

# 「地域密着型指定介護老人福祉施設」

## 重要事項説明書（三者）

当施設は介護保険の指定を受けています。  
三豊市指定 第3790800134

当施設はご利用者に対して地域密着型指定介護福祉施設サービスを提供します。施設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。

※当施設への入居は、原則として要介護認定の結果「要介護3以上」と認定された方が対象となります。

### ◇◆目次◆◇

1. 施設経営法人	-----	1
2. ご利用施設	-----	1
3. 居室の概要	-----	1
4. 職員の配置状況	-----	2
5. 当施設が提供するサービスと利用料金	-----	3
6. 施設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
9. 虐待の防止について	-----	11
10. 第三者評価実施状況について	-----	11
11. 個人情報の取り扱いについて	-----	11

## 1 施設経営法人

- |           |                 |
|-----------|-----------------|
| (1) 法人名   | 社会福祉法人 愛幸会      |
| (2) 法人所在地 | 香川県三豊市山本町辻585番地 |
| (3) 電話番号  | 0875-63-1083    |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 大橋 良男       |
| (5) 設立年月日 | 平成22年11月25日     |

## 2 ご利用施設

- |             |   |
|-------------|---|
| (1) 施設の種類   | 地域密着型指定介護老人福祉施設・平成29年5月15日指定<br>三豊市指定 第3790800134   |
| (2) 施設の目的   | 地域密着型指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう、支援することを目的として、ご利用者に、<br>日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、介護福祉サービスを提供します。<br>この施設は、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けることが困難な方がご利用いただけます。 |
| (3) 施設の名称   | 地域密着型特別養護老人ホーム 優楽荘  |
| (4) 施設の所在地  | 香川県三豊市山本町辻585番地   |
| (5) 電話番号    | 0875-63-1083  |
| (6) 施設長氏名   | 平川 ますみ  |
| (7) 施設の運営方針 | 優楽荘指定介護老人福祉施設は、ご家庭で介護困難な方が長期的に入居できるサービスです。健康状態の確認・入浴・給食サービスまたレクリエーションや、各種行事などのサービスを行い、みなさんが楽しく過ごせ、また心身機能の向上を図ることを目的としています。  |
| (8) 開設年月日   | 平成29年5月15日  |
| (9) 入所定員    | 29人   |

## 3 居室の概要

### (1) 居室等の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は、個室です。  
(但し、ご利用者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります)

居室・設備の種類	室数	備考
個室（一人部屋）	29室	※ユニット型個室
食堂	4室	
リハビリコーナー		
浴室	5室	特殊浴槽・個浴
医務室	1室	

※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって、ご契約者に特別にご負担いただく費用はありません。

☆居室の変更：ご利用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施設でその可否を決定します。また、ご利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。

その際には、ご利用者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

#### 4 職員の配置状況

当施設では、ご利用者に対して指定介護福祉施設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> ※職員基準を遵守しています。

職種	常勤換算	指定基準
1. 管理者（広域型と兼務）	1	1
2. 生活相談員（兼務）	0.5	1
3. 介護職員	14.9	10
4. 看護職員	2.8	1
5. 機能訓練指導員（兼務）	0.2	1
6. 介護支援専門員（兼務）	0.5	1
7. 管理栄養士	1	1

※常勤換算：職員それぞれの週あたり勤務延時間の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数（週40時間）で除した数です。

（例）週8時間勤務の介護職員が5名いる場合、常勤換算は、  
1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

<主な職種の勤務体制>

職 種	勤 務 体 制
1. 医 師	非常勤毎週 15:00 ~ 17:00
2. 介 護 職 員	早出 7:00 ~ 16:00
	中出 10:00 ~ 19:00
	遅出 13:00 ~ 22:00
	夜勤 22:00 ~ 7:00
3. 看 護 職 員	早出 8:00 ~ 17:00
	中出 10:00 ~ 19:00
4. 機能訓練指導	日勤 9:00 ~ 15:00
5. 生活相談員	日勤 8:30 ~ 17:30
6. 管理栄養士	日勤 8:30 ~ 17:30

(都合により変更する場合があります)

## 5 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、以下があります。

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

### (1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（食事に係る標準自己負担額を除き通常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

- ・当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご利用者の身体の状況および調査嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご利用者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

食事時間をご本人様のこれまでの生活時間を大事にしていきたいと思えます。

概ね 朝食 8:00 昼食 12:00 夕食 18:00

から準備をさせていただきます。

- ※ 朝食は10:00 昼食は14:00 夕食は20:00まで様子を見させて頂き、その時間以降は衛生上下膳させていただきます。その時間以降に食事を希望される場合は、ご家族様に依頼し、準備をして頂き、職員が提供させていただきます。

#### ② 入浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。
- ・入浴の一連の介助を、ユニットの職員が対応致します。

#### 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 機能訓練

- ・機能訓練指導員により、ご利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を阻止するための訓練を実施します。

⑤ 健康管理

- ・医師や看護職員が健康管理を行います。

⑥ その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・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、適切な整容が行われるよう援助します。

<サービス利用料金（1日あたり）>

下記の料金表によって、ご利用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額を除いた金額（自己負担額）と食事に係る自己負担額の合計金額をお支払い下さい。

（サービスの利用料金は、ご利用者の要介護度・利用者負担割合に応じて異なります。）

ユニット型個室料金（1割負担）

1 ご利用者の要介護度とサービス利用料金	要介護度 1	要介護度 2	要介護度 3	要介護度 4	要介護度 5
	6 8 2 0 円	7 5 3 0 円	8 2 8 0 円	9 0 1 0 円	9 7 1 0 円
2 うち介護保険から給付される金額	6 1 3 8 円	6 7 7 7 円	7 4 5 2 円	8 1 0 9 円	8 7 3 9 円
3 サービス利用に係る自己負担額（1-2）	6 8 2 円	7 5 3 円	8 2 8 円	9 0 1 円	9 7 1 円
4 食事に係る自己負担額	1 4 4 5 円 ※経管栄養を摂取される利用者も含まれます。				
5 居室に係る自己負担額	2 0 6 6 円	2 0 6 6 円	2 0 6 6 円	2 0 6 6 円	2 0 6 6 円
6 自己負担額合計（3+4+5）	4 1 9 3 円	4 2 6 4 円	4 3 3 9 円	4 4 1 2 円	4 4 8 2 円

◇居住費

居住費については、施設の建設・修繕維持費用、光熱水費等を勘案したもので、今後、諸般の事情により改定する場合があります。

1 個室（ユニット型）	2 0 6 6 円／日
-------------	-------------

◇食費

食費については、食材料費及び調理業務等を勘案したもので、今後、諸般の事情により改定する場合があります。

1 食費	1 4 4 5 円／日
------	-------------

◆口腔衛生管理加算（Ⅰ）

入居者の口腔ケアアセスメントを実施し、口腔ケアプランを作成します。

1年に1回は、入居者全員に歯科検診を行います。

1 サービス利用料金	900円/月
2 うち介護保険から給付される金額	810円/月
3 自己負担（1－2）	90円/月

◆介護職員処遇改善加算Ⅱ（利用日数によって金額は異なります）

介護サービスに従事する介護職員の賃金改善に充てることを目的とし、利用料金に加算されます。

介護報酬総単位数×サービス別加算率（13.6%）×1単位の単価（10円）＝①

（居住費・食費を除く） （1単位未満四捨五入）

※利用者負担額＝①－（①×0.9）（1円未満切捨て）

☆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。

☆居室と食事に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担限度額とします。

☆ご契約者が短期入院又は外泊された場合にお支払いただく1日あたりの利用料金は下記のとおりです。

1 サービス利用料金	2460円/日
2 うち、介護保険から給付される金額	2214円/日
3 自己負担額（1－2）	246円/日

◇当施設の居住費・食費の負担額

世帯全員が市町村民税非課税の方（市町村民税世帯非課税者）や生活保護を受けておられる方の場合は、施設利用の居住費（滞在費）・食事の負担が軽減されます。

（1日あたり）

対 象 者		区 分	居 住 費	食 費
			ユニット型個室	
生活保護受給者		利用者負担	880円	300円
高齢福祉年金受給者		第1段階		
市町村民税非課税世帯全員が	課税年金収入額と合計所得金額の合計が80万円以下の方	利用者負担 第2段階	880円	390円
	利用者負担第2（課税年金収入額が80万円超120万円以下の方）	利用者負担 第3段階①	1370円	650円
	利用者負担第2（課税年金収入額が120万円超の方）	利用者負担 第3段階②	1370円	1360円
	上記以外の方	利用者負担 第4段階	2066円	1445円

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

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 特別な食事

ご利用者のご希望者に基づいて特別な食事を提供します。（ジュース等）

利用料金：要した費用の実費

② 入院時の居住費

減額がある方は外泊時の6日間は適用、それ以外は全額負担となります。

③ 理髪

月に1回、理容師の出張による理髪サービスをご利用いただけます。

利用料金：1回あたり 丸刈り…1000円 その他…1300円

④ 貴重品の管理

お預かりするもの：健康保険証、介護保険証、印鑑

⑤ レクリエーション、クラブ活動

ご利用者の希望により、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：レクリエーションの内容によっては、材料代等をいただく場合があります。

<例> i) 主なレクリエーション行事予定

行事とその内容	
1月	初詣
2月	節分（施設内で豆まきを行います。）
3月	ひなまつり
4月	お花見遠足（桜）
5月	お花見遠足（つつじ）
6月	お花見遠足（紫陽花）
7月	七夕祭り・夕涼み会
8月	
9月	敬老会・ドライブ
10月	秋祭り・ミニ運動会
11月	紅葉遠足
12月	クリスマス会

ii) クラブ活動

音楽・書道クラブ・華道等

⑥ 日常生活上必要となる諸費用の実費

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

※おむつ代は介護保険給付対象となっていますので負担の必要はありません。

⑦ ご利用者の移送に係る費用

ご利用者の通院や入院及び外泊時等の移送サービスを行います。負担の必要はありません。

(3) 利用料金のお支払方法

前期（1）、（2）の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月の20日までに以下の方法でお支払下さい。（1ヶ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。）

1. 金融機関口座からの自動引き落とし

振替手数料 100 円×消費税

(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、ご利用者の希望により、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・入院治療を保証するものでもありません。）



① 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人社団啓真会 渡辺ハートクリニック内科
所在地	観音寺市植田町 1010 番地 シークレストクリニカルモール 2F

医療機関の名称	特定医療法人社団豊南会 香川井下病院
所在地	観音寺市大野原町花稲 8 1 8 -1

② 協力歯科医療機関

医療機関の名称	三宅歯科医院
所在地	三豊市山本町財田西 3 1 5

## 6 施設を退居していただく場合（契約の終了について）

当施設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、当施設との契約は終了し、ご利用者に退居していただくこととなります。（契約書第 1 3 条参照）

- ①要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ②事業者が解散・破産した場合、又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合
- ③施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④施設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
- ⑤ご契約者から退居の申し出があった場合（詳細は以下を参照ください）
- ⑥事業者から退居の申し出があった場合（詳細は以下を参照ください）

- (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 1 4 条、1 5 条参照）  
契約の有効期間であっても、ご契約者から当施設へ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 日前までに解約届書をご提出下さい。  
但し以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退居することができます。

- 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
- ②ご利用者が入院された場合
- 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介護福祉施設サービスを実施しない場合
- 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
- 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のある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(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16条参照）  
以下の事項に該当する場合には、当施設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6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ご利用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・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ご利用者が連続して3か月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
- ⑤ご利用者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

《ご利用者が病院等に入院された場合の対応について》（契約書第18条参照）

当施設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検査入院等、短期入院の場合

1か月につき6日以内（連続して7泊、複数の月にまたがる場合は12泊）の短期入院の場合は、退院後再び施設に入居することができます。但し、入院期間中であっても所定の利用料金をご負担いただきます。（1日あたり246円）

②3か月以内の退院が見込まれる場合

3か月以内に退院された場合には、退院後再び当施設に入居することができます。

③上記期間を超える入院の場合

3か月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。  
この場合には、当施設に再び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17条参照）

ご利用者が当施設を退居する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご利用者の心身の状況、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利用者に対して速やかにおこないます。

- 適切な病院もしくは診療所又は介護保健施設等の紹介
- 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（契約書第21条参照）

入居契約が終了した後、当施設に残されたご利用者の所持品（残置物）をご契約者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。

（契約書21条参照）

当施設は、「残置物引取人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。また引取れない場合に限り、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てい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23条参照）

事業者は、その提供したサービスに関する契約者又は、利用者からのご意見、ご要望に対して、それを受付ける窓口及び第三者委員を設置しております。愛幸会が提供する全ての福祉サービスについて、満足を高めることと、利用者から意見や苦情があった場合、適切に処理し、利用者個人の権利を擁護するとともに、利用者が福祉サービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とします。また、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を進めることにより、円滑、円満な解決の促進や事業者の信頼や適正性の確保を図ることとします。（別紙ー1参照）

### (1) 当事業者における苦情受付

事務長	大橋 良男	生活相談員	石川 真由美
看護師		管理栄養士	伊藤 友紀
受付時間	月曜日～金曜日	8:30	～ 17:30

### (2) 苦情解決責任者

施設長 平川 ますみ

### (3) 苦情解決第三者委員

川崎 義則 電話番号 0875-67-2298  
大西 洋二 電話番号 0875-67-2306

### (4) 行政機関その他苦情受付機関

三豊市健康福祉部介護保険課 三豊市高瀬町下勝間2373番地1  
電話番号(0875)73-3017 FAX(0875)73-3023

香川県国民健康保険団体連合会 高松市福岡町二丁目3番2号  
電話番号(087)822-7453 FAX(087)822-6023

香川県社会福祉協議会内 福祉サービス運営適正化委員会事務局

高松市番町一丁目10番35号

電話番号(087)861-1300 FAX(087)861-1300

## 9 虐待の防止について

当施設は、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) 必要性に応じて、成年後見制度の利用を支援します。
- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) 職員に対して虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。

## 10 第三者評価実施状況について

現在は無し

## 11 個人情報の取扱いについて（契約書第9条参照）

事業者は、保有する契約者又は、利用者の個人情報につき、個人情報保護に関する法律その他関連法規及び介護保険等の趣旨の下、これを適正に取扱い、法人が掲げる「個人情報に関する基本方針」がめざす個人の権利利益を保護します。（別紙一2参照）

説明年月日	年	月	日
契約年月日	年	月	日

指定介護福祉施設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。

指定介護老人福祉施設	特別養護老人ホーム	優楽荘	
説明者職名	生活相談員	氏名	石川 真由美 印

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、地域密着型指定介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

同意年月日	年	月	日
契約者	住所		
	氏名		印
利用者	住所		
	氏名		印

## <重要事項説明書付属文書>

### 1 施設の概要

- |              |          |
|--------------|----------|
| (1) 建物の構造    | 鉄骨造平屋建   |
| (2) 建物の延べ床面積 | 1730.66㎡ |

### 2 職員の配置状況

#### <配置職員の職種>

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 介護職員                 | ご利用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。<br>指定基準以上の介護職員を配置しています。<br>(常勤換算) |
| 生活相談員<br>(介護支援専門員兼務) | ご利用者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。<br>1名の生活相談員を配置しています。                     |
| 看護職員<br>(機能訓練指導員兼務)  | 主にご利用者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等もを行います。<br>指定基準以上(常勤換算)を配置しています。   |
| 介護支援専門員<br>(生活相談員兼務) | ご利用者に係る施設サービス計画(ケアプラン)を作成します。<br>1名の介護支援専門員を配置しています。                   |
| 管理栄養士                | ご利用者の栄養並びに嗜好を考慮した食事を提供します。<br>1名の管理栄養士を配置しています。                        |
| 医師                   | ご利用者に対して、健康管理及び栄養上の指導を行います。<br>1名の嘱託医医師を配置しています。                       |

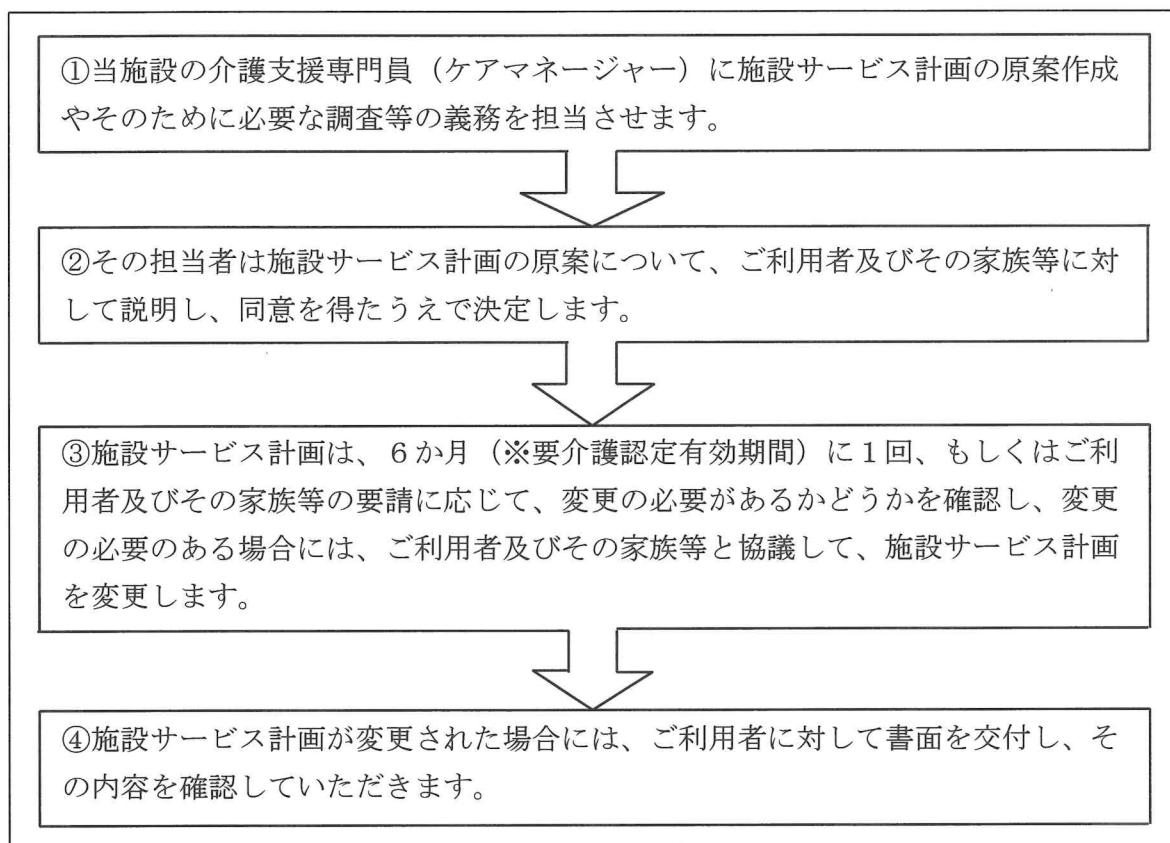


### 3 契約締結からのサービス提供までの流れ

ご利用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、入居後作成する「施設サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

「施設サービス計画（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2条参照）



### 4 サービス提供における事業者の義務

当施設は、ご利用者に対してサービス提供をするにあたって、次のことを守ります。

- ①ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご利用者から聴取、確認します。
- ③ご利用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要請のために必要な援助を行います。
- ④ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともに、ご利用者又は、代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ご利用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、ご利用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利用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、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。  
また、ご利用者の円滑な退居のための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご利用者の同意を得ます。

## 5 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に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

入居時の相談に応じます。

### (2) 面会

面会時間 8:00 ~ 21:00

※来訪者は、必ずその都度職員に届け出てください。

(玄関の面会者名簿に記入して下さい。)

(飲食物を持ってこられた場合は、職員までご相談下さい。)

### (3) 外出・外泊(契約書第21条参照)

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、1か月につき連続して7泊、複数の月をまたがる場合には連続して12泊以内とさせていただきます。尚、外泊期間中、1日につき246円(介護保険から給付される費用の一部)をご負担いただきます。

### (4) 食事

食費は1日当たりの費用です。

食事が不要な場合には、2日前までにお申し出下さい。2日前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) 施設・設備の使用上の注意(契約書第9条参照)

○居室及共同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、施設、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。

○ご利用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、ご利用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。

○当施設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

施設内では喫煙はできません。

## 6 損害賠償について（契約書第10条、第11条参照）

当施設において、事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害の発生について、守秘義務に違反した場合も同様とします。但し、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勘酌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。

## 7 事故発生時の対応

利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合の対応方法については、次の通りとします。

- 一 速やかに利用者に必要な措置を行うとともに、保険者、利用者の家族に連絡を行います。
- 二 発生した事故が事業所の責めに返すべき事由による場合には、速やかに損害賠償を行います。
- 三 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。
- 四 発生した事故の原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。



## 愛幸会における苦情解決の方法

### 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付します。尚、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きます。）に報告します。第三者委員は内容を確認し、苦情を申し出た方に対して、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、苦情を申し出た方と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情を申し出た方は、第三者委員の助言や立会いを求める事ができます。

## 苦情解決実施手順

### 1. 利用者への周知

苦情解決責任者は、利用者に対し苦情解決責任者、苦情受付担当者及び第三者委員の氏名・連絡先、苦情解決の仕組みについて周知を図る。

### 2. 苦情の受付

(1) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付ける。尚、第三者委員も直接苦情を受け付けることができるものとする。この場合における苦情の受付手順について2の(2)の規程を準用する。

(2) 苦情受付担当者は、利用者からの苦情受付に際し、次の事項を『苦情受付書』により記録し、その内容について苦情申出人に確認しなければならない。

【1】 苦情の内容

【2】 苦情申出人の希望等

【3】 第三者委員への報告の要否

【4】 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いで第三者委員の助言、立会いの要否。

(3) 【3】及び【4】が不要な場合は、苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いによる解決をはかる。

### 3. 苦情受付の報告・確認

- (1) 苦情受付担当者は、受付けた苦情は全て苦情解決責任者及び第三者委員に『苦情受付報告書』により報告しなければならない。但し、苦情申出人が第三者委員への報告を明確に拒否する意思表示を示した場合は、第三者委員への報告はおこなわない。
- (2) 投書などの匿名の苦情についても、必要な対応をおこなうものとする。
- (3) 第三者委員は、苦情受付担当者から苦情の内容の報告を受けた場合は、内容を確認するとともに、苦情申出人に対して『苦情受付報告書』により報告を受けた旨を通知しなければならない。

### 4. 苦情解決に向けての話し合い

- (1) 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めなければならない。その際、苦情申出人又は苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言及び立会いを求める事ができる。
- (2) 第三者委員の立会いによる苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いは、次の手順によりおこなうものとする。
  - 【1】第三者委員による苦情内容の確認
  - 【2】第三者委員による解決案の調整
- (3) 話し合いの結果や改善事項等については、『苦情処理状況』により記録し確認するものとする。
- (4) 解決に向けての話し合いが不調になった場合

### 5. 苦情解決の記録・報告

- (1) 苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について『苦情解決処理記録票』により記録する。
- (2) 苦情解決責任者は、一定毎に苦情解決の結果について第三者委員に報告し必要な助言を受ける。
- (3) 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項の処理について、苦情申出人及び第三者委員に対して、一定期間経過後に『苦情解決結果報告書』により報告するものとする。

6. 苦情解決の状況については、個人情報に関するものを除き、事業報告書等に記載し公表する。

## 愛幸会の個人情報取り扱いについて

### 個人情報の利用目的

#### 1. 利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的

##### (1) 施設内部での利用目的

- ①施設が利用者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にかかる施設の管理運営業務のうち次のもの
  - ・入退居の管理
  - ・介護事故、緊急時等の報告
  - ・会計、経理
  - ・当該利用者の介護、医療サービスの向上

##### (2) 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ①施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - ・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や居宅介護支援事業所との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
  - ・その他の業務委託
  - ・利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
  - ・家族等への心身状況説明
- ②介護保険事務のうち
  - ・保険事務の委託
  - ・審査支払い機関へのレセプト提出
  - ・審査支払い機関又は保険者からの照会への回答
- ③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

#### 2. 上記以外の利用目的

##### (1) 施設内部での利用目的

- ①施設の管理運営業務のうち次のもの
  - ・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
  - ・施設等においておこなわれる事例研究等

##### (2) 他の事業者への情報提供に係る利用目的

- ①施設の管理運営業務のうち
  - ・外部監査機関、評価機関への情報提供