

「指定介護老人福祉施設・花屋敷栄光園」重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。
(兵庫県指定第 2871100141 号)

当施設はご利用者に対し指定介護老人福祉施設サービスを提供します。施設概要や提供されるサービスの内容、利用上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

1. 施設経営法人

- (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 静岡県浜松市中央区元城町 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 1952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. ご利用施設の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上2階
- (2) 建物の延べ床面積 6,891.44㎡
- (3) 併設事業

事業の種類	兵庫県知事の事業者指定
通所介護【通常規模型】	第2871100315号
第1号通所事業・介護予防通所型サービス	第2871100315号
(介護予防) 短期入所生活介護【ユニット型】	第2871100455号
障害福祉サービス事業	
基準該当生活介護	第2841100023号
基準該当短期入所【空床利用型】	第2811101563号

- (4) 施設の周辺環境

宝塚市東北方山手の閑静な住宅街を過ぎた高台に在り、緑多い静かな環境にあります。

3. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設・2000年4月1日指定
兵庫県2871100141号
- (2) 施設の目的 指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、ご利用者が、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に支援することを目的として、ご利用者に、日常生活を営むため必要な居室および共用施設等をご利用いただき、介護福祉施設サービスを提供します。
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 花屋敷栄光園
- (4) 施設の所在地 〒665-0808 兵庫県宝塚市切畑字長尾山5-321
交 通 機 関 阪急電鉄雲雀丘花屋敷駅から阪急バス「愛宕原ゴルフ場」行きバスに乗車、長尾台バス停下車、徒歩10分
- (5) 電 話 番 号 072-740-3388
F A X 番 号 072-740-3980
- (6) 施設長（管理者）氏名 山野井 泰裕
- (7) 当施設の運営方針 当施設は施設サービス計画に基づき、さまざまな介護を行うことによって、ご利用者がその有する能力に応じ、いきいきとその人らしく生活できることを目指します。
ご利用者の意志及び人格を尊重し、常にご利用者の立場に立って指定介護福祉施設サービスの提供に努め、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、関係する団体との密接な連携に努めます。
- (8) 開設年月 1999年4月1日
- (9) 入居定員 108人

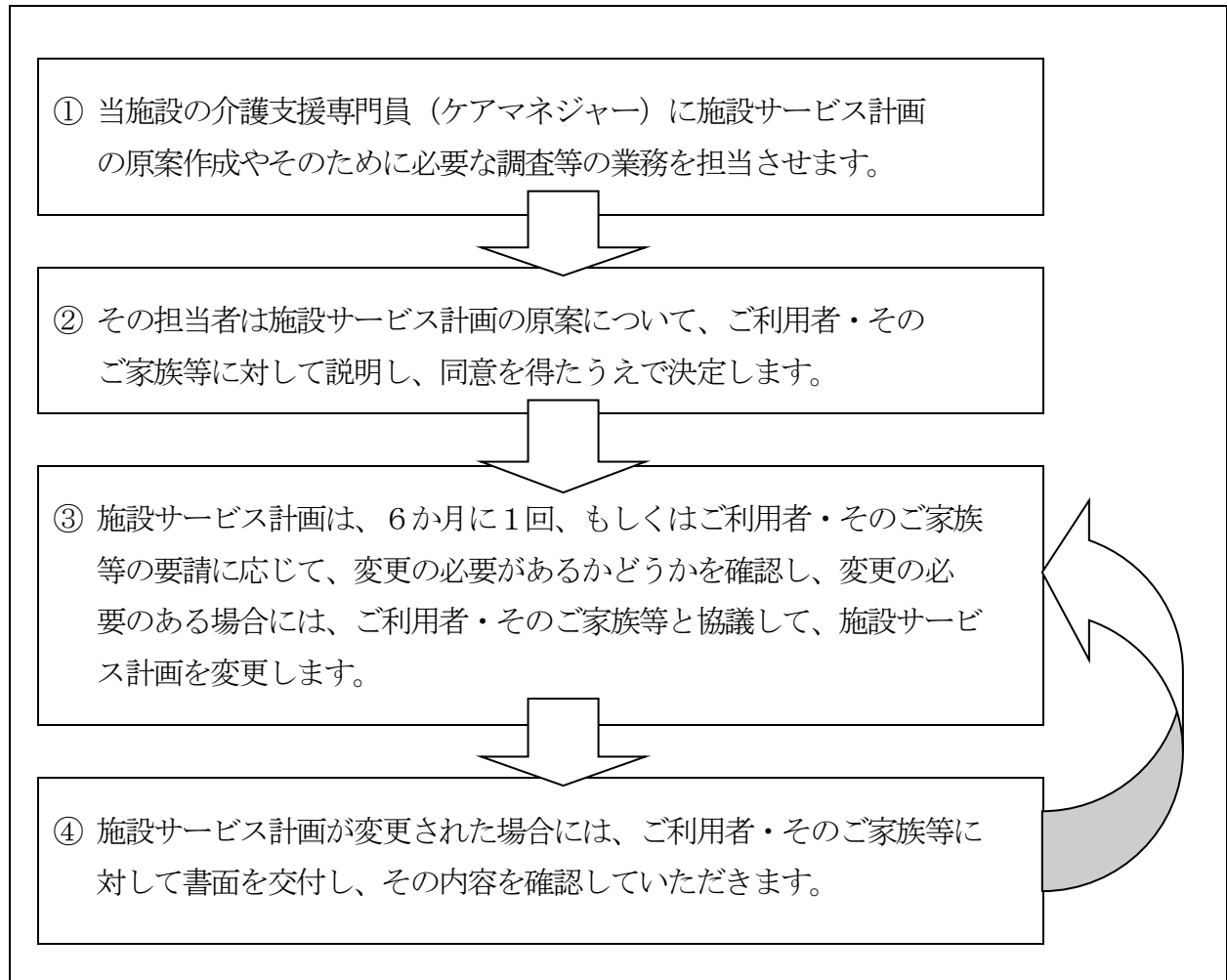
4. 施設利用対象者

- (1) 当施設に入居できるのは、原則として介護保険制度における要介護認定の結果、「要介護3以上」と認定された方が対象となります。但し、「要介護1、2」の方において、やむを得ない事情等、厚労省の定める特例入所の要件に該当すると判定された場合は施設利用対象者となります。また、2015年4月1日以降入居された方で、入居時において「要介護3以上」の認定を受けておられても、将来「要介護3以上」の認定者でなくなり、特例入所の要件に該当しない場合には、退居していただくことになります。
- (2) 利用同意の締結前に事業者から、感染症等に関する健康診断を受け、その診断書の提出をお願いする場合があります。このような場合にはご利用者は、これにご協力下さるようお願いいたします。

5. 利用同意の締結から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）」で定めます。

「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。



6. 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。

居室・設備の種類	室 数	備 考
個室（1人部屋）	108室	ユニット型個室 14.96 m ² 洗面所付
食堂・機能訓練スペース	12室	1階2階各 64.72 m ²
浴室	14室	機械浴槽、家庭浴槽
医務室	1室	1階
静養室	3室	1階1室 2階2室 1室当り面積 14.96 m ²

*面積表示は、各々平均的なものを記載

*居室の変更：入居される居室は、原則として施設にて決めさせていただきますが、入居後に居室の変更等をご希望される場合は、その旨お申し出下さい。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ご相談の上、決定するものとします。

*居室に備え付けているもの

全室空調設備 ベッド 洗面所
電気スタンド 専用チェスト（物入れ）

7. 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〉 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	配置人員	常勤換算	指定基準
1. 施設長（管理者）	1名		1名
2. 生活相談員	1.1名以上		1.1名
3. 介護職員	33名以上	33名以上	33名
4. 看護職員	3名以上	3名以上	3名
5. 機能訓練指導員	1.2名以上		1名
6. 介護支援専門員	1名以上		1名
7. 医師	2名(非常勤)		必要数
8. 栄養士	1名		1名

108名の利用者に対して、常勤換算合計36名以上の介護職員と看護職員を配置しています。

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施設における常勤職員の所定勤務時間数（週37.5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、常勤換算では、

1名（8時間×5名÷37.5時間＝1.06名）となります。

〈主な職種の勤務体制〉

職 種		勤務体制
1. 医師	施設内診療全般	週 2 回
	精神科診療	月 2 回
2. 生活相談員		8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0 (土・日・祝日を除く)
3. 介護職員		標準的な時間帯における最低配置人員 早番： 7 : 0 0 ~ 1 5 : 3 0 6名 早番： 7 : 3 0 ~ 1 6 : 0 0 6名 遅番： 1 2 : 3 0 ~ 2 1 : 0 0 6名 遅番： 1 3 : 3 0 ~ 2 2 : 0 0 6名 夜勤： 2 2 : 0 0 ~ 翌 7 : 0 0 6名
4. 看護職員		標準的な時間帯における最低配置人員 日勤： 8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0 2名 早番： 8 : 0 0 ~ 1 6 : 3 0 1名 遅番については以下のどちらか1名 遅番： 1 0 : 3 0 ~ 1 9 : 0 0 遅番： 1 0 : 1 5 ~ 1 8 : 4 5

※上記の勤務時間は標準的なものであり、曜日や状況により、異なります。

〈配置職員の職種〉

生活相談員	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。
介護職員	ご利用者の日常生活の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。
看護職員	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、介助等も行います。
機能訓練指導員	機能訓練指導員並びに担当職員が、ご利用者の機能訓練を行います。
介護支援専門員	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。
医 師	ご利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。 ・大門医院院長 大門篤史医師：施設内診療全般 ・森田医院院長 森田仁医師：精神科診療全般
栄養士	ご利用者の栄養面での管理・指導を行います。

8. 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、

- 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利用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

以下のサービスについては、介護保険の基準に従った負担額の給付を受けることができます。

〈サービスの概要〉

①食 事

- ・当施設では、栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びにご利用者の身体の状態および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。ご利用者が食堂以外でのお食事をご希望の場合には、安全に配慮し対応させていただきます。
- ・食事時間は下記の通りですが、ご利用者の生活リズムに合わせたご提供を考えております。また、ご家族とご一緒に召し上がられる場合には事前にお申し出下さい。

（食事時間） 朝食： 8：00～
 昼食： 12：00～
 夕食： 17：45～

②入 浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。
- ・身体状況に応じて家庭浴槽や機械浴槽を使用して入浴することができます。

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日あたり概算）〉（約款第６条参照）

別紙「介護老人福祉施設サービス利用料金表」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）と加算料金表Ⅰ・Ⅱ（自己負担額）と居住費及び食費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に応じて異なります。）

- ＊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、ご利用者の負担額を変更します。
- ＊ご利用者に介護保険料の未納がある場合には、自己負担額については別紙「介護老人福祉施設サービス利用料金表」と異なることがあります。
- ＊「介護老人福祉サービス利用料金表」に記載のないものに関しては、介護保険法および通達に準拠します。

（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（消費税込）の全額がご利用者の負担となります。

〈サービスの概要と利用料金〉

下記の居住費・食事費の金額は、基準費用額です。介護保険負担限度額認定証・社会福祉法人等利用者負担限度額認定証をお持ちの方は減額されます。

① ご利用者が使用する居室料

ユニット型個室：一日当たり ２，７６０円

- ＊外泊、又は入院時に居室を確保している場合、引き続き当該居室の居住費をお支払いいただきます。
- ＊減免対象の方（負担限度額認定証、社会福祉法人減免対象者）は外泊時費用の算定期間（入院した翌日から６日間、月を跨ぐ場合は最大１２日間）は適用されますが、期間を超えた場合は、適用されずユニット型個室の基準費用額のご負担になります。
- ＊ご利用者の外泊・入院期間中に、施設より、地域の利用者の方に空室利用で短期入所の居室として使用したい旨の申し出があり、了承頂いた場合は居住費の負担はありません。
- ＊ご利用者が、本来の利用終了後も居室を明け渡さない場合等に、本来の利用終了日の翌日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る居住費、及びご利用者が要介護認定で自立または要支援と判定された場合は、「介護老人福祉施設サービス利用料金」の全額自己負担額との合計金額をお支払いいただくことになります。（サービスの利用料金は、要介護度に応じて異なります。）

② 食事の提供

利用料金：一日当たり １，９８０円

- ＊料金は朝食・昼食・夕食代です。おやつ代は含まれていません。
- ＊外出、外泊等で全食とらない日数分の食事に係る負担額は利用料金から差し引きます。

③ 貴重品の管理

１）重要書類管理サービス

入居期間中、ご利用者の介護保険証、医療保険証、減免認定証、障害者手帳、その他施

設で指定するものは無料でお預かり致します。

2) 預かり金管理サービス

預金通帳、印鑑、有価証券等は原則としてお預かりいたしません。事情により身元引受人での管理が困難な場合に限り、別途「預かり金管理規定」に基づきお預かりいたします。

○ 管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預け入れている預金

(定期預金は含みません)

○ 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

○ 保 管 管 理 者：施設長

○ 出 納 方 法：手続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記録を作成し、その写しを定期的にご利用者へ交付します。

○ 利 用 料 金：月額 800円 (税別)

3) 立替金の利用

日常生活資金処理のため、施設の用意する立替金をご利用頂けます。施設の立て替えた費用については、翌月の施設の指定する日に利用料と一緒に一括して請求します。

④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：材料代等の実費をいただきます。

⑤印刷費及び文書の交付

ご利用者は、サービス提供についての記録その他の複写物や文書を必要とする場合には実費相当分として下記の金額をご負担いただきます。

複写物（1枚につき）：10円（白黒） 50円（カラー） 写真代：実費

文書（1枚につき）：実費

⑥通信費

諸手続きの代行やご希望時の書類送付・FAXの送受信代に係る実費相当額の費用をご負担いただきます。

郵便料金：実費 FAX送受信（1枚につき）：（送信）30円 （受信）10円

⑦日常生活費

基本的に、日常生活用品はご家族様にご用意をお願いしております。但し、ご希望される場合は、当施設でもご用意できます。その際は実費相当額をご負担いただきます。

おむつ代は介護保険給付対象となっていますのでご負担の必要はありません。

⑧施設内でのお別れ会

ご希望により施設内でのお別れ会をしていただくことができます。

会場使用料: 5 万円 (税別)

お別れ会の段取りやその他費用等については別途直接業者とご相談いただきます。

⑨健康管理費

予防接種ワクチン代: 実費

* 上記金額は、官公庁施策、経済状況の変化や、その他やむを得ない事由がある場合、金額が変更する場合があります。その場合は、事前に変更内容、及び変更事由についてご説明いたします。

(3) 利用料金のお支払い方法

- ・別紙「介護老人福祉施設サービス利用料金表」の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、翌月 15 日頃にご請求いたします。
- ・原則その月の 27 日 (例: 4 月分の料金・費用を 5 月 27 日) にご指定の預金口座から自動引き落としの方法でお支払いいただきます。
- ・ご利用できる金融機関: 銀行 信用金庫 郵便局
- ・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。

(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 協力医療機関

医療機関の名称	所在地	診療科
川西立総合医療センター	兵庫県川西市火打 1-4-1	内科, 外科, 整形外科, 呼吸器内科他
宝塚第一病院	兵庫県宝塚市向月町 1-9-5	内科, 外科, 整形外科, 脳神経外科他
こだま病院	兵庫県宝塚市御殿山 1-3-2	内科, 外科, 整形外科, 脳神経外科他

② 協力歯科医療機関

医療機関の名称	所在地	診療内容
芦田歯科医院	宝塚市売布東の町 5-24	歯科一般, 訪問診療他

9. 施設を退居していただく場合（利用の終了について）

当施設の約款では利用が終了する期日は特に定めていません。したがって、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、当施設の利用は終了し、ご利用者に退居していただくことになります。

- ① 要介護認定によりご利用者の心身の状況が要介護3未満と認定された場合
(但し、特例入所の要件に該当すると判定された場合は、引き続き利用の継続ができます。)
- ② ご利用者が死亡した場合
- 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当施設を閉鎖した場合
- ④ 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
- ⑤ 当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
- ⑥ ご利用者から退居の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から退居の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご利用者からの退居の申し出（利用解約）（約款第4条参照）

利用の有効期間内であっても、ご利用者から当施設に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。

但し、以下の場合には、即時に利用を解約し、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約款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、又はハラスメント等著しい不信行為、その他本利用を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑥他の利用者がご利用者の身体・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) 事業者からの申し出により退居していただく場合(利用解約)(約款第5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ご利用者が、利用同意の締結に際して、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、その結果本利用を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ②ご利用者及び身元引受人が利用料金を3ヶ月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず7日以内に支払われない場合
- ③事業者が防止策をとったにもかかわらず、ご利用者又はそのご家族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、又はハラスメント等著しい不信行為を行うことなどによって、本利用を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ご利用者の行動が他の利用者や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り、あるいは、ご利用者が重大な自傷行為を繰り返すなど、本利用を継続しがたい重大な事情が生じた場合
- ⑤ご利用者及び身元引受人等が、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・兵庫県条例第35号）に基づき利用者及び身元引受人等が暴力団関係者又は、暴力団関係者との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の拠点に供した場合
- ⑥ご利用者が連続して3か月を越えて病院、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
- ⑦ご利用者が他の介護保険適用の施設に入居した場合もしくは入院した場合
- ⑧ご利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な介護老人福祉施設サービスの提供を超えると判断された場合

(3) ご利用者が病院等に入院された場合の対応について

施設に入居中に、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 3か月以内の入院の場合

当初から3か月以内の退院が見込まれて、実際に3か月以内に退院された場合は、退院後再び施設に入居することができます。しかし、入院時に予定された退院日より早く退院した場合など、退院時に施設の受入れ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。

また、料金につきましては、入院の翌日から当該月6日間（当該入院が月をまたがる場合は最大12日間）の範囲内で、実際に入院した日数分で利用料金（1日あたり263円）をご負担いただきます。（ご利用者の同意を得て、居室を短期入所生活介護等に利用した場合にはこの料金は不要です）

② 3か月以内の退院が見込まれない場合

3か月を越えて入院が見込まれる場合には、利用を解約する場合があります。
但し、利用を解約した場合であっても3か月以内に退院された場合には、再び当施設に入居できるよう努めます。しかし、当施設が満室の場合には、短期入所生活介護（ショートステイ）を利用できるよう努めます。

③ 3ヶ月を越えて入院した場合

3か月を越えて入院した場合には、利用を解約させていただきます。
再び入居を希望される場合は、改めてお申し込みいただく必要があります。

(4) 円滑な退居のための援助

ご利用者が当施設を退居する場合には、ご利用者の希望により、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行います。

- 病院もしくは診療所また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

10. 身元引受人

(1) 利用同意の締結にあたり、身元引受人をお願いすることになります。

しかしながら、利用者において、社会通念上、身元引受人を立てることができないと考えられる事情がある場合には、利用同意の締結にあたって、身元引受人の必要はありません。

(2) 身元引受人には、これまで最も身近にいて、ご利用者のお世話をされてきた家族や親族に就任していただくのが望ましいと考えておりますが、必ずしも、これらの方に限る趣旨ではありません。

(3) 身元引受人は、ご利用者の利用料等の経済的な債務については、ご利用者と連帯して民法（債務法）に定める保証人としての債務の履行義務を負うことになります。

① 前項の連帯保証人の負担は、極度120万円を限度とする。

② 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、遅延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。

また、ご利用者が医療機関に入院する場合や当施設から退居する場合においては、その手続を円滑に遂行するために必要な事務処理や費用負担などを行い、更には、当施設と協力、連携して退居後のご利用者の受入先を確保するなどの責任を負うことになります。

- (4) ご利用者が入居中に死亡した場合においては、そのご遺体や残置品（居室内に残置する日常生活品や身の回り品等であり、また、高価品は除外します）の引取り等の処理についても、身元引受人がその責任で行う必要があります。

貴重品として、施設が預かっている物、並びに、金銭や預金通帳や有価証券その他高価品などは残置品には含まれず、相続手続きに従って、その処理を行うことになります。

また、ご利用者が死亡されていない場合でも、利用が終了した後、当施設に残されたご利用者の残置品をご利用者自身が引き取れない場合には、身元引受人にこれを引き取っていただく場合があります。

これらの引取り等の処理にかかる費用については、ご利用者または身元引受人にご負担いただくことになります。

- (5) 身元引受人が死亡や破産宣告をうけた場合には、事業者は、あらたな身元引受人を立てていただきます。但し、社会通念上、身元引受人を立てることが出来ないと認められる場合はこの限りではありません。

- (6) ご利用者の心身の状態に関して必要と思われる事項について確認やご協力をお願いすることがあります。

11. 苦情の受付について(約款第12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 森川 憲一	所在地 〒665-0808 宝塚市切畑字長尾山5-321 電話番号 (072) 740-3388
○苦情解決責任者 施設長 山野井 泰裕	FAX番号 (072) 740-3980 受付時間 9:00～17:00 月曜日～金曜日

(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 〒650-0021 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番号 (078) 332-5650 受付時間 9:00～17:15 月曜日～金曜日
○宝塚市介護保険課 給付担当	所在地 〒665-0032 宝塚市東洋町1-1 電話番号 (0797) 77-2136 FAX番号 (0797) 71-1355 受付時間 9:00～17:15 月曜日～金曜日
○第三者委員 三島 基道 様	所在地 〒665-0807 宝塚市長尾台1-16-31 電話番号 (072) 757-7398 FAX番号 (072) 757-7398 受付時間 9:00～17:15 月曜日～金曜日

○第三者委員 野村 仁丸 様	所在地 〒665-0877 宝塚市中山桜台4丁目13-1 電話番号 (0797) 89-3153 受付時間 9:00～17:15 月曜日～金曜日
-------------------	--

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付けることができます。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。

12. サービス提供における事業者の義務(約款第7条、第8条、第9条、第10条参照)

当施設は、ご利用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ご利用者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- 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上、ご利用者から聴取、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、ご利用者に対して、運営規程に基づいて定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- ④ご利用者が受けている要介護認定の有効期間満了日の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。
- ⑤ご利用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利用者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。但し、複写費用については、有料となります。
- ⑥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。
但し、ご利用者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、記録に記載するなどして、適正な手続により身体等を拘束する場合があります。
- ⑦感染症及び食中毒の発生やまん延を防ぐ為に委員会を設置し、感染予防に関する指針の作成や職員研修を行うと共に、感染症の発生が疑われる際は対応の手順に従い対応します。
- ⑧介護上の事故等の発生及び再発防止の為に、事故発生時の対応に関する指針を整備すると共に、事故報告を分析し、改善策を検討する委員会を設置し、職員への周知や研修会を開催して再発防止に努めます。
- ⑨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ご利用者又はその家族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、ご利用者に医療上の必要がある場合には、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に援助を行う際に情報提供を必要とする場合には、ご利用者の同意を得て行います。

13. 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ご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) 私有物の持ち込みについて

入居にあたり、私有物の持ち込みについてはスペースに限りがありますので、個別にご相談ください。

(2) 面 会

- ・面会時間 8：00～20：00
- ・来訪者は、1階事務所前カウンターに備え付けの面会カードにご記入下さい。
- ・なお、来訪される場合、ご利用者が食べることの出来ない程の量の飲食物の持ち込みはご遠慮下さい。

(3) 外出・外泊

- ・外出、外泊をされる場合は、2日前までにお申し出下さい。
- ・葬儀への参加など緊急やむを得ない場合には、この届出は当日になってもかまいません。

(4) 食 事

食事が不要な場合は、2日前までに申し出下さい。

(5) 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、ご利用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。

(6) 喫 煙

決められた場所以外での喫煙はできません。

(7) 金品等について

金品等の持ち込みは、施設では責任を負いかねますので、ご利用者（身元引受人）の責任の範囲で管理して下さい。

(8) 見守り支援システムについて

当施設はご契約者が安全で安心に過ごしていただけるため、事故予防、事故・異常発生時の早期発見、また職員の負担軽減を主な目的として、見守り支援機器を設置しております。ご契約者のプライバシーに配慮し、ケアの提供に努めてまいります。

14. 事故発生時の対応について

事故が発生した場合には、ご利用者やその家族に対し、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。

15. 損害賠償について（約款第13条参照）

- (1) 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を賠償いたします。

但し、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合においてご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときには、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

- (2) 事業者は、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。とりわけ以下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 ご利用者（その家族、身元引受人等も含む）が、利用同意の締結に際し、ご利用者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、また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 ご利用者（その家族、身元引受人等も含む）が、サービスの実施にあ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、または不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- ③ ご利用者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専ら起因して損害が発生した場合
- ④ ご利用者が、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専ら起因して損害が発生した場合

16. 個人情報の取り扱いについて（約款第9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ご利用者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
- ③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

2000年 4月1日施行
2003年10月1日改訂
2005年10月1日改訂
2006年 4月1日改訂
2007年 4月1日改訂
2008年 4月1日改訂
2008年10月1日改訂
2009年 4月1日改訂
2010年 4月1日改訂
2011年 4月1日改訂
2012年 4月1日改訂
2013年 4月1日改訂
2014年 4月1日改訂
2015年 4月1日改訂
2015年12月1日改訂
2016年 4月1日改訂
2017年 4月1日改訂
2018年 4月1日改訂
2019年 4月1日改訂
2019年10月1日改訂

2020年 4月1日改訂
2021年 4月1日改訂
2022年 4月1日改訂
2022年 9月1日改訂
2023年 9月1日改訂
2023年10月1日改訂
2024年 1月1日改訂
2024年 4月1日改訂
2024年 8月1日改訂
2024年10月1日改訂
2025年 4月1日改訂