

障害福祉サービス事業  
(ふれあい泉南 (生活介護))  
重要事項説明書

社会福祉法人<sup>恩賜</sup>財団 済生会支部大阪府済生会

障害福祉サービス事業 (ふれあい泉南 (生活介護))



# ふれあい泉南（生活介護） 重要事項説明書

あなたに対する生活介護サービスの提供開始にあたり、厚生労働省令に基づいて事業所の概要や提供されるサービスの内容及び契約上ご留意いただきたいことを次のとおり説明します。

## 1. サービスを提供する事業者

- |            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| (1) 法人名    | 社会福祉法人 <sup>恩賜財団</sup> 済生会支部大阪府済生会 |
| (2) 法人の所在地 | 大阪府大阪市中央区谷町7丁目4番15号<br>大阪府社会福祉会館3階 |
| (3) 電話番号   | 06-6763-0257                       |
| (4) 代表者の氏名 | 支部長 岡上 武                           |
| (5) 設立年月日  | 昭和27年5月22日                         |

## 2. 事業所の概要

- |              |                          |
|--------------|--------------------------|
| (1) 事業所の種類   | 指定生活介護事業所                |
| (2) 事業所の名称   | 障害福祉サービス事業（ふれあい泉南（生活介護）） |
| (3) 事業所番号    | 大阪府第2715600173号          |
| (4) 事業所の所在地  | 大阪府泉南市りんくう南浜3番7          |
| (5) 事業所の電話番号 | 072-480-5604             |
| (6) 事業所の代表者  | 施設長 中脇 一雄                |
| (7) 事業の開設年月日 | 平成18年10月1日               |
| (8) 事業所の定員   | 20名                      |
| (9) 事業の目的    |                          |

当事業所は、障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律等関係法令の趣旨に従い、障害を持った利用者（以下、「利用者」という。）が、自立した日常生活または社会生活を営むことができるよう、個別支援計画に基づき、必要な日常生活上のサービスを行うことにより、利用者の社会的孤独感の解消および心身の機能の維持、ならびに利用者の家族の身体的、精神的負担の軽減をはかることを目的とします。

### (10) 事業の方針

- ・利用者の人権を尊重し、利用者の立場に立ったサービスを提供します。
- ・明るく家庭的な雰囲気作りを心掛け、地域や家庭との結びつきを重視します。
- ・利用者の有する能力に応じて、在宅での生活が可能となるよう支援します。

## 3. 事業所窓口の営業日及び営業時間

- |         |                                          |
|---------|------------------------------------------|
| (1) 営業日 | 月曜日～土曜日<br>(創立記念日5月30日、12月31日～1月3日までを除く) |
|---------|------------------------------------------|

- (2) 営業時間 午前8時45分～午後5時15分
- (3) サービス提供時間 午前8時45分～午後4時30分

#### 4. 施設設備の概要

当事業所の施設設備は厚生労働省令の基準を厳守するとともに、以下を整備しています。

- デイルーム
- 訓練作業室兼食堂
- 休養室
- 一般浴室
- 特殊浴室
- 脱衣室
- 相談室
- トイレ 洗面所

#### 5. 職員の配置状況

当事業所の職員は、厚生労働省令の人員配置基準を遵守するとともに、次の職員を配置し、勤務の体制を確保します。尚、配置人員は指定基準を遵守しつつ、利用者の介護の状況等により変動することがあります。

職 種	職 務 内 容	人員数
管理者	利用者に対する、居宅サービス等の状況を総括管理し、所属職員を指揮監督します。	常 勤 1 名
サービス管理 責任者	利用者の課題分析及び支援内容の検討結果に基づき、個別支援計画を作成し、評価を通じて利用者が自立した日常生活を営むことができるように支援します。	常 勤 1 名
医師	利用者に対して日常生活上の健康管理及び療養上の指導リハビリテーション計画の作成を行います。	非常勤 1 名
看護職員	看護職員は、医師の指導のもと、利用者に対して日常生活上の健康管理及び療養上の指導をおこなう。	非常勤 1 名
生活支援員	利用者の日常生活の支援をし、特に入浴送迎等の支援を行う。	常 勤 4 名 非常勤 8 名
機能訓練指導	日常生活を営むのに必要な機能の減退を防止するための訓練を行う。	非常勤 1 名
調理員	栄養士の指示のもと、利用者の食生活の維持向上のため、給食調理業務に従事する。	給食委託業者に業務委託

#### 6. 当事業所が提供するサービス及び利用料金

当事業所では、利用者に対して次のサービスを提供します。

## (1) 提供するサービスについて

### (ア) 食事

希望により、利用者の身体状況や嗜好に配慮した食事を提供します。

(食事時間) 昼食 11時45分から おやつ 14時30分から

### (イ) 入浴

希望により入浴サービスを提供します。

必要に応じて介助や確認を行います。利用者の心身の状況により、入浴が困難と認められる時は、清拭もしくはシャワー浴に変更する場合があります。

### (ウ) 排泄

自立促進のため、利用者の身体能力を最大限に活用した援助を行います。

### (エ) 送迎

希望により自宅から事業所までの送迎サービスを提供します。利用者の心身の状況により必要に応じて車椅子などの対応を行います。

### (オ) 健康管理

日常生活上必要なバイタルチェックや投薬、その他の必要な管理、記録をおこないます。また、医療機関との連絡調整及び、協力医療機関を通じて健康保持の為に適切な支援を行ないます。

### (カ) 創作的活動

趣味の領域の拡大と楽しみのある生活が送れるように支援します。

### (キ) リハビリテーション

医師・理学療法士が共同で作成するリハビリテーション実施計画に基づき、身体機能の低下の予防、維持、向上、並びに日常生活能力の向上のための食事や家事等の訓練をおこないます。定期的に評価を行い自立した日常生活が営むことのできるよう支援する。

### (ク) 相談および援助

利用者およびその家族が希望する生活や利用者の心身の状況を把握し適切な相談、助言、援助等を行います。又、連絡帳等により情報の交換に努めます。利用を予定していた場合の欠席時には、利用者または、その家族等への連絡調整を行うと共に利用者の状況を把握し、必要であれば相談、援助を行います。

### (ケ) 事業所外支援

常時サービスを利用している利用者が、心身の状況の変化により、5日以上連続して利用がなかった場合は居宅を訪問して状況を確認し、月2回を限度として同意の上で支援を行います。

### (コ) その他

日常生活に変化をつけるため、レクリエーションやクラブ活動を行います。

## (2) 事業の実施地域

本サービスの通常の実施地域は泉南市、阪南市（貝掛・桑畑・淡輪・鳥取中・鳥取三井・箱作・箱の浦・南山中・舞・桃の木台・光陽台2～4丁目を除く地域）及び、田尻町とします。

### (3) サービスの利用料金

サービスの提供を受けた場合は、厚生労働省の告示の単価による利用料が発生します。事業者が介護給付等の給付を市町村から直接受け取る（代理受領する）場合、利用者負担分としてサービス利用料金全体の1割の額を事業者にお支払いいただきます。（定率負担または利用者負担額といいます）

なお、利用者負担額の軽減等が適用される場合は、この限りではありません。所得に応じて負担上限月額が設定され、ひと月に利用したサービス量に関わらず、それ以上の負担は生じません。障害福祉サービス受給者証をご確認下さい。

(ア) サービスの利用料金（1日あたり）について（別紙-1）

(イ) 介護給付費の対象とならないサービスの自己負担額

利用者等が個々に希望する介護給付費の対象外の費用については実費とします

\*経済状況等の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合には、相当額に変更することがあります。但し、事前に変更の内容とその事由について、変更を行う2か月前までに、利用者又はご家族等にご説明し了解を得ます。

### (4) 利用料金のお支払い方法

利用料金のお支払いは、サービスの利用期間ごとに計算してご請求しますので、翌月22日までに下記の方法にてお支払い下さい。

(ア) 窓口での現金払い

(イ) 指定口座への振込み（口座は別途お知らせします）

(ウ) 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：都市・地方銀行、信用金庫、農協、郵便局

## 7. サービスの利用に関する留意事項

### (1) サービス内容の変更

サービス利用当日に、契約者の体調等の理由で予定されていたサービスの実施が出来ない場合には、契約者の同意を得て、サービス内容の変更を行います。その場合、事業者は変更したサービス内容に応じたサービス利用料金を請求します。

### (2) 受給者証の確認

受給者証の記載内容の変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせ下さい。又、当事業所従事者より受給者証の確認をさせていただく場合には、ご提示ください。

### (3) その他

(ア) 健康に著しい変動が生じたときは、直ちに申し出てください。

(イ) 火気の取り扱いには常に注意し、喫煙については禁煙とします。

(ウ) 故意に器物や設備を破損、又は許可なく所定の場所以外に移動させないこと。

(エ) 利用者及び家族ならびに面会者等は職員の許可なく、飲食物を施設内に持ち込まないでください。

- (オ) 利用者の営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動等は禁止します。
- (カ) その他、施設職員の指示、指導に従い、他人に迷惑を及ぼさないこと。

## 8. サービスの利用ができなくなる場合

- (1) 事業者が解散や破産をした場合、又は、やむを得ない事由により当事業所を閉鎖した場合。
- (2) 当事業所の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能となった場合。
- (3) 当事業所が自立支援サービスの指定を取り消された場合、又は、指定を辞退した場合。
- (4) 障害支援区分認定により、利用者の心身の状況が区分2以下（50歳以上は区分2でも可）と認定された場合。
- (5) 利用者からのサービス中止の申し出による場合。  
契約の有効期間内であっても、利用者からサービス中止を申し出ることができます。その場合には、サービス中止を希望する日の2日前までに、申し出ることとします。但し、下記の場合は即時に契約を解約、解除しサービスを中止することができます。
  - (ア) 介護給付の給付対象とならないサービス利用料金の変更に同意できない場合。
  - (イ) 事業所もしくはサービス従事者が正当な理由なく、サービスを実施しない場合。
  - (ウ) 事業所もしくはサービス従事者が個人情報保護管理規定に違反した場合。
  - (エ) 事業所もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体、財物、信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他、本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- (6) 当事業所からの申し出によりサービスを中止していただく場合。  
契約期間内であっても、下記の事項に該当する場合は、終了させていただくことがあります。
  - (ア) 利用者が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
  - (イ) 利用者等により、サービス利用料金の支払いが2か月以上遅延し、催告したにも関わらずこれを支払わない場合。
  - (ウ) 利用者の故意又は重大な過失により、当事業所又はサービス従事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、又は著しい不信行為を行った場合。
  - (エ) 利用者が病院又は診療所等に入院した場合。
  - (オ) 利用者が死亡した場合。
- (7) 円滑なサービス持続のための援助  
当事業所のサービスを中止する場合には、利用者の希望により心身の状況等を勘案し、必要な援助を行います。
  - (ア) 適切な病院もしくは診療所又は障害福祉サービス等の紹介。

- (イ) 相談支援事業所の紹介。
- (ウ) その他の保健医療サービス又は福祉サービス提供者の紹介。

## 9. 利用者の記録及び、個人情報の管理等

### (1) 記録について

事業者は、法令に基づいて利用者の記録及び情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。また、記録及び、情報については契約終了後 5 年間保管します。

### (2) 秘密保持と個人情報の保護について

事業者及び従業者は利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び個人情報の保護に関する法律についてのガイドライン」を遵守し、サービス提供をする上で知り得た利用者及びその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。但し、下記に該当する場合は利用者及びその家族から、予め文書で同意を得た上で情報提供を行うことがあります。尚、利用目的に変更が生じた場合は、その旨を通知いたします。

- (ア) 障害福祉サービス利用のため、市町村、相談支援事業者その他のサービス事業者等への利用状況の提供。
- (イ) 障害福祉サービスの質の向上のために行う学会、研究会等での事例研究報告等。尚、この場合には、契約者個人を特定できないよう仮名等を使用し秘密を厳守いたします。
- (ウ) 当施設では次の世代を担う福祉・介護・医療の人材を育成するため、積極的に実習生（社会福祉士・介護福祉士・看護師等）の受け入れをしております。実習の記録には契約者個人を特定できないように仮名等を使用し秘密を厳守いたします。
- (エ) 前項に掲げる事項については、障害福祉サービス終了後及び職員の退職後も同様の扱いとします。

## 10. 障害福祉サービス事業に関する相談、苦情について

当施設における苦情やご相談は「利用者からの苦情を処理するための措置の概要」により別に定めます。（別紙ー2）

### 11. 緊急時の対応

当施設は、利用者の状態の急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに利用者の応急処置に全力を尽します。直ちに上司に報告し、指示を仰ぐとともに、救急要請を行い、家族及び関係部署にも連絡を行います。

### 12. 事故発生時の対応

当事業所が利用者に対して行う生活介護の提供により、事故が発生した場合には、



速やかに利用者の家族・市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。事故調査委員会を設置し、事故に関与した全員が報告書を作成し、原因の究明と再発防止に努め、調査の経過報告並びに結果報告を行います。利用者に対する生活介護の提供により賠償すべき事故の場合には、速やかに損害賠償を行います。

尚、事業者は下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
保険名	しせつの損害賠償責任保険
保障の概要	センター内外における業務上過失の保障（但し、車両事故は除く）

### 1 3. 虐待防止について

事業所は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者の選定をしています。

虐待防止に関する責任者	事業課長 高田 和美
-------------	------------

- (2) 成年後見制度の利用支援を行います。
- (3) 苦情解決体制の整備を行います。
- (4) 従業員に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施（研修方法や研修計画など）を行い、研修を通じて、従業員の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。
- (5) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
- (6) 従業員が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

### 1 4. 非常災害対策について

消防法施行規則第3条に規定する消防計画及び風水害、地震等の災害に対処する計画に基づき防火管理、災害時管理を行います。また消防法第8条に規定する防火管理者を設置して非常災害対策を行います。

- (1) 防火管理者を管理権限者により選任します。
- (2) 火元責任者には、事業所の職員を充てます。
- (3) 非常災害用の設備点検は、契約保守業者ならびに事業所の職員に依頼します。
- (4) 非常災害設備は、有効に保持するよう努めます。
- (5) 非常災害に備えて、自衛消防隊を編成し、また消防訓練を実施します。
- (ア) 消防訓練（消火、通報、避難）は年1回以上実施します。
- (イ) 非常災害設備の使用方法の徹底については随時行います。
- (6) その他、必要な災害防止対策についても、必要に応じて対処します。

### 1 5. 身体拘束について

当事業所では、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自

傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる時は、利用者またはその家族等に対して説明し同意を得た上で、次に掲げることについて留意して、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また、事業者として身体拘束をなくしていくための取組みを積極的に行います。

- ①緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限りします。
- ②非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限りします。
- ③一時性・・・利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

## 16. 第三者評価の実施状況

実施の有無	有 ・ 無
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	有 ・ 無

# 障害福祉サービス事業（ふれあい泉南（生活介護））

## 重要事項説明同意書

私は、本書面に基づいて、事業者から指定生活介護サービスに関する重要事項の説明を確かに受けました。

令和 年 月 日

契約者 住所 〒

氏名 印

上記署名は

氏名 :

続柄 :

が代行しました。

代理署名理由:

代理人として、本書面に基づいて、事業者から重要事項の説明を受け、同意いたします。

代理人 住所 〒

氏名 印

家族 住所 〒

氏名 印

サービス提供開始予定日 令和 年 月 日

本書面に基づき利用者及びご家族等に重要事項の内容についての説明を行いました。

令和 年 月 日

障害福祉サービス事業（ふれあい泉南（生活介護））

説明者職名 サービス管理責任者 氏名 印

別紙一 1 障がい福祉サービス事業（ふれあい泉南（生活介護））利用料金

令和元年 10 月 1 日以降

1. 介護給付費給付対象費用の目安（1日あたり）

（非課税）

サービス種類	生活介護サービス費	利用料	利用者負担
生活介護（一）定員20人以下	区分6	13,387円	1,339円
	区分5	10,048円	1,005円
	区分4	7,124円	713円
	区分3	6,398円	640円
	区分2以下	5,848円	585円

	加算項目		利用料	利用者負担	
加算	食事提供体制加算	1日につき	311円	32円	
	利用者負担上限額管理加算	1月につき	1,555円	156円	
	訪問支援特別加算1	1回につき	1,903円	194円	
	訪問支援特別加算2	1回につき	2,850円	291円	
	初期加算	1日につき	311円	32円	
	人員配置体制加算（1.7：1）	1日につき	2,748円	275円	
	福祉専門職員配置等加算（I）	1日につき	155円	16円	
	欠席時対応加算	1日につき	974円	98円	
	リハビリテーション加算（I）	1日につき	497円	50円	
	リハビリテーション加算（II）	1日につき	207円	21円	
	送迎加算（II）	片道につき	103円	11円	
	送迎加算（重度）	片道につき	290円	29円	
	体験利用支援加算	初日から5日目まで		5,185円	519円
		6日目から15日目まで		2,529円	260円

※食事提供体制加算：支給決定のある利用者に事業所が食事を提供した場合に加算されるもの。

※利用者負担額上限管理加算：利用者の依頼により、利用者の負担上限月額を越えて事業者が徴収しないように、管理を行った場合に加算されるもの。

※訪問支援特別加算：継続して利用する利用者が連続して5日間利用しなかったときに、職員が居宅を訪問して相談援助を行った場合に加算されるもの。

※初期加算：サービス利用の初期段階（開始から30日間）において算定されるもの。

※欠席時対応加算：利用者が急病等により利用を中止した場合に、連絡調整や

相談援助を行った場合に算定されるもの。

※リハビリテーション加算（Ⅰ）、（Ⅱ）：理学療法士等が中心となって、利用者ごとのリハビリテーション計画を作成し、個別のリハビリテーションを行う。また、頸髄損傷による四肢の麻痺等の状態にある者に対する訓練を提供した場合に算定されるもの。

※送迎加算Ⅱ：1回（片道）の送迎につき平均10人以上（なお利用定員が20人未満の事業所にあつては、平均的に定員の100分の50以上が利用している場合）、もしくは週3回以上の送迎を実施している場合に算定されるもの。

※送迎加算（重度）：送迎加算ⅠもしくはⅡを算定している場合、区分5もしくは区分6に該当する利用者又はこれに準ずる者が利用者数の合計数の100分の60以上である場合に算定されるもの。

※体験利用支援加算：体験利用を支援する場合に算定されるもの。

※介護職員処遇改善加算（Ⅰ）：介護職員の賃金改善等を実施しているものとして都道府県知事に届けた事業所が、算定要件を満たした上で、サービス提供を実施した場合に算定されるもの。

\*本加算料金については1日のご利用総単位数の1,000分の42に相当する単位数を算定します。

※介護職員等特定処遇改善加算（Ⅰ）：介護職員等の賃金改善等を実施しているものとして都道府県知事に届出た事業所が、①介護職員処遇改善加算（Ⅰ）～（Ⅲ）を取得②介護職員処遇改善加算の職場環境等要件に関し、複数の取り組みを行っている③介護職員処遇改善加算に基づく取り組みについて、ホームページへの掲載等を通じた見える化を行っている。上記①～③の算定要件を満たした上、サービス提供を実施した場合加算されるもの。

\*本加算料金については1日のご利用総単位数の1,000分の14に相当する単位数を算定します。

※ 単位数から利用料金を算出する方法

①から③は全てにおいて小数点を切り捨てます

①障がい福祉サービス利用料金総額の算出方法

所定単位数に地域区分（6級地）10.37を乗じた数となります。

② 介護給付からの給付対象額の算出方法

①で算出した額に0.9を乗じた数

③ 1割部分となる自己負担額の算出方法

①で算出した総額より②で算出した介護給付費給付対象額を減じた数

\*サービス提供に要する費用のうち、利用者負担額を控除した額を介護給付費といえます。

\*介護給付日は本来、市町が利用者(契約者)に支払うものですが、原則として、利用者

(契約者)に代わり、指定事業者が市町から支払いを受ける「代理受領方式」になります。

\*希望により、契約者自身が介護給付費を市町から受け取る「償還払い方式」も可能です。

## 2. 介護給付費給付対象外費用

- ① 食費 昼食・おやつ代 1日あたり570円（非課税）
- ② 光熱水費(入浴の場合) 1日あたり250円（非課税）
- ③ 教養娯楽・創作活動費 1日あたり 30円（非課税）
- ④ その他

利用者が個々に希望する法定代理受領サービスに該当しないものについては、実費相当額とします。

- ・ オムツ等日常で使用されている方は利用毎にご持参下さい。やむを得ない場合は当事業所で貸し出しますが、次回ご利用の際に代用の物をご返却ください。
- ・ 個人的に希望して行うクラブ活動、レクリエーション及び外出行事等の材料費及び参加費用。
- ・ 利用者が選定する特別な食事の提供。
- ・ 複写（コピー）を希望される場合 1枚につき15円（税込み）
- ・ 利用者などのスナップ写真を希望する場合 1枚につき45円（税込み）
- ・ 通常の実施地域を越えて行う生活介護に要する交通費は、公共交通機関等を利用した場合は、その実費を利用者から徴収するものとする。なお、この場合、事業者の自動車を使用したときは、次の額を徴収するものとする。

- ①事業所から片道10キロメートル未満 1回につき 275円（税込み）
- ②事業所から片道10キロメートル以上 1回につき 550円（税込み）

## 3. 利用者負担上限月額

利用者負担上限額管理により、支給量の範囲で、上限月額に達するまでは利用者負担があり、その上限を超えると、超えた分の利用者負担は0円となります。（\*別紙「自己負担費について」を参照）

※負担上限月額等に関する詳細については、お住まいの市町村窓口にてお問い合わせください。

利用者又はその家族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	障がい福祉サービス事業（ふれあい泉南）													
申請するサービス種類	生活介護													
<b>措置の概要</b>														
<p>1 利用者等からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者を設置 相談・苦情に関する常設窓口として、担当者を設けている。また担当者不在の場合、事業所の誰もが対応可能なようにパソコン上に相談・苦情受付簿を設定し、確実に処理が済むまで引き継げる体制を取っている。</p> <p>常設窓口：設置場所 障がい福祉サービス事業ふれあい泉南 TEL072-480-5604 FAX072-485-0270 担当者：サービス管理責任者 萩ノ前 知世 受付時間：午前8時45分～午後5時15分（営業日）</p>														
<p>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順</p> <p>① 苦情又は相談があった場合、苦情の内容等、状況を詳細に把握するため、必要に応じて聞き取り調査のため、利用者を訪問して事実関係の確認を行う。</p> <p>② 相談担当者は速やかに施設長に苦情の内容などを報告し、関係職員とともに、苦情申し出者に対して、対応方法を含めた結果報告を行う。</p>														
<p>3 匿名の苦情への対応を行うための処理体制と手順 ご意見箱・苦情箱を設置</p> <p>① 設置場所 1階エレベーターホール・テイルーム入口・障がいフロア</p> <p>② 対応結果の公表 掲示板に掲示</p> <p>当施設において処理し得ない内容についても、行政窓口などの関係機関との協議により、適切な対応方法を利用者の立場に立って検討し対処する。</p> <p>行政機関の苦情受付窓口</p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 60%;">泉佐野市健康福祉部広域福祉課</td> <td style="width: 40%;">06-6941-0351</td> </tr> <tr> <td>泉南市役所障害福祉課</td> <td>072-483-8252</td> </tr> <tr> <td>阪南市健康福祉部</td> <td>072-471-5678</td> </tr> <tr> <td>田尻町民生部</td> <td>072-466-8811</td> </tr> <tr> <td>大阪府健康福祉部医務・福祉指導室</td> <td>06-6941-0351</td> </tr> <tr> <td>大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会</td> <td>06-6762-9471</td> </tr> </table>			泉佐野市健康福祉部広域福祉課	06-6941-0351	泉南市役所障害福祉課	072-483-8252	阪南市健康福祉部	072-471-5678	田尻町民生部	072-466-8811	大阪府健康福祉部医務・福祉指導室	06-6941-0351	大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会	06-6762-9471
泉佐野市健康福祉部広域福祉課	06-6941-0351													
泉南市役所障害福祉課	072-483-8252													
阪南市健康福祉部	072-471-5678													
田尻町民生部	072-466-8811													
大阪府健康福祉部医務・福祉指導室	06-6941-0351													
大阪府社会福祉協議会運営適正化委員会	06-6762-9471													