

「指定介護老人福祉施設」重要事項説明書

特別養護老人ホーム 白滝園

当施設は介護保険の指定を受けています。
(広島県指定 第3470901657号)

当施設は契約者に対して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。

※当施設への入所は、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。要介護認定をまだ受けていない方でも入所は可能です。

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 三原のぞみの会
- (2) 法人所在地 広島県三原市明神三丁目16番20号
- (3) 電話番号 0848-38-1875
- (4) 代表者氏名 理事長 神田 和美
- (5) 設立年月 昭和51年1月

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設・平成31年4月1日指定
- (2) 施設の名称 特別養護老人ホーム 白滝園
- (3) 施設の所在地 広島県三原市小泉町116番地1
- (4) 電話番号 0848-66-3214
- (5) ファクシミリ番号 0848-66-4369
- (6) 施設長(管理者)氏名 河野 陽一
- (7) 当施設の運営方針 介護保険法等に基づき、利用者本位の適正な施設サービスを提供する。
- (8) 開設年月 平成6年4月1日
- (9) 入所定員 50人
- (10) 建物の構造 鉄筋コンクリート造陸屋根 地上2階
- (11) 建物の延べ床面積 1,577.44㎡

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。

居室・設備の種類	室数	備考
4人部屋	10室	洗面所1か所付
個室	10室	洗面所・トイレ付
食堂	3室	1階及び2階
機能訓練室	1室	[主な設置機器] 歩行訓練器(平行棒・ホットパック)
浴室	2室	機械浴室・特殊浴槽1台 個浴槽1台 一般浴槽1台
医務室	1室	

※上記は厚労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、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：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、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。

☆居室に関する特記事項(※トイレの場所(居室外)洗面所1ヶ所)

4. 職員の配置状況

当施設では、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	指定基準	実数
1. 施設長(管理者)	1名	1名
2. 介護職員	15名	17名以上
3. 生活相談員	1名	1名以上
4. 看護職員	2名	2名以上
5. 機能訓練指導員	(2)名	2名以上
6. 介護支援専門員	1名	1名以上
7. 医師	必要数	3名
8. 管理栄養士	1名	1名以上

〈主な職種の勤務体制〉

職種	勤務体制
1. 施設長	8:30 ~ 17:30
2. 介護職員	早出： 6:30 ~ 15:30 中早： 7:00 ~ 16:00 遅出： 9:30 ~ 18:30 夜勤： 16:00 ~ 翌日9:00

3. 生活相談員	8:30 ~ 17:30
4. 看護職員	日勤: 8:30 ~ 17:30 遅出: 9:00 ~ 18:00
5. 機能訓練指導員	看護職員が兼務
6. 介護支援専門員	8:30 ~ 17:30
7. 医師	毎週水曜日 14:00~17:00
8. 管理栄養士	8:30 ~ 17:30

☆ 土・日は上記と異なります。

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、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) 利用料金の全額を契約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（契約書第4条参照）*

<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。
- ・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）朝食：7:40~8:25 昼食：11:30~12:15 夕食：17:00~18:15

※ 食事時間については、上記の時間内であれば、自由にお召し上がり頂いて結構です。

②入浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。
- ・身体が不自由でも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、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、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防止するための訓練を実施します。

⑤健康・栄養管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。
- ・管理栄養士による栄養管理を行います。

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。
- ・日々の生活リハビリを実施することにより、残存機能の維持が図れるよう援助します。
- ・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。

〈サービス利用料金（1日あたり）〉（契約書第6条参照）

下記の料金表によって、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費額を除いた金額（自己負担額）と食費・居住費の合計金額をお支払い下さい。（サービス利用料金は、利用者の要介護度に応じて異なります。）自己負担額は、収入に応じた負担となります。

介護老人福祉施設サービス費Ⅰ及びⅡ		1割負担	2割負担	3割負担
自己負担	要介護1	589円	1,178円	1,767円
	要介護2	659円	1,318円	1,977円
	要介護3	732円	1,464円	2,196円
	要介護4	802円	1,604円	2,406円
	要介護5	871円	1,742円	2,613円

加算名	要件	利用料（1日）		
		1割	2割	3割
サービス提供体制強化加算Ⅰ	介護福祉士を基準以上配置している場合 勤続10年以上の介護福祉士の割合が基準以上である	22円	44円	66円
夜勤職員配置加算Ⅰ	人員基準よりプラス1名以上の職員を配置している場合	22円	44円	66円
看護体制加算Ⅱイ	人員基準よりプラス1名以上の職員を配置している場合 24時間連絡体制の確保	13円	26円	39円
看護体制加算Ⅰイ	入所定員が30人以上50人以下で、常勤の看護師を1名以上配置していること。	6円	12円	18円
科学的介護推進加算Ⅰ（月に1回算定）	入居者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他入居者の心身の状況等に係る基本的な情報を、LIFEを用いて厚生労働省に提出していること	40円	80円	120円
栄養マネジメント強化加算	利用者の栄養状態の改善・維持を目指すための体制や、ミールラウンドの実施などにおいて、利用者の栄養ケアを適切に行い、LIFEを用いて厚生労働省に提出していること	11円	22円	33円
療養食加算（1食あたり） ※医師の指示に基づき特別な食事を提供している方	健康管理を目的として、医師の指示に従い、特定の病状に適した療養食を提供します。	6円	12円	18円

看取り加算 I	老衰や疾病の回復の見込みがないと診断された方を、医師や看護師など多職種と連携をとって介護施設で看取りを行う。常勤の看護師を1人以上配置し、24時間連絡できる体制を確保すること	死亡日 45 日前～31 日前 72 円 死亡日 30 日前～4 日前 144 円 死亡日前々日・前日 680 円 死亡日 1280 円
介護職員等 処遇改善加算 I	介護職員の賃金等の改善を実施しているものとして都道府県知事に届け出た事業者が、利用者に対し所定の単位数に加算するもの。	利用料に 1000 分の 140 を乗じた数を加算
初期加算	入所時、または30日以上入院後に入所した場合	30 円 60 円 90 円
外泊時加算	外泊時、または入院された場合	246 円 492 円 738 円
安全対策体制加算 (入所時 1 回限り算定可能)	研修を受けた担当者の配置。 安全対策を実施する体制が整備されている場合	20 円 40 円 60 円

☆利用者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。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。償還払いとなる場合、契約者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、契約者の負担額を変更します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス(契約書第4条参照) *

次のサービスは、利用料金の全額が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(酒を含みます。)

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 管理栄養士による利用者に対する通常の食事

利用料金：1日あたり1,600円(基準費用額)

(所得により負担限度額ごとに、300円・390円・650円となります。)

③ 居住費

利用料金：多床室(四人部屋)…日額915円：光熱水費 385円＋室料相当分530円

従来型個室…日額1,481円：光熱水費 391円＋室料相当分1,090円

(所得により負担限度額の上限が変わる場合があります。)

※ なお、居住費につきましては、額を変更させていただくことがあります。居住費について変更する場合には予め、利用者および家族に対して説明を行わせて頂き、同意を得るものとします。

※ 外泊・入院の際には、7日目以降、光熱水費相当分(多床室385円、個室391円)を差し引いた料金をご請求させていただきます。

例1…多床室915円(居住費・日額)－385円(光熱水費相当分)＝530円(ご請求金額・日額)

例2…個室1,481円(居住費・日額)－391円(光熱水費相当分)＝1,090円(ご請求金額・日額)

④ 理髪

[理髪サービス]

月に1回、理容師の出張による理髪サービス(調髪、顔剃)をご利用いただけます。

⑤ 貴重品の管理

契約者の希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細は、以下の通りです。

○管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預け入れている預金

○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

○保管管理者：施設長

○出納方法： 手続き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。
- ・保管管理者は上記の届出の内容に従い、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、その写しを契約者へ交付します。

○ 利用料金：無料をご利用いただけます。

⑥ レクリエーション、クラブ活動

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。

・月別の主な行事予定

1月	お正月行事
2月	節分
3月	ひな祭り
4月	花見
5月	端午の節句 春の家族会
7月	七夕
8月	夏祭り
9月	敬老祝賀会
10月	運動会 秋の家族会
11月	遠足
12月	クリスマス会

⑦ 複写物の交付

契約者は、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。

1枚につき 10円

※ 介護および看護の記録等について、利用者または契約者に対して、ご希望に応じて開示いたします。

⑧ 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利用者の日常生活に要する費用で契約者に負担いただくことが適当であるものにかか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ご負担の必要はありません。

⑨ 契約書第 20 条に定める所定の料金

利用者が、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

利用者の要介護度	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
料金	5,730 円	6,410 円	7,120 円	7,800 円	8,470 円

利用者が、要介護認定で自立又は要支援と判定された場合 5,730 円

☆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 2 か月前までに説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第 6 条参照）

前記（1）、（2）（④を除く）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、請求しますので、原則として（ア）の引き落としとしてお願い致します。（イ）現金支払い及び（ウ）振り込みの場合は、翌月 11 日以降に以下の方法にてお支払い下さい。（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. 口座引き落とし
イ. 窓口での現金支払
ウ. 下記指定口座への振り込み
広島銀行 三原支店 普通預金 1037035

なお、（ア）を選択された方につきましては、口座引き落とし日は、毎月 27 日にさせていただきます。27 日が土日祝日の場合は、原則休日の翌日に引き落としになります。通帳への印字は、「MBS. シラタキエン」と印字されますので、よろしくお願い致します。

(4) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、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。）

①協力医療機関

医療機関の名称	医療法人仁康会 本郷中央病院
所在地	三原市下北方 1 丁目 7-30
診療科	内科・外科・眼科・整形外科・耳鼻科・泌尿器科
医療機関の名称	医療法人仁康会 本郷中央病院
所在地	三原市小泉町 4245
診療科	精神科

②協力歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人仁康会 小泉病院
所在地	三原市小泉町 4245

③契約者の指定する医療機関

契約者において治療・入院治療及び緊急時の受診医療機関がある場合、指定ができます。ただし、緊急時以外の送迎については、原則契約者又はその家族においてお願いいたします。

(5) 事故発生時の対応

利用者が当施設をご利用中に、提供するサービスにより事故が発生した場合は、契約者又は家族、利用者の保険者(市町村)等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。(契約者の緊急連絡先を必ずご指定ください。)

[別紙：事故発生時の対応の概要図参照 P14]

6. 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、利用者に退所していただくこととなります。(契約書第14条参照)

- ① 要介護認定により利用者の心身の状況が「自立、要支援、要介護1又は2」と判定された場合
(ただし、平成27年3月31日までに入所されている方については、要介護1又2の判定が出ても該当いたしません。)
- 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、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 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 契約者から退所の申し出があった場合(詳細は以下をご参照下さい。)
- ⑥ 事業者から退所の申し出を行った場合(詳細は以下をご参照下さい。)

(1) 契約者からの退所の申し出(中途解約・契約解除)(契約書第15条、第16条参照)

契約の有効期間であっても、契約者から当施設からの退所を申し出ることができます。その場合には、退所を希望する日の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、即時に契約を解約・解除し、施設を退所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 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 他の入所者が利用者の身体・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所していただく場合(契約解除)(契約書第17条参照)

以下の事項に該当する場合には、当施設からの退所していただくことがあります。

- ① 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 契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月遅延し、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 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・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 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 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

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 19 条参照）

当施設に入所中に、医療機関への入院または、外泊をされた場合、月 6 日を限度として（月をまたがる場合は最大で 12 日）外泊時加算の自己負担額を支払っていただきます。その他、入院・外泊時の費用負担は以下の通りです。

負担額	外泊時加算			食費	居住費	室料相当分 (居住費から光熱費相当分を引いたもの)
	1割	2割	3割			
月 6 日まで	246 円	492 円	738 円	なし	915 円 または 1,481 円	なし
7 日目から 3 ヶ月まで	なし			なし	なし	530 円 または 1,090 円

※1 日あたりかかってくる料金です。

3 ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約が解除となります。

一旦、退所され再入所を希望された場合、改めて入所申し込み用紙等関連書類を一式提出し、再度お申し込みを行っていただくこととなります。

(3) 円滑な退所のための援助（契約書第 18 条参照）

利用者が当施設を退所する場合には、契約者の希望により、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助を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

7. 残置物引取人（契約書第 21 条参照）

契約締結にあたり、契約者の方が、原則「残置物引取人」となり、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。その際にかかる費用については、契約者又は残置物引取人にご負担いただきます。

ただし、入所契約が終了した後、当施設に残された契約者の所持品（残置物）を契約者自身が引き取れない場合、別に「残置物引取人」を定めていただきます。（契約書第 21 条参照）

※入所契約締結時に残置物引取人が定められない場合であっても、入所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 24 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。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名・氏名〕 次長 中林 孝雄

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 8：30～17：30

また、苦情受付ボックスを設置しています。

○苦情解決責任者

〔職名・氏名〕 園長（施設長） 河野 陽一

〔別紙：入所者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要参照 P14〕

苦情受付窓口は、上記受付担当者となります。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

三原市役所 高齢者福祉課	所在地 三原市港町 3 丁目 5-1 電話番号 0848 - 67 - 6240 受付時間 8：30～17：15（土・日及び祝日を除く）
広島県国民健康保険団体 連合会 介護保険課	所在地 広島市中区東白島町 19 番 49 号 国保会館 電話番号 082 - 554 - 0783 受付時間 平日 8：30～17：15（12時から13時を除く） （土・日及び祝日を除く）

9. 非常災害対策

- ① 事業所に災害に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

非常対策に関する担当者（防火管理者） 氏名： 中林 孝雄

- ② 非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、それらを定期的に職員に周知します。

- ③ 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

避難訓練実施時期：毎年 2 回（内 1 回は夜間想定訓練）：5 月・11 月

年 月 日

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 白滝園

説明者職名 _____ 氏名 _____ 印

本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

利用者住所 _____

氏名 _____ 印

契約者住所 _____

氏名 _____ (続柄: _____) 印

※この重要事項説明書は、厚労省令第39号（平成11年3月31日）第4条の規定に基づき、入所申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

<重要事項説明書付属文書>

1. 施設の概要

(1) 併設事業 当施設では、次の事業を併設して実施しています。

[短期入所生活介護] 平成 31 年 4 月 1 日指定 広島県

(2) 施設の周辺環境*

(騒音、日当たり等) 静かな田園地域にあり、建物は南向きに面し採光・換気等も十分確保されています。

2. 職員の配置状況

<配置職員の職種>

介護職員…契約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。3名の入所者に対して1名の介護職員を配置しています。

生活相談員…契約者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…主に契約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…契約者の機能訓練を担当します。

介護支援専門員…契約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…契約者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。

管理栄養士…献立の作成、栄養ならびに入所者の身体状況及び、嗜好を考慮した食事の提供を行います。また、栄養ケアマネジメントにおいて入所者の栄養管理を行います。

3. 契約締結からサービス提供までの流れ

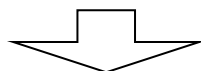
契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入所後作成する「施設サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

「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）

①当施設の介護支援専門員（ケアマネジャー）に施設サービス計画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その担当者は施設サービス計画の原案について、ご契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。

③施設サービス計画は、6か月（※要介護認定有効期間）に1回、もしくはご契約者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、ご契約者及びその家族等と協議して、施設サービス計画を変更します。



④施設サービス計画が変更された場合には、ご契約者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。

4. サービス提供における事業者の義務（契約書第8条、第9条参照）

当施設は、契約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契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②契約者の体調、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、契約者から聴取、確認します。
- ③契約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。
- ④契約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、契約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契約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、契約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契約者又は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、契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者の心身等の情報を提供します。
また、契約者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、契約者の同意を得ます。

5. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入所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

入所にあたり、以下のものは原則として持ち込むことができません。
ペット・大型電気製品・危険物・生活介護に必要としない物品ほか

(2) 面会

面会時間 8:30～17:30

※なお、身体の状態においては、この限りではありません。

※来訪者は、必ずその都度職員に届け出てください。

※来訪される場合、ペットの持ち込みはご遠慮ください。

(3) 外出・外泊（契約書第22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、最長で月6日間とさせていただきます。

(4) 食事

食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。前日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 10 条参照）

- 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、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、契約者に自己負担により原状に復して頂くか、又は相当の代価をお支払い頂く場合があります。
- 契約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、契約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所者に対し、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

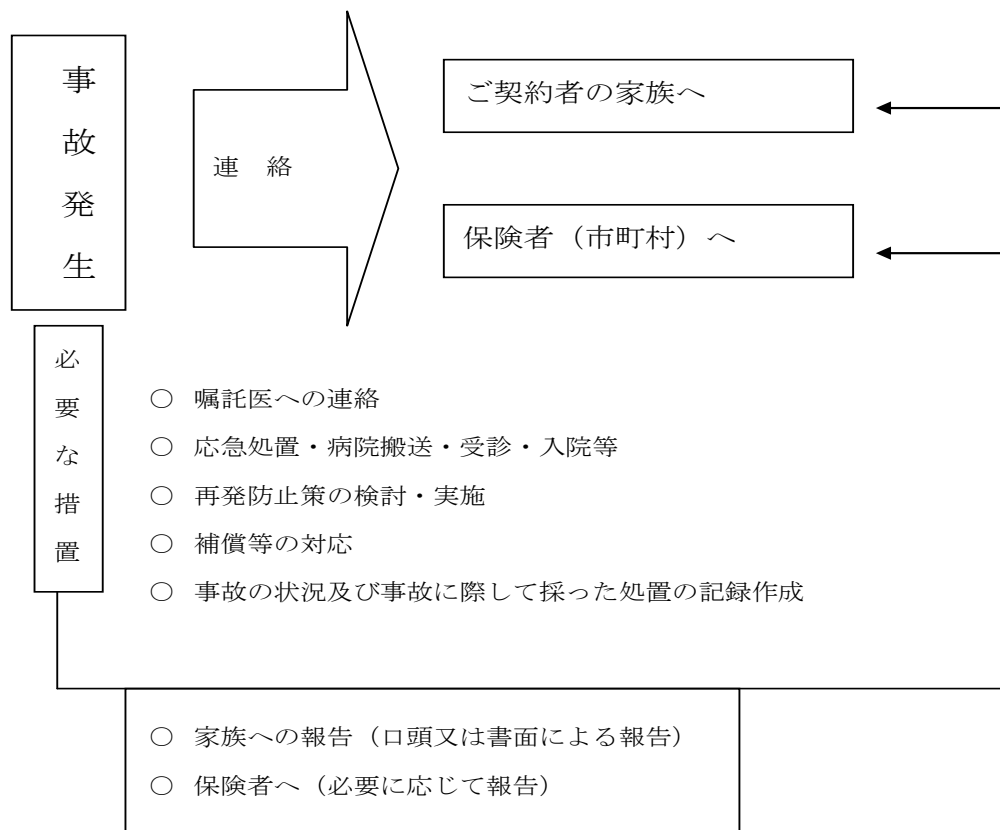
施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

6. 損害賠償について（契約書第 11 条、第 12 条参照）

当施設において、事業者の責任により契約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。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、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考慮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。

事故発生時の対応の概要図



利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所名	特別養護老人ホーム
申請するサービス種類	介護老人福祉施設
措置の概要	
<p>1. 利用者からの相談または苦情に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置</p> <p>(1) 受付場所 特別養護老人ホーム白滝園 (2) 受付方法 来所または電話にて受付 (3) 電話番号 0848-66-3214 (4) 受付時間および受付担当 〔来所の場合〕 営業日の午前 8:30～17:30 次長 中林 孝雄 〔電話の場合〕 営業日の午前 8:30～17:30 次長 中林 孝雄 〔営業日の夜間〕 TEL66-3214 特別養護老人ホーム白滝園の介護職員が受付し、次長へ報告</p> <p>(5) 苦情解決責任者 施設長(園長) 河野 陽一</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順 提供した指定居宅サービス又は居宅サービス計画に位置づけた指定居宅サービス等に対して、利用者またはその家族からの苦情(意見)の申し立てを受けた場合、その内容を聴取し、必要に応じて面接聞き取りなどで確認した上、迅速かつ適切に対応し処理を講じます。</p> <p>(ア) 提供した指定居宅介護サービスに関して、行政機関、指定居宅介護支援事業者からの照会があった場合は、書類などを提出もしくは提示して応じます。 (イ) 利用者またはその家族からの苦情(意見)に関して、行政機関、指定居宅介護支援事業者から調査等を求められた場合は協力をを行います。 (ウ) 行政期間等から指導または助言を受けた場合は、それに従って必要な改善措置を行います。</p> <p>3. 苦情等処理体制の流れ図</p> <pre> graph TD User[利用者等] --> Window[施設サービス事業所窓口] Window -- "利用者へ説明 承諾・和解" --> User Window -- "利用者へ説明 不和" --> Meeting[苦情処理委員による会議] Meeting -- "指導 提案等" --> Responsible[施設サービス責任者] Responsible -- "利用者等へ説明 承諾和解" --> User Window -- "連絡" --> Home[居宅介護支援事業所] Home -- "調整助言" --> Window Home -- "説明報告" --> Window Window -- "連絡" --> NHI[国保連] NHI -- "調査" --> Window Window -- "報告" --> Admin[行政機関等] Admin -- "指導・助言" --> Window Window -- "報告" --> Admin </pre>	