

淡路栄光園 短期入所生活介護 重要事項説明書

当事業者は介護保険の指定を受けています。
短期入所生活介護（兵庫県指定 第2871600173号）

当事業所はお客様に対して短期入所生活介護サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容について次のとおり説明します。

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 聖隷福祉事業団
- (2) 法人所在地（〒430-0946）静岡県浜松市中区元城町218番地26
- (3) 電話番号 053-413-3300
- (4) FAX番号 053-413-3314
- (5) 代表者氏名 理事長 青木 善治
- (6) 設立年月日 昭和27年5月17日
- (7) インターネットアドレス番号 <http://www.seirei.or.jp/hq/>

2. 施設の概要

- (1) 建物の構造 鉄筋コンクリート造 一部鉄骨 2階建
- (2) 建物の延べ床面積 3,629.10㎡
- (3) 施設の周辺環境 周りを緑の山に囲まれた静かな環境にあります。

事業所の説明

- (1) 施設の種類 指定短期入所生活介護事業所（特別養護老人ホーム淡路栄光園）
平成12年4月1日指定 兵庫県 第2871600173号

※ 当事業所は特別養護老人ホーム淡路栄光園に併設されています。

- (2) 施設の目的 介護保険法令に従い、お客様がその有する能力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に支援することを目的として、お客様に、日常生活を営むため必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、短期入所生活介護サービスを提供します。

- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム 淡路栄光園
- (4) 施設の所在地 兵庫県淡路市岩屋3373番地
交通機関 岩屋ポートよりタクシー（5キロメートル）
- (5) 電話番号 0799-72-2938
FAX番号 0799-72-2986
- (6) 施設長（管理者） 氏名 電話番号
・短期入所生活介護 施設長 山浦 真佳 0799-72-2938
- (7) 当施設の運営方針 当施設は、お客様の意思及び人格を尊重し、お客様の立場に立って、指定介護福祉施設サービス及び指定居宅サービスの提供に努めます。
当施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを尊重した運営を行い、関係する各団体・事業所との密接な連携に努めます。
- (8) 開設（サービス開始）年月
・短期入所生活介護 平成11年 4月1日
- (9) 事業所が行っている他の事業
当事業所では、次の事業もあわせて実施しています。
・介護老人福祉施設（淡路栄光園）
・デイサービスセンター淡路（地域密着型通所介護事業所）
- (10) 通常の実業の実施地域 淡路市
- (11) 営業日及び営業時間

	短期入所生活介護
営業日	年中無休
受付時間	月曜日～金曜日 8:30～17:00

なお、年末年始の送迎は原則ご家族でお願いします。

- (12) 利用定員

・短期入所生活介護

19人

※上記利用定員には、介護予防短期入所生活介護の定員を含みます。

(13) 居室等の概要

短期入所生活介護サービスの利用にあたり、当事業所では以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は、従来型個室、2人または4人部屋となります。但し、お客様の心身の状況や居室の空き状況により変更になる場合もあります。

(居室数には介護老人福祉施設の居室を含みます)

居室・設備の種類	室数	ベッド数	備考
従来型個室(入居)	14室	14	各室トイレ付き、17.39㎡
従来型個室(短期)	7室	7	一人当たり面積 11.76㎡以上
2人部屋	5室	10	一人当たり面積 10.65㎡以上
4人部屋	12室	48	一人当たり面積 13.18㎡
合計	38室	79	(うち19ベッドが短期入所生活介護)
食堂	2室	1,2階 各196.3㎡	一人当たり5.5㎡
機能訓練室	2室	1,2階 平行棒1台、マット付きフラットホーム1台	
浴室	3室	一般浴室1,2階各1室、機械浴室1階・1室	
医務室	1室	1階	
静養室	1室	1階 面積16.35㎡	

☆ 居室の変更

お客様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、お客様の心身の状況や施設内で感染症が発生した場合に拡大抑止の為に居室を変更する場合があります。

その際には、お客様やご家族等と協議のうえ決定するものとします。但し、緊急やむを得ない場合は報告が事後になる場合があります。

☆ 居室に関する特記事項

全室空気調節設備を設置しています。また、各室すべてがベッド設置可能となっています。各ベッド脇には、専用のチェスト(物入れ)がありますので、利用の際、持ち込みの必要はありません。

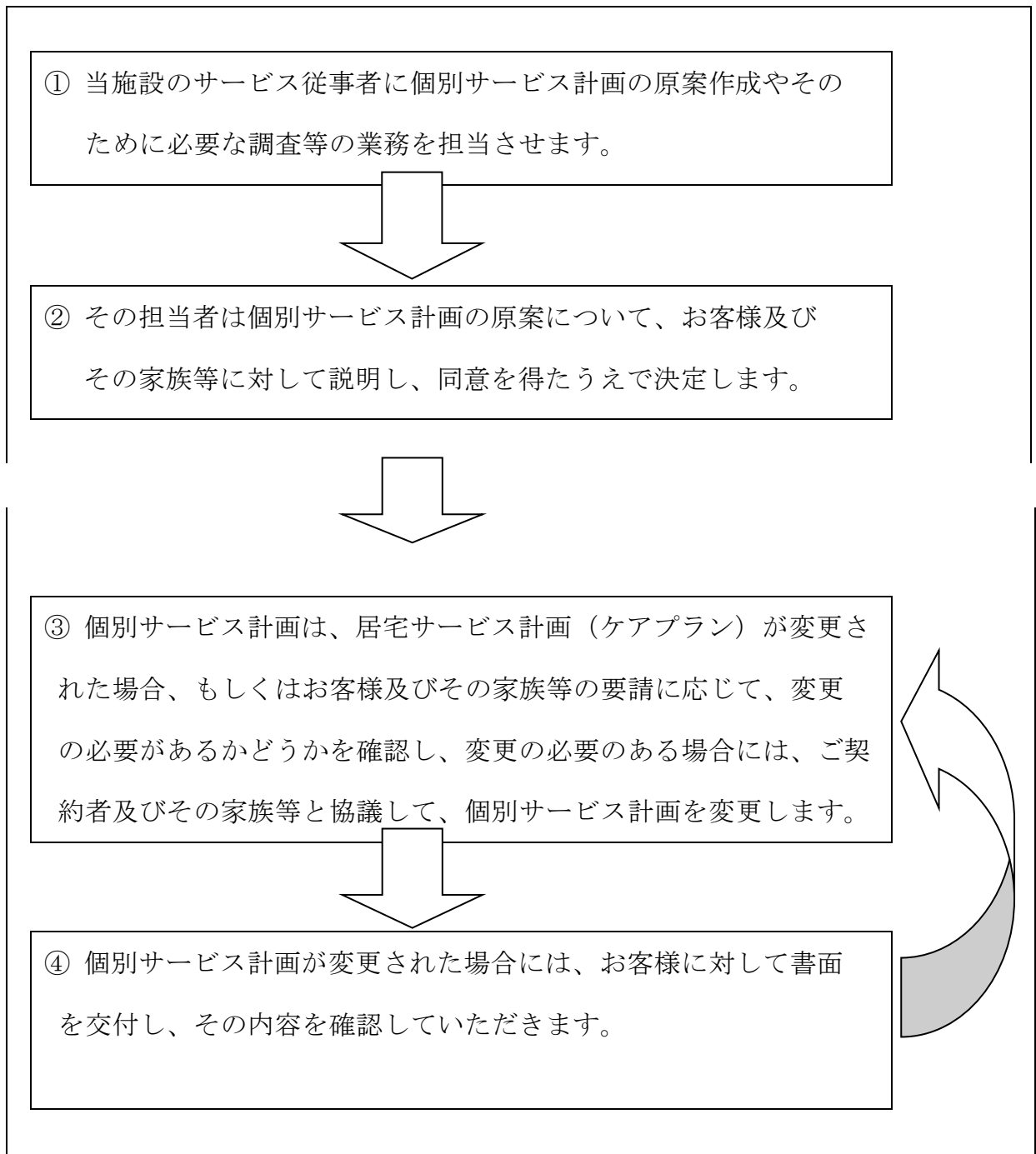
従来型個室の一部には居室内にトイレがあります。2人部屋、及び4人部屋トイレは居室外に用意しています。トイレはすべて洋式便器です。

入居生活区画にはオゾン脱臭装置を設置し、快適な環境を保つよう工夫してい

ます。

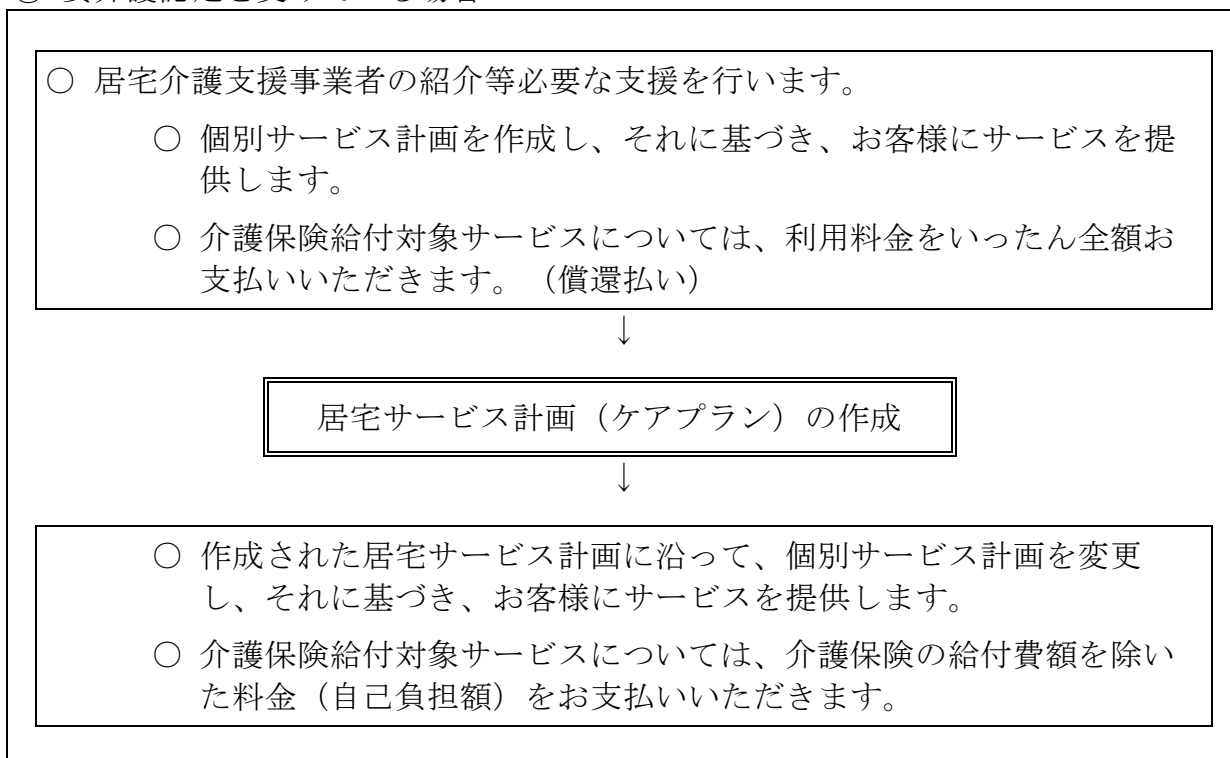
3. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) お客様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、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下、「個別サービス計画」という。）に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。

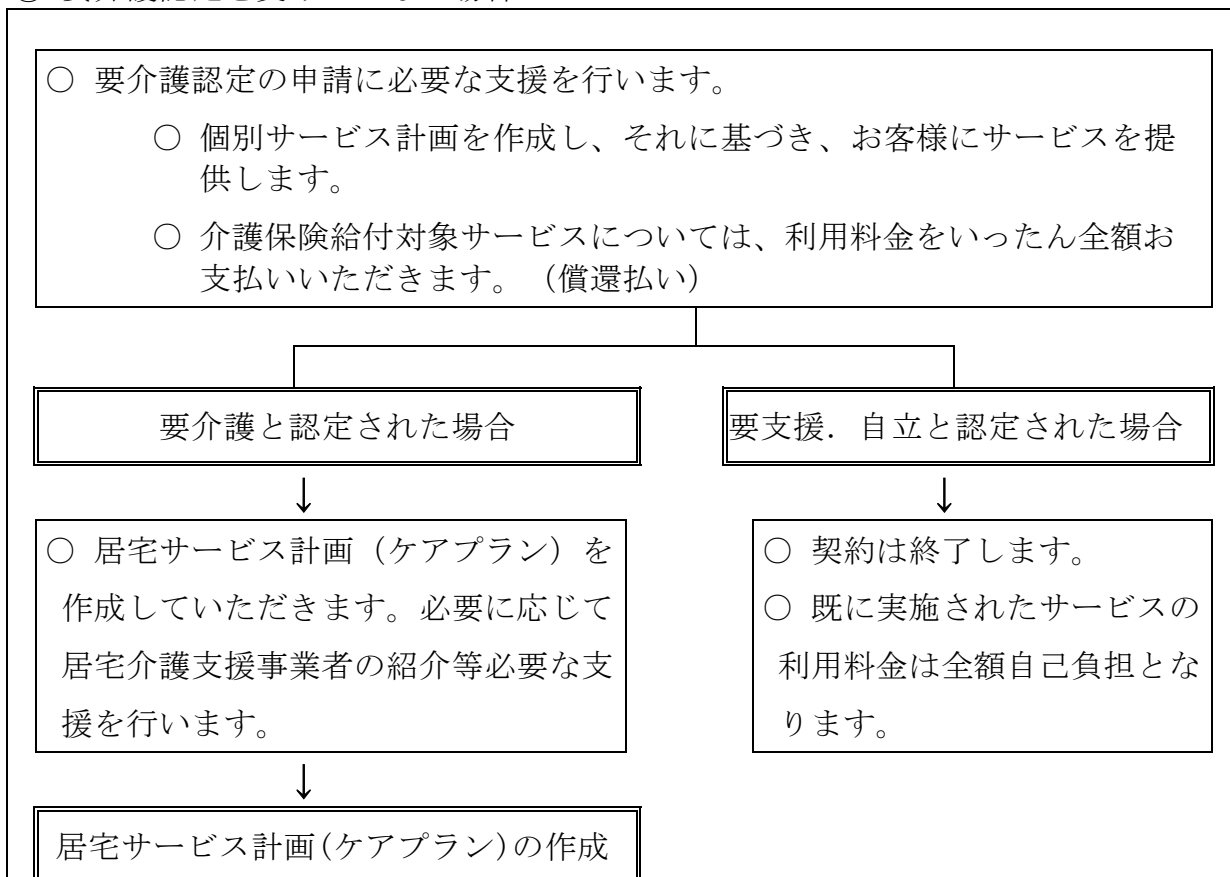


(2) お客様に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次のとおりです。

① 要介護認定を受けている場合



② 要介護認定を受けていない場合





- 作成された居宅サービス計画に沿って、個別サービス計画を変更し、それに基づき、お客様にサービスを提供します。
- 介護保険給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

4. 職員の配置状況

当事業所では、お客様に対して短期入所生活介護サービス及び地域密着型通所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	短期入所 生活介護
1. 事業所長(管理者)	◎ 1名以上
2. 生活相談員	
3. 介護職員	7名以上
4. 看護職員	
5. 機能訓練指導員	◎ 1名以上
6. 介護支援専門員	
7. 医師	必要数
8. 管理栄養士	◎ 1名以上

(◎：併設する介護老人福祉施設と兼務しています)

※当事業所では、上記の配置人員以上の職員を配置しております。

〈主な職種の勤務時間〉

職 種	短期入所生活介護
1. 医師	週1回 13:30 ~ 15:30
2. 生活相談員	勤務時間 8:30 ~ 17:00 (土・日曜日を除く)
3. 介護職員	標準的な時間帯 早 番 6:30 ~ 15:00 日 勤 8:30 ~ 17:00 遅 番 11:15 ~ 19:45 準 夜 17:00 ~ 翌1:30 夜 勤 16:45 ~ 翌9:00

4. 看護職員	日 勤 8:30 ~ 17:00
5. 機能訓練 指導員	勤務時間 8:30 ~ 17:00 (本体施設と兼務しています)
6. 管理栄養士	勤務時間 8:30 ~ 17:00 (本体施設と兼務しています)
☆土曜・日曜	上記と異なります。

※ 短期入所生活介護の職員勤務体制は、本体施設である介護老人福祉施設と一体的に行われます。

〈配置職員の職種〉

医 師

…お客様に対し必要に応じて健康管理及び療養上の指導を行います。

生活相談員

…お客様の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

介 護 職 員

…お客様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。医療・福祉関係資格を有さない者については、認知症介護基礎研修を受講します。

看 護 職 員

…主にお客様の健康管理・健康保持や療養上のお世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

機能訓練指導員

…看護師等が担当し、ご契約者の個別機能訓練計画を立案し介護職員に指導・実施します。

管理栄養士

…お客様の栄養面の管理・指導を行います。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当施設では、お客様に対して以下のサービスを提供します。

また、それぞれのサービスについて

(1)利用料金が介護保険から給付される場合

(2)利用料金の全額をお客様に負担いただく場合

があります。

(1) 介護保険の給付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（通常7割から9割）が介護保険から給付されます。

1) 〈サービスの概要〉

① 食 事（但し、食材料費は別途いただきます）

- ・当事業所では、栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びにお客様の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・お客様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） 朝食： 7：30～ 8：30
昼食：12：00～13：00
夕食：18：00～19：00

② 入 浴

- ・入浴又は清拭を行います。寝たきり状態でも機械浴槽を使用して入浴することができます。入浴又は清拭を週2回以上行います。

③ 排せつ

- ・排せつの自立を促すため、お客様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

- ・看護職員、介護職員により、お客様の心身等の状況に応じて、日常生活を送るために必要な機能の回復またはその減退を防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 定例行事および全員参加するレクリエーション

⑦ 送 迎

- ・お客様の居宅と当事業所との間の送迎を行います。

⑧ その他自立への支援（短期入所生活介護）

- ・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。

2) 〈サービス利用料金（1日あたり）〉（約款第3条参照）

お客様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）を別紙『短期入所生活介護サービス利用料金表』によりお支払い下さい。（利用料金は、お客様の要介護度に応じて異なります。）

- ☆ お客様がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額を介護保険から払い戻す手続きをとっていただくこととなります（償還払い）。
また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合は、お客様が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ☆ 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、お客様の負担額を変更いたします。
- ☆ お客様に介護保険料の未納がある場合には、自己負担額が別紙『短期入所生活介護サービス利用料金表』と異なることがあります。

（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、利用料金の全額がお客様の負担となります。

〈サービスの概要と利用料金〉

① 介護保険給付の給付限度額を超えるサービス

介護保険給付の給付限度額を超えてサービスを利用される場合は、別紙『短期入所生活介護サービス利用料金表』に定められた「サービス利用料金」の金額（自己負担額ではありません。また加算分も含まれます。）が必要となります。

② 複写物の交付

お客様は、サービス提供についての記録その他複写物を必要とする場合には実費相当分をご負担いただきます。

コピー代：1枚につき 10円

③ 支払証明書発行代

利用料領収書の紛失等により利用料領収書の再発行が必要となった場合、領収書の再発行はできませんが、代わりに支払証明書を発行させていただきます。

発行手数料：1回あたり1,100円

④ レクリエーション、クラブ活動

お客様の希望によりレクリエーション、クラブ活動に参加していただくことができます。（ご利用者全員が参加する定例行事や機能訓練の一環として行われるクラブ活動は除きます。）

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

⑤ 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お客様の日常生活に要する費用でお客様にご負担いただくことが適当であるものにかかる費用をご負担いただきます。

⑥ 喫茶

お客様の希望により、当施設で開店する喫茶などをご利用いただけます。

利用料金は実費をいただきます。

(通常の商品例)

コーヒー：100円 紅茶：100円 ココア：100円

和菓子：50～100円 洋菓子：50～100円

上記以外のメニューもご希望により提供をさせていただきます。

⑦ 写真代

当施設での行事等を撮影した写真をお求めいただけます。

費用は、焼き増し実費（サイズにより異なります）を負担いただきます。

⑧ 書類送付代

お客様の希望により、複写物等を送付する場合の費用につきましては実費をご負担いただきます。

⑨ 食費

お客様に提供する食事の材料及び調理にかかる費用です。

料金：1食あたり 朝食380円 昼食570円 夕食550円

☆介護保険負担限度額認定証がある場合は減額されます。

⑩ 滞在費

(4) 利用の中止、変更、追加

- 利用予定日の前に、お客様の都合により、サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。
この場合、利用予定日の前々日までに事業者申し出て下さい。
- 利用予定日の前々日までに申し出がなく、前日もしくは当日になって利用の中止を申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。ただし、お客様の体調不良等正当な事由がある場合には、このかぎりではありません。

利用予定日の前々日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日に申し出があった場合	当日のサービス利用料金の50%
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日のサービス利用料金の全額

- 介護保険給付の対象となるサービスの取消料については、上表の区分に従い介護保険給付額を含んだ金額の50%もしくは全額となります。
- サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況によりお客様の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能期間又は日時をお客様に提示して協議します。

(5) サービス利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合には、お客様の希望により、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。

ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するものではありません。
また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。

① 協力病院

病院の名称	聖隷淡路病院
所在地	兵庫県淡路市夢舞台1番地1
診療科	内科、外科、整形外科、皮膚科他

② 協力歯科、眼科医療機関

医療機関の名称	藤歯科医院
所在地	兵庫県淡路市岩屋925-7
医療機関の名称	松田アイクリニック
所在地	兵庫県淡路市岩屋1000番

6. 身元引受人

身元引受人をご指定下さい。身元引受人の主な責任は以下の通りです。

なお、身元引受人は、民法（債権法）に定める保証人としての責務を負います。

①重要事項説明書の各条項のほか、以下の各項目に従い債務を保証

- 1) 連帯保証人は、利用者と連帯して本契約から生じる利用者の債務を負担するものとする。
- 2) 前項の連帯保証人の負担は、極度¥1,200,000円を限度とする。
- 3) 連帯保証人の請求があったときは、事業者は連帯保証人に対し、遅滞なく利用料等の支払い状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければならない。

※身元引受人が役割を果たせなくなった場合には、新たな身元引受人を立てて頂きます。

7. サービス利用を終了する場合（約款第4条参照）

利用期間中は7日前までにお客様から解除・終了の申し入れがない場合には、更に6か月間（要介護認定期間）同じ条件で更新され、以後も同様となります。

また、以下のような事由がないかぎり継続してサービスを利用することができますが、該当するに至った場合には、利用は終了します。

- ① お客様が死亡した場合
- ② 要介護認定によりお客様の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、お客様に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所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
- ⑥ お客様から解約又は解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）お客様からの解約・契約解除の申し出（約款第5条参照）

契約の有効期間中であっても、お客様から利用契約の全部又は一部を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約・解除届出書をご提出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約の全部又は一部を解約・解除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 お客様が入院された場合（一部解約はできません）
- ③ お客様の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合（一部解約は出来ません）
- ④ 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
- ⑤ 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
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりお客様の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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
- ⑦ 他の利用者がお客様の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける具体的な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

（２）事業者からの契約解除の申し出（約款第 6 条参照）

以下の事項に該当する場合には、30 日間の予告期間において利用を解除させていただきます。

- ① お客様が、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 お客様による、サービス利用料金の支払いが 3 か月分以上遅延し、その支払を督促したにもかかわらず 7 日以内これが支払われない場合
- ③ 事業者が防止策をとったにも拘らず、お客様が、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 お客様の行動が他の利用者もしくはサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあったり、あるいは、ご契約者が重大な自傷行為（自殺にいたるおそれがあるような場合）を繰り返すなど、利用を継続しがたい重大な事情が生じた場合
- ⑤ お客様が、暴力団関係者による不当な行為の防止等に関する法律（兵庫県暴力団排除条例・兵庫県条例 35 号）に基づき、暴力団関係者又は、利害関係者であることが判明した場合。また、施設をその事務所その他の活動拠点に供した場合

(3) 利用の一部が解約または解除された場合

当該サービスの一部が解約又は解除された場合には、当該サービスに関わる条項はその効力を失います。

(4) 利用の終了に伴う援助

当該サービスを終了する場合には、事業者はお客様の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

8. サービス提供における事業者の義務（約款第10条、第11条参照）

当事業所は、お客様に対してサービスを提供するにあたって、お客様の生命、身体、生活環境等の安全やプライバシーの保護などに配慮するなど、約款第10条、第11条に規定される義務を負います。当事業所では、お客様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お客様の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ②お客様の体調・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上、お客様から聴取、確認します。
- ③非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、お客様に対して、定期的に避難・救出その他必要な訓練を行います。
- ④お客様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、お客様の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。但し、コピー代は有料となります。
- ⑤お客様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。
但し、お客様また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、適正な手続により身体等を拘束する場合があります。
- ⑥お客様へのサービス提供時において、病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- ⑦ 事業者及びサービス従事者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たお客様また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）。但し、お客様に医療上の必要がある場合には、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、利用終了に伴う援助を行う際には、お客様の同意を得ます。
- ⑧指定介護福祉サービスの提供にあたっては介護保険等関連情報等を活用し、施設単位でPDCAサイクルを構築・推進することにより、提供するサービスの質の向上に努めます。

⑨安全対策担当者を置き、事故発生防止のための委員会及び従業員に対する研修を定期的に行います。

⑩施設は、虐待の防止に関する未然防止、早期発見及び虐待等への迅速かつ適切な対応を実施するために、次の各号に定める措置を講じます。

- (1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を開催し、その結果については従業者に周知徹底します。
- (2) 虐待の防止ための指針を定め運用します。
- (3) 従業者に対して、虐待の防止のための研修を年1回以上実施します。
- (4) 上記措置を適切に実施するため、専任の担当者を置きます。

⑪施設は感染症や災害が発生した場合であっても、利用者に必要なサービスが安定的・継続的に提供されるように、業務継続計画を予め策定し、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための研修・訓練を年1回以上実施します。感染症や災害発生時には、計画に従って速やかに必要な措置を講じ、速やかに地域住民とも連携し対応できるように、訓練等にも住民が参加できるように努めます。

9. サービスの利用に関する留意事項

当施設のご利用にあたって、施設を利用される皆様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

ご利用にあたり、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。

- ・服薬中の医薬品
- ・健康保険被保険者証の写し（短期入所生活介護）
- ・日用品
- ・衣料品
- ・教養娯楽用品
- ・共用品
- ・施設長が必要と認めたもの。

多額の現金、預貯金証書等の貴重品を持ち込むことはできません。

やむを得ない事由により、持ち込まざるを得ない場合は、必ず施設長にお預けいただきます。「貴重品等預り証」を発行して、施設で保管いたします。

(2) 面会

面会時間 8：00～20：00

来訪者は、差し支えなければ1階事務所に備え付けの面会簿にご記入ください。なお、来訪される場合、ご利用者が食べ終えることのできない量の飲食物の持ち込みはご遠慮ください。

(3) 施設・設備の使用上の注意

- 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、また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、お客様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。
- お客様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、お客様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。ただし、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。
- 当事業所の職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動などを行うことはできません。

(4) 喫煙

施設内は禁煙です。屋外であっても喫煙スペース以外での喫煙はできません。

10. 医療的ケアについて

当施設では厚生労働省の通知（平成22年4月1日医政発0401第17号厚生労働省医政局長通知）を受け、お客様に対する口腔内、鼻腔内の痰の吸引、胃ろうによる経管栄養に係るケアの一部を嘱託医師、看護職員の指示の下、看護職員と介護職員が協働して実施する方針です。そのために、介護職員への研修体制の整備、嘱託医による看護職員や介護職員への指導の実施、「医療的ケア連携推進委員会」による実施状況の把握や研修内容の見直しを定期的に行う等、お客様の安全確保に向けて最善を尽くします。

11. 緊急時及び事故発生時等の対応について（約款第12条参照）

サービス提供中に、お客様の病状等に急変、その他緊急事態が発生した場合は、速やかに主治医に連絡する等の措置を講ずるとともに、管理者に報告します。また、天災や事故等が発生した場合には、お客様やその家族に対し速やかに状況を報告、説明し、その被害の拡大防止を図るなど必要な措置を講じます。

12. 損害賠償について（約款第15条参照）

- (1) 当事業所において、事業者の責任によりお客様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、お客様に故意又は過失が認められ、且つ、お客様の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

- (2) 事業所は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。と

りわけ以上の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- ① お客様(その家族も含む)が、契約締結に際し、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- ② お客様(その家族も含む)が、サービスの実施に当たって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合
- ③ お客様の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合
- ④ お客様が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合

13. 個人情報の取り扱いについて（約款 11 条参照）

当施設とその職員は、業務上知り得たご利用者または身元引受人若しくはそのご家族等に関する情報を、正当な理由なく第三者に漏らしません。

但し、下記事項の目的・条件において個人情報を使用します。

1. 個人情報の使用目的

- ① お客様の皆様へ提供する介護サービスのため
- ② ご家族の方への心身の状況説明のため
- ③ 介護サービスや業務の維持、改善のための基礎資料のため
- ④ 介護保険事務のため
- ⑤ 利用の管理、会計、経理、事故等の報告、介護サービスの向上等管理運営業務のため
- ⑥ 当施設で行われる学生実習への協力のため
- ⑦ 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のため
- ⑧ 法に定められた届出や統計のため
- ⑨ サービスの質の向上のための学会発表、研究会等での事例研究発表のため
- ⑩ サービスを提供する他の居宅サービス事業者・居宅介護支援事業所等との連携や照会への回答、医療機関等への情報提供のため

2. 使用にあたっての条件

- ① 個人情報の使用は、前項に記載の目的の範囲内で必要最小限に留め、関係者以外には決して漏れる事のないよう、細心の注意を払う
 - ② 事例研究発表等においては、個人を特定できないように仮名等の使用を原則とする
- ※前項に掲げる事項については、施設利用終了後も同様の取り扱いとする

14. 苦情の受付について（約款第14条参照）

（1）当施設における苦情の受付

当施設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。

○ 苦情受付担当者

短期入所生活介護 相談員 大田原 充明

電 話 0799-72-2938

受付時間 毎週月曜日～金曜日 8:30～17:00

○ 第三者委員 大畑 和典様 淡路市民生委員児童委員連合会会長
森 孝宏 様 淡路市社会福祉協議会

地域支えあいセンターいわや センター長

○ 苦情解決責任者 特別養護老人ホーム淡路栄光園 園長 山浦 真佳

なお、苦情の受付窓口は、受付担当者となります。また、第三者委員も直接苦情を受ける事ができます。さらに第三者委員は、苦情解決を円滑に図るため双方への助言や話し合いへの立ち会いなどもいたします。

苦情解決責任者は、苦情の申し出をされた方と話し合いによって円滑な解決に努めます。

（2）行政機関その他苦情受付機関

国民健康保険団体連合会	所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801号 電話番号 (078) 332-5617 FAX (078) 332-5650 受付時間 9:00～17:15 月～金
淡路市役所 長寿介護課	所在地 淡路市生穂新島8番地 電話番号 (0799) 64-0001 FAX (0799) 64-2500 受付時間 9:00～17:15 月～金
兵庫県福祉サービス運営適正化委員会	所在地 神戸市中央区坂口通2-1-18 兵庫県福祉センター3F 電話番号 (078) 242-6868 FAX (078) 242-0297 受付時間 10:00～16:00 月～金
聖隷福祉事業団	所在地 静岡県浜松市中区元城町218-26 聖隷ビル 電話番号 (053) 413-3296 FAX (053) 413-3316 受付時間 9:00～17:30 月～金

15. 重要事項の変更について

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合には、お客様にその内容を文書で通知し、口頭で説明及び同意を得るものとします。