

当ホームは介護保険の指定を受けています。  
(延岡市指定第 4572100529 号)

当ホームはご契約者に対して指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護サービスを提供します。ホームの概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当ホームへの入居は、原則として要介護認定の結果「要支援2」「要介護」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入居は可能です。

◇◆目次◆◇

1. ホーム経営法人 .....	1
2. ご利用施設.....	2
3. 居室の概要.....	2
4. 職員の配置状況 .....	3
5. 当ホームが提供するサービスと利用料金 .....	3
6. ホームを退居していただく場合（契約の終了について） .....	8
7. 残置物引取人.....	10
8. 苦情の受付について .....	10

## 1. ホーム経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 豊寿会  
(2) 法人所在地 宮崎県延岡市北川町長井5 5 6 5 番地 8  
(3) 電話番号 0982-46-3065  
(4) 代表者氏名 理事長 柳田正幸  
(5) 設立年月 平成5年8月9日

## 2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護  
平成14年3月22日指定 延岡市 4572100529 号

- (2) **ホームの目的** 認知症によって自立した生活が困難になった利用者に対して、家族的な環境のもとで、日常生活の介助を通じて安心と尊厳のある生活を営むことを支援することを目的とします。
- (3) **ホームの名称** グループホーム きたがわ荘
- (4) **ホームの所在地** 宮崎県延岡市北川町長井5565番地8
- (5) **電話番号** 0982-46-3107
- (6) **管理者** 氏名 高木真心
- (7) **当ホームの運営方針** 「指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護計画」（以下「介護サービス計画」という。）に基づき、認知症の状態にある利用者の心身の状況に応じ、利用者とその自主性を保ち意欲的に日常生活が出来るようにすることを念頭におき、利用者の精神的安定、問題行動の減少及び認知症の進行緩和が図られるように介護サービスを提供、又は必要な支援を行い、明るい家庭的な雰囲気を作り地域や家庭との結びつきを重視した運営を行ないます。
- (8) **開設年月** 平成14年3月22日
- (9) **入所定員** 9人

### 3. 居室の概要

#### (1) 居室等の概要

当ホームでは以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は、原則として1人部屋です。

居室・設備の種類	室数	備考
個室（1人部屋）	9室	1室 15.0㎡ [洗面 2.7㎡・押入れ 1.5㎡]
居間、食堂	1室	87.45㎡
居間（和室）	1室	13.50㎡
台所	1室	8.10㎡
脱衣、洗面室	1室	8.10㎡
浴室	1室	5.40㎡
職員休憩室	1室	8.10㎡

☆居室の変更：ご契約者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況によりホームでその可否を決定します。また、ご契約者の心身の状況により居室を変更する場合があります。

☆居室に関する特記事項

1. トイレ 2室共同となります。
2. 防災設備 屋内消火栓、ガス漏れ報知器、防災カーテン
3. テレビ、アンテナ装置

## (2) 利用に当たって別途利用料金をご負担いただく施設・設備

※介護保険の給付対象とならない施設、設備等のご利用の際は、ご契約者にその都度協議申し上げます。

## 4. 職員の配置状況

当ホームでは、ご契約者に対して指定（介護予防）認知症対応型生活介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

〈主な職員の配置状況〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	人 数	備 考
1. 管理者	1名	
2. 計画作成担当者	1名	
2. 介護従事者	7名	

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当ホームにおける常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	勤 務 体 制
管理者	標準的な時間帯における最低配置人員
計画作成担当者	早出：午前 7時30分～午後 4時30分
介護従事者	日勤：午前 8時30分～午後 5時30分
	遅勤：午前 9時30分～午後 6時30分
	夜勤：午後 4時30分～午前 9時30分

☆ ホームは職員に対し、その資質の向上のための研修の機会を確保するものとする。

## 5. 当ホームが提供するサービスと利用料金

当ホームでは、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当ホームが提供するサービスについて、

- |   |
|---|
| (1) 利用料金が介護保険から給付される場合<br>(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第6条参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

### 〈サービスの概要〉

#### ①食事

当ホームでは、地域で取れた新鮮な食材を使用し、栄養並びにご利用者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。

(食事時間) 朝食： 7：30～8：30  
 昼食： 12：00～13：00  
 夕食： 18：00～19：00

②入浴 入浴を週3回行います

③排泄 ・排泄の自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

④健康管理

・医師や看護師・介護従事者が、健康管理を行います。

⑤その他自立への支援

・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。

・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行なわれるよう援助します。

### <サービス利用料金(1日あたり)> (契約書第8条参照)

下記の料金表によって、ご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(自己負担額)と食事に係る標準自己負担額及び居室利用料金の合計金額をお支払い下さい。(サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。)

#### (1) 認知症対応型共同生活介護サービス費 (一日あたり)

##### (1割負担)

1. ご契約者の要介護度とサービス料金	要支援2 7,610円	要介護度1 7,650円	要介護度2 8,010円	要介護度3 8,240円	要介護度4 8,410円	要介護度5 8,590円
2. うち、介護保険から給付される金額	6,849円	6,885円	7,209円	7,416円	7,569円	7,731円
3. サービス利用に係る自己負担額	761円	765円	801円	824円	841円	859円
4. サービス提供体制強化加算Ⅲ	6円					
5. 介護職員等処遇改善加算Ⅱ	137円	137円	144円	148円	151円	154円
6. 食費負担額	1,400円					
7. 水道光熱費	200円					
8. 居室利用料	700円					
9. 自己負担額合計(3+4+5+6+7+8)	3,204円	3,208円	3,251円	3,278円	3,298円	3,319円

(2割負担)

1. ご契約者の要介護度とサービス料金	要支援 2 7,610 円	要介護度 1 7,650 円	要介護度 2 8,010 円	要介護度 3 8,240 円	要介護度 4 8,410 円	要介護度 5 8,590 円
2. うち、介護保険から給付される金額	13,698 円	13,770 円	14,418 円	14,832 円	15,138 円	15,462 円
3. サービス利用に係る自己負担額	1,522 円	1,530 円	1,602 円	1,648 円	1,682 円	1,718 円
4. サービス提供体制強化加算Ⅲ	12 円					
5. 介護職員等処遇改善加算Ⅱ	273 円	274 円	287 円	295 円	302 円	308 円
6. 食費負担額	1,400 円					
7. 水道光熱費	200 円					
8. 居室利用料	700 円					
9. 自己負担額合計(3+4+5+6+7+8)	4,107 円	4,116 円	4,201 円	4,255 円	4,296 円	4,338 円

(3割負担)

1. ご契約者の要介護度とサービス料金	要支援 2 7,600 円	要介護度 1 7,640 円	要介護度 2 8,000 円	要介護度 3 8,230 円	要介護度 4 8,400 円	要介護度 5 8,580 円
2. うち、介護保険から給付される金額	20,547 円	20,655 円	21,627 円	22,248 円	22,709 円	23,193 円
3. サービス利用に係る自己負担額	2,283 円	2,295 円	2,403 円	2,472 円	2,523 円	2,577 円
4. サービス提供体制強化加算Ⅲ	18 円					
5. 介護職員等処遇改善加算Ⅱ	410 円	412 円	431 円	443 円	452 円	462 円
6. 食費負担額	1,400 円					
7. 水道光熱費	200 円					
8. 居室利用料	700 円					
9. 自己負担額合計(3+4+5+6+7+8)	5,011 円	5,025 円	5,152 円	5,233 円	5,293 円	5,357 円

※処遇改善加算は、自己負担額(3・4)の合計に17.8%加算されます

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

(2) 居室利用料金(1ヶ月あたり) 21,000 円

(3) 介護保険の給付対象とならないサービス(契約書第8条参照)

以下のサービスは、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

#### ＜サービスの概要と利用料金＞

##### ① オムツ代 実費

ご契約者がオムツを常時必要とする場合は、その実費をご負担いただきます。

##### ② 水道光熱費 (一日あたり) 200 円

日常生活上の水道光熱費をご負担いただきます。

##### ③ 特別な食事

ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。(例：酒など)

利用料金：要した費用の実費をいただきます。

##### ④ 貴重品の管理

ご契約者の希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細は、以下の通りです。

○管理する金銭の形態：ホームの指定する金融機関に預け入れている預金

○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、有価証券、年金証書等

○保管管理者：管理者

○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、備え付けの届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。

- ・保管管理者は出入金の都度、出入金記録を作成し、その写しをご契約者へ交付します。

○利用料金：1 か月当たり 100 円

##### ⑤ レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

#### i) 主な行事予定

	行事とその内容
1 月	元旦ーお正月 ・ ・ おせち料理をいただき、新年をお祝いします。 理事長 年頭の挨拶 七草
2 月	3 日ー節分・立春・ ・ ホーム内で豆まきを行います。
3 月	3 日ーひなまつり・ ・ おひなさま飾りをつくり、飾り付けを行います。

4月	桜花見遠足 遠足	・・毎年場所を変えホーム外の花見を行います。 ・・町外に出かけます。
5月	こいのぼり運動会	・・入居者のご家族も参加し楽しい運動会を行います。
7月	七夕	・・ホーム内に七夕の飾り付けをします。山下通りの七夕まつり見物にいきご家族とともに外食を楽しみます。
8月	夏まつり	・・ホームの広場で、入居者、家族、地域ぐるみの楽しい夏まつりを行います。北川町の夏まつり見物に行きます。(盆帰省があります。)
9月	敬老の日 十五夜祭り	・・一日施設長をお願いしホーム内の敬老会を行います。 ・・ホーム内にだんごや果物などの飾り付けをし、十五夜祭りを行います。
10月	鮎やな行き	・・鮎やなに行き楽しめます。
11月	地区の祭り 北川町産業文化祭	・・地区のお祭りを見物に行きます。 ・・入居者の作品展示を行います。
12月	もちつき クリスマス会	(正月帰省があります)

## ii)クラブ活動

書道、押し花教室、生け花、音楽レクリエーション、手芸工作、園芸

## ⑥複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

1枚につき 10円

## ⑦日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に要する費用でご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。

## (3) 利用料金のお支払い方法 (契約書第8条参照)

前記(1)、(2)、(3)の料金・費用は月末締めとし1か月ごとに計算し、翌月10日までにご請求しますので、同月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

(1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア. 窓口での現金支払	
イ. 下記指定口座への振り込みをお願いします。	
宮崎県農協 北川支店、	口座名 社会福祉法人「豊寿会」
	グループホームきたがわ荘
	口座番号 普通預金 <b>0021067</b>
ウ. 金融機関口座からの自動引き落としもできます。	
宮崎県農協 北川支店	

#### (4) 入居中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療の紹介を受けることができます。(但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療の紹介を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療の紹介を義務づけるものでもありません。)

##### ①協力医療機関

医療機関の名称	所在地	診療科
北浦診療所	延岡市北浦町古江2492-1	外科・内科
やなぎわ整形外科・内科	延岡市柳沢町2丁目4番地2	内科・整形外科

#### 6. ホームを退居していただく場合 (契約の終了について)

当ホームとの契約では契約が終了する期日は特に定めていません。従って、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当ホームとの契約は終了し、ご契約者に退居していただくこととなります。(契約書第13条参照)

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援1と判定された場合</li><li>② ホームの滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合</li><li>③ 当ホームが介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合</li><li>④ 事業者から退居の申し出を行った場合 (詳細は以下をご参照下さい。)</li></ul> |
|--|

##### (1) ご契約者からの退居の申し出 (中途解約・契約解除) (契約書第14条)

契約の有効期間であっても、ご契約者から当ホームからの退居を申し出ることができます。その場合には、退居を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、ホームを退居することができます。

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合</li><li>② ご契約者が入院された場合</li><li>③ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定めるサービスを実施しない場合</li><li>④ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合</li><li>⑤ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・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</li><li>⑥ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合</li></ul> |
|--|

## (2) 事業者からの申し出により退居していただく場合（契約解除）（契約書第 15 条参照）

以下の事項に該当する場合には、当ホームから退居していただくことがあります。

- ① ご契約者が、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
- ② ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者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うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者が連続して 30 日を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合

## 契約者が病院等に入院された場合の対応について\*（契約書第 13 条参照）

当ホームに入居中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

### ① 7 日間以上 30 日以内の入院の場合

30 日以内に退院された場合には、退院後再びホームに入居することができます。但し、入院時に予定された退院日より早く退院した場合等、退院時にホームの受入準備が整っていない時には、併設されている短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合があります。

### ② 30 日以内の退院が見込まれない場合

30 日以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除させていただきます。この場合は、当ホームに優先的に入居することはできません。

## (3) 円滑な退居のための援助（契約書第 16 条参照）

ご契約者が当ホームを退居する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退居のために必要な以下の援助をご契約者に対して速やかに行います。

- 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- 居宅介護支援事業者の紹介
- その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

## 7. 残置物引取人

### 契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることがあります。

入居契約が終了した後、当ホームに残されたご契約者の所持品(残置物)をご契約者自身が引き取れない場合に備えて、「身元引受人又は利用者代理人」を定めていただきます。当ホームは、「身元引受人又は利用者代理人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。

また、引渡しにかかる費用については、ご契約者又は残置物引取人にご負担いただきます。

**※入居契約締結時に残置物引取人が定められない場合であっても、入居契約を締結することは可能です。**

## 8. 苦情の受付について（契約書第 10 条参照）

### 1) 当ホームにおける苦情の受付

当ホームにおける苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

[職名] グループホームきたがわ荘 管理者

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

午前 9時30分～午後 4時30分

また、苦情受付ボックスをホームに設置しています。

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

延岡市役所介護保険課	所在地 宮崎県延岡市東本小路2番地1 電話番号・0982-22-7069 FAX・0982-26-8227 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
国民健康保険団体連合会	所在地 宮崎市下原町231-1 電話番号・0985-35-5111 FAX・0985-25-0260 受付時間 午前8時30分～午後4時
宮崎県 長寿介護課	所在地 宮崎市橘通東2丁目10番1号 電話番号・0985-26-7058 受付時間 午前8時30分～午後5時00分

## 9. 福祉サービス第三者評価実施状況

項目	内容
(1) 実施の有無	有 ・ (無)
(2) 実施年月日（直近実施日）	令和 年 月 日
(3) 実施した評価機関	
(4) 評価結果の開示状況	

令和 年 月 日

指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護 グループホームきたがわ荘

説明者職名 管理者 兼 計画作成担当者 氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定（介護予防）認知症対応型共同生活介護サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住 所

氏名

利用者代理人 住 所

氏名

## <重要事項説明書付属文書>

### 1. ホームの概要

(1) 建物の構造 木造造り 一階平屋建

(2) 建物の延べ床面積 315.66 m<sup>2</sup>

#### (3) 併設事業

当ホームでは、次の事業を併設して実施しています。

[介護老人福祉介護] 平成 12 年 2 月 14 日指定 宮崎県 404 号 定員 75 名

[短期入所生活介護] 平成 12 年 1 月 14 日指定 宮崎県 404 号 定員 5 名

[通所介護] 平成 11 年 11 月 22 日指定 宮崎県 339 号 定員 25 名

[居宅介護支援事業] 平成 11 年 8 月 26 日指定 延岡市 115 号

#### (4) ホームの周辺環境

JR 日向長井駅より北へ約 500m、国道 10 号沿いの「道の駅はゆま」の南側に隣接する高台に位置する。周囲を緑深い山に囲まれ、春夏秋冬・自然の風情に恵まれ、静かな環境であり生活の場としては最適である。

### 2. 職員の配置状況

#### <配置職員の職種>

**管理者**・ホーム全体を管理し、利用者に対する適切な介護の提供を行ないます。

**計画作成担当者**・ご契約者の日常生活上の介護サービスに係る計画の作成を行い適宜生活支援を行ないます。

**介護従事職員**・ご契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。3名の利用者に対して1名の介護職員を配置しています。

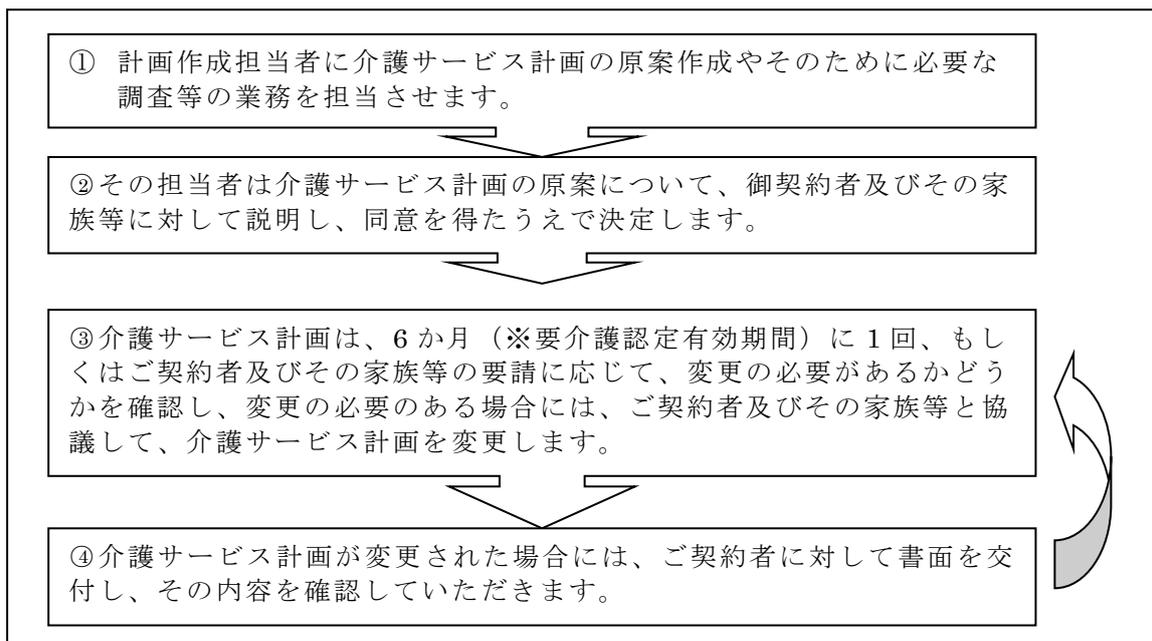
**医師**・ご契約者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。協力医師を配置しています。なお、延岡市内に協力医療機関をお願いしています。

### 3. 契約締結からサービス提供までの流れ

ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入居前作成する「介護サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

「介護サービス計画（ケアプラン）」の作成及びその変更は次の通り行います。

(契約書第 5 条参照)



#### 4. サービス提供における事業者の義務（契約書第6、第18条参照）

当ホームは、ご契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① 契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は介護従事職員と連携のうえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ ご契約者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
- ④ ご契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。  
ただし、ご契約者又は他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- ⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）  
ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。  
また、ご契約者の円滑な退居ための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。

## 5. ホーム利用の留意事項

当ホームのご利用にあたって、入居されている利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

### (1) 持ち込みの制限\*

入居にあたり、以下のもの以外は原則として持ち込むことができません。

テレビ、タンス、衣類、寝具類など

※ペット類、その他特別なものは事前にご相談をお願いします。

### (2) 面会

面会時間 午前8時30分～午後9時

※来訪者は、必ずその都度職員に届け出てください。

### (3) 外出・外泊

外出、外泊をされる場合は、事前にお申し出下さい。

但し、外泊については、最長で月6日間とさせていただきます。

### (4) 食事

食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。前日までに申し出があった場合には、重要事項説明書 5 (1) に定める「食事に係る自己負担額」は減免されます。

### (5) ホーム・設備の使用上の注意（契約書第12条参照）

○居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。

○故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、ホーム、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○ご契約者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、ご契約者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします。但し、その場合、ご本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。

○当ホームの職員や他の入居者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

### (6) 喫煙

ホーム内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

## 6. 損害賠償について（契約書第17条参照）

当ホームにおいて、事業者の責任によりご契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします

ただし、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を考慮して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## 苦情・相談の受付について

当ホームにおける苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情受付窓口（担当者）

[職名] グループホームきたがわ荘 管理者

- 受付時間 毎週月曜日～金曜日

午前 9時30分～午後 4時30分

また、苦情受付ボックスをホームに設置していますので遠慮なくご利用ください。

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

延岡市役所健康福祉部介 護保険課	所在地 宮崎県延岡市東本小路2番地1 電話番号・0982-22-7069 FAX・0982-26-8227 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
国民健康保険団体連合会	所在地 宮崎市下原町231-1 電話番号・0985-35-5111 FAX・0985-25-0260 受付時間 午前8時30分～午後4時
宮崎県社会福祉協議会	所在地 宮崎市原町2-22 電話番号・0985-22-3145 FAX・0985-27-9003 受付時間 午前8時30分～午後4時