

重要事項説明書

【ケアハウス大慈】

社会福祉法人 大慈厚生事業会

ケアハウス大慈

「ケアハウス大慈 入居」重要事項説明書

◆◆目次◆◆

1. 施設経営法人
2. ご利用施設の概要
3. ご利用施設
4. 施設利用対象者
5. 利用契約に伴う契約期間とサービス提供の手順
6. 居室の概要
7. 職員の配置状況
8. 当施設が提供するサービスと利用料金
9. 利用料金（1日あたり）
10. 施設を退去していただく場合
11. 身元引受人(連帯保証人)について
12. 苦情の受付について
13. サービス提供における事業者の義務
14. 契約者の施設利用上の注意義務
15. 個人情報の取り扱い及び秘密の保持
16. 損害賠償について
17. 重要事項の変更について

ケアハウス大慈 重要事項説明書

当施設は、入居契約及び特定施設ゲスト生活介護の契約（以後利用契約という）をいただいた方にサービスを提供します。当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。

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 大慈厚生事業会
- (2) 法人所在地 神戸市中央区東川崎町6-2-6
- (3) 電話番号 078-671-0684
- (4) 代表者氏名 理事長 坂本 和恵
- (5) 設立年月 昭和27年5月30日
- (6) インターネットアドレス番号 <http://www.daijien.com>

2. ご利用施設の概要

- (1) 建物の構造 鉄筋造スレート造り 地上 6階建 地下1階
- (2) 建物の延べ床面積 延床面積 5,942.36 m²
- (3) 施設の周辺環境 西神南駅から車にて5分ほどの距離に位置した閑静な住宅エリアに隣接した場所です。
- (4) 併設事業

| 事業の種類 | 神戸市長の事業者指定 | 利用定数 |
|---------------------|----------------|------|
| 指定特定施設入所者生活介護（介護予防） | 第 2875202778 号 | 90 名 |
| 短期入所生活介護（介護予防） | 第 2875204683 号 | 10 名 |

3. ご利用施設

- (1) 施設の種類
 - ①軽費老人ホーム 平成 20年7月1日指定
 - ②特定施設入所者生活介護 平成 20年7月1日指定
- (2) 施設の目的
介護保険法令及び老人福祉法等関係法令に従い、ゲスト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ます。
- (3) 施設の名称 ケアハウス大慈
- (4) 施設の所在地 神戸市西区櫨谷町長谷83-6
交通機関 神戸市営地下鉄線 西神南駅下車
- (5) 電話番号 078-993-3965 FAX番号 078-993-2265
- (6) 施設長氏名 坂本 和恵
- (7) 当施設の運営方針

「手から手へ忠恕をこめて」を理念に、個人を尊重したケアを行います。

(8) 開設年月日 平成 20年 7月 1日

(9) 入居定員 90人

4. 施設利用対象者

(1) 当施設に入居できるのは、60歳以上の方で高齢等のため独立して生活することに不安のある方。

①介護保険制度における要介護認定を受けていない自立の方、または要介護認定を受けて自立と判定された方。

②介護保険制度における要介護認定を受け、「要支援もしくは要介護」と認定された方。

(2) 事業者から、入居契約の締結前に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、入居者（以下「ゲスト」という）は、これにご協力くださるようお願いいたします。

5. 利用契約に伴う契約期間とサービス提供の手順

当施設では、ゲスト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) 利用料金の全額をゲストに負担いただく場合

があります。

ゲスト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「サービス計画書」（以下ライフプラン）に定めます。

ライフプランの作成及びその変更は次の通り行います。

①当施設の計画作成担当者等にライフプランの原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当させます。

②その担当者はライフプランの原案について、ゲスト及びそのご家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

③ライフプランは、6か月に1回、若しくはゲスト及びそのご家族等の要請に応じて、家族等と協議して、ライフプランを変更いたします。

④ライフプランが変更された場合には、ゲストに対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。



6. 居室の概要

(1) 居室の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室はユニット型で、全て1人屋です。

| 居室・設備の種類 | 室数 | 備考 |
|---------------|-------|-------------------------------|
| 個室（1人部屋） | 90室 | 洗面・トイレ・床暖房・クローゼット・ベッド 約21㎡ |
| 合計 | 90室 | |
| ダイニング キッチン | 9ユニット | 冷蔵庫・食器洗浄器・食卓・テーブル・椅子 |
| リビング | 9ユニット | ソファ・テレビ・空気清浄機 |
| 浴室 | 10室 | 各フロア個浴槽、機械浴槽、中間浴槽 一般浴槽 |
| 美容室 | 1室 | 1階 |
| レストラン喫茶 | 1室 | 1階 8:00～16:00 |
| シアタールーム | 1室 | 1階 |
| 機能回復訓練室 | 1室 | 1階 |

☆居室の変更：ゲスト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がその可否を決定します。また、ゲスト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、ゲストやご家族等と協議のうえ決定するものとします。

7. 職員の配置状況

当施設では、ゲストに対して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。

(1) 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 | 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名 | 1名 |
| 3. 計画作成担当者 | 1名 | 1名 |
| 4. 介護職員・看護職員 | 45名以上 (内3名以上は看護職員とする) | 30名 |
| 5. 機能訓練指導員 | 1名 | 1名 |
| 6. 事務員 | 1名 | 1名 |
| 7. 栄養士 | 1名以上 | 1名 |

※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38.75時間）で除した数です。

（例）1日7.75時間勤務の介護職員が週5日勤務している場合、常勤換算では1名（7.75×5日÷38.75時間＝1名）となります。

(2) 主な職種の勤務体制

☆土日は異なることがあります。

| 職種 | 勤務体制 |
|---|--|
| 1.介護職員 | 早出：7:00～16:00 日勤：9:00～18:00 遅出：11:00～20:00 夜間：17:00～翌9:30 |
| 2.看護職員 3.計画作成担当者 4.生活相談員 5.機能訓練指導員 6.栄養士 7.事務員 | 日勤帯 |

(3) 配置職員の職種

介護職員

…ゲスト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。

生活相談員

…ゲストの日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

看護職員

…主にゲスト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

…ゲストの機能訓練を担当します。

栄養士

…ゲストに対して提供する食事の管理、ゲストの栄養相談・指導を行います。

計画作成担当者

…ゲストの日常生活上におけるライフプランの作成やそのための調査を行い、その後の変更等の対応をします。
生活相談員が兼ねる場合もあります。

事務員

…必要な事務手続きを行います。

8. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ゲストに対して以下のサービスを提供します。

①相談

- ・生活上の困りごとに対して、生活相談員が相談に応じます。

②生活支援

- ・自室の掃除・洗濯等については原則ゲストにお願いします。

③食事

- ・管理栄養士の立てる献立表により、栄養に配慮した食事を提供します。

(食事開始時間)

朝食：7：30～ 昼食12：00～ 夕食：18：00～

④入浴

- ・サポートを必要とされていない方は、時間を調整し毎日入浴することが可能です。
準備、清掃は職員が行います。

⑤健康管理

- ・医師や看護職員により定期的に健康診断を行い、健康の保持に努めます。

⑥緊急時の対応

- ・ゲストの病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかにご家族や主治医
又は協力病院等、緊急連絡先に連絡を取るなど必要な措置を講じます。身元保証人
には医療機関への手続きをお願いします。

⑦その他自立への支援

- ・ゲストの自立を目指し、ベッドや居室内ではなくリビングにて食事をとっていただくことを原則としています。
- ・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。

⑧終末期ケア

- ・ゲストの状態が明らかに老衰による機能の低下が出現した場合、ゲスト・ご家族の
意志により、積極的な延命治療はせず、施設で終末期ケアをご希望された場合、ガ
イドラインに沿ってこれに対応します。

9. 利用料金（1日あたり）

(1) 入居契約に基づく利用料金（契約書第6条、第16条参照）

①ご契約締結後、保証金300,000円を事業者にお預けいただきます。

保証金は、契約終了時に精算の上、返金させていただきます。精算させていただきますのは、利用料金未納金及び居室のハウスクリーニング代、居室修繕費用等があります。

②国が定める基準にもとづき、施設利用料（サービスの提供に要する費用、生活費 居住に要する費用）を毎月お支払いいただきます。

※入退居時・月途中の入院時は、日割り計算を行います。

③ サービス提供に要する費用の減免

神戸市の定める基準に従い、ゲストの収入に応じたサービス提供に要する費用の減免を受けることができます。サービス提供に要する費用の減免を希望される場合、契約締結時及びそれ以降は年1回、ゲストの収入等に関する資料を以下の期日までに提出し、サービス提供に要する費用の減額を申請します。

- ・前年の収入を証明できるもの
- ・年金支払い通知など事業者が指定するもの
- ・医療費・社会保険料等の認定できる領収書等

④居室内の光熱費代を使用量に応じてお支払い頂きます。

⑤ゲストが病院または診療所に入院した場合であっても、入院した翌日以降の所定の介護費を除き、生活費・居住に要する費用・サービスの提供に要する費用・上乗せ介護費等のサービス料はお支払い頂きます。

⑥「軽費老人ホームの利用等に係る取扱い指針について」等の改正に伴い、単価は変更します。

※食費について

食費の内訳は、食材料費が朝160円、昼280円、夕280円と調理加工費が1日680円です。1食の欠食の場合は食材料費のみ、1日欠食の場合は食材料費・調理加工費共差し引きます。なお、欠食の連絡は前日の午前9時までにお問い合わせいたします。

| | | |
|--------------|----------|--|
| 居住に要する費用 | 57,500円 | 家賃に相当する費用(分割払い方式の月額)です |
| 生活費 | 48,764円 | 食費費用や生活に係る費用です。 |
| サービス利用に要する費用 | 62,300円 | 施設維持、職員費用です。 |
| 支援費 | 45,000円 | 自立支援を行えるよう助言等を行う。その他、ライフプランを作成・日常生活全般の見守り・相談を受ける体制を整えています。 |
| 合計 | 213,564円 | |

※冬期加算・・・共有部分における冬期期間11月～3月に追加料金2,160円をお支払いいただきます。

(2) 入居・利用契約に基づくその他のサービス

以下のサービスは利用料金の全額がゲストの負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

①理髪・美容

施設内に美容室があり、理髪・美容サービス(調髪、顔剃、洗髪、パーマ等)をご利用いただけます。

②行事（外出行事、レクリエーション、クラブ活動など）

ゲストの希望によりレクリエーションやクラブ活動などに参加していただくことができます。

料金・・・材料費等：実費 外出行事：参加費 をいただきます。

外出行事等、当初参加希望で当日やむを得ず不参加となった場合においてキャンセルができない場合、当初の参加費を徴収させていただく場合もございますのでご了承ください。原則として、材料費等の実費、外出行事の参加費が1回3,000円以上の費用負担が発生する場合は、ご家族に連絡を致します。3,000円未満の場合は連絡致しません。個別に連絡を希望される場合はフロアのスタッフにお伝えください。

③複写物の交付

ゲストは、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

④日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品（衣服、歯ブラシ、おむつ等）の購入代金等ゲストの日常生活に要する費用でゲストに負担いただくことが適当であるものにかかる費用の実費を負担いただきます。

⑤貴重品の管理

1.入居時に介護保険証、介護保険負担割合証、健康保険証、医療受給者証、診察券等は基本的に施設でお預かりさせていただきます。

2.ゲストの希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細については、次のとおりです。

（1）管理する金銭の形態・・・金融機関に預け入れている預金

（2）お預かりするもの・・・上記預金通帳、金融機関に届けた印鑑、年金証書

（3）保管管理者・・・施設長

（4）出納方法・・・手続きの概要は以下のとおりです。

・保管管理者は、個人別の領収書綴りと出納記録を作成します。

・預金の預け入れ、及び引き出しが必要な場合、事務職員が備え付けの届け出を発行し、保管者へ提出、検印後預け入れ及び引き出しを行います。

・原則、保管管理者は出入金の都度、出納帳に記録し、身元保証人に確認します。

・預かり通帳残高については、ご自由に閲覧していただけます。

・利用料金・・・1ヶ月当り2,100円

⑥移送にかかる費用

個人的なことでの移送に関しましては原則、ゲストのご負担をお願いいたします。病院・お買い物等、施設の車での付き添いに関しましては、以下の通り。

| | | |
|--------|--------|--------|
| 燃料費 | 10km以上 | 付き添い費 |
| 10km未満 | 1km毎 | 30分毎 |
| 1,000円 | 100円加算 | 1,500円 |

上記につきましては、1か月の移送距離、付き添い費を合計して、ご請求させていただきます。

なお、ケアハウス大慈にご入居中の配偶者同士でのご利用の場合に限り、移送費・付き添い費共に1名様分のご請求とさせていただきます。

⑦買い物代行に関わる費用

個人的な買物を職員に依頼される場合は買い物代行費用として、1回1箇所につき1,000円をご負担いただきます。

⑧寝具に関わる費用

シーツ、羽毛布団、掛け布団カバー、枕、枕カバーはリース、もしくは個人で持ち込んでいただきます。尚、リースを選択された場合、1ヶ月1,500円の費用をご負担いただきます。お好みでリネン類を持ち込まれる場合、洗濯代は自費となります。

⑨お部屋でご使用になった電気の費用

お部屋での電気製品のご使用に係る費用は、実費負担となります。

⑩洗濯に関わる費用

業者委託（ネットで丸洗い、乾燥）する場合は、月額5,800円（税込）集配日は週三回となります。ご自身で洗濯される場合は、料金は発生いたしません。全ての工程をご本人に行っていただきます。ご家族が持ち帰られる場合も、料金は発生いたしません。但し、洗剤、柔軟剤等は個人購入していただきます。

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う前にご説明します。

⑪退居に伴う費用

退居時には居室のクリーニング代、居室内の故意による損傷（画鋸による損傷、壁に装飾品を貼付した事による損傷、家具を移動させる事による床材の損傷等）に係る修繕費を請求させていただきます。

⑫ごみの処分について

入退居時に伴う段ボール・衣類・家具等の処分に関しましては、ご家族・ゲストにてお願いします。

(3) その他

①お部屋のとりおきについて

入院等による不在時は、居住に要する費用、サービス提供に要する費用をお支払いいただくことで最長90日のお部屋のとりおきが可能です。

退居に関しましては、ゲスト不在であってもお荷物があるという場合においては居住に要する費用、サービス提供に要する費用が発生してまいります。お荷物がなくなった日を解約日とさせていただきます。なお、ゲストの死亡による退居の場合は居住に要する費用のみ発生してまいります。

②一時外泊について

日程の制限は行いません。不在時には生活費のみ、日割り計算額でいただきます。外泊をされる場合は、2日前にお申し出下さい。葬儀への参加など緊急やむを得ない場合には、当日になってもかまいません。

(4) 利用料金の変更（契約書第18条）

①利用料金は、神戸市長の定める基準の改正もしくは変更が生じた場合は、変更内容に応じて変更を行います。また経済状況の変化その他やむを得ない事由がある場合には相当な額に変更を行います。変更を行う場合は、その内容を一カ月前迄にご説明します。

②ゲストが、変更内容に同意できないと判断された場合には、契約を解除することができます。

(5) 利用料金のお支払い方法（契約書第17条参照）

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算しご請求します。（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。）

ア. 原則として口座振替（ご指定の金融機関より翌月27日）による引落とさせていただきます。

イ. 口座引落手続きが完了していない場合や退居後に口座凍結してしまった場合、振込またはケアハウス大慈事務所窓口での現金支払が可能です。

(6) 入居中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ゲストの希望により、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・入院治療を義務付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 | 偕生病院 |
| 所在地 | 神戸市西区持子3丁目2番地の2 |
| 診療科 | 内科・整形外科・外科・リハビリテーション科他 |
| 医療機関の名称 | みどり病院 |
| 所在地 | 神戸市西区枝吉1丁目16番地 |
| 診療科 | 内科・整形外科・外科・呼吸器内科他 |
| 医療機関の名称 | かもめ歯科 |
| 所在地 | 神戸市長田区東尻池新町1-20 |
| 診療科 | 歯科 |

(7) <受診の付添について>

原則、ご家族の付き添いをお願いいたします。受診の必要性があれば、ご家族へ相談させていただきますが、急な発熱や腹痛、不慮の事故等、緊急に受診・治療が必要な場合は病院搬送を優先し、ご家族への連絡が後になることもあります。搬送やスタッフの送迎により、救急搬送の場合、ご家族に連絡の上、病院までお越しいただき、スタッフと交代とさせていただきます。ご入院された後の病院との連絡はご家族にお願いすることになります。

10. 施設を退居していただく場合

(1) 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。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、当施設との契約は終了し、ゲストに退居していただくこととなります。（契約書第29条参照）

- ①ゲストが死亡した場合
- ②入院後入院期間が90日を超える、又は超えると判断される場合
- ③当施設への入居契約が終了した場合
- ④事業者が破産した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合
- ⑤施設の滅失や重大な毀損により、ゲストに対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑥当施設が老人福祉法上の認可を取り消された場合又は認可を辞退した場合
- ⑦ゲストから解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい）
- ⑧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）

(2) ゲストからの中途解約・契約解除の申し出（契約書第18条、第30条）

契約の有効期間であっても、ゲストから入居契約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2ヶ月前までに解約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施設の運営規定の変更に同意できない場合
- ③ゲストが入院された場合
- ④事業者若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特定施設サービス・介護予防特定施設サービスを実施しない場合
- ⑤事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業者若しくはサービス従事者が故意又は過失によりゲストの身体・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難い重大な事情が認められる場合
- ⑦他のゲストがゲストの身体・財物・信用等を傷つけた場合若しくは傷つける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

(3) 事業者からの契約解除の申し出（契約24条、25条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ①ゲストが、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難い重大な事情を生じさせた場合
- ②ゲストの行動が他のゲスト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、ゲストが重大な自傷行為を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大事情が生じた場合
- ③ゲストまたはその身元引受人ないしご家族、その他関係者が、法令違反その他著しく常識を逸脱した行為をなし、事業者の再三の申し入れにもかかわらず改善の見込みがなく、本契約の目的を達することが著しく困難となった場合
（文書により2週間以上の予告期間をもって、この契約を解除）
- ④ゲストが連続して90日以上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ゲストが介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護医療院に入所した場合

⑥施設の職員または他の入居者に対してセクシャルハラスメント（必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、ヌード写真を見せる、性的な話をする、下半身を丸出しにする）などの迷惑行為をした場合

⑦施設の職員または他の入居者に対して行う悪質なクレームやストーカー行為（特定の職員につきまとう、長時間の電話、理不尽な長時間のクレーム）などの迷惑行為をした場合

⑧施設の職員または、他のゲストに対して行うハラスメント（たたく、つねる、蹴る、手を払いのける、大声を出す、無視、怒鳴る、つばを吐く、理不尽なサービスの要求、脅す、不必要なサポートを要求する）などの迷惑行為。

⑨サービス利用中に職員の写真や動画撮影、録音を無断で SNS 等に掲載した場合

(4) 円滑な退去のための援助（契約書第 3 2 条参照）

ゲストが、前 1 0 項（3）以外の理由で当施設を退居される場合には、ゲストの希望により円滑な退居ができるよう援助させていただきます。援助に当たっては、ゲストの心身の状況や置かれている環境等を考慮した援助を速やかに行うこととします。

○病院もしくは診療所又は介護保険施設等の紹介

○その他保険医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

1 1. 身元引受人（連帯保証人）（契約書第 39 条参照）

(1) 契約者は入居に際し 2 名の連帯保証人（以下「身元引受人」という）を定めこととします。しかしながら、ゲストにおいて、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、やむを得ないが、身元引受人または成年後見人が早期にたてられるように努めていただきます。

(2) 身元引受人は、ゲストの利用料等の経済的な債務については、ゲストと連帯して、その債務の履行義務を負うこととなります。また、こればかりではなく、ゲストが医療関係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・連携して退居後のゲストの受入先を確保するなどの責任を負うこととなります。

(3) 身元引受人となる方については、本契約から生じるゲストの債務について、極度額として本契約開始時または更新時における月額利用料全額の 3 6 カ月分を限度とし、連帯してご負担いただきます。その額は、ゲスト又は連帯保証人が亡くなったとき、又はその他の事由により契約が終了となった時に確定し、生じた債務についてご負担いただく場合があります。連帯保証人からの請求があった場合には、施設は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、ゲストの全ての債務の額等に関する情報を提供します。

(4) ゲストが入居中に死亡した場合においては、そのご遺体や遺留金品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。また、ゲストが死亡されていない場合でも、入居契約が終了した後、当施設に残されたゲストの残置物をゲスト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きます。これらの引取り等の処理にかかる費用については、ゲスト

または身元引受人にご負担いただくこととなります。

(5) 身元引受人が死亡または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くために、ゲストにご協力をお願いする場合があります。

(6) 契約終了後の苦情・ご相談には応じかねますのでご了承下さい。

12. 苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受付

施設におけるご相談や苦情は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

・生活相談員・計画作成担当者

受付時間 毎週 月曜日～金曜日
9:00～17:00

電話 078-993-3965

○苦情解決責任者 施設長 坂本 和恵

○第三者委員 堅正法律事務所 弁護士 堅正憲一郎

電話 078-341-3951

大慈厚生事業会 監事 安原武志

電話 080-3565-4749

大慈厚生事業会 監事 田丸泰久

電話 078-707-3369

※ 第三者委員は、苦情解決を円滑に図るために双方への助言や話し合いへの立合い等をいたします。また、直接苦情を受け付けることが出来ます。

(2) 行政機関その他苦情受付機関

| | |
|-------------------------------------|--|
| 神戸市役所 保健福祉局 監査指導部 (法人・施設指導担当) | 所在地 神戸市中央区加納町6-5-1 電話番号 (078) 322-6242 FAX (078) 322-6045 受付時間 平日 8時45分～12時00分 13時00分～17時30分 |
| 養介護施設従事者等による高齢者虐待通報専用電話(監査指導部内) | 電話番号 (078) 322-6774 受付時間 平日 8時45分～12時00分 13時00分～17時30分 |
| 兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口 | 所在地 神戸市中央区三宮町1丁目9番1-1801 電話番号 (078) 332-5617 FAX (078) 332-5650 受付時間 平日 8時45分～17時15分 |
| 神戸市消費生活センター (契約についての相談) | 所在地 神戸市中央区橋通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階 電話番号 (078) 371-1221 受付時間 平日 9時00分～17時00分 |

1 3. サービス提供における事業者の義務（契約書第20条～第23条参照）

当施設では、ゲスト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ゲストの生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ②ゲストの体調、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、ゲストから聴取、確認します。
- ③ゲストへのサービス提供時において、ゲストに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。
- ④サービスの提供により事故が発生した場合には、応急措置、医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかに市町村及びゲストの家族等に連絡するとともに、顛末記録、再発防止対策に努めその対応について協議します。また、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかにすることとします。ただし、施設及び従業者の責に帰すべからざる事由による場合はこの限りではありません。（契約書26条、27条、参照）
- ⑤非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、地域住民や関係機関等を交え、所轄消防署との連携及び避難、救出訓練を実施します。また、とるべき措置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、定期的に訓練を行います。
- ⑥ゲスト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、ご契約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、重要事項説明書記載のコピー代をいただきます。
- ⑦ゲスト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、ゲスト又は他のご利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際のゲストの心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録します。
- ⑧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ゲスト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、ゲストに医療上の必要がある場合には、医療機関等にゲストの心身等の情報を提供します。また、ゲストの円滑な退所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、ゲストの同意を得て行います。

1 4. ゲストの施設利用上の注意義務

当施設のご利用にあたって、施設に入居されているゲスト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) 面会時間（基本） 9：00～17：30 面会簿をご記入ください。

上記以外はインターフォンでお知らせいただくこととなります。

- (2) 差し入れ時の生ものなどの食品については、衛生上、職員にお知らせください。

- (3) 施設・設備の使用上の注意

①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。

②故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにも関わらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ゲスト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。

- ③ゲスト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は、ゲスト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。
 - ④当施設の職員や他の入所者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動などを行うことはできません。
 - ⑤喫煙：施設内の喫煙スペース以外ではできません。
 - ⑥動物の飼育：ペットの持ち込みは及び飼育はお断りしています。
- ※感染症の発生及びまん延等に関する取り組みの徹底を求める観点から厚生労働省老健局及び神戸市福祉局のガイドラインに沿って随時、外出・外泊方法を変更する場合がございます。

15. 個人情報の取り扱い及び秘密の保持（契約書第21条参照）

- (1) 「個人情報の保護に関する法律」に基づき個人の権利、利益を保護するために、ゲスト及びその家族等の個人情報を適切に管理します。当施設の定める個人情報に関する規則により、「個人情報保護方針」及び「個人情報の利用目的」を明確にし、施設内に掲示します。但し、医療上必要な場合及びサービス担当者会議等において、ゲスト及びゲストの身元引受人に関する個人情報が必要な場合は、必要最低限とし、同意書を交わしその同意を得るものとします。同意書の有効期限は、契約期間に準ずることとします。また、事業者及びサービス従事者は、正当な理由がない限りサービスの提供にあたって知り得たゲスト、及びゲストの身元引受人の秘密を第三者に漏らしません。これは、職員が退職した後も継続することとします。
- (2) 個人情報の取り扱い
 - 利用目的
当施設では、ゲストから提供されたゲストおよびご家族に関する個人情報を、下記の目的以外に使用致しません。
 - ①ゲストに提供する介護サービス等
 - ②ゲストのために行う管理運営業務（入退居等の管理、会計、事故報告、介護・医療サービスの向上等）
施設のために行う管理運営業務（介護サービスや業務の維持、改善の基礎資料の作成、施設等において行われる学生等の実習への協力、職員の教育のために行う事例研究等）
- (3) 第三者への提供
当施設では、下記の利用目的のためにゲストおよびご家族の個人情報を第三者に提供することがあります。
 - ①介護保険事務などの施設業務の一部を外部事業者へ業務委託を行う場合
 - ②他の介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）及び連絡調整が必要な場合
 - ③ゲストの受診等にあたり、外部の医師の意見・助言を求めるため会議記録やライフプラン等を提供する場合
 - ④ご家族への心身状態や生活状況の説明
研修等の実習生やボランティアの受け入れにおいて必要な場合
 - ⑤保険事務の委託（一部委託含む）
 - ⑥損害賠償保険などの請求に係る保険会社等への相談又は届出等
 - ⑦保険者等、行政機関や他の関係機関からの照会への回答
外部監査機関、評価機関等への情報提供

⑧介護保険審査支払機関へのレセプト請求及び介護保険審査支払機関からの照会への回答

(4) ゲストに関するお問い合わせへの対応

当施設では、ゲストに関する来園やお電話でのお問い合わせに対し、慎重に対応させていただいており、ゲストのプライバシーに関わる個人情報につきましては(2)の場合を除き外部に対し情報提供致しませんが、ゲストが施設に入居されているかどうかについてのみ、お問い合わせに対して情報提供させていただきます。お問い合わせに対し回答して欲しくない方のご指定や、情報提供範囲についてのご希望がおありの場合は遠慮無くお申し出下さい。

(5) 施設内での写真の掲示及び施設報等でのお名前、写真の掲示

当施設では、外出やお祭り行事等の楽しい思い出を参加されたゲストに楽しんでいただくため、できるだけたくさん掲示するようにしております。またゲストの家族、施設外の方々に施設への理解を深め、施設での様子を知っていただくため、施設報にお名前やお写真を掲載することがあります。施設内での写真の掲示、施設報等へのお名前・お写真の掲載について希望されない場合は遠慮無くお申し出下さい。

16. 損害賠償について(契約書第26条、第27条参照)

当施設において、事業者の責任によりゲスト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。ただし、その損害の発生について、ゲストに故意又は過失認められる場合には、ゲストの置かれた心身の状況をくみ取り相当と認められるに限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。なお、事業者は、民間企業の提供する損害賠償責任保険に加入しています。賠償に相当する可能性がある場合は、ゲスト又はご家族の方に当該保険の調査等手続きにご協力いただく場合があります。

17. 重要事項の変更について

重要事項に記載した内容に変更が生じる場合は、運営委員会でゲスト、身元引受人等へ周知し、個別の同意を得るものとします。

ケアハウスでの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。

(事業者)

住 所 神戸市西区櫛谷町長谷 83 番 6 号
名 称 社会福祉法人 大慈厚生事業会
ケアハウス大慈
代表者氏名 施設長 坂 本 和 恵

(説明者) 職名 氏名

私達は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、ケアハウスでのサービスの提供開始に同意しました。

令和 年 月 日

契約者 (ゲスト)

住 所

氏 名

契約者は署名ができないため、契約者本人の意思を確認のうえ、私が契約者に代わって、その署名を代行します。

署名代行者

住 所 同上

氏 名

契約者との続柄：()

身元引受人 (連帯保証人) ①

住 所 同上

氏 名

契約者との続柄：()

電話番号① — —

電話番号② — —

身元引受人 (連帯保証人) ②

住 所 同上

氏 名

契約者との続柄：()

電話番号① — —

電話番号② — —

