

重要事項説明書（指定介護老人福祉施設）

【令和6年8月版】

指定介護福祉施設サービス（以下「サービス」という。）提供開始にあたり、指定介護老人福祉施設である特別養護老人ホームプルミエ岡山（以下「施設」という。）が契約者（以下「利用者」という。）に説明するサービス内容及び重要事項は次のとおりです。

1. 施設の名称及び所在地等

介護保険事業者番号	3 3 7 0 1 0 2 2 3 2（岡山市指令事指第1535号）
法人種別	社会福祉法人 健寿会
施設の名称	特別養護老人ホームプルミエ岡山
施設の所在地	岡山市南区北浦100番地
管理者の氏名	光藤 純子
電話番号	086-267-2323
ファクシミリ番号	086-267-2488

2. 施設の目的及び運営の方針

社会福祉法人健寿会が設置経営する指定介護老人福祉施設である特別養護老人ホームプルミエ岡山は、施設サービス計画に基づき、可能な限り居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、利用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にすることを目指すものである。 利用者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って指定介護福祉施設サービスを提供するように努めるものである。 明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものである。
--

3. 施設の概要

敷 地		3,518.08㎡
建 物	構 造	鉄筋RC7階建の2・3階部分
	延床面積	2,595.6㎡
	入所定員	50名

(1) 居 室

居室の種類	室 数	面 積	1人あたり面積
1人部屋	4	60.0㎡	15.00㎡
2人部屋	21	466.1㎡	11.0～11.1㎡
4人部屋	6	252.0㎡	9.7～10.8㎡

(2) 主な設備

設備の種類	数	面 積
食堂・(機能訓練室)	2 ・ (1)	2 5 1 . 1 m ²
一般浴室	1	2 4 . 6 m ²
機械浴室	特殊浴槽 1 台	2 4 . 7 m ²
医務室	1	2 2 . 1 m ²
静養室	2	2 4 . 8 m ²
	各室付、ウォームレット(ホット便座)付	

4. 職員の職種、員数及び職務の内容

職 種	基準員数	員 数	職 務 内 容
管理者	1	常勤 1 名	施設の統括
医 師	健康管理及び療養上の指導を行うために必要な数	非常勤 2 名	診察、健康管理及び保健衛生指導
生活相談員	1 以上	常勤 1 名	利用者の生活指導、面接、身上調査並びに利用者や家族等の処遇上の相談業務
介護職員	17 以上 入所者の前年度 平均値による	常勤 2 1 名 非常勤 6 名	自立支援及び日常生活充実のための、個々の心身状態把握及び個々に応じた適切な技術の提供
看護職員	3 以上	常勤 3 名 非常勤 3 名	心身状態把握及び、健康状態の維持、管理
機能訓練指導員	1 以上	常勤 1 名	機能訓練個別計画の作成、理学・作業療法の実践並びに介護者への指導、レクリエーションの計画、実践
介護支援専門員	1 以上	常勤 1 名	施設サービス計画に関する業務
栄養士 (管理栄養士)	1 以上	常勤 1 名	献立作成、栄養量計算及び給食記録、栄養の評価、嗜好調査等の実施、給食会議の主催、調理員の指導
調理員 (栄養士他)	実情に応じた 適当数	外部委託	給食業務
事務職員	実情に応じた 適当数	常勤 1 名 非常勤 2 名	庶務及び会計事務に関する業務
宿直	夜勤者とは 別に配置	非常勤 4 名	宿直業務

※併設短期入所生活介護事業所含む

5. 入所定員

施設の入所定員は、50名です。

6. サービスの内容及び利用料等

(1) サービスの概要

サ ー ビ ス の 内 容	
食事	食事時間 朝 食 8時～ 9時まで 昼 食 12時～13時まで 夕 食 18時～19時まで 食事場所 2F、3F 食堂ホール（離床しての食事を基本としています。） 身体状況によって食事形態は異なります。献立表は、1週間前までに掲示します。医師、管理栄養士等が共同して、入所者ごとに栄養状態を把握し、摂取・嚥下機能に配慮しています。
排せつ	9時、13時(指)、15時半、21時、0時(指)、3時(指)、の定時交換、随時交換及びトイレ誘導等の介助を行います。 ※(指)・・・指定者のみ
入浴・清拭	入浴日 月 ～ 土 入浴時間 9時半～11時 （午前浴…一般浴） 13時半～15時半（午後浴…機械浴） 体調不良等の場合、清拭を行います。
離床	寝たきり防止のために、離床時に介助を行います。
着替え	毎朝夕の着替えの介助を行います。
整容	身の回りの介助を行います。
シーツ交換	シーツ交換は週1回行います。
寝具の消毒	寝具の消毒は必要時行います。
洗濯	必要に応じて衣類の洗濯を行います。
機能訓練	心身の状況を踏まえ、必要に応じて身体状況に応じ日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のための機能訓練を行います。
健康管理	健康の状況に注意し、健康保持のために適切な措置をとっています。 緊急時等には速やかに協力医療機関にて対応します。
相談及び援助	心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、相談に適切に応じ、必要な助言その他の援助を行います
その他のサービス	レクリエーション、毎月の行事、地域交流、各種倶楽部等を行っています。その際には、家族等と連携を図るように努めています。

(2) 施設の利用料／介護福祉施設サービス費

2024年4月1日以降の特別養護老人ホーム入所の方の要介護度に応じたサービス利用料は下記のとおりです。(介護報酬単位数単価：7級地／10.14円、31日での概算)

介護度	居室	1日単位	月額自己負担額概算(10%)
要介護1	従来型個室	589	18,514円
	多床室		
要介護2	従来型個室	659	20,715円
	多床室		
要介護3	従来型個室	732	23,009円
	多床室		
要介護4	従来型個室	802	25,210円
	多床室		
要介護5	従来型個室	871	27,379円
	多床室		

※概算ですので実際のご利用請求額と異なる事があります。

※各加算算定分は含まれておりません。

※利用金については、別紙利用料概算を参照してください。

※介護保険負担割合証に記載された利用者負担の割合1割／10%、2割／20%又は3割／30%により自己負担額が変更されます。

(3) 介護給付サービス加算

一 介護職員等処遇改善加算(所定単位数に加算率14%を乗じた単位数で算定)

「介護職員等処遇改善加算Ⅰ」

※別に厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして都道府県知事に届け出た指定介護老人福祉施設が、入所者に対し、指定介護老人福祉施設サービスを行った場合。

二 サービスの質の向上や職員のキャリアアップ推進に対する評価

「サービス提供体制強化加算Ⅰ」……………(1日22単位、22円)

※介護福祉士が80%以上又は勤続10年以上の介護福祉士が35%以上配置されサービスの質の向上に資する取組を実施している場合

三 常勤の看護師や手厚い看護職員の配置に対する評価

「看護体制加算(Ⅰ・Ⅱ)」……………(1日19単位、19円)

※入所者の重度化等に伴う医療ニーズに対応する観点から、常勤の看護師の配置やオンコール体制を確保している場合。

四 夜勤職員配置に対する評価

「夜勤職員配置加算Ⅰ」……………(1日22単位、22円)

※夜勤を行う介護職員・看護職員の数が、最低基準を1人以上、上回っている場合。(延夜勤時間数含む)

五 栄養ケア・マネジメントに対する評価

「栄養ケア・マネジメント強化加算」……………（１日１１単位、１１円）

※入所者の栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、各入所者の状態に応じた栄養管理を計画的に行い、低栄養状態のリスクが高い入所者に対し、医師、管理栄養士、看護師等が共同して作成した栄養ケア計画に従い、食事の観察（ミールラウンド）を週３回以上行い、入所者ごとの栄養状態嗜好等を踏まえた食事の調整等を実施し、低栄養状態のリスクが低い入所者にも食事の際に変化を把握し問題がある場合は、早期に対応し、入所者ごとの栄養状態等の情報を厚生労働省に提出し、継続的な栄養管理の実施に当たって当該情報その他継続的な栄養管理の適切かつ有効な実施のために必要な情報を活用した場合。

六 褥瘡マネジメントに対する評価

「褥瘡マネジメント加算Ⅰ」……………（１月３単位、３円）

※褥瘡の発生と関連のあるリスクについて、施設入所時等に評価するとともに、三月に一回、評価及び褥瘡ケア計画の見直しを行い、評価の結果、褥瘡が発生するリスクがある入所者ごとに多職種が共同して、褥瘡管理に関する褥瘡ケア計画を作成し、計画に従い褥瘡管理を実施し、管理の内容や状態について定期的に記録し、その評価結果等を厚生労働省に提出し、褥瘡管理の実施に当たって情報等を活用した場合

（４）－Ⅰ その他の介護給付サービス加算（介護報酬単位数単価：７級地／10.14円）

加算	加算条件	単位数	自己負担額 10%(概算)
初期加算	利用者が新規に入所及び１ヶ月以上の入院後再び入所した場合、30日間加算	1日 30単位	1日 30円
入院・外泊時加算	利用者が入院及び外泊の場合6日を限度として加算	1日 246単位	1日 249円
療養食加算	医師の食事せんに基づき療養食を提供した場合 ※１食を１回とし、１日３食（３回）を限度して加算 ※療養食〔糖尿病食・腎臓病食・肝臓病食・胃潰瘍食・貧血食・膵臓病食・脂質異常症食・痛風食及び特別な場合の検査食等〕	1回 6単位	1回 6円
配置医師緊急時対応加算	配置医師が施設の求めに応じ、早朝・夜間又は深夜及び日中の通常の勤務時間外に施設を訪問し入所者の診療を行った場合 早朝(6:00～8:00)・夜間(18:00～22:00) 深夜(22:00～6:00)・早朝夜間深夜を除く通常の勤務時間外	勤務時間外 325単位/回 早朝夜間の場合 650単位/回 深夜の場合 1300単位/回	勤務時間外 1回 329円 早朝夜間の場合 1回 659円 深夜の場合 1回 1318円
個別機能訓練加算Ⅰ	専ら機能訓練指導員の職務に従事する常勤の理学療法士等が個別機能訓練計画に基づき、計画的に機能訓練を行った場合	1日 12単位	1日 12円
個別機能訓練加算Ⅱ	加算Ⅰの要件に加え、個別機能訓練計画の内容等の情報を厚生労働省（LIFE）に提出し、機能訓練の実施に当たって当該情報その他機能訓練の適切かつ有効な実施のために必要な情報を活用した場合	1月 20単位	1月 20円

(4)－Ⅱ その他の介護給付サービス加算。(介護報酬単位数単価：7級地／10.14円)

褥瘡 マネジメント 加算Ⅱ	加算Ⅰの要件に加え、施設入所時等の評価の結果、褥瘡が発生するリスクがあるとされた入所者について、褥瘡の発生がない場合	1月 13単位	1月 13円
サービス提供体制強化 加算Ⅱ	介護福祉士が60%以上配置されている場合	1日 18単位	1日 18円
サービス提供体制強化 加算Ⅲ	勤続7年以上の利用者に直接サービス提供する職員の割合が30%以上の場合 介護福祉士が50%以上又は常勤職員が75%以上配置されている場合	1日 6単位	1日 6円
在宅復帰 支援機能 加算	退所後の在宅生活について本人・家族等の相談支援を行い、居宅介護支援事業者や主治医との連携を図るなど、在宅復帰支援を積極的に行い、かつ、一定割合以上の在宅復帰を実現している施設	1日 10単位	1日 10円
在宅・入所 相互利用 加算	在宅生活を継続する観点から、在宅と施設それぞれの介護支援専門員が利用者に関する情報交換を十分に行いつつ、複数の利用者が在宅期間及び入所期間(3ヵ月限度)を定めて、介護老人福祉施設の同一の個室を計画的に利用する場合	1日 40単位	1日 40円
安全対策 体制加算	外部の研修を受けた担当者が配置され、施設内に安全対策部門を設置し、組織的に安全対策を実施する体制が整備された場合	入所時に1回 1回 20単位	1回 20円
協力医療機 関連携加算	相談・診療を行う体制を常時確保している協力医療機関と連携している場合	1月 5単位	1月 5円
協力医療機 関連携加算	入所者等の相談・診療を行う体制を常時確保しており入院を要し入院を原則として受け入れる体制を確保している協力医療機関と連携し入所者等の同意を得て病歴等の情報を共有する会議を定期的開催している場合	1月100単位 (令和6年度) 1月50単位 (令和7年度)	1月101円 (令和6年度) 1月50円 (令和7年度)
看取り介護 加算Ⅰ	医師が終末期にあると判断した入所者について、医師、看護師、介護職員、生活相談員等が共同して、本人又はその家族等の同意を得ながら看取り介護を(死亡前45日を限度として、死亡月に加算)「人生の最終段階における医療・ケアの決定プロセスに関するガイドライン」等の内容に沿った取組み、施設サービス計画の作成に、本人の意思を尊重した医療・ケアの方針決定に対する支援に努めた場合	死亡日 1日1280単位	1日 1297円
		死亡の前日 前々日 1日 680単位	1日 689円
		死亡日以前 4～30日 1日 144単位	1日 146円
		死亡日以前 31～45日 1日 72単位	1日 73円
看取り介護 加算Ⅱ	加算Ⅰの要件に医療提供体制を整備し、さらに施設内で実際看取った場合	死亡日 1日1580単位	1日 1602円
		死亡の前日 前々日 1日 780単位	1日 790円
		死亡日以前 4～30日 1日 144単位	1日 146円
		死亡日以前 31～45日 1日 72単位	1日 73円

7. 介護保険の給付対象とならないサービス

①食事の提供に要する費用（食材料費及び調理費相当）

	月額	基準 (第4段階)	介護保険負担限度額認定証に記載されている額			
			第1段階	第2段階	第3段階 ①	第3段階 ②
食事の提供に要する費用(食費)	44,765 円	1 日 1,445 円	1 日 300 円	1 日 390 円	1 日 650 円	1 日 1,360 円

※実費相当額の範囲内にて負担していただきます。但し、介護保険負担限度額認定証の発行を受けている方につきましては、その認定証に記載された食費の金額（1日あたり）の負担となります。

②居住に要する費用（居住費〔光熱水費及び室料（建物設備等の減価償却費等）〕）

居住に要する費用 (居住費)	月額 基準	基準 (第4段階)	介護保険負担限度額認定証に記載されている額		
			第1段階	第2段階	第3段階①・②
多床室	28,365 円	1 日 915 円	1 日 0 円	1 日 430 円	1 日 430 円
従来型個室	38,161 円	1 日 1231 円	1 日 380 円	1 日 480 円	1 日 880 円

※施設及び設備を利用し、滞在されるにあたり、多床室利用の方には光熱水費相当額、個室利用の方には光熱水費相当額及び室料（建物設備等の減価償却費等を負担していただきます。但し、介護保険負担限度額認定証の発行を受けている方につきましては、その認定証に記載された居住費の金額（1日あたり）の負担となります。

※外泊・入院等で居室を空けておく場合は、第1～3段階の方は、6日までは負担限度認定の適用が受けられますが、7日目からは料金が発生します。但し、第4段階以上については、1日目からの徴収になります。

③その他

サービスの種別	内 容	自己負担額
理容・美容	理容・美容師が定期（予定）に来ます。	実費を負担していただきます。
喫茶等	毎月喫茶サービス（予定）を行います。	
立替払い	医療費及び利用者等からの依頼により購入する日常生活品の立替払いを行います。	
嗜好品の飲料 (お茶以外の飲み物)	コーヒー、紅茶、ジュース等の希望された嗜好品を提供した場合	20 円／日
金銭管理 (預かり金の出納管理)	利用する場合は別紙、契約書のとおりです。通帳、印鑑等の保管、立て替え払い等を行います。（※契約者のみ）	500 円（1ヶ月）
エンゼルケア	入所者等の希望によってエンゼルケアに必要な処置用品等の提供を行います。	実費を負担していただきます。

◇高額介護サービス費の制度

月額現役並み所得相当は44,400円、一般37,200円（ただし、市町村民税非課税等は24,600円、年金収入80万円以下等は15,000円）を超えた部分は高額介護サービス費として払戻し手続きがあります。

利用負担第2段階の方については、この負担上限額が15,000円となります。

◇医療について

当施設の医師による健康管理や療養指導につきましては介護保険給付サービスに含まれています。それ以外の医療につきましては他の医療機関による往診や入通院により対応し、医療保険適用により別途自己負担をしていただくことになります。

◇お支払い方法

当施設指定の金融機関（ゆうちょ銀行又は、おかやま信用金庫）にて引き落としをいたします。月末締め分を翌月25日（金融機関休日は翌営業日）に引き落としますもので、翌月25日までに口座名義人通帳へご入金願います。

8. 金銭等の管理体制

財務管理委託契約の締結により、金銭等の管理サービスを利用いただけます。

管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預け入れている預金等

お預かりするもの：上記預貯金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、被保険者証等、その他
適当とみとめたもの

保管管理者：施設長

出納方法：手続きの概要は以下の通りです。

◇預金の預け入れ及び引き出しが必要な場合、事務所にて届け出書を保管管理者へ提出していただきます。

◇保管管理者は上記届け出の内容に従い、預金の預け入れ及び引き出しを行います。

9. 施設の利用に当たっての留意事項

面会・宿泊	面会時間 9時～20時 来苑者は面会時間を遵守し、必ずその都度職員に届け出てください。宿泊される場合には必ず許可を得てください。
外出・外泊	外出・外泊の際には必ず必ずその都度職員に行き先と帰苑日時を申し出てください。
居室・設備・器具の利用	施設内の居室や設備、器具は本来の使用方法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償していただくことがあります。
喫煙・飲酒	喫煙は決められた場所以外ではお断りします。 飲酒はお断りいたします。
迷惑行為等	騒音等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮願います。また、他の居室等に必要な時以外は立ち入らないようにしてください。
所持品の管理	別紙 ※該当者のみ
現金等の管理	別紙 ※該当者のみ
宗教活動・政治活動	施設内での他の利用者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。
動物飼育	施設内へのペットの持ち込み及び飼育はお断りします。

10. 緊急時等における対応方法

サービスの提供を行っている時に利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに協力医療機関等へ連絡を行う等の必要な措置を講じます。但し、協力医療機関等への連絡が困難な場合には、救急搬送等の措置を講じます。

11. 事故発生の防止及び発生時の対応

事故発生及び再発防止のための措置	1. 事故発生防止のための指針の整備を講じます。 2. 事故報告及びヒヤリハット報告を分析し改善策を周知徹底する体制の整備を講じます。 3. 事故発生防止のため安全対策担当者を選任し、委員会及び研修の開催等、適切に実施するために必要な措置を講じます。
事故発生時の対応	1. 迅速に事故処理を行います。 2. 事故が発生した場合には速やかに市町村、当該利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。 3. 事故が生じた場合にはその原因を解明し、再発生を防ぐ為の対策を講じます。 4. 賠償すべき事態となった場合には速やかに応じます。 5. 損害賠償責任保険に加入しています。

12. 非常災害対策

災害時の対応	別途定める「プルミエ岡山 消防計画」にのっとり対応します。
近隣との協力関係	甲浦学区安全安心を守る会及び岡山南消防署と防災協定を締結し、非常時の相互の協力を約束しています。
平常時の訓練	別途定める「プルミエ岡山 消防計画」にのっとり年2回夜間及び昼間を想定した消火訓練及び避難訓練を利用者も参加して実施します。
防災設備	スプリンクラー 避難階段 自動火災報知器 誘導灯 ガス漏れ報知器 防火扉 屋内散水栓 非常通報装置 漏電火災報知器 非常用電源 カーテン布団等は、防火性のあるものを使用しております。
消防計画等	岡山南消防署への届出日 2019年9月26日 防火管理者 間野哲史

1 3. 協力医療機関

(1) 配置医師

医療機関の名称	たなべ内科
院長名	田辺 潤
所在地	岡山県玉野市八浜町八浜 1 4 8 4 - 1
電話番号	0 8 6 3 - 5 1 - 3 6 0 0
診療科	内科
入院設備	なし
回診日	毎週木曜日 1 3 : 0 0 ~ 1 4 : 0 0

(2) その他の配置医師

医師名	木津 京子
診療科	内科
回診日	毎週木曜日 1 1 : 0 0 ~ 1 4 : 0 0

(3)

医療機関の名称	セントラルシティ病院
院長名	木林 速雄
所在地	岡山県岡山市南区築港栄町 1 9 - 3 0
電話番号	0 8 6 - 2 6 4 - 3 1 1 1
診療科	外科、内科、小児科、消化器科、肛門科、放射線科、リハビリテーション科、麻酔科
入院設備	あり

(4)

医療機関の名称	岡山博愛会病院
院長名	中尾 一志
所在地	岡山県岡山市中区江崎 4 5 6 - 2
電話番号	0 8 6 - 2 7 4 - 8 1 0 1
診療科	内科、消化器内科、循環器内科、リウマチ科、腎臓内科、呼吸器内科、リハビリテーション科、精神科 ※診療科以外に皮膚科、整形外科
入院設備	あり

1 4. 協力歯科医療機関

医療機関の名称	吉田歯科医院
院長名	吉田 雅智
所在地	岡山市中区円山 1 0 2 3
電話番号	0 8 6 - 2 7 6 - 8 2 1 0
入院設備	なし

1 5. 身体的拘束等の禁止等

利用者又は他の利用者等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の行動を制限する行為を行いません。

但し、緊急・やむを得ず身体的拘束を行う場合には、例外三原則(切迫性・非代替性・一時性)に則り、その態様及び時間、利用者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由等、必要な事項を記録し利用者及びその家族等に説明・同意を得た上で行う事があります。

16. 虐待防止等

利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のため管理者を虐待の防止に関する責任者とし、虐待防止の啓発・普及のため研修を行い、虐待防止のために必要な措置を講じます。

サービス提供に当たり、職員又は養護者による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、市町村に通報します。

〔相談窓口〕

岡山市高齢者福祉課	岡山市北区鹿田町一丁目1-1
(岡山市保健福祉会館内)	電話:086-803-1230
岡山市南区南地域包括支援センター	岡山市南区福田690-1
(南ふれあいセンター内)	電話:086-261-7301
岡山市南区西地域包括支援センター	岡山市南区妹尾880-1
(西ふれあいセンター内)	電話:086-281-9681
岡山市東区地域包括支援センター	岡山市東区西大寺中二丁目16-33
(西大寺ふれあいセンター内)	電話:086-944-1866
岡山市中区地域包括支援センター	岡山市中区桑野715-2
(岡山ふれあいセンター内)	電話:086-944-1866
岡山市北区北地域包括支援センター	岡山市北区谷万成二丁目6-33
(北ふれあいセンター内)	電話:086-251-6523
岡山市北区北地域包括支援センター御津分室	岡山市北区御津金川1020番地
(岡山市北区役所御津支所内)	電話:086-251-6523
岡山市北区中央地域包括支援センター	岡山市北区鹿田町一丁目1-1
(岡山市保健福祉会館内)	電話:086-224-8755
玉野市社会福祉協議会地域包括支援センター	玉野市宇野1-8-8
	電話:0863-33-6600

17. 成年後見制度の活用支援

利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

- 相談、申立て手続きの窓口
(申立用紙なども置かれています。)
 - ◇岡山家庭裁判所
岡山市北区南方一丁目8-42
電話:086-222-6771
- その他の相談窓口
(法律の専門家の方が相談にのってくれます。事前に電話で確認して下さい。)
 - ◇財団法人リーガルエイド岡山 高齢者・障害者支援センター
岡山市北区南方一丁目8-29岡山弁護士会館内
電話:086-223-7899
 - ◇公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポート岡山県支部
岡山市北区富田町二丁目9-8岡山県司法書士会館内
電話:086-226-0470
- 岡山市の相談窓口
(身寄りが無い等の理由で、申立人がいない場合は、市長が申し立てることもできます。また、市長申立てを行った方で、後見人等の報酬の負担が困難な方に対する助成制度があります。)
 - ◇岡山市役所の相談窓口
岡山市北区鹿田町一丁目1-1 岡山市保健福祉会館内
福祉援護課・・・電話:086-803-1216 FAX086-235-3711
高齢者福祉課・電話:086-803-1231
保健管理課・・・電話:086-803-1251
お近くの各福祉事務所

18. 苦情等申立窓口

①当施設のサービスについて、ご不明の点や疑問、苦情がございましたら、当施設ご利用相談窓口までお気軽にご相談ください。また、ご意見箱での受付も致しておりますのでご利用ください。責任をもって調査、改善をさせていただきます。

電話 : 086-267-2323

受付時間 : 午前9時～午後6時（年中無休）

担当者 : 秋山・岩崎

第三者委員：岡崎 順哉（医療関係者）・・・岡山市北区今5-12-12

電話：090-4655-6334

常國 紘平（医療関係者）・・・岡山市南区新保1164-1

電話：090-2801-8234

②当施設以外の相談・苦情窓口

岡山県国民健康保険団体連合会・・・岡山市北区桑田町17-5

（介護サービス苦情解決） Tel 086-223-8811

岡山市事業者指導課施設係・・・岡山市北区大供3-1-18 K S B 会館4階

（介護サービス苦情解決） Tel 086-212-1014

Fax 086-221-3010

岡山県社会福祉協議会運営適正化委員会

（福祉サービスに係る苦情解決）・・・岡山市北区南方2-13-1 きらめきプラザ内

Tel 086-226-9400

玉野市長寿介護課・・・玉野市宇野1-27-1

（介護サービス苦情解決） Tel 0863-32-5534

Fax 0863-32-5526

③相談・苦情解決までの概要

サービスの種類	介護老人福祉施設
施設名称	特別養護老人ホームブルミエ岡山
I 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口の設置 責任者：光藤 純子 担当者 秋山 斉宏、岩崎 吉章 連絡先：086-267-2323	
II 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 1. 利用者等から苦情の内容の確認 2. 責任者等に内容の報告 3. 部署職員等に内容の確認・調査 4. 責任者等に結果報告 5. 利用者等に処理内容の報告・話し合い 6. 必要な措置を講じ改善を行う 7. 責任者等に報告書提出	
III 事例が困難な場合、話し合いが不調の場合 1. 第三者委員に立会い、助言を求める 2. 事業者では解決困難な場合には岡山県国民健康保険団体連合会等に申し出をする	
IV その他参考事項 苦情処理に関して ・社会福祉法人健寿会、福祉サービスに関する苦情解決取扱要綱に基づく 記録整備に関して ・苦情の内容等の記録を整備し、その完結の日から5年間保存する 資質向上に関して ・職員の資質の向上を図るため、随時研修の機会を設ける	