

## 重要事項説明書

Ver 1.1

記入年月日	2023 年 7 月 1 日
記入者名	柳瀬 春子
所属・職名	住宅型有料老人ホーム 楽明館本館 管理者
取込種別	1 追加
被災確認事業所番号	

### 1 事業主体概要

種類	2 法人	
	※法人の場合、その種類	9 その他法人
名称	かぶしきがいしゃ らくめいかん (ふりがな) 株式会社 楽明館	
法人番号	法人番号有無	1 有
	法人番号	8430001023973
主たる事務所の所在地	〒 001 - 0023	
	北海道札幌市北区北23条西3丁目1番5号	
連絡先	電話番号	011 - 707 - 7333
	FAX番号	011 - 707 - 7333
	メールアドレス	honbu @ rakumeikan. co. jp
	ホームページ有無	1 有
	ホームページアドレス	http:// www. rakumeikan. co. jp/
代表者	氏名	木本 由孝
	職名	代表取締役
設立年月日	2007 年 4 月 2 日	
主な実施事業	※別添1 (別の実施する介護サービス一覧表)	

## 2 有料老人ホーム事業の概要

(住まいの概要)

名称	(ふりがな) じゅうたくがたゆうりょうろうじんほーむ らくめいかんぽ んかん				
	住宅型有料老人ホーム 楽明館本館				
所在地	〒	065	-	0010	
	北海道札幌市東区北10条東11丁目1番1号				
所在地 (建物名等)					
市区町村コード	都道府県	北海道	市区町村	011002 札幌市	
主な利用交通手段	最寄駅	地下鉄東豊線 東区役所前 駅			
	交通手段と所要時間	①地下鉄利用の場合 ・東豊線 東区役所前駅で下車、徒歩10分			
連絡先	電話番号	011	-	741	- 7228
	FAX番号	011	-	741	- 7228
	メールアドレス	h-yanase @ rakumeikan. co. jp			
	ホームページ有無	1 有			
	ホームページアドレス	http://	www. rakumeikan. co. jp/		
管理者	氏名	柳瀬 春子			
	職名	管理者			
建物の竣工日		2007	年	4	月 日
有料老人ホーム事業の開始日		2016	年	5	月 1 日

## (類型) 【表示事項】

類型	3 住宅型			
1 又は 2 に該当する 場合	介護保険事業者番号			
	指定した自治体名			
	事業所の指定日	年	月	日
	指定の更新日 (直近)	年	月	日

## 3 建物概要

土地	敷地面積	386.3	m <sup>2</sup>	
	所有関係	2 事業者が賃借する土地		
		2 事業者が賃借する土地の場合		
		賃貸の種類別	1 普通貸借	
		抵当権の有無	2 なし	
		契約期間	1 あり	
			開始	2015 年 4 月 1 日
			終了	2020 年 3 月 31 日
契約の自動更新	1 あり			
建物	延床面積	全体	326.42 m <sup>2</sup>	
		うち、老人ホーム部分	224.36 m <sup>2</sup>	
	耐火構造	1 耐火建築物		
		3 その他の場合		
	構造	4 その他		
		4 その他の場合		
		木・鉄筋コンクリート造		

	所有関係	2 事業者が賃借する建物					
		2 事業者が賃借する建物の場合					
		賃貸の種別		1 普通貸借			
		抵当権の有無		1 あり			
		契約期間		1 あり			
				開始			
				2015	年	4	月
		契約の自動更新		終了			
				2020	年	3	月
				1 あり			
居室の状況	居室区分 【表示事項】	1 全室個室（縁故者個室含む）					
		2 相部屋ありの場合					
		最少		人部屋			
	最大		人部屋				
		トイレ	浴室	面積	戸数・室数	区分	
	タイプ1	1 有	2 無	10.89 m <sup>2</sup>	2	1 一般居室個室	
	タイプ2	1 有	2 無	10.74 m <sup>2</sup>	2	1 一般居室個室	
	タイプ3	1 有	2 無	11.64 m <sup>2</sup>	16	1 一般居室個室	
	タイプ4	1 有	2 無	15.8 m <sup>2</sup>	2	1 一般居室個室	
	タイプ5	1 有	2 無	16.86 m <sup>2</sup>	1	1 一般居室個室	
	タイプ6	1 有	2 無	12.03 m <sup>2</sup>	2	1 一般居室個室	
	タイプ7	2 無	2 無	10.56 m <sup>2</sup>	4	1 一般居室個室	
	タイプ8			m <sup>2</sup>			
タイプ9			m <sup>2</sup>				
タイプ10			m <sup>2</sup>				

共用施設	共用便所における便房	2	ヶ所	うち男女別の対応が可能な便房	0	ヶ所
				うち車椅子等の対応が可能な便房	0	ヶ所
	共用浴室	2	ヶ所	個室	2	ヶ所
				大浴場	0	ヶ所
	共用浴室における介護浴槽	0	ヶ所	チェアー浴	0	ヶ所
				リフト浴	0	ヶ所
				ストレッチャー浴	0	ヶ所
				その他		ヶ所
	食堂	1	あり			
	入居者や家族が利用できる調理設備	2	なし			
エレベーター	1	あり	(車椅子対応)			
消防用設備等	消火器	1	あり			
	自動火災報知設備	1	あり			
	火災通報設備	1	あり			
	スプリンクラー					
	防火管理者	1	あり			
	防災計画	1	あり			
緊急通報装置等	居室	3	なし			
	便所	3	なし			
	浴室	3	なし			
	その他					
その他						

#### 4 サービスの内容

(全体の方針)

<p>運営に関する方針</p>	<p>株式会社 楽明館【基本理念】に則り運営する</p>
<p>サービスの提供内容に関する特色</p>	<p>有償サービス（リビングサービス）の設定あり</p>
<p>入浴、排せつ又は食事の介護</p>	<p>3 なし</p>
<p>食事の提供</p>	<p>1 自ら実施</p>
<p>洗濯・掃除等の家事の供与</p>	<p>3 なし</p>
<p>健康管理の供与</p>	<p>3 なし</p>
<p>安否確認又は状況把握サービス</p>	<p>1 自ら実施</p>
<p>生活相談サービス</p>	<p>1 自ら実施</p>

(介護サービスの内容) ※特定施設入居者生活介護の提供を行っていない場合は省略可能

特定施設入居者生活介護 の加算の対象となるサ ービスの体制の有無	入居継続支援加算 (I)		
	入居継続支援加算 (II)		
	生活機能向上連携加算 (I)		
	生活機能向上連携加算 (II)		
	個別機能訓練加算 (I)		
	個別機能訓練加算 (II)		
	ADL維持等加算 (I)		
	ADL維持等加算 (II)		
	夜間看護体制加算		
	若年性認知症入居者受入加算		
	医療機関連携加算		
	口腔衛生管理体制加算		
	口腔・栄養スクリーニング加算		
	科学的介護推進体制加算		
	退院・退所時連携加算		
	看取り介護加算 (I)		
	看取り介護加算 (II)		
	認知症専門ケア加算	(I)	
		(II)	

	サービス提供体制強化加算	(Ⅰ)	
		(Ⅱ)	
		(Ⅲ)	
	介護職員処遇改善加算	(Ⅰ)	
		(Ⅱ)	
		(Ⅲ)	
		(Ⅳ)	
		(Ⅴ)	
	介護職員等特定処遇改善加算	(Ⅰ)	
		(Ⅱ)	
人員配置が手厚い介護サービスの実施の有無		1 ありの場合	
		(介護・看護職員の配置率)	: 1

(医療連携の内容)

医療支援 ※複数選択可	<input type="radio"/>	救急車の手配	
		入退院の付き添い	
		通院介助	
		その他	
1	名称	医療法人社団豊生会 東苗穂病院	
	住所	札幌市東区東苗穂3条1丁目2番18号	
	診療科目	総合診療	
	協力科目		
	協力内容	緊急受入	



協力医療機関	2	名称	
		住所	
		診療科目	
		協力科目	
		協力内容	
	3	名称	
		住所	
		診療科目	
		協力科目	
		協力内容	

協力歯科医 療機関	1	名称	札幌ピースデンタルクリニック
		住所	札幌市北区北17条西4丁目2番32号
		協力内容	訪問歯科
	2	名称	
		住所	
		協力内容	

(入居後に居室を住み替える場合) ※住み替えを行っていない場合は省略可能

入居後に居室を住み替える場合 ※複数選択可		一時介護室へ移る場合	
		介護居室へ移る場合	
		その他	
判断基準の内容			
手続きの内容			
追加的費用の有無			
居室利用権の取扱い			
前払金償却の調整の有無			
従前の居室との仕様の変更	面積の増減		
	便所の変更		
	浴室の変更		
	洗面所の変更		
	台所の変更		
		1 ありの場合	
その他の変更	(変更内容)		

(入居に関する要件)

入居対象となる者 【表示事項】	自立している者	1	あり
	要支援の者	1	あり
	要介護の者	1	あり
留意事項	火災・個人賠償保険必須加入とする。 60歳以上		
契約解除の内容	賃貸借契約書（契約解除）第11・12・13条に基づく。		
事業主体から解約を求め る場合	解約条項	賃貸借契約書の解除第11条から第21条に依る。	
	解約予告期間	3	ヶ月
入居者からの解約予告期間	1		ヶ月
体験入居の内容	1	あり	
	1	ありの場合	
	(内容)	費用は日割り計算とする。	
入居定員	31		人
その他			

## 5 職員体制

※ 有料老人ホームの職員について記載すること(同一法人が運営する他の事業所の職員については記載する必要はありません)。

(職種別の職員数)

	職員数 (実人数)			常勤換算人数 ※1 ※2
	合計	常勤	非常勤	
管理者	1		1	1
生活相談員				
直接処遇職員				
介護職員				
看護職員				
機能訓練指導員				
計画作成担当者				
栄養士				
調理員				
事務員				
その他職員				
1週間のうち、常勤の従業者が勤務すべき時間数 ※2				40 時間
※1 常勤換算人数とは、当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、当該事業所の従業者の人数を常勤の従業者の人数に換算した人数をいう。				
※2 特定施設入居者生活介護等を提供しない場合は、記入不要				

(資格を有している介護職員の人数)

	合計		
		常勤	非常勤
社会福祉士			
介護福祉士	1		1
実務者研修の修了者			
初任者研修の修了者			
介護支援専門員			

(資格を有している機能訓練指導員の人数)

	合計	
	常勤	非常勤
看護師又は准看護師		
理学療法士		
作業療法士		
言語聴覚士		
柔道整復士		
あん摩マッサージ指圧師		
はり師		
きゅう師		

(夜勤を行う看護・介護職員の人数)

夜勤帯の設定時間	( 時 分 ~ 時 分 )	
	平均人数	最少時人数 (休憩者等を除く)
看護職員	人	人
介護職員	人	人

(特定施設入居者生活介護等の提供体制)

特定施設入居者生活介護の利用者に対する看護・介護職員の割合 (一般型特定施設以外の場合、本欄は省略可能)	契約上の職員配置比率※ 【表示事項】	
	実際の配置比率 (記入日時点での利用者数：常勤換算職員数)	: 1
※ 広告、パンフレット等における記載内容に合致するものを選択		
外部サービス利用型特定施設である有料老人ホームの介護サービス提供体制 (外部サービス利用型特定施設以外の場合、本欄は省略可能)	ホームの職員数	人
	訪問介護事業所の名称	
	訪問看護事業所の名称	
	通所介護事業所の名称	

(職員の状況)

管理者	他の職務との兼務						1 あり			
	業務に係る 資格等	1 あり								
		1 ありの場合						介護福祉士		
	看護職員		介護職員		生活相談員		機能訓練指導員		計画作成担当者	
	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
前年度1年間の採用者数										
前年度1年間の退職者数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
に業 応務 じに た従 職事 員し のた 人経 数験 年数	1年未満									
	1年以上 3年未満									
	3年以上 5年未満									
	5年以上 10年未満									
	10年以上									
従業者の健康診断の実施状況		1 あり								

## 6 利用料金

### (利用料金の支払い方法)

居住の権利形態 【表示事項】	1 利用権方式
利用料金の支払い方式 【表示事項】	1 全額前払い方式
	4 選択方式の場合、該当する方式を全て選択
	<input type="checkbox"/> 全額前払い方式
	<input type="checkbox"/> 一部前払い・一部月払い方式
	<input type="radio"/> 月払い方式
年齢に応じた金額設定	2 なし
要介護状態に応じた金額設定	2 なし
入院等による不在時における利用料金（月払い）の取扱い	3 不在期間が○日以上の場合に限り、日割り計算で減額
	3 不在期間が○日以上の場合に限り、日割り計算で減額の場合 不在期間が 10 日以上
利用料金の改定	条件 賃料・共益管理費については、賃貸借契約書（賃料）第4条(共益管理費) 第5条に基づく。食費については、物価高騰等の社会情勢による。
	手続き 2か月前に利用者・家族に告知する。



(利用料金のプラン【代表的なプランを2例】)

		プラン1	プラン2	
入居者の状況	要介護度	要介護 1	要介護 3	
	年齢	87 歳	91 歳	
居室の状況	床面積	15.8 m <sup>2</sup>	11.64 m <sup>2</sup>	
	便所	1 有	1 有	
	浴室	2 無	1 有	
	台所	2 無	2 無	
入居時点で必要な費用	前払金	0 円	0 円	
	敷金	104,000 円	80,000 円	
月額費用の合計		130,000 円	118,000 円	
家賃		52,000 円	40,000 円	
サービス費用	特定施設入居者生活介護※1の費用	円	円	
	介護保険外※2	食費	48,000 円	48,000 円
		管理費	30,000 円	30,000 円
		介護費用	0 円	0 円
		光熱水費	0 円	0 円
		その他	0 円	0 円

※1 介護予防・地域密着型の場合を含む。  
 ※2 有料老人ホーム事業として受領する費用(訪問介護などの介護保険サービスに関わる介護費用は、同一法人によって提供される介護サービスであっても、本欄には記入していない)

(利用料金の算定根拠)

費目	算定根拠
家賃	36,000円～52,000円
敷金	家賃の 2 ヶ月分
介護費用 ※介護保険サービスの自己負担額は含まない。	なし

管理費	30,000円
食費	48,000円（公費受給者45,000円）
光熱水費	なし
利用者の個別的な選択によるサービス利用料	別添2
その他のサービス利用料	リビングサービス契約書に記載

(特定施設入居者生活介護に関する利用料金の算定根拠)

※ 特定施設入居者生活介護等の提供を行っていない場合は省略可能

費目	算定根拠
特定施設入居者生活介護※に対する自己負担額	
特定施設入居者生活介護※における人員配置が手厚い場合の介護サービス（上乘せサービス）	
※ 介護予防・地域密着型の場合を含む。	

(前払金の受領) ※前払金を受領していない場合は省略可能

算定根拠	
想定居住期間 (償却年月数)	ヶ月
償却の開始日	入居日
想定居住期間を超えて契約が継続する場合に備えて受領する額 (初期償却額)	円
初期償却率	%

返還金の算 定方法	入居後 3 月以内の契約終了		
	入居後 3 月を超えた契約終了		
前払金の保 全先	1 全国有料老人ホーム協会以外の場合		
		名称	

## 7 入居者の状況【冒頭に記した記入日現在】

### (入居者の人数)

性別	男性	3	人
	女性	21	人
年齢別	65歳未満		人
	65歳以上75歳未満		人
	75歳以上85歳未満		人
	85歳以上		人
要介護度別	自立	0	人
	要支援 1	0	人
	要支援 2	2	人
	要介護 1	8	人
	要介護 2	5	人
	要介護 3	3	人
	要介護 4	3	人
	要介護 5	3	人
入居期間別	6ヶ月未満	2	人
	6ヶ月以上1年未満	2	人
	1年以上5年未満	10	人
	5年以上10年未満	6	人
	10年以上15年未満	3	人
	15年以上	1	人

### (入居者の属性)

平均年齢	86.5	歳
入居者数の合計	24	人
入居率※	77.4	%
※ 入居者数の合計を入居定員数で除して得られた割合。一時的に不在となっている者も入居者に含む。		

(前年度における退去者の状況)

退居先別の人数	自宅等	0	人
	社会福祉施設	1	人
	医療機関	3	人
	死亡	2	人
	その他	0	人
生前解約の状況	施設側の申し出	0	人
		(解約事由の例)	
	入居者側の申し出	1	人
		(解約事由の例) 看護小規模多機能型居宅介護事業所併設施設へ入居のため	

8 苦情・事故等に関する体制

(利用者からの苦情に対応する窓口等の状況)

窓口1										
窓口の名称		北海道社会福祉協議会								
電話番号		011	-	241	-	3976				
対応している時間	平日	9	時	0	分	～	17	時	0	分
	土曜		時		分	～		時		分
	日曜・祝日		時		分	～		時		分
定休日		土日・祝日								

窓口2										
窓口の名称		札幌市東区第一地域包括支援センター								
電話番号		011	-	711	-	4165				
対応している時間	平日	9	時	0	分	～	17	時	0	分
	土曜		時		分	～		時		分
	日曜・祝日		時		分	～		時		分
定休日		土日・祝日								
窓口3										
窓口の名称		札幌市介護保険課 施設指導係								
電話番号		011	-	211	-	2972				
対応している時間	平日	9	時	0	分	～	17	時	0	分
	土曜		時		分	～		時		分
	日曜・祝日		時		分	～		時		分
定休日		土日・祝日								
窓口4										
窓口の名称		株式会社 楽明館 総務課								
電話番号		011	-	707	-	7373				
対応している時間	平日	9	時	0	分	～	17	時	0	分
	土曜		時		分	～		時		分
	日曜・祝日		時		分	～		時		分
定休日		土日・祝日								
窓口5										
窓口の名称		株式会社 楽明館 住宅型有料老人ホーム 楽明館本館								
電話番号		011	-	741	-	7228				
対応している時間	平日	9	時	0	分	～	17	時	0	分
	土曜		時		分	～		時		分
	日曜・祝日		時		分	～		時		分
定休日										



(サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応)

損害賠償責任保険の加入状況	1 あり	
	1 ありの場合	
	その内容	事故発生時等職員が責を負うべき事由の場合
介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応	1 あり	
	1 ありの場合	
	その内容	事故発生時等職員が責を負うべき事由の場合
事故対応及びその予防のための指針	1 あり	

(利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等)

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取組の状況	1 あり	
	1 ありの場合	
	実施日	毎年3月末
	結果の開示	2 なし
第三者による評価の実施状況	2 なし	
	1 ありの場合	
	実施日	
	評価機関名称	
	結果の開示	

9 入居希望者への事前の情報開示

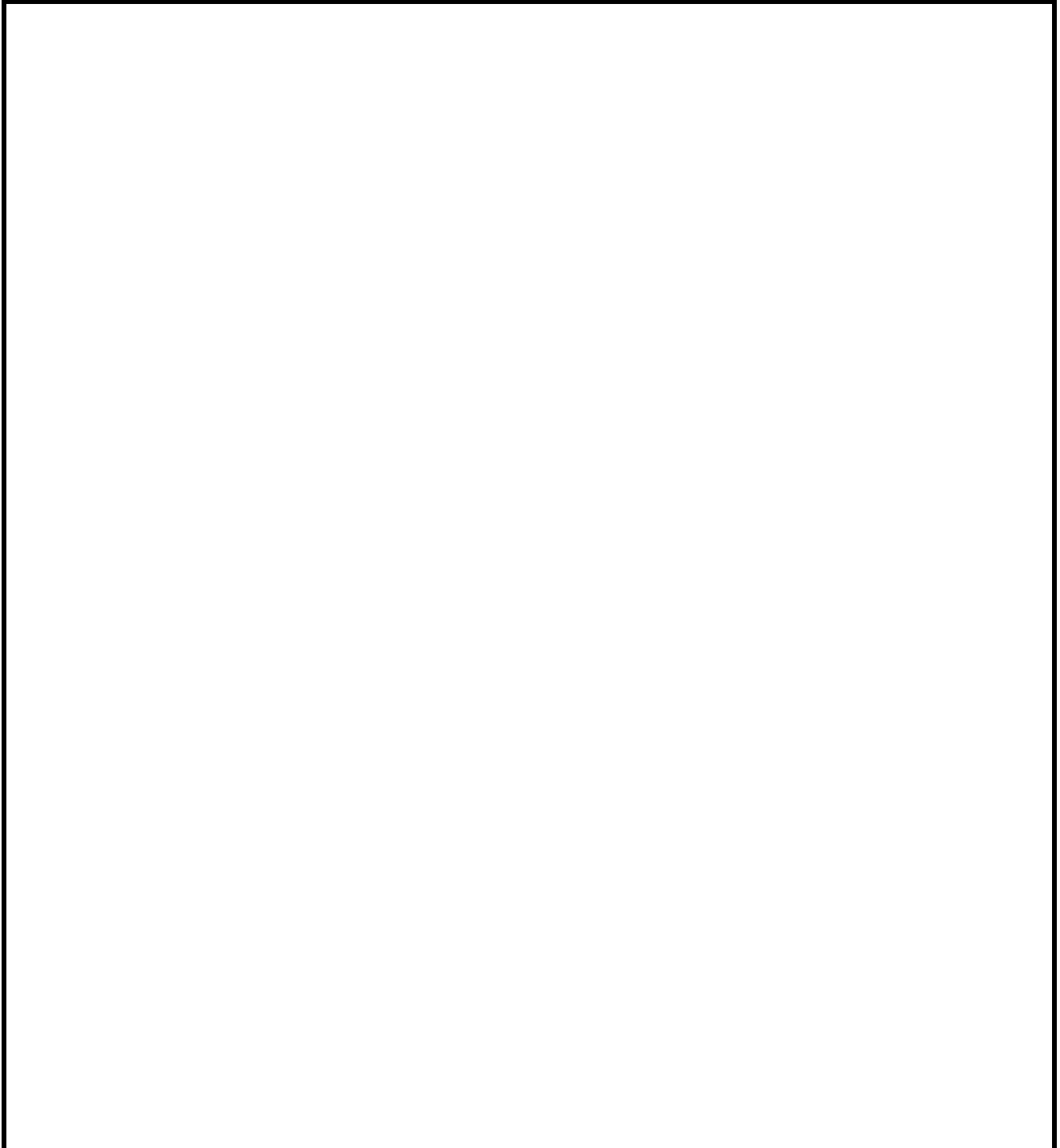
入居契約書の雛形	1 入居希望者に公開
管理規程	3 公開していない
事業収支計画書	3 公開していない
財務諸表の要旨	3 公開していない
財務諸表の原本	3 公開していない

10 その他

運営懇談会	1 あり	
	1 ありの場合	
	(開催頻度) 年 6 回	
	2 なしの場合	
提携ホームへの移行 【表示事項】	1 ありの場合	
	提携ホーム名	
	2 なし	
有料老人ホーム設置時の 老人福祉法第29条第1項 に規定する届出	3 サービス付き高齢者向け住宅の登録を行っているため、高齢者の居住の安定確保に関する法律第23条の規定により、届出が不要	
高齢者の居住の安定確保 に関する法律第5条第1 項に規定するサービス付 き高齢者向け住宅の登録	2 なし	
有料老人ホーム設置運営 指導指針「5.規模及び 構造設備」に合致しない 事項	1 あり	
	1 ありの場合	
	合致しない事項がある場合の内容	居室面積 (11.64㎡～16.86㎡) 28部屋 廊下幅 (1400mm) エレベーター (ストレッチャー非対応) ナースコール設置なし
「6.既存建築物 等の活用の場合等 の特例」への適合 性	3 適合していない	
有料老人ホーム設置運営 指導指針の不適合事項		

	不適合事項がある 場合の内容	栄養士の配置なし
--	-------------------	----------

備考



添付書類： 別添 1（別に実施する介護サービス一覧表）  
別添 2（個別選択による介護サービス一覧表）

※ \_\_\_\_\_ 様

説明年月日 \_\_\_\_\_ 年 月 日

説明者署名 \_\_\_\_\_

※ 契約を前提として説明を行った場合は、説明を受けた者の署名を求める。

別添 1 事業主体が当該都道府県、指定都市、中核市内で実施する他の介護サービス等

介護サービスの種類	有無	主な事業所の名称	所在地	併設	隣接
＜居宅サービス＞					
訪問介護					
訪問入浴介護					
訪問看護					
訪問リハビリテーション					
居宅療養管理指導					
通所介護					
通所リハビリテーション					
短期入所生活介護					
短期入所療養介護					
特定施設入居者生活介護					
福祉用具貸与					
特定福祉用具販売					
＜地域密着型サービス＞					
定期巡回・随時対応型訪問介護看護	1 有	花時計	札幌市北区北23条西3丁目1-5		
夜間対応型訪問介護					

地域密着型通所介護	1 有	花あかり	札幌市東区北23条西3丁目1-5		
認知症対応型通所介護					
小規模多機能型居宅介護	1 有	小規模多機能型 ホーム 椿の里	札幌市東区北10条東11丁目1-1	○	
認知症対応型共同生活介護					
地域密着型特定施設入居者生活介護					
地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護					
看護小規模多機能型居宅介護					
居宅介護支援					
＜居宅介護予防サービス＞					
介護予防訪問入浴介護					
介護予防訪問看護					
介護予防訪問リハビリテーション					
介護予防居宅療養管理指導					
介護予防通所リハビリテーション					
介護予防短期入所生活介護					
介護予防短期入所療養介護					
介護予防特定施設入居者生活介護					

介護予防福祉用具貸与					
特定介護予防福祉用具販売					
<地域密着型介護予防サービス>					
介護予防認知症対応型通所介護					
介護予防小規模多機能型居宅介護	1 有	小規模多機能型 ホーム 椿の里	札幌市東区北10条東11丁目1-1	○	
介護予防認知症対応型共同生活介護					
介護予防支援					
<介護保険施設>					
介護老人福祉施設					
介護老人保健施設					
介護療養型医療施設					
介護医療院					
<介護予防・日常生活支援総合事業>					
訪問型サービス					
通所型サービス					
その他生活支援サービス					



## 別添2

## 有料老人ホーム・サービス付き高齢者向け住宅が提供するサービスの一覧表

特定施設入居者生活介護（地域密着型・介護予防を含む）の指定の有無						
	特定施設入居者生活介護費で、実施するサービス(利用者一部負担※1)	個別の利用料金で、実施するサービス (利用者が全額負担)				備 考
		包含※2	都度※2	料金※3		
介護サービス						
食事介助	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥1,200	
排泄介助・おむつ交換	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥1,200	
おむつ代						
入浴（一般浴）介助・清拭	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥1,200	
特浴介助	2 なし	2 なし				
身辺介助（移動・着替え等）	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥1,200	
機能訓練	2 なし	2 なし				
通院介助	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥1,200	
生活サービス						
居室清掃	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥900	
リネン交換	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥900	
日常の洗濯	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥900	
居室配膳・下膳	2 なし	1 あり		○	配下膳2名迄 ¥100	要介護認定 自立の方のみ
入居者の嗜好に応じた特別な食事		2 なし				
おやつ		1 あり		○	¥108	
理美容師による理美容サービス		2 なし				
買い物代行	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥1,200	片道徒歩10分圏内
役所手続き代行	2 なし	2 なし				
金銭・貯金管理		2 なし				
健康管理サービス						
定期健康診断		2 なし				
健康相談	2 なし	1 あり				適宜対応
生活指導・栄養指導	2 なし	2 なし				
服薬支援	2 なし	1 あり	○		¥3,000	処方箋持参者のみ
生活リズムの記録(排便・睡眠等)	2 なし	2 なし				

入退院時・入院中のサービス						
入退院時の同行	2 なし	2 なし		○	30分以内 ¥1,200	
入院中の洗濯物交換・買い物	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥1,200	
入院中に見舞い訪問	2 なし	1 あり		○	30分以内 ¥1,200	

※1:利用者の所得等に応じて負担割合が変わる(1割又は2割の利用者負担)。

※2:「あり」を記入したときは、各種サービスの費用が、月額サービス費用に含まれる場合と、サービス利用の都度払いによる場合に応じて、いずれかの欄に○を記入する。

※3:都度払いの場合、1回あたりの金額など、単位を明確にして記入する。

## (参考様式 7)

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名：住宅型有料老人ホーム 楽明館本館

申請するサービス種類：有料老人ホーム

### 措置の概要

#### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置

(1) 苦情又は相談があった場合は、利用者の状況を詳細に把握するために必要に応じて訪問を実施し、状況の聞き取りや事情の確認を行い、利用者の立場を考慮しながら事実関係の特定を慎重に行います。相談担当者は、把握した状況を管理者と共に検討を行い、当面及び今後の対策を決定します。苦情又は相談については、事業所として苦情相談の内容・経過を記録し原因の分析、再発防止のための取り組みを行います。

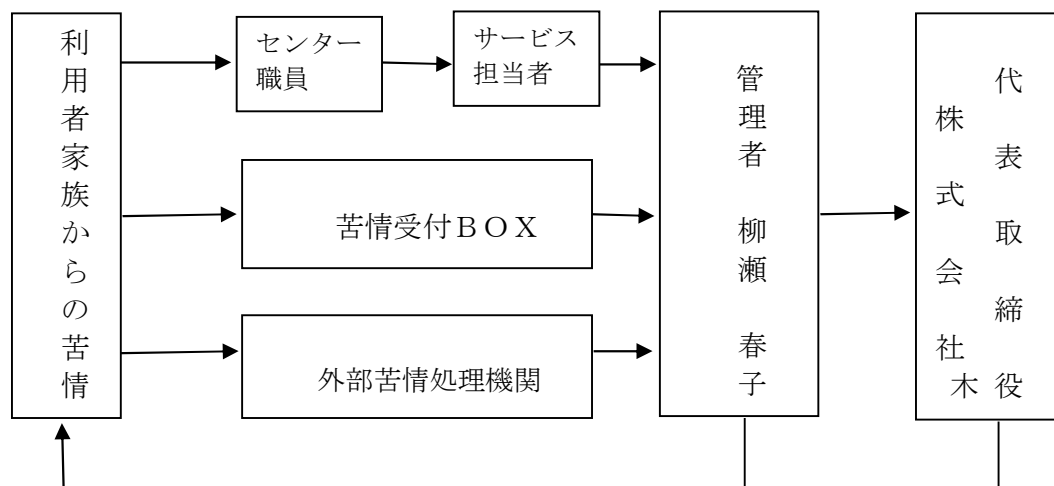
#### (2) 相談、要望、苦情等の窓口

<サービス相談窓口>

○ 管理者： 柳瀬 春子

○ 電話番号： 011-741-7228

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順



### 3 その他参考事項

#### ア、苦情の受付

- ①苦情受付担当者は、ご契約者等からの苦情を、「ご意見・ご提案用紙」により随時受け付けます。
- ②苦情解決責任者へ直接苦情等を受付けることができます。
- ③サービス担当者は、ご契約者からのご意見・苦情の聞き取りに努めます。
- ④苦情受付担当者は、ご契約者からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人に確認します。
  - i) 苦情の内容
  - ii) 苦情申出人の要望等
- ⑤サービス担当者等は、「ご意見・苦情解決台帳」を記載し、受付窓口と申出先を明示します。

#### イ、苦情受付の報告・確認

- ①苦情受付担当者は、受け付けた苦情は全て苦情解決責任者に報告します。但し、緊急の内容は苦情解決責任者が直接受け付けます。

#### ウ、苦情解決に向けての話し合い

- ①苦情解決責任者による苦情内容の事実確認。
- ②苦情解決責任者による解決案の調整。  
苦情解決責任者は、苦情解決委員会を招集し、解決方法について相談・協議し、申出人との話し合いによる解決に努めます。
- ③経過及び結果等の記録  
経過及び結果等の記録については、話し合いの結果や改善事項等は書面として記録し確認することとします。

#### エ、苦情解決の記録・報告

- ①サービス担当者等は、受付から解決までの経過及び結果を「苦情受付票」に記載します。
- ②苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について、第三者委員に報告し、必要な助言を受けるものとします。但し、苦情申出人が報告を拒否した場合は、この限りはありません。
- ③苦情解決結果は、必要に応じて適切な方法で、申出人に報告します。

窓口の名称	株式会社 楽明館	
電話番号	011-707-7373	
対応している時間	平日	9:00~17:00
	土曜	なし
	日曜・祝日	なし

