

「介護保険指定 0170400154」

手稲ゆうゆう通所介護事業所

重要事項説明書

当事業所はご契約者（利用者）に対して通所介護サービス又は札幌市通所型サービス及び小樽市通所型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。

当事業所の利用は原則として「事業対象者」又は要介護認定の結果「要支援1、2」、「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利用は可能です。

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. 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. 事業所の概要	2
6. デイサービスルーム	2
7. 主な設備	2
8. 職員の配置状況	3
9. 職員の職務内容	3
10. 職員の勤務体制	3
11. 通常の事業実施地域・営業日及び営業時間について	3
12. 介護保険給付サービスの概要	4
13. 年間行事	4
14. 介護給付以外のサービス	5
15. 利用料等について	5
16. 利用日の中止・変更・追加について	5
17. 非常災害時の対応	5
18. 緊急時（事故発生時）の対応	6
19. 虐待防止の対応	6
20. カスタマーハラスメントの防止について	6
21. 感染症予防・褥瘡防止対策	6
22. 業務継続計画の策定等について	6
23. 身元引受人（契約書第14条参照）	7
24. 連帯保証人（契約書第15条参照）	7
25. 個人情報の取扱い	7
26. 契約書・同意書・重要事項説明書について（利用開始時）	7
27. 利用中止について（契約解除）	7
28. 苦情・相談の受付について	8
29. 第三者評価について	8
30. 事業所の利用にあたっての留意事項	8

※ 別表1 利用料等一覧

別表2 利用料金表

別紙 苦情（相談）の申し出窓口の設置のご案内

通所介護サービス

手稲ゆうゆう通所介護事業のサービス提供開始にあたり厚生省令第37号第105条に基づいて説明する事項は次のとおりです。

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	通所介護、札幌市通所型サービス事業、小樽市通所型サービス事業
(2) 事業所の名称	手稲ゆうゆう通所介護事業所(0170400154)
(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	011-685-9404
(5) 管理者	平田 義康
(6) 開設年月	1989(平成元)年6月1日
(7) 指定年月日	2000(平成12)年4月1日
(8) 利用定員	40名(札幌市通所型サービス、小樽市通所型サービス事業を含む)

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	
手稲ゆうゆう訪問介護事業所 (ホームヘルパー)	2000(平成12)年4月1日	0170400055	—
認知症対応型共同生活介護事業所 手稲ゆうゆう(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	—
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	要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適正な通所介護又は札幌市通所型サービス事業を自立支援の観点から効果的、効率的にサービスを提供することを目的とする。
事業所運営の方針	当事業所は利用者の方々の心身の特性を踏まえて、全体的な日常生活動作の維持、回復を図るための機能訓練及び自立した在宅生活が継続できるよう支援を行うことで、利用者の孤立感の解消や心身機能の維持並びに家族の身体的、精神的負担の軽減を図り、要支援状態にある利用者には介護予防の観点から自立支援を目指し、効果的、効率的に共通のサービスと選択的サービスの提供を図るものとする。 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を図り、総合的なサービスの提供に努めるものとする。

5. 事業所の概要

敷地	6387.81 m ²
建物	構造 独立型・新築・鉄筋コンクリート造3階建（耐火建築）
	延べ床面積 3970.51 m ²
	利用定員 40名

6. デイサービスルーム

名称	室数	面積	備考
デイルーム	1室	172.59 m ² (一人当たり 4.31 m ²)	食堂及び機能訓練室以外の、共用スペースである相談室、静養室は含まず。

7. 主な設備

設備の種類	数	設備の種類	数
デイルーム	1	静養室	5
娯楽室	2	相談室	1
一般浴室（特殊浴槽）	1		

8. 職員の配置状況

従業者の職種	勤 務 形 態				指 定 基 準
	常 勤		非常勤		
	専従	兼務 (兼務職種)	専従	兼務 (兼務職種)	
管理者		1 名 (生活相談員)			1 名
生活相談員		4 名 (介護職員)			1 名
介護職員	2 名	3 名 (生活相談員・看護職員)	2 名		6 名
看護職員		1 名 (機能訓練指導員・介護職員)		3 名 (機能訓練指導員)	1 名
機能訓練指導員		1 名 (看護職員)		3 名 (看護職員)	1 名

9. 職員の職務内容

従業者の職種	職 務 内 容
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うとともに、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。また、介護計画の作成に当たります。
生活相談員	利用者（契約者）及び家族の相談や利用計画、日程プログラム等のサービスの調整を行います。
介護職員	利用者（契約者）の日常生活の支援及び送迎を行います。
看護職員	利用者（契約者）の健康管理、医療との連携支援を行います。
機能訓練指導員	利用者（契約者）の機能減退防止のための機能訓練を行います。

10. 職員の勤務体制

管理者	(常 勤)	8 : 5 0 ~ 1 7 : 2 0	月曜日～土曜日
生活相談員	(常 勤)	8 : 5 0 ~ 1 7 : 2 0	月曜日～土曜日
介護職員	(常 勤・非常勤)	8 : 5 0 ~ 1 7 : 2 0	月曜日～土曜日
看護職員 (機能訓練指導員)	(常勤・非常勤)	8 : 5 0 ~ 1 7 : 2 0	月曜日～土曜日

11. 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	札幌市手稲区全域、西区宮の沢、小樽市星野町
営業日	月曜日から土曜日（祝日も含む。ただし12月31日から1月2日を除く。）
営業時間	営業日の午前8時50分から午後5時20分
サービス提供時間	午前10時00分から午後4時00分

12. 介護保険給付サービスの概要

			介護度	要支援1～2 事業対象者	要介護1～5
サービス内容	共通的サービス (日常生活上の援助)	排せつ介助		○	○
		移動介助		○	○
		食事介助		○	○
		入浴介助（一般・特別浴槽）		○	○
		送迎介助		○	○
		身体機能維持・向上への援助		○	○
		その他必要な身体介護		○	○
	選択的サービス (加算サービス)	運動機能向上の実施・評価		○	—
		口腔機能向上の実施・評価		○	○
		生活機能向上連携の実施		○	○
		生活機能向上グループ活動の実施・評価		○	—
		個別機能訓練の実施・評価		—	○
		若年性認知症ケアの実施		○	○
		中重度者ケアの実施		—	○
		認知症ケアの実施		—	○
	その他	利用者・家族・介護者等への指導・助言・相談		○	○
		行事等活動・体操・趣味活動等の実施		○	○

※ ○印はサービス提供可能
—印はサービス提供要相談

13. 年間行事

実施月	内 容
毎月	誕生会
6月	開設記念祝賀会
8月	ロータス会夏祭り
9月	敬老祝賀会
1月	新年会
2月	節分

14. 介護給付以外のサービス

サービスの種類	内 容
食 事	・当事業所では、管理栄養士の立てる献立に基づき、利用者（契約者）の身体状況や嗜好についてきめ細かな対応を心がけています。 ・昼食 12:00（隣接する手稲あんじゅ厨房にて調理し提供いたします） ・おやつ 毎回
相談及び援助	・当事業所は利用者（契約者）及び家族からのご相談には誠意をもって、可能な限り対応いたします。
広報誌の発行	・定期的に利用者（契約者）または家族の皆様にご近況や行事等についてお知らせいたします。

15. 利用料等について

・通所介護を提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める介護報酬の告示上の額とし、第1号通所事業を提供した場合の利用料の額は、市町村が定める基準によるものとし、利用者（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。 ・介護サービス以外の利用料については、別表1に定める内容となります。全体の利用料については別表2に定める内容となります。 ・通所介護サービス又は指定相当通所型サービスによる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ください。（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） ・利用料については利用開始時に利用の有無について同意書に署名、捺印をいただきますのでご協力ください。 ・利用者（契約者）の生活困難者等には「社会福祉法人手稲ロータス会 利用料減免規定」により利用料の減免を行います。
--

16. 利用日の中止・変更・追加について

・利用予定日の前に、利用者（契約者）の都合によりサービスの利用を中止、又は変更・追加される場合は、サービス実施日の前日までにお申し出ください。 ・サービスの変更・追加の申し出に対して、当事業所の稼働状況により希望する期間にサービス提供ができない場合は、ご相談に応じます。
--

17. 非常災害時の対応

非常時の対応	サービスの提供中に災害が発生した場合、従業者は利用者の避難等適切な措置を講じます。また、管理者は、消防設備その他の非常災害に際して必要な設備を設けるとともに、日常的に具体的な対処の方法、避難経路及び協力機関等との連携方法を確認し、災害時には、避難等の指揮をとります。	
平常時の訓練等	あらかじめ、通報、連携体制、地域との連携等について具体的な対策の計画を作成し、消防計画及び「非常災害マニュアル」に沿って年2回以上昼間の災害（火災・土砂等）を想定して避難訓練を実施しています。	
防災設備	設備名称	設備名称
	スプリンクラー	防火扉・シャッター
	避難階段	非常通報装置
	自動火災報知機	漏電火災報知機
	誘導灯	非常用電源
	消火器	
	カーテン・布団等は防火性のあるものを使用しています。	
防火管理者	1名	

18. 緊急時（事故発生時）の対応

- ・ サービス提供中における転倒等の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、定期的に研修会を開催する等従業者に周知徹底を図り、介護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。
- ・ 利用者（契約者）の方々に病状の急変、その他緊急事態が生じた時は速やかに主治医、又は医療機関と連携し、救急車等で職員が原則添乗し対応します。
- ・ 同時に家族の方にも連絡し、状況の説明をいたします。また、必要に応じて市町村及び居宅介護支援事業所へも連絡し、連携を図り対応します。
- ・ 事故が生じた際には事故の状況及び、その際の処置について記録し原因を解明すると共に、再発防止策を講じます。
- ・ 事業者はサービスの実施に伴い、利用者に対し損害すべき事故が生じた場合については賠償する責任を負います。

19. 虐待防止の対応

- ・ 高齢者虐待防止法の実効性を高め、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検討する委員会を設置するとともに、虐待の防止に関する指針及びマニュアルを作成し、その措置を講ずるものとします。
- ・ 高齢者虐待防止法等に規定する従業者の責務・適切な対応等を正しく理解するため、定期的に研修を行うとともに、虐待防止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。

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、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組みを実施しております。

21. 感染症予防・褥瘡防止対策

- ・ 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（以下、「委員会」という。）を設置するとともに、予防又はまん延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。
- ・ 褥瘡が発生しないように褥瘡防止対策マニュアルに基づき適切な介護を行うとともに、定期的に研修会等で確認し、発生予防に努めます。

22. 業務継続計画の策定等について

- ・ 感染症や災害が発生した場合にあっても、利用者（契約者）が継続してサービスの提供を受けられるよう、サービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための業務継続計画を策定するとともに、その計画に従い、定期的（年2回以上）に研修及び訓練を全職員に対し実施します。なお、業務継続計画については、感染症に係る業務継続計画及び災害に係る業務継続計画を作成します。

23. 身元引受人（契約書第 14 条参照）

- ・利用者（契約者）は、契約時に、利用者（契約者）の利用料金等の滞納があった場合に備えて、債務の保証人として身元引受人を定めていただきます。
- ・当事業所は、「身元引受人」に連絡のうえ、残置物等を引き取っていただきます。

24. 連帯保証人（契約書第 15 条参照）

- ・連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者（契約者）の債務について、極度額 40 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。
- ・連帯保証人からの請求があった場合には、本会及び施設は、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。

25. 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」に基づき、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ください。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。
- ・個人情報に関しては、利用者（契約者）又はその家族等からの説明、開示を求められた場合に、希望する方法で説明、開示をいたします。但し、場合によっては説明、開示いたしかねることもありますので、ご希望の際には事業所までお問合せください。

26. 契約書・同意書・重要事項説明書について（利用開始時）

- ・利用開始時には生活相談員から、利用に関する説明を受けた後、事業所と利用者（契約書）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、生活相談員の説明後、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。

27. 利用中止について（契約解除）

利用者の方が、次の様な場合は契約を解除してサービスを中止する事になります。

- ・要介護認定により、自立と認定された場合。
- ・利用者（契約者）の方からの利用中止の申出があった場合（1 週間前に生活相談員に申出ください。）
- ・利用者（契約者）の方が、医療機関に入院された場合。
- ・利用者（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。
- ・当事業所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。
- ・利用者（契約者）の方が、故意又は重大な過失により、事業所の従業者、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。

28. 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。
- ・受付窓口
生活相談員 中 川 聡（なかがわ さとし）
 - ・苦情解決責任者
管 理 者 平 田 義 康（ひらた よしやす）
 - ・受付時間
月曜日～土曜日 8：50～17：20
- 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 苦情処理解決規程』を設けております。その概要は別紙のとおりです。

29. 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 (2026. 2. 9)	個別配布・事業所内掲示 ホームページにて公開
福祉サービス第三者評価事業 (全国社会福協議会)	×	—	—

30. 事業所の利用にあたっての留意事項

飲 酒 ・ 喫 煙	・飲酒は原則として禁止しています。 ・喫煙に関しては、健康増進法に従い、屋内及び敷地内禁煙となります。ご協力お願いいたします。
設 備 ・ 備 品 の 使 用	・従業者に確認してからご使用ください。 ・破損した場合は速やかに従業者に連絡してください。
所持品備品等の持ち込み	・事前に生活相談員、従業者に確認してください。 ・管理は各個人でお願いします。
金 銭 ・ 貴 重 品 の 管 理	・管理は各個人でお願いいたします。
利用者間での金品の授受	・原則として禁止しています。ご協力お願いいたします。
食 べ 物 の 持 ち 込 み	・食中毒や感染予防の観点から、お控えいただくようご協力お願いいたします。

同 意 書

20 年 月 日

手稲ゆうゆう通所介護事業所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、ご利用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
手稲ゆうゆう通所介護事業所
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、手稲ゆうゆう通所介護事業所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。

利 用 者
(契 約 者)

住 所

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
及び連帯保証人

住 所

氏 名

印

利用者との続柄

別表 1
利用料等一覧

区 分	項 目	単 位 等	金 額 等
基本料金	食費（おやつ代含む）	1食当たり	820円
実 費 料 金	紙おむつ	－	持ち込み
	作品材料費	参加時	実費
	外出行事に伴う食事等の費用	参加時	実費

手稲ゆうゆう通所介護事業所 通所介護 利用料金表（介護度別）

2026年 8月 1日 改正

介護度	通所介護サービス費（介護保険）					利用者負担額						
	基本 単位数	入浴介助 加算	個別機能訓 練加算Ⅰイ	左記合計単位数	1回当たりサービス費（円）	1回当たり自己負担（円）			食費（円）	合計（円）		
						1割	2割	3割		1割	2割	3割
要介護1	584	40	56	680	6,895	690	1,379	2,069	820	1,510	2,199	2,889
要介護2	689	40	56	785	7,959	796	1,592	2,388		1,616	2,412	3,208
要介護3	796	40	56	892	9,044	905	1,809	2,714		1,725	2,629	3,534
要介護4	901	40	56	997	10,109	1,011	2,022	3,033		1,831	2,842	3,853
要介護5	1008	40	56	1104	11,194	1,120	2,239	3,359		1,940	3,059	4,179

※1. 上記に加え、サービス提供体制強化加算（22単位）、介護職員等処遇改善加算Ⅰロ（所定単位×120/1,000単位）がサービス費に加算されます（端数処理により、合計金額が異なる場合があります）。

2. 中重度者ケア体制加算（45単位）、認知症加算（60単位）、若年性認知症利用者受入加算（60単位）、口腔機能向上加算（150単位）、生活機能向上連携加算（200・100単位）、ADL維持等加算（Ⅰ 30単位・Ⅱ 60単位）は上記の表に含まれていません。
3. 科学的介護推進体制加算（40単位/月）、個別機能訓練加算Ⅱ（20単位/月）が利用料に加わります。

手稲ゆうゆう通所介護事業所 札幌市通所型サービス事業 利用料金表（介護度別）

2026 年 8 月 1 日 改正

介護度	通所型サービス費（総合事業）		利用 者 負 担 額			
	単 位	1 回当たりサービス費（円）	1 回当たり自己負担（円）		食費（円）	合計（円）
要 支 援 1	436	4,421	1 割負担	443	820	1,263
			2 割負担	885		1,705
			3 割負担	1,327		2,147
要 支 援 2	447	4,532	1 割負担	454		1,274
			2 割負担	907		1,727
			3 割負担	1,360		2,180

【月 4 回利用の場合（週 1 回利用）】

要 支 援 1	1798	18,231	1 割負担	1,824	3,280 (4 回分)	5,104
			2 割負担	3,647		6,927
			3 割負担	5,470		8,750

【月 8 回利用の場合（週 2 回利用）】

要 支 援 2	3621	36,716	1 割負担	3,672	6,560 (8 回分)	10,232
			2 割負担	7,344		13,904
			3 割負担	11,015		17,575

※ 1. 上記に加え、サービス提供強化加算（事業対象者・要支援 1：88 単位、要支援 2：176 単位）、科学的介護推進体制加算（40 単位/月）、介護職員等処遇改善加算Ⅰロ（所定単位×120/1,000 単位）がサービス費に加算されます（端数処理により、合計金額が異なる場合があります）。

2. 若年性認知症利用者受入加算（240 単位）、生活機能向上グループ活動加算（100 単位）、口腔機能向上加算（150・160 単位）、生活機能向上連携加算（200 単位）、は上記の表に含まれていません。

3. 札幌市以外に住民票がある方は各市町村が定める単価となりますので、金額が異なります。

介護度	通所型サービス費（総合事業）		利用 者 負 担 額			
	単 位	1 回当たりサービス費（円）	1 回当たり自己負担（円）		食費（円）	合計（円）
要 支 援 1 （週 1 回）	1798	18, 231	1 割負担	1, 824	3, 280 （4 回分）	5, 104
			2 割負担	3, 647		6, 927
			3 割負担	5, 470		8, 750
要 支 援 2 （週 2 回）	3621	36, 716	1 割負担	3, 672	6, 560 （8 回分）	10, 232
			2 割負担	7, 344		13, 904
			3 割負担	11, 015		17, 575

※1. 上記に加え、サービス提供強化加算（事業対象者・要支援1：88 単位、要支援2：176 単位）、科学的介護推進体制加算（40 単位/月）、介護職員等処遇改善加算Ⅰロ（所定単位×120/1, 000 単位）がサービス費に加算されます（端数処理により、合計金額が異なる場合があります）。

2. 若年性認知症利用者受入加算(240 単位)、生活機能向上グループ活動加算（100 単位）、口腔機能向上加算(150・160 単位）、生活機能向上連携加算（200 単位）、は上記の表に含まれていません。

3. 小樽市以外に住民票がある方は各市町村が定める単価となりますので、金額が異なります。

苦情（相談）申し出窓口設置のご案内

社会福祉法第82条の規定により、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？



A 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。
また、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？

利用者様・ご家族



苦情（相談）解決責任者 ・ 第三者委員



利用者様・ご家族

A 受付担当者が苦情（相談）を受け付け後、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？



A 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、どんな人になっているのですか？



A 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. 手稲ロータスにて解決できない場合は、どうなるのですか？

A 手稲ロータス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サービス課
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
手稲ゆうゆう通所介護事業所
TEL 011-685-9404
FAX 011-681-7375