

# 重要事項説明書

## 【訪問リハビリテーション】

社会福祉法人斎宮会  
介護老人保健施設みずほの里

訪問リハビリテーションサービスご利用に際しての重要事項説明書  
(令和8年1月1日現在)

1. 事業者の概要

名称・法人種別 社会福祉法人斎宮会  
代表者名 理事長 佐藤 雅則  
本部所在地・連絡先 (住所) 三重県多気郡多気町仁田シノ原706番7号  
(電話) 0598-37-2566  
(FAX) 0598-37-2568

2. 事業所の概要

(1) 事業所名称及び事業所番号

事業所名 介護老人保健施設みずほの里  
所在地・連絡先 (住所) 三重県多気郡多気町仁田シノ原706番7号  
(電話) 0598-37-2566  
(FAX) 0598-37-2568  
事業者番号 第2452780014号  
管理者の氏名 施設長 西岡 博之  
ホームページ <http://mizuhonosato.or.jp>

(2) 事業所の職員体制

従業者の職種	区分			職務の内容
	人数(人)	常勤(人)	非常勤(人)	
管理者	1	1		老健と兼務
作業療法士	1	1		〃
理学療法士	2	2		〃
言語聴覚士	1	1		〃

(3) 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制
管理者	正規の勤務時間帯(午前8時30分～午後5時30分)常勤で勤務
作業療法士	〃
理学療法士	〃
言語聴覚士	〃

(4) 事業の実施地域

松阪市、多気町、大台町、明和町、玉城町、大紀町、度会町の各区域

(5) 営業日

営業日	営業時間
平日	午前9時～午後5時

### 3. サービスの内容

作業療法士又は理学療法士がご利用者のご自宅を訪問し、ご利用者の日常生活がより活動的なものとなるように、身体面では、関節拘縮の予防、筋力・体力・バランスの改善、精神面では、知的能力の維持改善を医師の指示に基づき行います。また、言語聴覚士による言語療法にて言語機能、発声発話機能及び摂食嚥下機能の維持改善を医師の指示に基づき行います。

### 4. 費用

#### (1) 介護保険給付対象サービス

介護保険の適用がある場合は、原則として料金表の利用料金の1割及び2割並びに3割ご利用者の負担額となります。

#### 【1割の利用料金】

##### \*訪問リハビリテーション費

通院が困難な利用者に対して、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、計画的な医学的管理を行っている医師の指示に基づき、訪問リハビリテーションを行った場合

308円／(20分)

##### \*中山間地域等における小規模事業所加算【地域：多気町（昭和61年3月31日指定）】

厚生労働省が定める半島振興法に所在する訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法又は言語聴覚士が訪問リハビリテーションを提供した場合（1月当たりの延訪問数が30以下の場合）

所定単位数の100分の10／(回)

##### \*短期集中リハビリテーション実施加算

退所日又は認定日から3月以内の期間に集中的に訪問リハビリテーションを行った場合

200円／(日)

##### \*リハビリテーションマネジメント イ

医師の指示を受けた理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がリハビリテーション計画等について説明した場合

180円／(月)

##### \*リハビリテーションマネジメント ロ

医師の指示を受けた理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がリハビリテーション計画等について説明し、同意を得て厚生労働省に提出した場合

213円／(月)

※訪問リハビリテーション計画を医師が説明し、リハビリテーションの質を管理した場合はイ、ロに加算

270円／(月)

##### \*認知症短期集中リハビリテーション実施加算

認知症を有する利用者に対して退所日又は認定日から3月以内の期間に集中的に訪問リハビリテーションを行った場合

240円／(日)

＊口腔連携強化加算

歯科医師の指示を受けた歯科衛生士と連携を図り、健康状態の確認、評価を行い、歯科衛生士又は介護支援専門員に情報提供を行った場合

50円／（月）

＊退院時共同指導加算

医師、またはいずれかの療法士が退院前カンファレンスに参加し、情報を共有し初回のリハビリテーションを行った場合

600円／（回）

＊移行支援加算

リハビリテーション終了者において、電話等により、指定通所介護等の実施状況を確認し、記録を行い、事業所に情報の提供を行った場合

17円／（回）

＊サービス提供体制強化加算（Ⅰ）

勤続7年以上の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がサービスを提供した場合

6円／（回）

＊サービス提供体制強化加算（Ⅱ）

勤続3年以上の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がサービスを提供した場合

3円／（回）

## 【2割の利用料金】

＊訪問リハビリテーション費

通院が困難な利用者に対して、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、計画的な医学的管理を行っている医師の指示に基づき、訪問リハビリテーションを行った場合

616円／（20分）

＊中山間地域等における小規模事業所加算【地域：多気町（昭和61年3月31日指定）】

厚生労働省が定める半島振興法に所在する訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法又は言語聴覚士が訪問リハビリテーションを提供した場合（1月当たりの延訪問数が30以下の場合）

所定単位数の100分の10／（回）

＊短期集中リハビリテーション実施加算

退所日又は認定日から3月以内の期間に集中的に訪問リハビリテーションを行った場合

400円／（日）

＊リハビリテーションマネジメント イ

医師の指示を受けた理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がリハビリテーション計画等について説明した場合

360円／（月）

＊リハビリテーションマネジメント ロ

医師の指示を受けた理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がリハビリテーション計画等について説明し、同意を得て厚生労働省に提出している場合

426円／（月）

※訪問リハビリテーション計画を医師が説明し、リハビリテーションの質を管理した

場合はイ、ロに加算

540円／（月）

\*認知症短期集中リハビリテーション実施加算

認知症を有する利用者に対して退所日又は認定日から3月以内の期間に集中的に訪問リハビリテーションを行った場合

480／（日）

\*口腔連携強化加算

歯科医師の指示を受けた歯科衛生士と連携を図り、健康状態の確認、評価を行い、歯科衛生士又は介護支援専門員に情報提供を行った場合

150円／（月）

\*退院時共同指導加算

医師、またはいずれかの療法士が退院前カンファレンスに参加し、情報を共有し初回のリハビリテーションを行った場合

1,200円／（回）

\*移行支援加算

リハビリテーション終了者において、電話等により、指定通所介護等の実施状況を確認し、記録を行い、事業所に情報の提供を行った場合

34円／（回）

\*サービス提供体制強化加算（Ⅰ）

勤続7年以上の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がサービスを提供した場合

12円／（回）

\*サービス提供体制強化加算（Ⅱ）

勤続3年以上の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がサービスを提供した場合

6円／（回）

### 【3割の利用料金】

\*訪問リハビリテーション費

通院が困難な利用者に対して、訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士が、計画的な医学的管理を行っている医師の指示に基づき、訪問リハビリテーションを行った場合

921円／（20分）

\*中山間地域等における小規模事業所加算【地域：多気町（昭和61年3月31日指定）】

厚生労働省が定める半島振興法に所在する訪問リハビリテーション事業所の理学療法士、作業療法又は言語聴覚士が訪問リハビリテーションを提供した場合（1月当たりの延訪問数が30以下の場合）

所定単位数の100分の10／（回）

\*短期集中リハビリテーション実施加算

退所日又は認定日から3月以内の期間に集中的に訪問リハビリテーションを行った場合

600円／（日）

\*リハビリテーションマネジメント イ

医師の指示を受けた理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がリハビリテーション計画等について説明した場合

540円／（月）

＊リハビリテーションマネジメント ロ

医師の指示を受けた理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がリハビリテーション計画等について説明し、同意を得て厚生労働省に提出した場合

639円／（月）

※訪問リハビリテーション計画を医師が説明し、リハビリテーションの質を管理した場合はイ、ロに加算

810円／（月）

＊認知症短期集中リハビリテーション実施加算

認知症を有する利用者に対して退所日又は認定日から3月以内の期間に集中的に訪問リハビリテーションを行った場合

720／（日）

＊口腔連携強化加算

歯科医師の指示を受けた歯科衛生士と連携を図り、健康状態の確認、評価を行い、歯科衛生士又は介護支援専門員に情報提供を行った場合

150円／（月）

＊退院時共同指導加算

医師、またはいずれかの療法士が退院前カンファレンスに参加し、情報を共有し初回のリハビリテーションを行った場合

1,800円／（回）

＊移行支援加算

リハビリテーション終了者において、電話等により、指定通所介護等の実施状況を確認し、記録を行い、事業所に情報の提供を行った場合

51円／（回）

＊サービス提供体制強化加算（Ⅰ）

勤続7年以上の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がサービスを提供した場合

18円／（回）

＊サービス提供体制強化加算（Ⅱ）

勤続3年以上の理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士がサービスを提供した場合

9円／（回）

（2）その他の料金

文書料

診断書料（損害保険会社等が負担する場合） 5,500円／1枚

診断書料（上記以外でご利用者が負担する場合） 3,300円／1枚

証明書等 220円／1枚

- ・介護保険での給付の範囲を超えたサービスの利用料金は、当施設が別に設定し、全額がご利用者の自己負担となりますのでご相談ください。
- ・介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、当施設に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、ご利用者は1カ月につき料金表の利用料金全額をお支払いください加算されます。利用料のお支払いと引き換えにサービス提供証明書と領収証を発行します。

（3）交通費

2の(4)の事業の実施地域にお住まいの方は無料です。

それ以外の地域にお住まいの方は交通費の実費が必要となります。

片道(実施地域を超えてからの距離)が5km未満の場合 200円

片道(実施地域を超えてからの距離)が5km以上10km未満の場合  
400円

なお、消費税は別途いただきます。

(4) その他の費用

サービスの実施に必要な居宅の水道、ガス、電気、電話等の費用は、ご利用者の負担となります。

(5) 利用料等のお支払方法

毎月、15日までに前月分の請求をいたしますので、口座振替により引き落としさせていただきます。

5. 事業所の特色等

(1) 事業の目的

当事業所が行う訪問リハビリテーションの事業(以下「事業」という。)の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、作業療法士、理学療法士又は言語聴覚士(以下「作業療法士等」という。)が、計画的な医学的管理を行っている医師の指示に基づき、要介護状態にある者の自宅を訪問して、心身の機能の維持回復を図り日常生活の自立を助けるために、作業療法、理学療法又は言語療法などの必要なリハビリテーションを行うことを目的とする。

(2) 運営方針

事業は、要介護状態となった場合においても、そのご利用者が可能な限りその居宅において、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、ご利用者の居宅において、作業療法、理学療法又は言語療法その他のリハビリテーションを行うことにより、ご利用者の心身の機能維持回復を図ることとする。

(3) その他

事項	内容
訪問リハビリテーション計画の作成及び事後評価	作業療法士等が、ご利用者の直面している課題等を評価し、医師の診療及びご利用者の希望を踏まえて、訪問リハビリテーション計画を作成します。また、サービス提供の目標の達成状況等を評価し、その結果を書面(サービス報告書)に記載してご利用者に説明の上、交付します。
従業者研修	毎年、計画的に資質向上の研修会を実施します

6. サービス内容に関する苦情等相談窓口

相談窓口

窓口責任者 支援相談員

ご利用時間 午前9時00分より午後5時00分まで

ご利用方法 面接、電話、FAX、Mail、ご意見箱等

面接：当事業所応接室

電話：0598-37-2566

FAX：0598-37-2568

Mail：rouken@mizuhonosato.or.jp

#### 7. 緊急時等における対応方法

サービス提供中に病状の急変などがあった場合は、速やかにご利用者の主治医、救急隊、緊急時連絡先（ご家族等）、居宅サービス計画を作成した居宅介護支援事業者等への連絡をします。

#### 8. 禁止行為

- ①医療行為は行いません。
- ②年金の管理、金銭の貸借など金銭等に関わる全ての取り扱いは行いません。
- ③介護保険制度では、ご利用者の心身機能の回復のために療養上の世話や診療の補助を行うこととされていますので、それ以外の炊事、掃除などの業務は行いません。
- ④ご利用者の同居家族に対する便宜上のサービス提供は行いません。
- ⑤ご利用者の居宅での飲酒、喫煙、飲食を行いません。
- ⑥訪問リハビリテーション職員に対する贈り物や飲食等のもてなしは固くお断りいたします。

#### 9. ご要望及び苦情等の相談

当施設には、専門の支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。  
(電話0598-37-2566)

ご要望や苦情などは、担当支援相談員にご相談いただければ、速やかに対応いたします。また施設内に備えつけた「ご意見箱」をご利用いただき、管理者に直接お申し出いただくこともできます。

ただし、ご要望及び苦情等のうち、当該ご要望及び苦情の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当なものであって当該手段・様態により、施設職員の就業環境が害される場合には、対応いたしかねる場合があります。

#### 10. 秘密の保持と個人情報の保護

- ①ご利用者の個人情報について「個人情報保護管理規程」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り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。
- ②事業者及び事業所の使用する者（以下「従業者」という。）は、サービス提供をする上で知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- ③また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- ④事業者は、従業者に業務上知り得たご利用者及びそのご家族の秘密を保持するべき旨を、従業者と文書で取り交わします。
- ⑤事業者は、ご利用者から予め書面で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、ご利用者の個人情報を用いません。また、ご利用者のご家族の個人情報についても、予め書面で同意を得ない限り、サービス担当者会議等でご利用者のご家族の個人情報を用いません。
- ⑥事業者は、ご利用者及びそのご家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また

処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

- ⑦事業者が管理する個人情報については、「個人情報開示規程」に基づき、その内容開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。（開示に際して複写料などが必要な場合は、ご利用者等の負担となります。）

#### 11. 事故発生時の対応方法について

ご利用者に対する訪問リハビリテーションサービスの提供により事故が発生した場合は、市町、ご利用者のご家族、ご利用者に係る居宅介護支援事業所等に連絡を行うこととともに、必要な措置を講じます。

また、ご利用者に対する訪問リハビリテーションサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

#### 12. ご利用者へのお願い

サービス利用の際には、介護保険被保険者証と居宅介護支援事業者が交付するサービス利用票を提示してください。

## 【訪問リハビリテーションサービス内容説明書】

当事業者が、ご利用者に提供するサービスは以下の通りです。

### 1. 提供するサービス

#### ■ 内容

- ①このサービスの提供にあたっては、要介護状態の軽減もしくは悪化の防止、要介護状態となることの予防になるよう、適切にサービスを提供します。
- ②サービスの提供は、懇切丁寧に行い、解り易いように説明します。もし、解らないことがあったら、いつでも担当職員にご遠慮なく質問してください。
- ③サービスの提供にあたっては、別紙訪問リハビリテーション計画書に基づき、利用者の機能の維持回復を図るよう適切に実施いたします。
- ④提供した訪問リハビリテーションに関しては、利用者の健康手帳の医療の記録に必要な事項を記載します。
- ⑤訪問リハビリテーションの提供開始に際しては、主治医の文書による指示に従います。
- ⑥当事業者は、主治医に対し訪問リハビリテーション報告書を提出します。

### 2. 担当の職員

担当の職員は、常に身分証明書を携帯していますので、必要な場合はいつでもその提示をお求めください。

### 3. 担当職員の変更

- ①ご利用者は、いつでも担当の訪問リハビリテーション職員の変更を申し出ることができます。その場合、事業所は訪問リハビリテーションサービスの目的に反するなど変更を拒む正当な理由がない限り、変更の申し出に応じます。
- ②当事業所は、担当の訪問リハビリテーション職員が退職する等正当な理由がある場合に限り、担当の訪問リハビリテーション職員を変更することがあります。その場合には、事前にご利用者の了解を得ます。

### 4. 利用料

- ①当事業所の訪問リハビリテーションサービスが介護保険の提供を受ける場合は、原則として利用料の1割及び2割をお支払いいただきます。但し、介護保険法令に基づいて、保険給付を償還払い（一旦、あなたが利用料の全額を支払い、その後、市町から9割分の払い戻しを受ける方法）の方法をご希望の場合は、お申し出ください。
- ②提供を受ける訪問リハビリテーションサービスが介護保険の適用を受けない部分については、利用料全額をお支払いいただきます。
- ③当事業所は、ご利用者に対し毎月15日までに、サービスの提供日、前月の利用料等の内訳を記載した利用料明細書を作成し、請求書の添付してお渡しいたします。
- ④お支払方法は、口座振替の方法によります。

5. キャンセル

訪問リハビリテーションサービスの利用を中止する場合は、開始1時間前までにご連絡ください。

介護老人保健施設みずほの里 0598-37-2566

6. 保険給付の請求のための証明書の交付

サービス提供証明書が必要な場合は、いつでも交付しますので、お申し付けください。

## 利用者負担説明書

介護老人保健施設をご利用される利用者のご負担は、介護保険の給付にかかる**1割及び2割並びに3割の自己負担分**と保険給付対象外の費用（居住費、食費、利用者の選択に基づく特別な療養室料及び特別な食費、日常生活で通常必要となるものに係る費用や、理美容代、倶楽部等で使用する材料費、診断書等の文書作成費、要介護認定の代行費等）を利用料としてお支払いいただく2種類があります。

なお、介護保険の保険給付の対象となっているサービスは、利用を希望されるサービス（入所、短期入所療養介護、通所リハビリテーション）毎に異なります。

また、**利用者負担は全国統一料金ではありません**。介護保険給付の自己負担額は、施設の所在する地域（地域加算）で異なりますし、利用料も各施設ごとの設定となっております。当施設の利用者負担につきましては、次項以降をご参照ください。

介護保険には、大きくわけて、入所をして介護保険を利用する施設サービスと在宅において種々のサービスを受ける居宅サービスがありますが、それぞれ利用方法が異なります。

施設サービスを希望される場合は、直接施設にお申し込みいただけますが、**短期入所療養介護、通所リハビリテーションは居宅サービス**であり、原則的に利用に際しては、居宅支援サービス計画（ケアプラン）を作成したあとでなければ、保険給付を受けることができませんので注意が必要です。

また加算対象のサービスも、居宅支援サービス計画に記載がないと保険給付を受けられませんので、利用を希望される場合は、居宅支援サービス計画に記載されているか、いないかをご確認ください。

居宅支援サービス計画は、利用者ご本人が作成することもできますが、居宅介護支援事業所（居宅支援サービス計画を作成する専門機関）に作成依頼することもできます。

詳しくは、介護老人保健施設の支援相談員にご相談ください。

# 個人情報の取り扱いについて

(令和8年1月1日現在)

## 1. 基本的事項

介護老人保健施設みずほの里（以下、当施設という。）は、個人情報（個人に関する情報であって、特定の個人が識別され、又は識別されうるものをいう。）の保護の重要性を認識し、当施設が提供する介護サービス実施にあたっては、「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、個人の権利利益を侵害することのないよう、個人情報の取り扱いを適正に行うものとします。

## 2. 秘密の保持

当施設は、介護サービス提供により業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しません。この契約が終了し、または解除された後においても同様とします。

## 3. 当施設従業者の遵守

当施設は、当施設に従事している者に対して、在職中及び退職後においても業務上知り得た個人情報をみだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用してはならないことなど、個人情報保護に必要な事項を遵守させるものとします。

## 4. 収集の制限・内容の正確性の確保

当施設は、介護サービス提供を行うために個人情報を収集するときは、その利用目的を明確にし、目的を達成するために必要な範囲内で、適切かつ公正な方法で収集するとともに正確かつ最新の内容に保つこととします。

## 5. 利用の制限

当施設は、個人情報を取り扱うに当たっては、その利用目的を特定し、書面により同意されたものについてのみ利用します。また、利用目的外に利用する場合には、個別に書面により同意を得るものとします。

## 6. 利用目的

当施設では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する当施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

### (1) 介護関係事業者内部での利用目的

- ①当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ②介護保険事務
- ③介護サービスの利用者に係る事業所等の管理業務のうち
  - ・入退所等の管理
  - ・会計・経理
  - ・事故等の報告
  - ・当該利用者の介護、医療サービスの向上

### (2) 他の事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ①当施設が利用者等に提供するサービスのうち
  - ・利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者、介護予防サービス事業者、地域密着型サービス事業者、地域密着型介護予防サービス事業者や居宅介

護支援事業所、介護予防支援事業者等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答

- ・利用者の診療等に当り、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ・利用者に病状の急変が生じた場合、搬送先医療機関への情報提供
- ・検体検査業務の委託、その他の業務委託
- ・家族等への心身の状況説明

②介護保険事務のうち

- ・審査支払機関へのレセプトの提出
- ・審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

(3) 上記以外の利用

- ①介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ②当施設等において行われる学生の実習への協力
- ③療養室の名札
- ④当施設でのクラブ活動等の作品展示の名札
- ⑤行政機関・介護関係事業者間等の研修会、研究会等への発表の資料

(4) 法令上、介護関係事業者が行うべき義務として

- ①サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
- ②居宅介護支援事業者等との連携
- ③利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町への通知
- ④利用者に病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡等

(5) 行政機関等の報告徴収、立入検査等に応じることが間接的に義務付けられているもの

- ①市町による文書等提出等の要求への対応
- ②厚生労働大臣または都道府県知事による報告命令、帳簿書類等の提示命令等への対応
- ③都道府県知事による立ち入り検査等への対応
- ④市長が行う利用者からの苦情に関する調査への協力等
- ⑤事故発生時の市町への連絡

7. 利用同意の取り消し

個人情報を取得する時点で、本人の同意がなされたもののうち、その一部について同意を取り消す旨の申出があった場合は、その後の個人情報の取り扱いについては、本人の同意が取り消されなかった範囲に限定して取り扱うものとします。

## 「苦情の申出窓口」の設置について

社会福祉法第82条の規定により、本事業所では利用者からの苦情に適切に対応する体制を整えることといたしました。

本事業所における苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員を下記より設置し、苦情解決に努めることといたしましたので、お知らせいたします。

### 記

1. 苦情解決責任者 西岡博之（施設長）
2. 苦情受付担当者 田中義宏（支援相談員）
3. 第三者委員 浦林敏生〔連絡先 (0598) 49-3175〕  
山下恭史〔連絡先 (0598) 38-2414〕

#### 4. 苦情解決の方法

##### (1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

##### (2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告致します。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

##### (3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- ア. 第三者委員による苦情内容の確認
- イ. 第三者委員による解決案の調整、助言
- ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

##### (4) 行政機関その他苦情受付機関（当事業所以外については市町）

津市役所	所在地	津市西丸之内 23 番 1 号
	受付	健康福祉部 介護保険課 介護保険担当
	TEL	059-229-3149
	受付	健康福祉部 高齢福祉課 高齢福祉担当
四日市市役所	所在地	四日市市諏訪町 1-5
	受付	健康福祉部 介護保険課 管理係
	TEL	059-354-8425
伊勢市役所	所在地	伊勢市岩渕 1 丁目 7 番 29 号

	受付	健康福祉部 介護保険課 介護給付係
	TEL	0596-21-5560
	受付	健康福祉部 高齢者支援課 高齢福祉係
	TEL	0596-21-5611
	受付	健康福祉部 高齢者支援課
	TEL	0596-21-5611
松阪市役所	所在地	松阪市殿町 1340 番地 1
	受付	健康福祉部・福祉事務所介護保険課保健給付係
	TEL	0598-53-4069
	受付	健康福祉部 高齢者支援課
	TEL	0598-53-4088
桑名市役所	所在地	桑名市中央町 2 丁目 37 番地
	受付	健康福祉部 介護高齢化／管理・認定審査係
	TEL	0594-24-1170
名張市役所	所在地	名張市鴻之台 1-1
	受付	福祉こども部 介護・高齢支援室
	TEL	0595-63-7599
鳥羽市役所	所在地	鳥羽市大明東町 2 番 5 号
	受付	健康福祉課 長寿介護係
	TEL	0599-25-1186
いなべ市役所	所在地	いなべ市大安町大井田 2705
	受付	健康福祉部 介護保険課
	TEL	0594-86-7820
	受付	健康福祉部 長寿福祉課
	TEL	0594-86-7819
志摩市役所	所在地	志摩市阿児町鶴方 3098 番地 22
	受付	健康福祉部 介護・相談支援課
	TEL	0599-44-0284
伊賀市役所	所在地	伊賀市上野丸之内 116 番地
	受付	健康福祉部 介護高齢福祉課
	TEL	0595-26-3939
木曾岬町役場	所在地	桑名郡木曾岬町大字西対海地 251
	受付	健康福祉課 福祉部門
	TEL	0567-68-6104
東員町役場	所在地	員弁郡東員町大字山田 1600 番地
	受付	生活福祉部 長寿福祉課 健康づくり係
	TEL	0594-86-2823
菰野町役場	所在地	三重郡菰野町大字潤田 1250 番地
	受付	健康福祉課
	TEL	059-391-1125
朝日町役場	所在地	三重郡朝日町小向 893 番地
	受付	保健福祉課
	TEL	059-377-5659

川越町役場	所在地	三重郡川越町大字豊田一色 280 番地
	受付	町民保険課
	TEL	059-366-7115
	受付	福祉課
	TEL	059-366-7116
多気町役場	所在地	多気郡多気町相可 1600 番地
	受付	健康福祉課 福祉係
	TEL	0598-38-1114
明和町役場	所在地	多気郡明和町大字馬之上 945 番地
	受付	福祉ほけん課 地域福祉係
	TEL	0596-52-7116
大台町役場	所在地	多気郡大台町佐原 750
	受付	健康ほけん課
	TEL	0598-82-3785
	受付	町民福祉課
	TEL	0598-82-3783
玉城町役場	所在地	度会郡玉城町田丸 114-2
	受付	生活福祉課 保健福祉課
	TEL	0596-58-8203
度会町役場	所在地	度会郡度会町棚橋 1215 番地 1
	受付	長寿福祉課長寿支援係
	TEL	0596-62-1118
大紀町役場	所在地	度会郡大紀町滝原 1610-1
	受付	健康福祉課
	TEL	0598-86-2216
南伊勢町役場	所在地	度会郡南伊勢町五ヶ所浦 3057 番地
	受付	高齢者支援課
	TEL	0599-66-1709
	受付	福祉課 福祉係
	TEL	0599-66-1114
紀北広域連合	所在地	南牟婁郡紀北町海山区船津 881 番地 3
	受付	
	TEL	0597-35-0888
尾鷲市役所	所在地	尾鷲市中央町 10-43
	受付	福祉保健課 高齢者・福祉係
	TEL	0597-23-8201
紀北町役場	所在地	南牟婁郡紀北町紀伊長島区東長島 769-1
	受付	福祉保健課
	TEL	0597-46-3122
紀南介護保険広域連合	所在地	熊野市井戸町 371
	受付	
	TEL	0597-89-6001
熊野市役所	所在地	熊野市井戸町 371

	受付	健康・長寿課 いきがい健康支援係
	TEL	0597-89-3113
御浜町役場	所在地	南牟婁郡御浜町大字阿田和 6120-1
	受付	健康福祉課 福祉係
	TEL	05979-3-0515
紀宝町役場	所在地	南牟婁郡紀宝町鶴殿 324
	受付	福祉課
	TEL	0735-33-0339
鈴鹿亀山地区広域連合	所在地	鈴鹿市神戸 1-18-18 鈴鹿市役所西館 3 階
	受付	介護保険課
	TEL	059-369-3204
鈴鹿市役所	所在地	鈴鹿市神戸 1 丁目 18 番 18 号
	受付	保健福祉部 長寿社会課
	TEL	059-382-7935
亀山市役所	所在地	亀山市羽若町 545
	受付	保健福祉部 長寿健康課高齢者支援グループ
	TEL	0595-84-3312
度会広域連合	所在地	度会郡度会町棚橋 1202
	受付	
	TEL	0596-62-2300
鳥羽志勢広域連合	所在地	志摩市磯部町迫間 22
	受付	介護保険課
	TEL	0599-56-1050
三重県国民健康保険 団体連合会	所在地	津市栄町 3 丁目 143-1
	受付	介護保険課 介護保険係
	TEL	059-222-4165
三重県社会福祉協議会	所在地	津市栄町 2 丁目
	受付	三重県福祉サービス運営適正化委員会
	TEL	059-224-8111

