療機関に1ヶ月以上入院した後に退院して再入居した場合も再入居後30日間に日額31円（1割）、61円（2割）又は92円（3割）が加算となります。

※退居時相談援助加算として、退居後の居宅サービス等について相談援助をした場合、1回に限り406円（1割）、812円（2割）又は1,217円（3割）が加算となります。

※LIFE（科学的介護情報システム）を活用し、サービス内容を検証し、介護計画書及びサービス内容を見直す等の支援を行った際に、科学的介護推進体制加算として、1ヶ月41円（1割）、81円（2割）、122円（3割）が加算となります。

※管理栄養士（外部との連携を含む）が日常的な栄養ケアに係る介護職員へ技術指導や助言を行い、支援を行った際に、栄養管理体制加算として、1ヶ月31円（1割）、61円（2割）、92円（3割）が加算となります。

※協力医療機関連携加算として、1ヶ月102円（1割）、203円（2割）、305円（3割）が加算となります。

※基準料金には、介護職員等処遇改善加算（Ⅰロ）＜所定単位数×22.8％＞が含まれています。（1ヶ月30日として計算しています）

※生産性向上推進体制加算として、1ヶ月11円（1割）、21円（2割）、31円（3割）が加算となります。

(3) 利用料等について

- ・地域密着型サービスによる利用料の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額として、入居者（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1割・2割・3割）を支払っていただきます。
- ・事業所利用料は、(1)及び(2)に定める内容で、入居者（契約者）の方々が利用した場合は事業所にお支払い下さい。
- ・地域密着型サービスによる利用料及び事業所利用料のお支払いは当事業所が毎月発行する請求書を確認の上お支払い下さい。（利用料の支払いに関する引落又は振込等の手数料は、個人負担となります。）
- ・事業所利用料については入居時に利用の有無について同意書に書名、捺印をいただきますのでご協力下さい。

- ・入居者（契約者）の生活困難者等には「手稲ロータス会利用料減免規程」により利用料の減免をいたします。
- ・連帯保証人となる方については、入居者（契約者）の債務について、極度額60万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、入居者（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、入居者（契約者）の全ての債務の額などに関する情報を提供します。（契約書第15条参照）

9. 当事業所利用に当たっての留意事項

居室・設備の利用	事業所内の居室や設備・器具は本来の用法に従ってご利用下さい。その他工作を加えるようなことは禁止します。これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償して頂くことがあります。
来訪・面会	来訪者は面会簿に必ずご記入願います。面会時間は特に設けていませんが、夜間・早朝については事前にご連絡下さい。
外出・外泊	外出・外泊の際は必ず、行き先と帰宅時間を届け出てください。
飲酒	飲酒は決められた時間と場所をお願いします。
迷惑行為等	騒音・けんか・口論・泥酔等、他の契約者の迷惑になる行為はご遠慮願います。
危険物	法令危険物及びマッチ・ロウソク等の火気、ナイフ・かみそり等の刃物の持ち込みは禁止します。
所持金・現金の管理	所持品は契約者・家族で保管願います。 現金・保険証等は事務所にしてお預かりしますが、お預かりのない際の紛失等の責任は負いかねます。（預かりの使用状況は毎月ご報告します。）

10. 協力医療機関

医療機関名	所在地	電話番号	診療科目	入院設備
札幌秀友会病院	札幌市手稲区 新発寒5条6丁目2番1号	685-3333	脳神経外科・神経内科 循環器科・麻酔科等	あり
札幌円山整形外科病院	札幌市中央区 北7条西27丁目1番3号	612-1133	整形外科 リハビリテーション科	あり
あおの歯科医院	札幌市手稲区 稲穂3条5丁目7番12号	681-8878	歯科	なし
イムス札幌内科 リハビリテーション病院	札幌市手稲区 金山124番地	681-2105	内科 リハビリテーション科	あり
中垣病院	札幌市手稲区 金山1条2丁目1番6号	682-3011	精神科・神経科 内科・歯科	あり
おうちクリニック	札幌市西区 宮の沢1条1丁目7番10号	676-3365	訪問診療 脳神経外科・内科	なし
北成病院	札幌市北区 新川西3条2丁目10番1号	764-3021	内科	あり

11. 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、入居者（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。

12. 非常災害時の対応

非常時の対応	「非常災害マニュアル」（BCP）に基づいた対応をいたします。
平常時の訓練等	「非常災害マニュアル」（BCP）に沿って年2回以上夜間及び昼間の災害（火災・土砂等）を想定して避難訓練を実施しています。
防火管理者	1名

13. 緊急時（事故発生時）の対応

- ・サービスの提供により事故が発生した場合には、応急処置や医療機関への連絡等の必要な措置を講ずるとともに、契約者の家族等に連絡を行います。また、必要に応じて市町村に報告します。
- ・事故の状況及び事故に際して採った処置について記録するとともに、事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

14. 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、「社会福祉法人手稲ロータス会 個人情報保護規程」を作成して入居者（契約者）の方々の権利、利益を保護することに努めます。入居時には個人情報の取扱い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入居者（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。

15. 契約書・同意書・重要事項説明書について（入居時）

- ・入居時には管理者から、入居に関する説明を受けた後、事業所と入居者（契約者）の方と双方で誤解が生じないように契約書を取り交します。
- ・個人情報の取扱い等、同意書をいただきます。
重要事項説明書について、管理者の説明後、確認した旨の署名・捺印をいただきます。
- ・入居途中で医療機関等に入院し、再度入居する場合、その期間から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。

16. 退居について（契約解除）

入居者（契約者）の方が、次の様な場合は契約を解除して退去する事になります。

- ・要介護認定により、自立又は要支援1と認定された場合。
- ・入居者（契約者）の方からの退去の申出があった場合（1週間前に管理者に申出下さい）
- ・入居者（契約者）の方が医療機関に入院され、再入居の見込みが困難な場合。
- ・入居者（契約者）の方が、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。
- ・当施設の毎月の介護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。
- ・入居者（契約者）の方が、故意又は重大な過失により、施設の従業者、もしくは他の入居者等の生命、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。

17. 退居時の支援

- ・入居者（契約者）の方が退去する場合には、ご希望により心身の状況、環境等を勘案し、円滑に入居できるよう速やかに支援いたします。ご気軽に申し出下さい。
- ・適切な病院もしくは診療所、又は介護施設等への紹介
- ・居宅介護支援事業者への紹介
- ・その他、保健医療サービス又は福祉サービス提供者への紹介

18. 身体拘束廃止と事故防止等

- ・当事業所では、入居者（契約者）が身体的、精神的に安心して日常生活ができ、入居者（契約者）の人間としての誇りを尊重し、人権を守るため、入居者（契約者）又は他の入居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、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為を行いません。
- ・また、入居者（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に、事故の未然防止に努めます。
- ・これらについては、当事業所の「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。

19. 虐待防止について

- ・当事業所では、入居者（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。

20. 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、入居者（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。

21. 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。
- ・入居者（契約者）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、速やかに契約者の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。

22. 苦情・相談の受付について

○当事業所への苦情やご相談は、次の職員が責任をもってお受けします。

- ・受付担当者
管 理 者 恒 川 千 恵
- ・苦情解決責任者
管 理 者 恒 川 千 恵
- ・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。

23. 入居者（契約者）の退所時における所持品の引取について

- ・当事業所を退去される場合、入居者（契約者）が所持品を引き取れない場合に備えて、入居時に引取人を決めていただきます。
- ・引き取りにかかる費用は入居者（契約者）又は引取人にご負担いただきます。

24. 外部評価について

定期的に（年1回）提供するサービスの自己評価を行い、また外部評価を受け、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。

評 価 機 関	実施有無	実 施 月 日	開 示 状 況
合 同 会 社 m o c a l	○	2024（令和6）年8月23日	事業所内に掲示
サービス満足度アンケート調査 （独自）	×	—	—

同 意 書

20 年 月 日

認知症対応型共同生活介護事業所 手稲ゆうゆう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。なお、加算については加算条件を満たした場合の算定となること、ご入居中に加算の内容が変更となる場合があることを説明しました。

社会福祉法人 手稲ロータス会
認知症対応型共同生活介護事業所 手稲ゆうゆう
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、認知症対応型共同生活介護事業所手稲ゆうゆうのサービスの提供を受けることに同意し、交付文書を受領しました。なお、加算については加算条件を満たした場合の算定となること、利用中に加算の内容が変更となることに同意しました。

入 居 者 住 所
(契 約 者)

氏 名

印

署 名 代 理 人 住 所

氏 名

印

入居者との続柄

身 元 引 受 人 住 所
及び連帯保証人

氏 名

印

入居者との続柄

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？



受け付け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け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事ができます。

- | | |
|-----------------------|--|
| ・ 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
認知症対応型共同生活介護事業所手稲ゆうゆう

TEL 011-688-1118

FAX 011-681-7375