

特別養護老人ホームさくらヶ丘 重要事項説明書

【1】法人の概要

1 法人本部

名称	社会福祉法人 北山会
代表者役員・氏名	理事長 太田 勝政
所在地	東京都練馬区北町八丁目21番19号
電話番号	TEL 03-3931-0008 FAX 03-3931-0199

2 法人が運営する事業所

(1) デイサービスセンターさくらの苑

〒179-0081 練馬区北町八丁目21番19号 TEL 03-3931-0008

(2) ヘルパーステーションさくらの苑

〒179-0081 練馬区北町八丁目21番19号 TEL 03-3931-0512

(3) 特別養護老人ホームさくらヶ丘

〒178-0061 練馬区大泉学園町五丁目30番36号 TEL 03-3978-1094

(4) 短期入所生活介護事業所さくらヶ丘

〒178-0061 練馬区大泉学園町五丁目30番36号 TEL 03-3978-1094

3 法人理念

(1) 施設の健全な環境の確保に努め、利用者様の人間性を尊重し、明るく楽しい施設運営、在宅においては利用者様が安心して生活できるように努める。

(2) 社会福祉法人として社会から付託された業務を誠実に運営し、又関係法令を順守するにとどまらず、利用者本位のサービスの提供に努め、福祉の向上に寄与することを基本とする。

【2】施設のサービスの特徴等

社会福祉法人北山会は、特別養護老人ホームさくらヶ丘を運営しております。

1 さくらヶ丘 運営の基本理念

利用者様の人格を尊重し、その人らしい生活が送れるよう質の高いサービスを目指します。

2 さくらヶ丘 運営方針

- ・利用者様が明るい家庭的な雰囲気の中で、ゆったりとした生活を送れるよう努めます。
- ・家族や地域との結びつきを重視し、開かれた施設作りに努めます。
- ・職員の知識と介護技術の向上を図り、質の高いサービスの提供に努めます。

【3】施設が提供するサービスについての相談窓口

電話 03-3978-1094

受付時間 午前9時～午後6時までにお問い合わせください。

担当 生活相談員、介護支援専門員

*ご不明な点は、何でもお尋ねください。

【4】特別養護老人ホーム さくらヶ丘 の概要

1 サービスの種類 指定介護老人福祉施設サービス及び付随するサービス

2 施設の名称及び所在地等

施設名称	特別養護老人ホーム さくらヶ丘
所在地	東京都練馬区大泉学園町五丁目 30 番 36 号
介護保険指定番号	介護老人福祉施設（東京都 1372005502 号）

3 施設の定員 72名

4 施設の職員体制

(令和6年11月1日 現在)

		常勤	非常勤	業務内容	計
管理者		1名	0名	サービス管理全般	1名
医師		0名	1名	診療、健康管理等	1名
生活相談員		3名	0名	生活上の相談等	3名
介護支援専門員兼務				サービス計画の立案・管理等	
管理栄養士		1名	0名	栄養管理等	1名
機能訓練指導員		1名	0名	リハビリテーション・機能回復訓練等	1名
事務職員等		4名	6名	一般事務・料金請求等	10名
看護職員	看護師	1名	1名	医療、健康管理業務	2名
	准看護師	3名	0名	機能回復訓練等	3名
	介護福祉士	20名	14名	日常介護業務等	34名
	介護職員初任者研修修了者	11名	7名		18名
	ホームヘルパー1～2級修了者等				
職員	その他	4名	1名		5名

※配置人員は介護保険法に基づく「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」を下回らない範囲で変動します。

5 施設の設定等の概要

		1階	2階	3階	4階
居室	個室	—	30室	30室	20室
医務室	個室	1室	—	—	—
浴室	個別浴室	—	3室	3室	2室
	機械浴室	—	—	1室	—
リビング	食堂	—	3室	3室	2室

【5】サービス内容

- 1 施設サービス計画の立案…介護支援専門員と介護関係職員が協議して計画をたて、入居者に説明し、同意をいただきます。
- 2 食 事 …朝食 8:00 ～ 10:00
昼食 12:00 ～ 14:00
ティータイム 15:00 ～ 16:00
夕食 18:00 ～ 20:00
原則、各ユニットのリビングダイニングでおとりいただきます。
ご希望に応じ、居室でおとりいただくこともできます。
- 3 入 浴 …週に最低2回入浴していただけます。ただし、入居者の状態に応じ、シャワー浴または清拭となる場合があります。
- 4 介 護 …施設サービス計画に沿って、下記の介護を行います。
食事、排泄、入浴、着替え、おむつ交換、口腔ケア、体位変換、シーツ交換、移乗、施設内の移動付き添い等
- 5 生活相談 …常勤の生活相談員に、介護以外の日常生活に関することも含め相談できます。
- 6 健康管理 …施設では、年間1回以上健康診断や定期回診を行います。
- 7 緊急時の対応…体調の変化等、緊急の場合は緊急連絡先に連絡します。
- 8 安全管理 …防災、避難訓練等設備を含め安全面に常時配慮しています。
- 9 療養食の提供…施設では、通常のメニューのほかに医療上必要な場合等のために療養食をご用意しております。なお、医師の発行する食事箋が必要になります。
- 10 趣味活動 …施設では、一方的な趣味活動、レクリエーションを提供するのではなく、個々の趣味や好きな事ができ、また同じ趣味を持った方が集えるように援助していきます。行事については、全体の行事

及び各ユニットでの行事が行われます。行事によっては別途参加費がかかるものもございます。詳しくは、その都度ご説明のうえご承諾をいただきます。

なお、広報誌やホームページ等への掲載のために、写真を撮影いたします。写真の掲載を希望されない方は、生活相談員までご連絡ください。

11 受診・入院について

- (1) 施設の協力医療機関は、城西在宅クリニック・練馬、大泉生協病院、練馬光が丘病院です。
- (2) 嘱託医、協力医療機関の医師の指示ではなく、ご自身の希望で他の医療機関を受診する場合の送迎、付き添いはご家族等をお願いいたします。
- (3) 入居者が入院された場合は、介護保険から医療保険に切り替わる為に入院の手続き、費用の支払い、日用品の用意、洗濯等はご家族等をお願いいたします。

12 ユニットについて

- (1) ユニットの数は8です。
- (2) 1ユニットの定員は、10人です。但し、8ユニットのうち、特養の1ユニットについては2人。
- (3) 日中はユニットごとに常時1人以上の介護職員を、夜間及び深夜は2ユニットごとに常時1人以上の介護職員が介護に従事しています。
- (4) ユニットごとに常勤のユニットリーダーを配置しています。

13 その他のサービス

介護保険の適用を受けられないサービス等についてはその都度お申し出を受け、ご相談させていただきます。

【6】料金

1 介護保険法が定める法定料金

(1) 基本サービス料金

1日あたりの単位数

介護度	単位数	支援加算 (ロ)	日常生活継続	(I) 口	看護体制加算	加算 (II) ロ	夜勤職員配置	単位数合計	1か月あたりの利用者負担額 (円/概算)		
									1割	2割	3割
1	670	46	4	4	18	738	27,877	55,755	83,633		
2	740	46	4	4	18	808	30,522	61,044	91,566		
3	815	46	4	4	18	883	33,355	66,710	100,065		
4	886	46	4	4	18	954	36,037	72,075	108,112		
5	955	46	4	4	18	1023	38,643	77,287	115,931		

※1か月あたりの利用者負担額には、介護職員等処遇改善加算額を含みます。

詳細は以下をご覧ください。

(2) その他介護給付サービス加算

加算	加算条件
初期加算	新規に入居又は30日を超える入院後再び入居した場合、 30日間加算 1日30単位
入院・外泊時加算	入居者が入院又は外泊の場合、1月に6日を限度として加算。 ただし入院・外泊の初日及び最終日のご負担はありません。 1日246単位
療養食加算	医師の指示に基づく療養食を提供した場合 1回6単位
経口維持加算	経口維持加算(I)：医師の指示に基づき、摂食機能障害を持つ入居者 に対して、他職種が共同して経口維持計画を作成し、管理栄養士が栄養 管理を行った場合 1月400単位 経口維持加算(II)：食事の観察及び会議等に、医師、歯科医師、歯科 衛生士又は言語聴覚士が加わった場合 1月100単位
看取り介護加算	医師が終末期にあると判断した場合、本人又は家族の同意を得ながら 看取り介護を行った場合 ・死亡日45日前～31日前：(I)(II)1日72単位 ・死亡日30日前～4日前：(I)(II)1日144単位

	<ul style="list-style-type: none"> ・死亡日の前々日・前日：(Ⅰ) 1日 680 単位、(Ⅱ) 1日 780 単位 ・死亡日：(Ⅰ) 1日 1280 単位、(Ⅱ) 1日 1580 単位
介護職員等 処遇改善加算(Ⅰ)	1月につき所定単位数の 140/1000 (14.0%) 加算
夜勤職員配置加算 (Ⅳ) ロ	夜勤時間帯を通じて、看護職員を配置していること又は喀痰吸引等の実施ができる介護職員を配置していること 1日あたり 21 単位
科学的介護 推進体制加算	入居者の心身の状況等に係る基本的な情報(Ⅰ)や疾病の状況等に係る情報(Ⅱ)を厚生労働省に提出した場合 1月(Ⅰ)：40 単位、(Ⅱ)：50 単位
安全対策体制加算	外部の研修を受けた担当者が配置され、施設内に安全対策部門を設置し、組織的に安全対策を実施する体制を整備した場合 入居時に 1回 20 単位
個別機能訓練加算	理学療法士等が個別機能訓練計画に基づき、計画的に行った場合(Ⅰ) 個別機能訓練計画の内容等の情報を厚生労働省に提出した場合(Ⅱ) (Ⅰ) 1日 12 単位、(Ⅱ) 1月 20 単位

注 1. 地域区分は 1 級地のため、1 単価が 10.9 円

注 2. 利用料の額は、1 か月あたりの合計単位数×10.9 (1 単位) ×介護保険負担割合
+介護職員等処遇改善加算額を合わせた額になります。(1 円未満切り捨て)

注 3. 介護職員等処遇改善加算額は、次の計算式になります。

【介護報酬総単位数(基本サービス費+各種加算)×サービス別加算率(Ⅰ:14.0%)
(1 単位未満四捨五入)】×10.9 (1 単位の単価) ×介護保険負担割合=介護職員
等処遇改善加算額 (1 円未満切り捨て)

(3) 上記利用においては、所得に応じた以下の減免措置制度があります。

① 高額介護サービス費の支給

1か月の介護サービスの利用者負担の合計額が、所得に応じた一定の上限額を超えた場合には、超えた分が申請により払い戻されます。

対象者（区分）		負担段階	負担の上限（月額）
年収約 690 万円以上の方		第 4 段階	140,100 円（世帯）
年収約 380 万円以上 690 万円未満の方			93,000 円（世帯）
上記以外の特別区民税課税世帯の方			44,400 円（世帯）
世帯非課税の方	・世帯全員が特別区民税非課税で、第 1 段階及び第 2 段階に該当しない方	第 3 段階	24,600 円（世帯）
	・世帯全員が特別区民税非課税で、本人の合計所得金額と課税対象年金収入額の合計が 80 万円以下の方等 ・高齢福祉年金受給者の方	第 2 段階	24,600 円（世帯） 15,000 円（個人）
	・生活保護を受給している方等	第 1 段階	15,000 円（個人）

② 利用者負担第 4 段階（特別区民税課税世帯）の方に対する特例減額措置

利用者負担第 4 段階の方のうち、高齢夫婦などの二人以上の世帯で、一人が施設に入居し費用を負担したことで、在宅の方の生活費が一定額以下となってしまう場合には、食費や居住費が減額されることがあります。申請が必要です。

③ 生計困難な方に対する自己負担額の軽減

つぎの要件すべてに該当する方は、サービス費の自己負担分や居住費・食費といった自己負担額が軽減されます。申請が必要です。

- ア 世帯全員が特別区民税非課税世帯の方
- イ 世帯の年間収入の合計額がひとり世帯で 150 万円以下の方（世帯員が一人増えるごとに 50 万円加算）
- ウ 世帯の預貯金額、有価証券、債券などの合計額がひとり世帯で 350 万円以下の方（世帯員が一人増えるごとに 100 万円加算）
- エ 世帯が居住の用に供する家屋その他日常生活のために必要な資産以外に利用し得る資産を所有していない方

オ 負担能力のある親族などに扶養されていない方

カ 介護保険料を滞納していない方

2 所定料金（介護保険法で基本サービスとは別に入居者が自己負担することとされ、事業所ごとに入居者との契約に基づくものとされているもの。）

(1) 居住費・食費

() 内は月額概数

対象者		利用者負担段階	居住費 ※	食費
特別区民税課税の方		第4段階	2,950円/日 (89,680円)	1,900円/日 (57,760円)
世帯 全員 特別区 民税 非課税	・課税年金収入額とその他の合計所得金額と非課税年金収入額の合計が120万円超の方	第3段階 ②	1,370円/日 (42,000円)	1,360円/日 (41,000円)
	・課税年金収入額とその他の合計所得金額と非課税年金収入額の合計が80万円超120万円以下の方	第3段階 ①	1,370円/日 (42,000円)	650円/日 (20,000円)
	・課税年金収入額とその他の合計所得金額と非課税年金収入額の合計が80万円以下の方	第2段階	880円/日 (27,000円)	390円/日 (12,000円)
	・高齢福祉年金受給者の方	第1段階	880円/日 (27,000円)	300円/日 (9,000円)
・生活保護受給者の方				

※ 利用者負担段階が第1～3段階の方は、以下のすべてに該当する方で「介護保険負担限度額認定証」の交付を受けた方です。

・世帯全員及び別世帯の配偶者が、特別区民税非課税であること。

・現金、預貯金、有価証券などの資産の合計が、

利用者負担段階が第3段階②は、単身で500万円以下、夫婦で1,500万円以下

利用者負担段階が第3段階①は、単身で550万円以下、夫婦で1,550万円以下

利用者負担段階が第2段階は、単身で650万円以下、夫婦で1,650万円以下

であること。

利用者負担段階が第1段階は、単身で1,000万円以下、夫婦で2,000万円以下であること。

第2号被保険者は、利用者負担段階に関わらず、預貯金等の資産が、単身で1,000万円以下、夫婦で2,000万円以下であれば軽減対象となります。

※ 外出・外泊・入院等で居室を空けておく場合は、第1～3段階の方は6日までは負担限度額認定の適用が受けられますが、7日目からは負担限度額認定の適用が受けられなくなり、別途基準費用額（2,066円）が発生します。

※ 外泊・入院等で1か月以上居室を空けておく場合でも、居住費が発生します。ただし、居室を短期入所生活介護（ショートステイ）で空床利用した場合、利用した日数分の居住費はいただきません。

(2) 個別サービス利用料金

① 特別な食事の料金

ア 材料費の実費に食費算定等の調理費相当額を加えて算定された額

イ 注文お届けの場合は実費額

② 文書料

サービス項目	内容	単位	金額
在籍証明書	施設長が証明した場合	1枚	300円
生計同一証明書	施設長が証明した場合	1枚	300円
文書等のコピー代	記録物等をコピーした場合	1枚	白黒10円 カラー50円
文書等のFAX代	記録物等をFAXした場合	1枚	10円

③ 入居者と業者との個別契約によるもの

ア 日用品費

イ 訪問美容費

ウ 出前、外食等

エ 個人用の新聞、雑誌等の購読代金

オ 訪問リハビリマッサージ、訪問歯科

カ 外部のクリーニング店に取り次いだ場合のクリーニング代

キ 牛乳、ヨーグルト等の宅配

ク インターネット接続費、ケーブルテレビ加入費、固定電話設置回線使用料金

④ 個人用に持ち込んだ電気製品等に係る電気代

(例)

テレビ	テレビ1台あたり1日8円(日割り計算)
冷蔵庫	1Wに対し1日0.877円(冷蔵庫の消費電力量によります。)

※電気代は、東京電力の消費電力単価(1kWhあたり36.4円：従量電灯B契約第2段階料金)をもとに計算しております。(料金改定日：令和6年4月1日)東京電力の料金改定があった場合は改定料金を適用します。

※テレビの電気代は、24インチの液晶テレビ(55W)を1日4時間使用した場合で計算しております。

⑥ その他

- ア 趣味活動費
- イ 外出費用(個別外出における交通費、観劇代等)
- ウ 個人の嗜好に基づくぜいたく品の購入代金
- エ 薬代
- オ 予防接種費(インフルエンザ等の予防注射)
- カ 外部医療機関を受診した際にかかる医療費等
- キ 遺留品処分料

3 支払方法

毎月、15日までに前月分の請求書を発行いたしますので、翌月25日までに施設の指定口座に銀行振込していただくか、又は翌月20日に郵便口座自動払込でお支払いいただきます。

入居、退居の日が月の途中である場合も同様となります。

お支払いいただきますと領収書を発行します。

4 料金の変更等

- (1) 事業者は介護保険関係法令等の改正により介護保険給付の変更又はサービスに変更があった場合、入居者に対してサービス利用料金の変更をすることができます。
- (2) 入居者が、料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【契約書別紙】を作成しお互いに取りかわすこととします。
- (3) 入居者は料金の変更を承諾できない場合には、この契約を解除することができます。
- (4) その他【別紙】の内容を変更する必要がある場合は、新たに【契約書別紙】を作成しお互いに取りかわすこととします。

【7】入退居の手続

1 入居手続きについて

入居日時については、事前に当施設からご家族等にお知らせいたします。

(1) 入居の流れ

- ① お約束の時間に受付にお越してください。入居者、若しくはご家族等と契約締結等の入居手続きを行います。
- ② お部屋で健康チェックをすると共に、忘れ物がないか持ち物を確認させていただきます。その際、薬・看護サマリー等をお渡してください。

(2) 入居当日お持ちいただくもの

① 必要な証書類

介護保険被保険者証
介護保険負担割合証
介護保険負担限度額認定証（お持ちの方）
後期高齢者医療被保険者証
後期高齢者医療限度額適用・標準負担額減額認定証（お持ちの方）
国民健康保険高齢受給者証（75歳未満の方）
障害医療受給者証（お持ちの方）
障害者手帳（お持ちの方）
都・医療券（お持ちの方）

※ 各種証書類につきましては、コピーをさせていただきます。

② その他お持ちいただくもの

ご本人の印鑑（契約締結のため）
ご家族等の印鑑（契約締結のため）
衣類、上履き、普段使用している自助具・杖等をご持参ください。 持ち物には1つ1つ名前をつけて下さい。 （特に衣類等は洗濯時にとれないよう縫い付けるなどして下さい。）
現在服薬中の薬（3週間分）、目薬、軟膏、湿布薬等
薬の説明書
看護サマリー（病院・老人保健施設等から入所される方）
診療情報提供書

③ 緊急連絡先（2～3カ所）が必要となります。

2 退居手続

(1) 入居者のご都合で退居される場合

退居を希望する日の7日前までにお申し出ください。

(2) 自動終了

以下の場合には双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- ① 入居者が他の介護保険施設等に入居した場合
- ② 介護保険給付でサービスを受けていた入居者の要介護認定区分が、非該当（自立）又は要支援1、2と認定された場合は、要介護認定の有効満了日前までに退居していただくこととなります。
- ③ 入居者がお亡くなりになった場合

(3) その他

- ① 入居者が、サービス利用料金の支払いを支払い期限より2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず15日以内にお支払いいただけない場合、又は入居者やご家族等が当施設や当施設の従業員に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合は、退居していただく場合がございます。
この場合、契約終了30日前までに文書で通知いたします。

- ② 入居者が病院又は診療所に入院し、明らかに3ヶ月以内に退院できる見込みが

ない場合、又は入院後3ヶ月を経過しても退院できないことが明らかになった場合、文書で通知のうえ、契約を終了させていただく場合がございます。

なお、この場合、退院後に再度入居を希望される場合は、お申し出ください。

- ③ やむを得ない事情により、当施設を閉鎖又は縮小する場合、契約を終了し、退居していただく場合がございます。

この場合、契約終了30日前までに文書で通知いたします。

※ 上記①～③による退居が行われ、契約が終了した場合であって、入居者のやむを得ない事由によりその契約終了日翌日以降当施設を利用することとなるときは、その利用に要する実費を請求します。

※ 退居手続きの際は、印鑑をお持ちください。

【8】施設サービスが提供できない場合

次の場合は、契約を終了し、サービスの提供を終わらせていただきます。

- 1 入院して医療・治療が必要と判断された場合
- 2 入退院を繰り返す、医療的管理を必要とする場合
- 3 虚弱、常時の吸引、食事摂取不良等の理由で、施設での生活が適当でないと施設が判断した場合

【9】短期入所生活介護（空床利用）の利用について

入居者が入院等によって居室が空床になった場合は、短期入所生活介護の部屋として利用させていただく場合がございます。その際は事前に連絡します。

なお、上記の場合、家具等財産の管理方法については、家具等につきましては紛失、破損しないように配慮し、他入居者は使用いたしません。施設備え付けの家具におきましては、中の物をダンボール箱などに入れ、責任を持って当施設の倉庫に保管いたします。

【10】施設利用のお約束

- 1 面会 …面会時間 8:00~20:00
18:00以降は、玄関のインターフォンでご連絡ください。
それ以外のお時間については事前にご相談ください。
また、面会簿への記入をお願いいたします。
 - 2 外出・外泊 …事前に届け出をお願いいたします。
 - 3 飲酒 …相談させていただきます。
 - 4 喫煙 …指定場所をお願いいたします。
 - 5 宗教、政治、営業活動…ご遠慮ください。
 - 6 金銭・貴重品の管理等…入居者又はご家族等の管理をお願いいたします。
 - 7 面会時のペットの持ち込み…事前に相談して下さい（原則禁止です）。
 - 8 所持品の持ち込み…居室での日常生活に支障のない範囲で、持ち込みできます。持ち込み、所持品への名前づけ、地震時の転倒防止対策は各自でお願いします。家具については、事前に殺虫・消毒処理をお願いします。壁面の利用については、退居後別の方が利用される時に支障のないようお願いいたします。
 - 9 差し入れ等 …飲食物については、食中毒等に十分注意するようお願いいたします。差し入れをしたときは、職員に品名等をお知らせください。
- ※ その他、何か不明な点はご相談ください。

【11】緊急時の対応

入居者に容態の変化等があった場合は、医師に連絡する等必要な処置を講じるほか、ご家族等へ速やかに連絡します。

【12】事故発生時の対応

当施設が、入居者に対して行うサービス提供により事故が発生した場合、速やかに入居者のご家族等、区市町村等に連絡を行うとともに、賠償すべき事故の場合には、速やかに賠償を行うなど必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して行った処置を記録するとともにその原因を解明し、再発防止のための対策を講じます。

【13】非常災害対策

さくらヶ丘の防災計画に基づき、防災設備の適切な管理、職員に対する防災教育に努めております。

火災や地震等による災害が発生した場合に、被災者の救護活動を重点として、相互に協力しあい被害を最小限に防止するために、地域と連携をとります。

【14】 個人情報に関して

個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省の福祉分野における個人情報に関するガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図るため、施設では保有する利用者等の個人情報に関し適切な取り扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立します。

なお、個人情報の使用に係る同意書に同意をいただきます。

【15】 虐待防止について

当施設は、入居者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- 1 虐待防止に関する担当者を選定しています。
- 2 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について職員に周知徹底を図っています。
- 3 虐待防止のための指針の整備をしています。
- 4 職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- 5 サービス提供中に、当該施設職員又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる入居者を発見した場合は、速やかに、これを区市町村に通知します。

【16】 福祉サービス第三者評価の実施状況

当施設では、組織運営及びサービス提供内容について、その透明性を高めるとともに、サービスの質の向上・改善に寄与することを主な目的として、介護サービス第三者評価を受審しています。

- 1 実施した直近の年月日 : 令和5年12月
- 2 実施した評価機関の名称 : 特定非営利活動法人 日本ライフサポーター協会
- 3 評価結果の開示状況 : とうきょう福祉ナビゲーションのホームページで閲覧いただけます。

とうきょう福祉ナビゲーション <https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/>

【17】 サービス内容に関する相談・苦情

当施設のサービスに関する相談、要望、苦情等は、下記窓口までお申し出下さい。

1 さくらヶ丘利用者相談・苦情窓口

担当 生活相談員、介護支援専門員

電話 03-3978-1094

当施設以外に、以下の機関でも受け付けています。

1 練馬区

・練馬区保健福祉サービス苦情調整委員（西庁舎3階）

〒176-8501 東京都練馬区豊玉北6-12-1 電話 03-3993-1344

・地域包括支援センター（医療と介護の相談窓口）

別紙一覧表参照

2 東京都国民健康保険団体連合会 介護相談窓口

・〒102-0072 東京都千代田区飯田橋3-5-1 東京区政会館 11階

・電話 03-6238-0177

3 東社協福祉サービス運営適正化委員会

・〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台1-8-11 東京YWCA会館 3F

・電話 03-5283-7020