

## 特別養護老人ホーム御菌寮重要事項説明書

### (1) 施設経営法人

法人名 社会福祉法人 本永福祉会  
法人所在地 広島県東広島市高屋町高屋堀3486番地  
電話番号 082-434-0455  
代表者名 理事長 本永 雅敬  
設立年月日 昭和46年5月26日

### (2) 事業所の名称及び所在地

事業所の名称 特別養護老人ホーム御菌寮 (介護老人福祉施設)  
事業所の所在地 広島県東広島市高屋町高屋堀3486番地  
電話番号 082-434-0455 FAX番号 082-434-0465  
施設長名 下竹 歳史  
開設年月日 昭和47年4月1日  
施設理念 『暮らし快適! 笑顔満開!』  
入所定員 84名

### (3) 事業の目的及び運営の基本方針

特別養護老人ホーム御菌寮の行う指定介護老人福祉施設の事業は、入所者が介護の必要な状態であっても、可能な限り自立した日常生活が送れるよう、施設において機能訓練及必要な日常生活上のお世話をすることにより、入所者の社会的孤立感の解消、心身の機能の維持、ご家族の身体的・精神的な介護負担の軽減を図ることを目的としています。サービスを提供するにあたっての基本方針は以下のとおりです。

1. 入所いただける方は、原則、要介護度3以上と判定された介護保険被保険者の方です。
2. 入所者及びご家族にサービス内容等について説明し、文書により同意を得たうえでサービスを提供します。
3. 入所者のサービス利用目的、心身の状況等に応じたサービス計画を作成し、計画に添ったサービスを提供します。
4. サービスの提供にあたっては、入所者の人格を尊重し、常にお客様の立場にたったサービス提供に努めます。
5. サービス利用状況や個人情報などのお客様に関する情報を、許可なく他にお知らせすることはありません。

### (4) 従業者の職種、員数及び職務内容

特別養護老人ホーム御菌寮には、以下の職員に従事させます。(併設の短期入所生活介護と兼務)

1. 施設長 1名 (常勤)  
職員及び業務全般の管理を行います。
2. 事務局長 1名 (常勤)  
施設長を補佐し、業務全般の管理を行います。
3. 医師 1名 (非常勤)  
入所者の健康管理をいたします。

4. 看護職員 3名以上（常勤換算）  
入所者の健康管理をいたします。
5. 歯科衛生士 1名（常勤）  
入所者の口腔機能の維持管理をいたします。
6. 介護支援専門員 1名以上（常勤換算）  
サービス計画の作成や、変更の主導的役割を担います。
7. 生活相談員 1名（常勤）  
入所者からのご相談に応じます。
8. 介護職員 31名以上（常勤換算）  
入浴・食事・排泄等 身の回りの介護をいたします。
9. 機能訓練指導員 1名（看護職員が兼務）  
入所者のご要望や必要に応じて、機能訓練をおこないます。
10. 管理栄養士 2名以上（常勤換算）  
入所者によりよい食事が提供できるよう、献立作成や栄養管理を行います。
11. 調理員 5名以上（常勤 非常勤）  
入所者のお食事を調理します。
12. 事務職 2名以上（常勤換算）  
経理事務・介護保険関係事務を行うほか、入所者の事務代行を行います。
13. その他 5名以上（常勤 非常勤）  
環境整備や洗濯等 入所者の身の回りのお世話をいたします。

#### (5) 居室等の概要

| 種類       | 室 数 | 種類     | 室 数 |
|----------|-----|--------|-----|
| 居室(1人部屋) | 18室 | 面談室    | 3室  |
| 居室(2人部屋) | 13室 | 浴室     | 3室  |
| 居室(3人部屋) | 12室 | 面会コーナー | 1ヶ所 |
| 居室(4人部屋) | 1室  | 屋外訓練場  | 1ヶ所 |
| 静養室      | 2室  | 集会室    | 1室  |
| 医務室      | 1室  | 家族宿泊室  | 1室  |
| 食堂兼機能訓練室 | 3室  | 理髪室    | 1室  |

#### (6) サービスの内容

特別養護老人ホーム御菌寮では以下のサービスを行います。

1. 施設サービス計画の作成
2. 入浴の介護
3. 排泄の介護
4. 食事の提供
5. 機能訓練
6. 健康管理
7. 栄養管理
8. 口腔衛生の管理

- 9. 相談援助
- 10. レクリエーション
- 11. その他社会生活上の便宜の提供

#### (7) 利用料等について

利用料等については別表のとおりです。

所得の状況に応じて、社会福祉法人等による利用者負担軽減制度の適用を受けることができます。

#### (8) 料金のお支払方法について

利用料の請求期間は毎月御利用の初日から最終日までとします。

お支払いにつきましては、当該利用月の翌月15日にお預りしている預り金からのお支払、または、お客様の指定する口座からの引き落とし、もしくは現金でのお支払のうちからお選びいただき、お支払い下さい。（ただし、指定する金融機関が銀行の場合は20日の引き落としになります。また、振替日が金融機関休業日の場合は、翌営業日となります。）

#### (9) 協力医療機関について

当施設の協力医療機関は、次のとおりです。

- ① 名 称 医療法人社団葵会 本永病院  
所在地 〒739-0016 東広島市西条岡町8-13 連絡先 082-423-2666
- ② 名 称 歯の健康ドクター  
所在地 〒739-2113 東広島市高屋町高屋東2385-3 連絡先082-434-8500

#### (10) サービスご利用契約について

- 1. 入所にあたり、当施設と利用契約をむすんでいただきます。契約の有効期間は要介護認定の有効期間と同じですが、入所要件が満たされていれば、自動的に更新します。
- 2. 入所者の方は、理由の如何を問わずいつでも契約を解除することができます。
- 3. 以下の場合、連絡がなくとも契約は自動的に終了します。
  - ① 他の介護保険施設・小規模多機能型居宅介護・認知症対応型共同生活介護等の入所サービスに入所したとき
  - ② 介護認定区分が、要介護2以下になった場合。ただし、この場合は施設が「特例入所」の要件に該当するかについて、保険者市町の意見を踏まえて確認し、退所か継続入所していただけるか判断をさせていただきます。
  - ③ 死亡または被保険者資格を喪失した場合
- 4. 以下の場合、施設から通知の上契約を解除します。
  - ① サービスの利用料金を6ヶ月以上滞納し、支払いを催告したにもかかわらず10日以上ご入金がない場合。
  - ② 職員や他のサービス利用者に対する著しい迷惑行為のために、サービスを継続することが困難な場合。
  - ③ 医療機関へ入院し、明らかに3ヶ月以内に退院できる見込がないことが判明した場合または、3ヶ月を経過しても退院できない場合
  - ④ やむを得ず、施設を縮小または閉鎖する場合

#### (11) サービスご利用にあたっての留意点

- ・ご面会                      ご自由に面会いただけますが、夜間8時以降はご遠慮ください。

- ・ 外出・外泊      ご本人の体調が許せば、ご家族等の付き添いのもとに自由です。  
                          ※面会、外出・外泊については感染症まん延防止等のため制限  
                          を設けさせていただく場合があります。
- ・ 飲酒              行事等で提供されるもの以外のご遠慮ください。
- ・ 喫煙              所定の喫煙場所をお願いします。
- ・ 宗教活動        他の入所者等にご迷惑とならない範囲でのご本人の活動は自由で  
                          すが、他の利用者等への勧誘・布教等はお断りします。
- ・ 金銭・貴重品    預金通帳・印鑑・多額の現金等の貴重品は施設にお預けいただけ  
                          ます。

## (12) 緊急時の対応方法

入所中に入所者の容態に変化等があった場合には、配置医師の指示に基づき、医療機関への受診等の必要な措置を講じるとともに、ご家族に速やかにご連絡します。

## (13) 感染症および食中毒の発生、まん延防止に向けた体制等

事業所内において感染症及び食中毒が発生、まん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症および食中毒の予防、まん延防止のための指針に沿って迅速な対応を図ります。
- (2) 事業所は感染症予防・まん延防止委員会を設置し、委員会を必要時に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施する場合があります。
- (3) 職員に対し年2回以上の研修及び訓練、新任職員に対する研修を実施します。

## (14) 身体拘束等の適正化に向けた体制等

事業所は身体拘束等の適正化に向け、本条各号に定める事項を実施します。

- (1) 事業所は身体拘束適正化委員会を設置します。
- (2) 身体拘束適正化委員会は、身体拘束の適正化の推進のために以下の取り組みを行います。
  - 施設内の身体拘束適正化に向けての現状把握及び改善についての検討
  - 身体拘束を実施せざるを得ない場合の検討及び手続き
  - 身体拘束を実施した場合の解除の検討
  - 身体拘束適正化に関する職員全体への周知
  - 身体拘束適正化に関する研修の企画及び運営

なお、本委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施する場合があります。

- (3) 職員に対し年2回以上、身体拘束適正化に向けた研修を実施します。
- (4) 本人又は他の利用者の生命又は身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は、身体拘束適正化委員会を中心に十分に検討を行い、身体拘束による心身の損害よりも、拘束をしないことによるリスクの方が高い場合で、切迫性・非代替性・一時性の例外三要件の全てを満たした場合のみ、本人又はご家族への説明同意を得て行います。  
 また身体拘束を行う場合は、その状況について経過記録を行いできるだけ早期に拘

束解除すべく努力します。

#### (15) 虐待防止に向けた体制等

事業所は虐待発生の防止に向け、本条各号に定める事項を実施します。

- (1) 事業所は虐待防止委員会を設置します。
- (2) 虐待防止委員会は、職員への研修の内容、虐待防止のための指針策定、虐待等の相談・報告体制、虐待を把握した際の通報、虐待発生時の再発防止策の検討等を行います。なお、本委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施する場合があります。
- (3) 職員に対し年2回以上、虐待発生の防止に向けた研修を実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施するための担当者を置く。
- (5) 虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、事業所は速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。また、当該事案の発生の原因と再発防止策について、速やかに虐待防止委員会にて協議し、その内容について職員に周知するとともに、市町村等関係者に報告を行い、再発防止に努めます。

#### (16) サービス提供中の事故について

サービス提供中に事故が発生した場合は、ご家族・保険者に報告し、速やかに適切な処置をとらせていただきます。その際、当方の責に帰すべき事由がある場合は、当方が加入している損害賠償責任保険等により補償します。また、事故発生防止及び再発防止のために安全管理部門を設置し、外部研修を受講した担当者を置きます。

- 2 事業所は、事故発生防止委員会を設置し、事故報告に基づき発生要因を分析し、再発防止策について職員に周知します。なお、本委員会は、場合により他の委員会と一体的に行うほか、テレビ会議システムを用いて実施する場合があります。
- 3 職員に対し年2回以上の研修及び新任職員に対する研修を実施します。

#### (17) 非常災害対策について

管理者は非常災害に備え、施設の点検整備、避難、救助訓練等を実施します。

- (1) 消火、避難警報その他防火に関する設備及び火災発生の恐れのある箇所の定期点検。
- (2) 地域住民や関係機関等を交え、所轄消防署との連携及び避難、救出訓練等の実施。
- (3) 前各号に掲げる事項の実施については、管理者が定めます。

防火管理者 下竹 歳史

- 2 事業所は前項に規定する訓練の実施に当たって、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

#### (18) 業務継続計画(BCP)について

- (1) 事業所は感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護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計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い、必要な措置を講じます。
- (2) 事業所は職員に対し、業務継続計画について説明、周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的の実施します。
- (3) 事業所は定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更

を行います。

#### (19) 従業員の守秘義務について

事業所は、入所者及びご家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めます。

2 事業所が得た入所者及びご家族の個人情報については、事業所での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については入所者又はご家族の同意を、あらかじめ書面により得ることとします。

#### (20) 従業員の資質向上について

事業所は職員に対して研修の機会を与え、お客様のサービス向上及び職員の資質の向上を図ります。

#### (21) 就業環境の確保

事業所は、適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより、職員の就業環境を害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

#### (22) サービス内容に関する相談・苦情対応

特別養護老人ホーム御菌寮の提供するサービスに関する相談・苦情は、以下のところで受け付けます。

なお、苦情解決の手順は別紙のとおりです。

|                    |                                                                                                                            |             |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 当事業所の相談・苦情窓口       | 電話 082-434-0455<br>FAX 082-434-0465<br>文書 〒739-2111<br>東広島市高屋町高屋堀3486番地 御菌寮宛<br>Eメール main@misonoryo.com<br>担当者 生活相談員 大嶋 稚加 |             |
| 第三者委員              | 寺尾 孝治（地域代表）                                                                                                                | 近藤 一也（法人監事） |
| 保険者である市町村の介護保険担当窓口 | 東広島介護保険課<br>東広島西条栄町8-29 電話082-420-0937                                                                                     |             |
| 各県の国保連合会の窓口        | 広島県国保連合会<br>広島市中区東白島町19番49号 国保会館<br>電話082-554-0783                                                                         |             |
| その他                | 広島県サービス運営適正化委員会<br>広島市南区比治山本町12-2 広島県社会福祉協議会内<br>電話082-254-3419                                                            |             |

(23) 当法人が運営する事業

| 事業所名             | 事業の種類                                      |
|------------------|--------------------------------------------|
| 特別養護老人ホーム御菌寮     | 介護老人福祉施設<br>空床型短期入所生活介護<br>空床型介護予防短期入所生活介護 |
| みその寮ショートステイサービス  | 短期入所生活介護<br>介護予防短期入所生活介護                   |
| デイサービスセンターみその    | 通所介護<br>第1号通所事業・通所型サービスA                   |
| ホームヘルプサービスみその    | 訪問介護<br>第1号訪問事業                            |
| 在宅介護支援センターみその    | 居宅介護支援<br>介護予防支援・第1号介護予防支援                 |
| 東広島市高屋地域包括支援センター | 包括的支援事業（市委託業務）<br>介護予防支援                   |

特別養護老人ホーム御園寮料金表

基本サービス費（１日あたり）

令和８年６月１日現在

| 算定項目    | 要介護１ | 要介護２ | 要介護３ | 要介護４ | 要介護５ |
|---------|------|------|------|------|------|
| 基本サービス費 | ５８９円 | ６５９円 | ７３２円 | ８０２円 | ８７１円 |

各種加算（１日あたり）

| 算定項目           | 金額                       |            | 算定内容                                           |
|----------------|--------------------------|------------|------------------------------------------------|
| 看護体制加算Ⅰ        | ４円                       |            | 常勤の正看護師１名以上配置                                  |
| 看護体制加算Ⅱ        | ８円                       |            | 看護職員を基準を超えて配置                                  |
| 日常生活継続支援加算Ⅰ    | ３６円                      |            | 介護福祉士を一定数以上配置し、重度の利用者を受入                       |
| 夜勤職員配置加算Ⅲ      | １６円                      |            | 夜勤時間帯に、喀痰吸引のできる介護職員を配置するとともに看護介護職員を加配          |
| 栄養マネジメント強化加算   | １１円                      |            | 管理栄養士の体制を強化し、低栄養のリスクに計画的に対応                    |
| 口腔衛生管理加算Ⅱ      | １１０円（月額）                 |            | 歯科衛生士と介護職員が協力して、日常の口腔衛生管理                      |
| 褥瘡マネジメント加算Ⅱ    | １３円（月額）                  |            | 褥瘡が発生しないよう発生リスクを計測し、ハイリスク者には計画的に特別対応           |
| 排せつ支援加算Ⅰ       | １０円（月額）                  |            | 排せつの自立に向けてリスクを計測し、ハイリスク者には計画的に特別な対応            |
| 科学的介護推進体制加算Ⅱ   | ５０円（月額）                  |            | 利用者の様々な介護に関する情報を定期的に厚労省に報告（個人情報を除く）            |
| ADL維持等加算       | （Ⅰ）３０円（月額）               | （Ⅱ）６０円（月額） | 利用者全員のADLを定期的に計測し、維持・改善がみられる場合に加算（改善度合によりⅡを算定） |
| 協力医療機関連携加算     | １００円（月額）                 |            | 協力医療機関との間で、入所者等の病歴等の情報を共有する会議を定期的に開催           |
| 高齢者施設感染対策向上加算Ⅰ | １０円（月額）                  |            | 感染症の発生時等に迅速に対応できるよう、協定医療機関と連携                  |
| 高齢者施設感染対策向上加算Ⅱ | ５円（月額）                   |            | 県の指定する協定締結医療機関と連携して訓練を実施                       |
| 介護職員等処遇改善加算Ⅰ口  | 介護サービス利用に係る自己負担額の計×17.6% |            | 介護人材等の賃金改善のために、介護報酬に一定割合を加算                    |
| 生産性向上推進体制加算Ⅱ   | １０円（月額）                  |            | ご利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する体制を構築する      |

保険外の費用

|            |      | 通常(第4段階) | (注)所得の状況による軽減措置により、下記の金額となります         |       |      |      |
|------------|------|----------|---------------------------------------|-------|------|------|
|            |      |          | 第3段階②                                 | 第3段階① | 第2段階 | 第1段階 |
| 食費（１日あたり）  |      | １，８５０円   | １，３６０円                                | ６５０円  | ３９０円 | ３００円 |
| 居住費（１日あたり） | 多床室  | １，０００円   | ４３０円                                  | ４３０円  | ４３０円 | ０円   |
|            | ２人部屋 | １，２００円   | ４３０円                                  | ４３０円  | ４３０円 | ０円   |
|            | 個室   | １，６００円   | ８８０円                                  | ８８０円  | ４８０円 | ３８０円 |
| 管理費（１日あたり） |      | ３００円     | 保険給付対象外サービス費用(行政事務手続代行、預り金管理、個別の買い物等) |       |      |      |
| 電気代（１月あたり） |      | ８００円     | ※個人の電気製品をご利用の方のみ                      |       |      |      |

（上記の基本的な介護サービスに加えて特別な介護ケアを行った場合に下記の加算が発生する場合があります。）

★初期加算(30円/日)が入所から３０日間は加算されます。

※入所日から３０日間、または１月を超える入院後の再入所の際も３０日加算されます。

★外泊時費用(246円/日：ただし月６日限度)が算定されることがあります。

※外泊や入院された場合で施設に在所していない日であっても、外泊又は入院の翌日から６日間は外泊時費用が算定されます。（月をまたぐ場合最長12日間）

★契約を終了せず居室を確保する場合は、入院期間においても引き続き居住費・管理費をご負担いただきます。

※ただし、入院期間中に同床で短期利用者がいる日については居住費・管理費は発生いたしません。

★経口維持加算Ⅰ(400円/月)・経口維持加算Ⅱ(100円/月)が加算される場合があります。

※摂食機能障害を有し誤嚥が認められる利用者に対して医師又は歯科医師の指示の基づきその他の多職種が共同して経口による継続的な食事摂取を進めるための経口維持を計画を作成し特別なケアの実施を行った場合に加算Ⅰが算定されます。加えて協力歯科医療機関の医師又は歯科衛生士の参加による会議を実施しており加算Ⅱが算定されます。

★経口移行加算Ⅰ(28円/日)が加算される場合があります。

※経管による栄養摂取をされている方で、経口摂取を進めるため医師の指示に基づく栄養管理を行う必要が生じた場合に実際に経口移行への取組を実施した方、摂食障害があり誤嚥が認められる方に対して経口維持計画を作成し特別な管理を行った場合に加算されます。

★療養食加算(6円/日)が加算される場合があります。（1日3回を限度）

※医師の指示(食事箋)に基づく腎臓病食や糖尿食等の治療食の提供が行われた方に加算されます。

★配置医師緊急時対応加算(日中325円)(夜間・早朝650円/回)(深夜1300円/回)が加算される場合があります。

※配置医師が、夜間等に緊急に施設に来所して入所者の急変等の対応を行った際に加算されます。

★安全対策体制加算(20円:ただし入所者ひとりにつき1回限定)が加算される場合があります。

※外部研修を受けた担当者を配置し安全対策を実施する体制を確保しているため入所時に1回算定します。

**★退所時情報提供加算(250円/回)が加算される場合があります。**

※入院する際の心身の状況、生活歴を示す情報を医療機関に提供を行った場合に加算されます。

**★再入所時栄養連携加算(200円/回)が加算される場合があります。**

※低栄養の利用者が退院する際に医療機関と連携して栄養ケア計画を作成した場合に加算されます。

**★認知症チームケア推進加算Ⅰ(150円/月)が加算される場合があります。**

※認知症による行動心理症候がある利用者に対してチームで対応方法等を検討実施した場合に加算されます。

**★看取り介護加算Ⅱとして下記が加算される場合があります。**

※施設内においての看取り介護を希望された場合に加算されます。

死亡日45日前～31日前 (72円/日)

死亡日30日前～4日前 (144円/日)

死亡日前々日、前日 (780円/日)

死亡日 (1,580円/日)

(注意) ※上記の表示金額は、利用者が負担する料金(介護保険の1割)です

※1単位=10円で算出した料金です。 実際には地域区分7級地適用により1単位10.14円で計算されます。

# ご満足いただけていますか？

私たちの介護サービスを御利用いただくすべての皆さまにご満足いただけることが、私たちの願いです。しかし、「もっと、こうして欲しい！」というご要望や、「どうして、そんなふうにするの？」という疑問、あるいは、私たちのサービスに対してのご不満もあるかと思います。

私たちのサービスに対する苦情、疑問、ご要望がありましたら、遠慮なく私たちにお知らせ下さい。ご利用いただく皆さまの声が、私達のサービスを変えていきます。

## お客様からの苦情に対する対応

### ☆受付窓口

各サービスの受付窓口はつぎのとおりです。

|                 |       |        |
|-----------------|-------|--------|
| 特別養護老人ホーム御園寮    | 生活相談員 | 大嶋 稚加  |
| みその寮ショートステイサービス | //    |        |
| デイサービスセンターみその   | 管理者   | 中田 まり子 |
| ホームヘルプサービスみその   | 管理者   | 日浦 知美  |
| 在宅介護支援センターみその   | 管理者   | 吉本 良子  |

### ☆第三者委員

|      |       |
|------|-------|
| 地域代表 | 寺尾 孝治 |
| 監 事  | 近藤 一也 |

### ☆苦情解決責任者

すべてのサービスの苦情解決責任者 理事長 本永 雅敬



### ☆受付方法

直接担当者にお申し出いただくか、お手紙、お電話、E-mailでもお申し出いただけます。また、備え付けの用紙にご記入のうえ、御園寮窓口の受付箱にご投函いただいても結構です。

電話 (082) 434-0455 メールアドレス main@misonoryo.com

各在宅サービス事業所において直接窓口での対応時間帯については、8時20分から17時までです。それ以外の時間帯につきましては、併設の特別養護老人ホーム御園寮で受付対応しております。

### ☆解決の手順

苦情をお伺いした後、解決のための標準的な手順はつぎのとおりです。

- ① 苦情等をお伺いしたら、内容、お名前、連絡先等を記録します。直接、回答をご希望の方は、その旨お知らせ下さい。もちろん、お名前を伺わずに受け付けることもできます。
- ② 受付担当者は、記録に基づいて苦情解決責任者に報告します。
- ③ 苦情解決責任者は、お申し出の内容について調査を行います。
- ④ 調査の内容を検討し、各サービスの責任において対処すべき内容のものについては改善策を検討し、その結果についてお返事を差し上げます。
- ⑤ お申し出の内容が、私どものサービス内容についての理解の相違ではないかと考えられる場合には、再度、お申し出の内容についてお問い合わせし、ご説明させていただきます。
- ⑥ 私どもの対応にご納得いただけない場合は、保険者である市町村や広島県福祉サービス運営適正化委員会に対し、調停をお願いすることもできます。
- ⑦ サービスに対する苦情は、直接 私どもにお申し出いただくほかにも、保険者である市町村、審査支払機関である広島県国民健康保険連合会にも窓口が設置されています。

|               |                |
|---------------|----------------|
| 東広島市介護保険課     | (082) 420-0937 |
| 東広島市地域包括ケア推進課 | (082) 420-0984 |
| 広島県国民健康保険連合会  | (082) 554-0783 |