

「指定地域密着型介護老人福祉施設 白山ぬくもりホーム」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。
(白山市指定 第 1792200139 号)

当施設は利用者に対して指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を提供します。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 又は 4 又は 5」と認定された方が対象となります。

◇◆目次◆◇

1. 事業者	2
2. ご利用施設	2
3. 施設の概要	2
4. 事業の目的と運営方針	3
5. 職員の配置状況	3
6. 当施設が提供するサービスの概要と利用料金	5
7. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）	10
8. 残置物の引取について	12
9. 苦情の受付について	12
10. サービス提供における事業者の義務	13
11. 損害賠償について	15
12. 看取りに関する指針について	15
13. 施設利用の留意事項	16

1. 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 久楽会
 (2) 法人所在地 石川県金沢市利屋町は64番地1
 (3) 電話番号 076-256-5117
 (4) 代表者氏名 理事長 新谷 博範
 (5) 設立年月 平成12年 7月17日

2. ご利用施設

- (1) 事業所の種類 指定地域密着型介護老人福祉施設
 (2) 事業者指定番号 平成27年 4月 1日指定
 令和 3年 4月 1日指定更新 白山市 第 1792200139 号
 (3) 事業所の名称 白山ぬくもりホーム
 (4) 事業所の所在地 石川県白山市八ツ矢町124番地1
 (5) 電話番号 076-275-8575
 (6) 管理者氏名 施設長 清水 真己
 (7) 開設年月日 平成27年 4月 1日
 (8) 入居定員 29名
 (9) 第三者評価 受審の有無（無し）

3. 施設の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨造3階建ての2、3階部分
 (2) 延べ床面積 2、3階部分床面積 998.81㎡
 (3) 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。
 ・指定認知症対応型共同生活介護事業 定員 18名（介護予防の定員を含む）

(4) 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。入居される居室は、利用者の心身の状況や居室の空き状況等によりご希望に沿えない場合があります。

＜主な居室・設備等の概要＞

居室・設備の種類	室数	備 考
1人部屋	17室	定員29人。1人当り居室床面積10.73㎡～11.34㎡ ベッド、家具、冷暖房エアコン、カーテン完備
2人部屋	6室	
合 計	23室	
便 所	6室	各階3箇所設置。共用。
食堂・機能訓練室	2室	
浴 室	2室	チェアバス、ユニットバス各1台

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により、指定地域密着型介護老人福祉施設に設置が義務づけられている施設・設備です。居室利用にあたっては、介護保険の給付対象とならないため、利用者に居住費をご負担いただきます。

※ 居室の変更：利用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ホームでその可否を決定します。また、利用者の心身の状況、入院された場合には居室を変更する

場合があります。その際には、利用者又は契約者と協議のうえ決定するものとします。

4. 事業の目的と運営方針

(1) 事業の目的

社会福祉法人久楽会が設置運営する指定地域密着型介護老人福祉施設 白山ぬくもりホームの適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、施設の管理者や従業者が要介護状態である高齢者に対し、適切な指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を提供することを目的とします。

(2) 運営の方針

- 1 施設は、地域密着型施設サービス計画に基づき、可能な限り、居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入浴、排せつ、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、入所者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるようにすることを目指すものとする。
- 2 施設は、入所者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を提供するように努めるものとする。
- 3 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付きを重視した運営を行い、市、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、地域密着型サービス事業者、他の介護保険施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。
- 4 施設は、入所者の人権の擁護、虐待の防止等のため、責任者を設置する等必要な体制の整備を行うよう努めるものとする。

5. 職員の配置状況

当施設では、利用者に対して指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護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＞

[令和7年4月1日現在]

職 種	常 勤 職 員	非常勤職員	指 定 基 準
1. 管 理 者	1 名	—	1 名
2. 医 師	—	1 名	必要数
3. 生 活 相 談 員	1 名	—	1 名
4. 介 護 職 員	15 名	1 名	常勤換算 10 名
5. 看 護 職 員	2 名	1 名	
6. 管 理 栄 養 士	1 名 (兼務)	—	1 名
7. 機 能 訓 練 指 導 員	—	1 名 (兼務)	1 名
8. 介 護 支 援 専 門 員	1 名 (兼務)	—	1 名
9. 事 務 職 員	—	1 名	必要数
10. 調 理 員	2 名	3 名	〃

※ 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

※ 調理員については、外部に委託しています。

＜主な職種の勤務体制＞

職 種	勤 務 体 制
1. 医 師 (内 科)	毎週水曜日 13:00～17:00
2. 介 護 職 員 (常 勤)	早 番 7:00～16:00
	日 勤 8:30～17:30
	遅 番 10:00～19:00
	夜 勤 16:00～ 9:00
3. 介 護 職 員 (非常勤)	日 勤 9:00～15:30
4. 看 護 職 員	日 勤 8:30～17:30
5. 介護支援専門員	日 勤 8:30～17:30

※ 生活相談員・管理栄養士は、介護支援専門員の勤務体制に準じています。

＜主な職種の職務内容＞

職 種	職務内容
1. 医 師	利用者に対し健康管理及び療養上の指導を行います。
2. 生 活 相 談 員	利用者又はその家族に対し、日常生活等必要な相談に適切に応じ、社会生活に必要な支援を行います。
3. 介 護 職 員	利用者の日常生活の状況等の把握に努め、地域密着型施設サービス計画に基づき入浴、排せつ、食事等の介護業務全般を行います。
4. 看 護 職 員	常に利用者の健康状態を把握し、健康保持に努めます。
5. 管 理 栄 養 士	地域密着型施設サービス計画及び栄養ケア計画に基づき利用者の健康状態を把握し、施設の献立作成、栄養計算、利用者に対する栄養指導等を行います。
6. 機能訓練指導員	地域密着型施設サービス計画に基づき利用者が日常生活を営む上で必要な機能の改善やその減退を防止するための訓練を行います。
7. 介護支援専門員	入所者の有する能力、その置かれている環境等の評価を通じて入所者が現に抱えている問題点を明らかにし、入所者が自立した日常生活を営むことができるようにするための地域密着型施設サービス計画の作成を行います。

6. 当施設が提供するサービスの概要と利用料金

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。但し、当施設が提供するサービスについて、利用料金が介護保険から給付される場合と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）介護保険給付の対象となるサービス（地域密着型介護福祉施設サービス費）（契約書第３条参照）

① 食 事（食費は介護給付対象外となります。）

- ・食事の提供は、栄養並びに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮したものとするとともに次の時間に提供します。

朝 食： 7:30～ 8:30 昼 食：12:00～13:00

夕 食：18:00～19:00 おやつ：14:30～15:00

- ・利用者の自立の支援に配慮して、可能な限り、離床して食堂で行います。

② 入 浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。
- ・寝たきりの方等で座位のとれない方は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

- ・機能訓練指導員が、地域密着型施設サービス計画に基づき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。

＜地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護費＞

要介護度	単位数
要介護1	600単位／日
要介護2	671単位／日
要介護3	745単位／日
要介護4	817単位／日
要介護5	887単位／日

(2) 介護保険給付の対象となるサービス（加算）（契約書第3条参照）

① 初期加算（30単位／日）

入所した日から起算して30日以内の期間について、一日につき加算します。30日を超える病院又は診療所への入院後に当該施設に再び入所した場合も、同様とします。

② 入院・外泊時加算（契約書第19条及び第22条参照）（246単位／日）

利用者が病院又は診療所への入院を要した場合及び利用者に対して居宅における外泊を認めた場合は、一月に6日（複数の月にまたがる場合は12日）を限度として加算します。

③ 看護体制加算

- ・看護体制加算（Ⅰ）（12単位／日）

常勤の看護師を1名以上配置している場合、一日につき加算します。

- ・看護体制加算（Ⅱ）（23単位／日）

看護職員を常勤換算方法で2名以上配置し、且つ当該看護職員等により24時間の連絡体制を確保している場合、一日につき加算します。

④ 夜勤職員配置加算（41単位／日）

夜勤を行う介護職員の数を、基準を上回って配置している場合、一日につき加算します。

⑤ 日常生活継続支援加算（36単位／日）

次のi～iii（i 算定日の属する月の前六月間又は前十二月間における新規入所者の総数のうち、要介護状態区分が要介護四又は要介護五の者の占める割合が100分の70以上、ii 算定日の属す

る月の前六月間又は前十二月間における新規入所者の総数のうち、日常生活に支障をきたすおそれのある症状又は行動が認められることから介護を必要とする認知症である者の占める割合が100分の65以上、iii社会福祉士及び介護福祉士法施行規則第1条各号に掲げる行為を必要とする者の占める割合が入所者の100分の15以上)のいずれかに該当し、且つ介護福祉士の数が、常勤換算方法で、入所者の数が6又はその端数を増すごとに1以上配置している場合、一日につき加算します。但し、⑪との同時算定はおこないません。

⑥ **協力医療機関連携加算** (50単位/月)

施設において、協力医療機関との間で、入所者の同意を得て、当該入所者の病歴等の情報を共有する会議を定期的に開催している場合、一月につき加算します。

⑦ **高齢者施設等感染対策向上加算**

・ **高齢者施設等感染対策向上加算(I)** (10単位/月)

次のi～iii(i第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応を行う体制を確保している。ii協力医療機関等との間で、感染症の発生時等の対応を取り決めるとともに、感染症の発生時等に、協力医療機関等と連携し、適切に対応している。iii協力医療機関等が行う院内感染対策に関する研修又は訓練に1年に1回以上参加している。)のいずれにも適合している場合、一月につき加算します。

・ **高齢者施設等感染対策向上加算(II)** (5単位/月)

協力医療機関等から、3年に1回以上、施設内で感染者が発生した場合の対応に係る実地指導を受けている場合、一月につき加算します。

⑧ **若年性認知症利用者受入加算** (120単位/日)

初老期(65歳未満)における認知症によって要介護者となった利用者に対して65歳の誕生日の前々日まで、一日につき加算します。

⑨ **療養食加算** (6単位/一日につき3回を限度)

医師の食事せんに基づく腎臓病食や糖尿病食などの提供を行った場合、一日につき3回を限度として加算します。(経管栄養のための濃厚流動食は対象外となります。)

⑩ **看取り介護加算**

医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断した者について、医師、看護職員、介護支援専門員その他の職種の者が共同で作成した利用者の介護に係る計画について、医師等のうちその内容に応じた適当な者から説明を受け、当該計画について同意した上で介護を受けた場合にあっては、死亡日以前31日以上45日以下については一日につき72単位を、死亡日以前4日以上30日以下については一日につき144単位を、死亡日の前日及び前々日については一日につき680単位を、死亡日については一日につき1,280単位を死亡月に加算します。

⑪ **安全対策体制加算** (20単位/入所初日につき)

施設における介護事故の発生またはその再発を防止するため、安全対策に係る外部における研修を受講した安全対策担当者を置き、組織的に安全対策を実施する体制を整備している場合、入所初日に限り加算します。

⑫ **サービス提供体制強化加算**

・ **サービス提供体制強化加算(I)** (22単位/日)

介護職員の総数に占める介護福祉士の割合が100分の80以上または介護職員の総数のうち勤続

年数 10 年以上の介護福祉士の割合が 100 分の 35 以上配置している場合、一日につき加算します。但し、⑤との同時算定はおこないません。

・サービス提供体制強化加算(Ⅱ) (18 単位/日)

介護職員の総数に占める介護福祉士の割合が 100 分の 60 以上配置している場合、一日につき加算します。但し、⑤との同時算定はおこないません。

・サービス提供体制強化加算(Ⅲ) (6 単位/日)

看護・介護職員の総数に占める常勤職員の割合が 100 分の 75 以上配置している場合、一日につき加算します。但し、⑤との同時算定はおこないません。

※サービス提供体制強化加算(Ⅰ)～(Ⅲ)の同時算定はおこないません。

⑬ 介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)

介護職員の賃金の改善を実施しているものとして白山市長に届け出た施設が、利用者に対し、指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を行った場合には、前記(1)及び(2)により算定した単位数の 1000 分の 140 に相当する単位数を加算します。

※厚生労働大臣が定める基準に適合する場合は、前記①から⑪とは別に算定する加算があります。

(3) 介護保険給付の対象とならないサービス (契約書第 4 条参照)

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担となります。

① 食事の提供に要する費用 (食費)

利用者に提供する食事の材料費及び調理費にかかる費用です。実費相当額の範囲内にて負担していただきます。但し、介護保険負担限度額認定証の発行を受けている方につきましては、その認定証に記載された食費の金額(1 日当り)のご負担となります。

② 居住に要する費用 (居住費)

施設及び設備を利用し、居住されるにあたり、多床室利用者の方には光熱水費相当額、個室利用の方には光熱水費相当額及び室料(建物設備等の減価償却費等)をご負担していただきます。但し、介護保険負担限度額認定証の発行を受けている方については、その認定証に記載された居住費の金額(1 日当り)のご負担となります。

※入院・外泊等で居室を空けておく場合は、負担限度額認定第 1～3 段階の方は、前記(2)②入院・外泊時加算の算定期間中は負担限度額認定の適用が受けられますが、同加算を算定しない期間は負担限度額認定の適用対象外となります。入院・外泊等の期間中にご負担いただく居住費(1 日当り)の詳細は、以下のとおりです。

	個 室 利 用 の 場 合		多 床 室 利 用 の 場 合	
	算定あり	算定なし	算定あり	算定なし
入院・外泊時加算				
第 1 段階	380 円	2,200 円	0 円	1,000 円
第 2 段階	480 円	2,200 円	430 円	1,000 円
第 3 段階①	880 円	2,200 円	430 円	1,000 円
第 3 段階②	880 円	2,200 円	430 円	1,000 円
上記以外	2,200 円	2,200 円	1,000 円	1,000 円

③ 特別な食事の提供に要する費用

利用者のご希望に基づいて、通常の食事に要する費用の額では提供が困難な高価な材料を使用し、特別な調理により、ホームによって提供される特別な食事を提供します。

利用料金：特別な食事を提供することに要した費用の実費

④ 理美容サービス

理容師の出張による理髪サービスをご利用いただけます。

利用料金：実費負担

⑤ 金銭出納管理サービス（契約書第 26 条参照）

以下の金銭出納管理サービスをご利用いただきます。

○管理する金銭の形態：預り金

○会計管理責任者：施設長

○現金保管責任者：生活相談員

○出納方法：概要は以下のとおりです。

- ・ 利用者及び契約者から寄託された金銭については、利用者名義の預金とし、または現金を封金するなどして事業所の金銭またはほかの利用者の金銭と混同しないよう個別に管理します。また、事業者は金銭の受け払いについて個別に金銭管理出納簿を作成します。
- ・ 預金への入金依頼があった場合はその収入状況を明らかにするため、事業者は金銭管理出納簿に必要事項を記入し、速やかに預金します。
- ・ 預金からの出金依頼があった場合はその支出状況を明らかにするため、事業者は金銭管理出納簿に必要事項を記入し、請求書・領収書等の証憑に基づき出金管理をおこないます。その支払いは契約書第 25 条に定める代理権の範囲内とします。
- ・ 事業者は、利用者または契約者に対し金銭出納管理の状況について、金銭管理出納簿等を 1 ヶ月毎に書面で報告します。また、利用者または契約者より開示の請求があった場合は、速やかにこれを開示します。

利用料金：1 か月当たり 330 円

⑥ 洗濯サービス

利用者のご希望により、洗濯機等では洗濯できない特別な衣類をクリーニング店等に取り次ぐ場合にかかる費用です。（洗濯機等で洗濯できる衣類等は、ご負担の必要はありません。）

利用料金：実費負担

⑦ 健康管理費

利用者へのインフルエンザ予防接種、医師の診療・処方代や調剤費等の医療費です。

利用料金：実費負担

⑧ レクリエーション、クラブ活動

利用者のご希望により、レクリエーションやクラブ活動（書道・華道・俳句等）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。なお、すべての利用者に一律に提供される教養娯楽にかかる費用は、ご負担の必要はありません。

⑨ 日常生活上必要となる諸費用実費

利用者の日常生活に要する費用で利用者にご負担いただくことが適当であるものにかかる費用です。おむつ代は介護保険給付対象につき、ご負担の必要はありません。

⑩ 契約書第 20 条に定める料金

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費用として以下の料金をご負担いただきます。

料 金：1日当たり 12,000円

(4) サービス利用料金

前記(1)(2)及び(3)①、②の利用料金は、以下のとおりです。

また(1)(2)の一単位の単価は10,000円です。

○介護サービス費

負担割合	要介護度	1日あたり料金	31日あたり料金
1 割	要介護1	839円	23,787円
	要介護2	920円	26,296円
	要介護3	1,004円	28,912円
	要介護4	1,086円	31,456円
	要介護5	1,166円	33,930円
2 割	要介護1	1,678円	47,574円
	要介護2	1,840円	52,592円
	要介護3	2,008円	57,824円
	要介護4	2,172円	62,912円
	要介護5	2,332円	67,860円
3 割	要介護1	2,517円	71,361円
	要介護2	2,760円	78,888円
	要介護3	3,012円	86,736円
	要介護4	3,258円	94,368円
	要介護5	3,498円	101,790円

○食 費

居室区分	介護保険負担段階	1日あたり料金	31日あたり料金
共 通	第1段階	300円	9,300円
	第2段階	390円	12,090円
	第3段階①	650円	20,150円
	第3段階②	1,360円	42,160円
	上記以外	1,445円	44,795円

○居住費

居室区分	要介護度	1日あたり料金	31日あたり料金
個 室	第1段階	380円	11,780円
	第2段階	480円	14,880円
	第3段階①	880円	27,280円
	第3段階②		
	上記以外	2,200円	68,200円
多 床 室	第1段階	0円	0円
	第2段階	430円	13,330円
	第3段階①		
	第3段階②		
	上記以外	1,000円	31,000円

※介護サービス費の内訳は、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護費、看護体制加算(Ⅰ)及び(Ⅱ)、日常生活継続支援加算、協力医療機関連携加算、高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)及び(Ⅱ)、介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)です。

※端数処理により、1日あたり料金に利用日数を乗じて得た額と実際の利用料金との額に相違が生

じる場合があります。

(5) 利用料金のお支払い方法（契約書第6条、第25条、第26条参照）

前記（1）（2）及び（3）の料金・費用は、1ヶ月毎に計算し、ご請求しますので、翌月末日までに以下の方法でお支払いください。但し、利用者の日常生活上必要となる諸費用において、緊急やむを得ない事情により支払いが発生した場合は、金銭出納管理サービス契約に基づき、必要に応じて支払うものとします。また、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。

- ア. 金融機関口座からの自動引き落とし
※所定の手数料がかかります。
※金融機関により、ご利用できない場合があります。
- イ. 当施設1階事務所窓口での現金支払い
- ウ. 下記指定口座への振り込み
北陸銀行 新神田支店 普通預金 口座番号 6026077
フク) キュウラクカイ

(6) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、利用者のご希望により、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	医療法人社団 押野新生会 押野医院
所 在 地	野々市市押野6丁目160番地

医療機関の名称	特定医療法人 扇翔会 南ヶ丘病院
所 在 地	野々市市西部中央土地区画整理事業施行地区56街区1番

② 協力歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人 金沢皓歯会 金沢皓歯会歯科クリニック
所 在 地	金沢市野町4丁目6番1号

医療機関の名称	かけむら歯科医院
所 在 地	白山市北安田町970番地1

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、利用者に退所していただくことになります。（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、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 利用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、契約者より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 日前までに申し出てください。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 他の利用者が利用者の身体・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 2 か月以上遅延し、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 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または介護医療院に入所した場合

<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 21 条参照）

当施設に入所中に、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 検査入院等、短期入院の場合

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 13 泊）の短期入院の場合は、退院後、再び施設に入所することができます。但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。（入院・外泊時加算及び居住費）

② 上記期間を超える入院の場合

上記短期入院の期間を超える入院については、3ヶ月以内に退院された場合は、退院後再び施設に入所することができます。但し、入院時に予定された退院日より早く退院した場合等、退院時に施設の受入準備が整っていない時には、この限りではありません。なお、上記短期入院の期間を超える入院の期間中についても、所定の利用料金をご負担いただきます。（居住費相当額）

③ 3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は、契約を解除いたします。但し、長期入院後、当施設に再入所の申込をおこなう場合には、居室の空き状況等により優先的に入所できる場合があります。

<入院期間中の利用料金>

上記、入院期間中の入院・外泊時加算の料金については、介護保険から給付される費用の一部をご負担いただくものです。

（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。

- ア. 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
- イ. 居宅介護支援事業者の紹介
- ウ. 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. 残置物の引取について（契約書第21条参照）

入所契約が終了した際に、当施設に残された利用者の所持品（残置物）を利用者自身が引き取れない場合に備えて、契約者に残置物を引き取ることを承諾いただきます。

当施設は、契約者に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。

なお、引渡しにかかる費用については、利用者又は契約者に実費相当分をご負担いただきます。

9. 苦情の受付について（契約書第23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。

- ① 苦情受付担当者 [職 名] 生活相談員 (Tel 076-275-8575)
- ② 苦情解決責任者 [職 名] 施 設 長
- ③ 第 三 者 委 員 苦情解決に要する社会性や客観性の確保と利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために「第三者委員」を2名設置しています。

氏 名	住 所	電話番号
伊藤 喜之	白山市北安田町 1110-1	076-275-5928
下崎 薫	白山市西新町 90	076-275-2336

- ④ 受 付 時 間 平日月曜日～金曜日 9：00～17：00

(2) 苦情の解決方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

ア．第三者委員による苦情内容の確認

イ．第三者委員による解決案の調整、助言

ウ．話し合いの結果や改善事項等の確認

④ 行政機関その他苦情受付機関の紹介

上記③で解決できない苦情は、以下の行政機関等に申し立てることができます。

白山市役所健康福祉部 長寿介護課	所 在 地	白山市倉光 2-1
	電話番号	076-274-9529
石川県国民健康 保険団体連合会	所 在 地	金沢市幸町 12-1 石川県幸町庁舎 5 階
	電話番号	076-231-1110
石川県運営適正化委員会	所 在 地	金沢市本多町 3-1-10 社会福祉会館内
	電話番号	076-234-2556

10. 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、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 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 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うえ、利用者から聴取、確認します。
- ③ 利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日 30 日前までに、要介護認定の更新申請のために必要な援助を行います。
- ④ 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、利用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 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、利用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利用者又は契約者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、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合等には、医療機関、居宅介護支援事業者等に利用者の心身等の情報を提供します。

また、利用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。

※ 前記に関する当施設の個人情報保護方針及び個人情報の利用目的は以下のとおりです。

＜個人情報保護方針＞

当施設では利用者により良い介護を受けていただけるよう日々努力を重ねております。利用者の個人情報につきましても適切に保護・管理することの重要性を認識し、以下の個人情報保護方針を策定し、確実に履行することに努めます。

1. 個人情報の収集について

当施設が利用者の個人情報を収集する場合、利用者の介護に関わる範囲で行います。

その他の目的に個人情報を利用する場合は利用目的を、あらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。

2. 個人情報の利用及び提供について

当施設は、利用者の個人情報の利用につきましては、以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

I) 利用者の了解を得た場合

II) 個人を識別あるいは特定できない状態に加工¹して利用する場合

III) 法令等により提供を要求された場合

当施設は法令等に定める場合を除き、ご利用者様の同意なく、その情報を第三者²に提供しません。

3. 個人情報の安全管理について

当施設は、利用者の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、利用者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん又は利用者の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

4. 法令遵守と個人情報保護の仕組みの改善

当施設は、個人情報の保護に関する日本の法令、その他の規範を遵守するとともに、適宜、個人情報保護の仕組みの見直しを図り、改善を行います。

5. 問い合わせ窓口

当施設の個人情報保護方針に関してのご質問や利用者の個人情報のお問い合わせは下記の窓口でお受けいたします。

窓口 1階事務所 苦情受付担当者

1 単に個人の名前などの情報のみを消し去ることで匿名化するのではなく、あらゆる方法をもってしても情報主体を特定できない状態にされていること。

2 第三者とは、情報主体および受領者（事業者）以外をいい、本来の利用目的に該当しない、または情報主体によりその個人情報の利用の同意を得られていない団体または個人をさす。

※ この方針は、利用者のみならず、当施設の職員及び当施設と関係のある全ての個人情報についても上記と同様に取扱います。

＜個人情報の利用目的＞

1. 施設内での利用

I) 利用者に提供する介護サービス

II) 介護保険事務

- Ⅲ) 入退所等の居室管理
- Ⅳ) 会計・経理
- Ⅴ) 事故等の報告
- Ⅵ) 当該利用者への介護サービスの向上
- Ⅶ) 施設内介護実習への協力
- Ⅷ) 介護の質の向上を目的とした施設内事例研究
- Ⅸ) その他、利用者に係る管理運営業務
- 2. 施設外への情報提供としての利用
 - Ⅰ) 他の病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
 - Ⅱ) 他の医療機関等からの照会への回答
 - Ⅲ) 利用者の診察等のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - Ⅳ) 検体検査業務等の業務委託
 - Ⅴ) 契約者及びその家族等への病状説明
 - Ⅵ) 保険事務の委託
 - Ⅶ) 審査支払機関へのレセプトの提供
 - Ⅷ) 審査支払機関または保険者からの照会への回答
 - Ⅸ) その他、利用者への介護保険事務に関する利用
- 3. その他の利用
 - Ⅰ) 介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - Ⅱ) 外部監査機関への情報提供

- ※ 上記のうち、他の医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出ください。
- ※ お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。
- ※ これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことができます。
- ※ 上記利用目的以外に利用者の個人情報を利用する場合は、あらかじめ利用者の同意をいただくことといたします。

11. 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。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、利用者及び契約者に故意又は過失が認められる場合には、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限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

なお、施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

12. 看取りに関する指針について

当施設の利用者の終末期における看取り介護実施の定義は以下のとおりです。

看取り介護は利用者が医師の診断のもと、回復不能な状態に陥った時に、最期の場所及び治療等について本人の意思並びに家族の意向を最大限に尊重して行います。当施設において看取り介護を希望される利用者、家族の支援を最後の時点まで継続することが基本であり、それを完遂する責任が施設及びその職員にはあります。また、看取り介護実施中にやむを得ず病院や在宅等に搬送する利用者においても、搬送先の病院等への引継ぎ、継続的な利用者、家族への支援を行います。

- 一．看取り介護を実施するにあたっては、施設における看取り介護に関する理念及び理念に基づく質の高いサービスを行うよう努めます。
- 二．利用者は人道的且つ安らかな終末を迎える権利を保持しているので、看取り介護実施は可能な限り尊厳と安楽を保ち、安らかな死を迎えられるよう全人的ケアを提供するために施設の体制を整備します。
- 三．看取り介護は医師及び協力医療機関との連携を図り、医師の指示により管理者を中心に多職種協働体制のもとで利用者及び家族の尊厳を支える看取り介護に努めます。

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

当施設は、利用者の共同生活の場として居室及び共用施設等を使用していただくことから、入所にあたり、原則として以下のものは持ち込むことができません。

- ① 危険物（果物ナイフ、はさみ、縫い針等）及びその他銃刀法に違反するもの
- ② 貴金属（高額な指輪、腕時計等）及び貴重品（思い入れのある物品、親族等の形見等）
- ③ 賞味期限が短く、一度に食べきれない量の食品

※ 善良な管理者と注意義務をもって、適切な方法によりサービスを提供しておりますが、認知症の症状のある方などによる「自傷行為、紛失又は破損、賞味期限の切れた食品の摂取行為」などが考えられます。やむを得ず制限された物品の持ち込みを希望される場合は、生活相談員までお申し付け下さい。

※ 利用者等の自己の責に帰すべき事由により損害が発生した場合又は故意に制限された物品を持ち込まれたことにもつぱら起因として損害が発生した場合は、損害賠償責任を負いかねる場合があります。

(2) 面 会

面会時間 9:00～17:00

※ 面会者は、必ずその都度、面会用紙に必要事項をご記入ください。

(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、1ヵ月につき連続して7泊、複数の月をまたがる場合には連続して13泊以内とさせていただきます。

(4) 食 事

食事が不要な場合は、その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、前記 6 (3) ① に定める食事の提供に要する費用（食費）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）

- 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、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 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、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。
- ④ 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、営利活動を行うことはできません。

令和 年 月 日

指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護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。

説 明 者 石川県白山市八ツ矢町124番地1
指定地域密着型介護老人福祉施設 白山ぬくもりホーム

職名

氏名

印

私（利用者）は、事業者より指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護の提供を受けること、私と私の家族に関する個人情報が必要最小限の範囲内で使用すること、看取りに関する指針の内容について、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け同意しました。

利 用 者 住 所

氏名

印

私（契約者）は、事業者が利用者に指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を提供すること、私に関する個人情報が必要最小限の範囲内で使用すること、看取りに関する指針の内容について、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け同意しました。

契 約 者 住 所

氏名

印

私（家族代表者）は、事業者が利用者に指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護を提供すること、私が利用者の家族を代表して、利用者の家族に関する個人情報が必要最小限の範囲内で使用すること、看取りに関する指針の内容について、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け同意しました。

家族代表者 住 所

氏名

印

施設の （ ホームページ ・ パンフレット ・ 広 報 誌 ） における利用者の顔写真の
掲載に （ 同 意 し ま す ・ 同 意 し ま せ ン ）