

特別養護老人ホーム 杜の家
重要事項説明書

社会福祉法人 無何有の郷

当施設は介護保険の指定を受けています。

(事業所番号： 4070705415)

当事業者は契約者に対して介護老人福祉施設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、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

目 次

1. 施設経営法人	2
2. ご利用施設	2
3. 施設の概要	3
4. 職員の配置状況	3
5. 当施設が提供するサービスと利用料金	5
6. サービス利用料金	6
7. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）...	11
8. 緊急時等の対応	13
9. 身元引受人	13
10. 個人情報の利用について	14
11. 緊急時の対応	15
12. 事故発生時の対応	15
13. 火事、自然災害への対応	15
14. サービスにあたっての留意事項	15
15. 苦情・相談受付	17

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 無何有の郷
- (2) 法人所在地 北九州市八幡西区大字畑 696 番地 12
- (3) 法人代表者 理事長 松尾 智章
- (4) 電話番号 093-616-7130
- (5) F A X 番号 093-616-7185
- (6) 設立年月 平成 23 年 4 月 11 日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種 類 介護老人福祉施設
- (2) 施設の目的 当施設は、入居者一人一人の意思及び人格を尊重し、入居者へのサービスの提供に関する計画に基づき、その居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援することを目的とします。
- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム 杜の家
- (4) 施設の所在地 北九州市八幡西区大字畑 696 番地 12
- (5) 電話番号 093-616-7130
- (6) 施設長(管理者)氏名 松尾 智章
- (7) 当施設の運営方針 当施設は、利用者一人ひとりが尊厳を保ち自信と誇りを持ちながら生活を継続していくことができる施設を目指します。また、地域住民や民生委員などに対して、介護方法などの講習を行いながら、地域全体の介護力を向上することにより地域福祉の増進を目指します。
- (8) 開設年月日 平成 24 年 4 月 1 日
- (9) 入所定員 100 名

3. 施設の概要

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）	100室	ユニット型個室 1室 11.15㎡
共同生活室	11室	59.0～71.45㎡
浴室	2室	特殊浴槽 1室 20.25㎡
	11室	一般浴槽 1室 4.57～5.13㎡
医務室	1室	20㎡
多目的室	1室	169.75㎡
棟数	3棟	
建築面積		4,338.95㎡
延べ床面積		4,585.72㎡

※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。

※居室の変更：ご契約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、ご契約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、ご契約者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

※居室への持ち込みについて

- ・ 危険物、ペット、火気のお持込みはご遠慮下さい。
- ・ 家具等は居室内に収まる範囲内にして下さい。
- ・ 電話線は各居室に敷設してあります。電話を設置される場合は通話料金等、NTTとの直接契約・支払となります。
- ・ 有料テレビについては、各事業体と個別に直接契約・支払いとなります。

※居室利用の注意事項 居室内での喫煙はご遠慮ください。また、ご契約者の過失により、居室の設備等を破損、汚損、滅失した場合は、修理もしくは相当費用の負担をお願いすることになります。

4. 職員の配置状況

当施設では、ご契約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	常勤換算	指定基準
1. 施設長	1名	1名
2. 介護職員	60名	31名
3. 生活相談員	1名	1名
4. 介護支援専門員	2名	1名
5. 機能訓練指導員	1名	1名
6. 看護職員	4名	3名
7. 嘱託医師	1名	1名
8. 栄養士	1名	1名
9. 管理栄養士	2名	0名
10. 事務員	2名	0名
11. 宿直	1名	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（例：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、常勤換算では、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. 施設長	8：30～17：30 常勤で勤務
2. 介護職員 (介護リーダー含む)	早出 6：30～15：30 7：00～16：00 日勤 8：30～17：30 9：00～18：00 遅出 11：00～20：00 夜勤 16：00～ 9：00
3. 生活相談員	8：30～17：30 常勤で勤務
4. 介護支援専門員	8：30～17：30 常勤で勤務
5. 機能訓練指導員	8：30～17：30 常勤で勤務
6. 看護職員	8：30～17：30 常勤で勤務
7. 嘱託医師	毎週火曜日と金曜日、15時～17時の2時間勤務
8. 栄養士	8：30～17：30 常勤で勤務
9. 管理栄養士	8：30～17：30 常勤で勤務
10. 事務員	8：30～17：30 常勤で勤務
11. 宿直	17：30～ 7：00 常勤で勤務

〈配置職員の職務内容は、次のとおりです。〉

- 〔施設長（管理者）〕 施設の責任者としてその管理を統括します。
- 〔介護職員〕 ご契約者の日常生活上のお世話を行います。
- 〔看護職員〕 ご契約者の健康管理や療養上のお世話を行います。
- 〔機能訓練指導員〕 ご契約者の日常生活における必要な機能訓練を行います。
- 〔生活相談員〕 ご契約者の日常生活の相談・助言を行います。
- 〔介護支援専門員〕 ご契約者に係る施設サービス計画を作成します。
- 〔嘱託医師〕 ご契約者の健康管理や療養上の指導を行います。
- 〔（管理）栄養士〕 ご契約者の健康管理を栄養面から行います。
- 〔事務員〕 施設の労務管理・経理等を行います。

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

（1）居室の提供

（2）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、栄養並びにご契約者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ ご契約者の自立支援のため離床して食堂で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 8：00～ 昼食 12：00～ おやつ 15：00～ 夕食 17：30～

（3）入浴

- ・ 入浴又は清拭を週2回以上行います。
- ・ 通常の浴室での入浴が困難でも機械浴槽を使用して入浴することができます。

（4）排泄

- ・ 排泄の自立を促すため、ご契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

（5）機能訓練

- ・ 機能訓練指導員により、ご契約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防止するための訓練を実施します。

(6) 健康管理

- ・ 医師や看護職員が、健康管理を行います。

(7) 洗濯

- ・ シーツ等のリース以外の衣類等は専任の職員が施設で洗います。

(8) 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、適切な整容が行なわれるよう援助します。

6. サービス利用料金

(1) 利用料金の内訳（1日あたり）

段階	第4段階	第3段階	第2段階	第1段階
居住費	1,840円	1,310円	820円	820円
食費	1,380円	650円	390円	300円

(2) 介護サービス利用料金の内訳（1日あたり）

要介護度	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
単位	663	733	807	877	947

※上記、介護保険自己負担金には各種加算は含まれておりません。

※このほか、利用者の日常生活に必要な費用で利用者に負担していただくことが適当なものは実費負担になります。（例えば理美容代など）

※介護保険自己負担金は、介護保険法改正により変更になることがあります。

利用者の状況により加算される料金（1日あたり）

加算項目	内容	単位数	負担額
日常生活支援加算	認知症高齢者が一定割合以上入所しており、かつ、介護福祉士を一定以上配置している場合	23	24円
看護体制加算（Ⅰ）	常勤の看護師を1名以上配置している場合	4	4円
看護体制加算（Ⅱ）	一定以上の看護職員を配置している場合	8	9円
夜勤職員配置加算	一定以上の夜勤職員を配置している場合	16	17円

個別機能訓練加算	機能訓練指導員により機能訓練を行った場合	12	13円
若年性認知症入所者受入加算	若年性認知症患者を受け入れ利用者ごとに個別の担当者を配置している場合	120	122円
精神科医療養指導加算	精神科を担当する医師により療養指導が月2 回行われている場合	5	5円
外泊時費用	病院等に入院を要した場合及び外泊をした場合	246	250円 (月6日限度)
初期加算	入所日から30 日以内の期間入院後の再入所も同様	30	31円
退所前後訪問相談援助加算	利用者が退所後生活をする居宅を訪問相談援助を行った場合	460	467円
退所時相談援助加算	退所後の利用者の生活問題に対する相談援助を行った場合	400	406円
退所前連携加算	退所前に指定居宅介護支援事業者の介護支援専門員と連絡調整を行った場合	500	507円
栄養マネジメント加算	管理栄養士を配置し、栄養ケア計画を作成し実施及び評価を行った場合	14	15円
経口移行加算	経口摂取に移行するための栄養管理を実施した場合	28	29円
経口維持加算 I	著しい摂取障害がある方の経口摂取を維持するために栄養管理をした場合	28	29円
経口維持加算 II	摂取障害がある方の経口摂取を維持するために栄養管理をした場合	5	5円
口腔機能維持管理体制加算	歯科衛生士が介護職員に対し口腔ケアに係る助言指導月 1 回以上行った場合	30	31円 (月あたり)
口腔機能維持管理加算	歯科衛生士が口腔ケアを月 4 回以上行った場合	110	112円
療養食加算	医師の食事箋に基づき療養食を提供した場合	23	24円
看取り加算	(1) 看取り介護の体制を整備し、施設内及び在宅で死亡した場合(死亡日以前4~30 日)	80	82円

看取り加算	(2) 看取り介護の体制を整備し、他施設内及び病院で死亡した場合(死亡日の前日・前々日)	680	690円
	(3) 看取り介護の体制を整備し、他施設内及び病院で死亡した場合(死亡日)	1280	1298円
在宅復帰支援加算	利用者が在宅復帰する場合に相談援助を行った場合	10	11円
認知症専門ケア加算(Ⅰ)	認知症介護について一定の経験を有し、認知症ケアに関する会議等を定期的に開催している場合	3	3円
認知症専門ケア加算(Ⅱ)	上記要件を満たし、看護・介護職員の研修を実施している場合	4	4円
サービス提供加算	(1) 介護職員の総数に占める介護福祉士の割合が50%以上の場合	12	12円
	(2) 介護・看護職員の総数に占める常勤職員が75%以上の場合	6	6円
	(3) 利用者にサービスを直接提供する職員の総数に占める3年以上勤続職員の割合が30%以上の場合	6	6円
介護職員処遇改善加算	1ヶ月の介護サービス利用料の2.5% (加算含む)		

(3) サービスの概要と利用料金

①特別な食事

ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

利用料金：要した費用の実費

②理髪・美容

[理髪サービス]

月に3回理美容師の出張による理髪サービス(調髪、散髪)をご利用いただけます。

利用料金：1回あたり実費相当額

③貴重品の管理

貴重品はご契約者又はご家族で管理をお願いいたします。やむを得ない理由で施設管理をご希望される場合は、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細は、以下のとおりです。

○管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預入れている預貯金

○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、有価証券、年金

証書（現金はお預かりできません）

○保管管理者：施設長

○出納方法：「預かり金管理規程」により適正に行います。手続きの概要は以下のとおりです。

- ・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。公的支払いなど自動引落になっているものについては届出書の提出は必要ありません。
- ・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の都度、出入金記録を作成し、その写しを3ヶ月毎にご契約者へ交付します。

④複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録、写真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。

⑤日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活上ご契約者に負担頂くことが適当であるものにかかる費用をいいます。

（例えば、個人の嗜好によるお菓子や衣類の購入等）

尚、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。

⑥所定の料金

ご契約者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る料金を請求させていただきます。

※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1ヶ月前までにご説明します。

⑦面会時間

面会をされる方は、受付にある面会簿にご記入をお願い致します。

尚、面会時間は9:00～20:00となります。

（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、ご契約者の希望により、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。）

なお、施設での定期的診察以外の医療にかかる費用は別途必要です。支払いは施設で代行いたします。

[協力医療機関]

医療機関の名称 医療法人香林会 香月中央病院
院 長 白石 昌之
所 在 地 北九州市八幡西区香月中央1-14-18
診 療 科 内科、胃腸科、外科、リハビリテーション科
整形外科

医療機関の名称 社会医療法人財団池友会 福岡新水巻病院
院 長 藤井 茂
所 在 地 福岡県遠賀郡水巻町立屋敷1-2-1
診 療 科 内科、循環器内科、消化器内科、外科、整形外科
脳神経外科、泌尿器科、形成外科、産婦人科
皮膚科、心臓血管外科、放射線科、麻酔科
小児科、歯科口腔外科

医療機関の名称 医療法人しょうわ会 正和なみき病院
院 長 阿部 亨
所 在 地 北九州市八幡西区東王子町13-1
診 療 科 整形外科、外科、リハビリテーション科

医療機関の名称 医療法人しょうわ会 正和中央病院
院 長 浦上 陽一
所 在 地 北九州市八幡西区八枝3-13-1
診 療 科 整形外科、外科、内視鏡内科、消化器外科
リハビリテーション科

[協力歯科医療機関]

医療機関の名称 二島デンタルクリニック
院 長 原田 俊之
所 在 地 北九州市若松区東二島5-2-19

(5) 利用料金の支払い方法

前記(1)、(2)、(3)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 20日までに以下の方法でお支払い下さい。(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 窓口での現金支払い

② 下記指定口座への振込み

(銀行名) 西日本シティ銀行

(支店名) 黒崎支店

(名義人) 社会福祉法人無何有の郷 理事 松尾 智章

(口座番号) 普通 2269399

③ 金融機関口座からの自動引き落とし

7. 施設を退所していただく場合 (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、ご契約者に退去していただくこととなります。

- ① 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ② 事業者が解散した場合、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、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ 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
- ⑤ ご契約者から退去の申し出があった場合 (詳細は以下をご参照下さい。)
- ⑥ 事業者から退去の申し出を行った場合 (詳細は以下をご参照下さい。)

(1) ご契約者からの退去の申し出 (中途解約・契約解除)

契約の有効期間中であっても、ご契約者から当施設に退去を申し出ることができます。その場合には、退去を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退去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 ご契約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契約者の身体・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去していただく場合（契約解除）以下の事項に該当する場合には、当施設からの退去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3ヶ月以上遅延し、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 ご契約者が、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・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 ご契約者が連続して3ヶ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 ご契約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

[ご契約者が病院等に入院された場合の対応について]

①検査入院等、6日間以内の短期入院の場合

当施設に入居中に、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ヶ月につき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。

②上記期間を超える入院の場合

上記期間を超えて、3ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入居することができます。

③3ヶ月以内の退院が見込まれない場合

3ヶ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。

<入院期間中の利用料金>

上記、入院期間中の利用料金は、居住費の自己負担分をご負担いただきます。また、①の

場合には、指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準に基づき、費用をご負担いただきます。

(3) 円滑な退去のための援助

ご契約者が当施設を退去する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退去のために必要な以下の援助をご契約者に対して速やかに行います。

- 適切な病院もしくは診療所又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

8. 緊急時等の対応

施設は、現に指定介護福祉施設サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師又はあらかじめ施設が定めた協力医療機関への連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

9. 身元引受人

(1) 契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることになります。しかしながら、ご契約者において、社会通念上身元引受人を立てることが出来ないと考えられる事情がある場合には、身元引受人を立てないことが出来ます。

(2) 身元引受人には、これまで最も身近にいて、ご契約者のお世話をされてきたご家族やご親族に就いていただく事が望ましいと考えております。

(3) 身元引受人は、ご契約者の利用料等の経済的な債務について、ご契約者と連帯してその債務の履行義務を負う事になります。また、こればかりではなく、ご契約者が医療機関に入院する場合や当施設から退所する場合においては、その手続きを円滑に遂行する為に必要な事務処理や費用負担などを行ったり、当施設と協力、連携して退去後のご契約者の受入先を確保する等を行うこととなります。

(4) ご契約者が入去中死亡した場合においては、そのご遺体、残置品（居室内に残留する日用品や身の回り品、貴重品関係）の引き取りなど、必要な手続きについても、身元引受人が引き取って頂く必要があります。また、ご契約者が死亡されていない場合でも、入居契約が終了した後、当施設に残されたご契約者の残置品をご契約者ご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頂く場合があります。これらの引取り等の処理にかかる費用については、ご契約者または身元引受人にご負担を頂く事になります。

- (5) 身元引受人が死亡したり破産宣告をうけた場合には、事業者は、新たな身元引受人を立てていただく為に、ご契約者等にご協力をお願いする場合があります。

10. 個人情報の利用について

- (1) 施設及びすべての職員は、サービスを提供する上で知り得た利用者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。

- (2) 個人情報については、提供するサービスを適正かつ円滑に提供するために必要な範囲内で情報を収集し、各責任者のもとに保管するとともに、利用目的に沿った利用を行います。

なお、下記内容の場合に情報提供を行うことがありますので、ご承知おきください。

①内部での利用

利用者等に提供する施設サービス、介護保険事務、施設サービスに係わる運営業務のうち、

- 1) 入退去等の管理
- 2) 会計・経理
- 3) 事故等の報告
- 4) 施設サービスの向上
- 5) 施設サービス提供職員の連携
- 6) 施設サービスや業務の維持
- 7) 当効事業所内において行われる学生への実習の協力

②外部への提供

○利用者等に提供する介護サービスのうち、

- 1) 利用者等にて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等との連携（サービス推進担当者会議等）、照会の回答
- 2) 利用者の疾病治療、健康維持のため、主治医等医師への連絡及び健康記録・生活提供記録
- 3) ご家族への心身の状況の説明

○介護保険事務のうち、

- 1) 審査支払機関へのレセプト等の提出
- 2) 審査支払機関又は保険者からの照会の回答
- 3) 損害賠償保険などに係わる保険会社等への相談又は届出等

11. 緊急時の対応

サービス提供中に利用者の容態に変化等があった場合は、予め確認した緊急連絡先及び医療機関への報告、連絡、相談を行います。また、状況に応じて救急隊の依頼または緊急受診を行います。

原則として、家族に付き添い等をお願いすることになります。

12. 事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、必要に応じて以下の対応を行います。

- ①医療機関への連絡と受診（物を壊した場合を除く）
- ②利用者のご家族への連絡
- ③必要時の市町村への連絡
- ④事故原因の解明・改善策の検討
- ⑤事業所加入の損害賠償保険に基づく対応

サービスの提供にあたり賠償すべき事故、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は速やかにその損害を賠償いたします。

加入保険会社	三井住友海上火災保険株式会社
保険内容	福祉事業者総合賠償責任保険

※ただし、事業者に故意過失がなかったことが証明された場合は、この限りではありません。

13. 火事、自然災害への対応

別途定める消防計画により対応します。

防火管理者 事務長 坂上 慎一

防災訓練 年2回以上防災訓練を実施します。

防火設備 自動火災通報装置・非常時通報装置・スプリンクラー・
地震時によるエレベーターの直近階での停止・非常食等

14. サービスにあたっての留意事項

(1) 必要書類の確認等

当事業所の介護支援専門員から、以下の書類の確認や複写を依頼することがあります。

- ①介護保険被保険者証
- ②介護保険負担限度額認定証
- ③身体障害者手帳
- ④医療保険被保険者証
- ⑤その他の保険証類

(2) 事業所への情報提供について

次の場合は、事業所までご連絡下さい。

- ①緊急連絡先が変更になった場合
- ②かかりつけ医が変更になった場合
- ③入院、入所された場合
- ④健康状態の変化があった場合

(3) 長期休止について

サービスを休止して3ヵ月以上経過する場合は、契約の終了に関して相談をさせていただきます。

(4) 悪天候の対応について

雪や台風の天候不良時は、利用者・家族と相談の上、サービス内容を変更させていただくことがあります。

(5) 感染症対策について

利用者や家族に感染症の恐れがある場合は、予防的な処置をとらせていただくことがあります。

(6) 実習等の受入

当事業所では、ボランティア及び専門職の養成のために実習・研修生の受け入れをしています。サービス提供に当たり、実習生等が職員に同行することがありますので、ご協力下さい。尚、ボランティア、実習等の受け入れに際しては、利用者の個人情報の取扱いについて留意いたします。

(7) 禁止事項

①サービス利用における禁止事項

- ・決められた場所以外での喫煙
- ・他の利用者等へ迷惑を及ぼす行為
(宗教活動、政治活動、営利活動等を行うこと)
- ・危険物(発火性のあるもの等)の持込

②その他の禁止事項

- ・他の利用者、家族及び職員と、個人的に金品の貸し借りをを行うこと
尚、職員への贈答品は、お断りしております
- ・特定の職員に対し、個人的に契約の申込を行うこと
- ・特定の職員に対し、個人的に連絡を行うこと

15. 苦情・相談受付

(1) 事業所における苦情の受付

事業所における苦情やご相談は以下の窓口で受付ます。

- ①所在地等 北九州市八幡西区大字畑 696-12
- ②電話番号 093-616-7130
- ③FAX番号 093-616-7185
- ④苦情受付窓口 生活相談員 久野 裕二
- ⑤受付時間 8:30~17:30

(2) 苦情処理の方法

①苦情の受け付け

苦情受付担当者は、利用者からの苦情を随時受け付けます。その際、必要事項を書面に記入し、苦情申し出人に確認します。

②苦情受付の報告

苦情受付担当者は、受理した苦情を苦情解決責任者と第三者委員に報告します。

③苦情解決の話し合い

苦情解決責任者は苦情申し出人との話し合いによる解決に努めます。

(3) その他

事業所以外にも北九州市の各区役所・福岡県国民健康保険団体連合会等の苦情・相談窓口があります。

(各窓口連絡先)

窓 口	電 話 番 号
福岡県国民健康保険団体連合会介護保険相談窓口	092-642-7800
北九州市八幡西区役所介護保険係 (内線 472)	093-642-1441
北九州市八幡東区役所介護保険係 (内線 472)	093-671-0801

平成 年 月 日

介護老人福祉施設サービスの開始にあたり、利用者に対して契約書及び本書面に基づいて、重要な事項を説明しました。

<事業者>

所在地 北九州市八幡西区大字畑 696-12

事業者名 社会福祉法人無何有の郷

代表者名 理事長 松尾 智章

<事業所>

所在地 北九州市八幡西区大字畑 696-12

事業所名 特別養護老人ホーム杜の家

管理者 施設長 松尾 智章

<説明者>

職 名 _____

氏 名 _____ 印 _____

私は、本書面により事業者から介護老人福祉施設について、重要事項の説明を受けました。

<利用者>

氏 名 _____ 印 _____

(<※利用者代理人(選任した場合)>)
氏 名 _____ 印 _____

<身元引受人>

氏 名 _____ 印 _____