

ケアハウス グリーンヒルかわげ

重要事項説明書

1. ご利用にあたっての条件

(1) 原則として以下の条件を満たす方が当施設を利用できます。

- ① 身体機能の低下等により自立した日常生活を営むことについて不安があると認められる方であって、家族による援助を受けることが困難な方。
- ② 入居日に年齢が60歳以上である方。あるいは60歳以上の方の配偶者、3親等内の親族その他特別な事情で同時に入居が必要な方。
- ③ 規定の利用料の支払いが可能な方
- ④ 公的な医療保険に加入されている方
- ⑤ 公的な介護保険に加入されている方
- ⑥ 身元引受人を定められる方
※身元引受人が定められない場合、または身元引受人がいても当施設からの要請に対して速やかにご対応いただけないことが想定される場合には、身元引受人の代行を活動内容とする NPO 法人とご契約ください。
- ⑦ 当施設の利用契約書・利用規程等をご承諾いただき円滑に共同生活が営める方

(2) 利用をお断りする場合

○ 以下の各項に該当する場合は当施設の利用をお断りする場合があります。

- ① 24時間の医療を必要とする方
(ご本人の状態により検討させていただきます)
- ② 随時介護を必要とする方
- ③ 暴力をふるう等、他の人に害を及ぼす恐れがある方
- ④ 感染症等を有し、他の利用者に病を伝染させる恐れのある方

2. 利用までの流れ

(1) お問い合わせ／当施設の見学

- ① 当施設に関心がある方は、お問い合わせいただくことにより、当施設よりパンフレット、その他の参考資料をお渡しいたします。
- ② 事前にご予約いただくことにより、当施設の見学や体験入居も随時受け付けます。

(2) 入居申込書類の受付

- ① 入居を希望される方は、入居申込書に必要事項をご記入のうえ郵送または直接お持ちください。
- ② 入居申込書を確認のうえ、受付書をお渡しします。

(3) 面談

- ① 入居申込み受領後、訪問または来訪の日程等についてご相談させていただきます。
- ② パンフレットについての説明と疑問点(料金等)にお答えします。
- ③ 入居にあたっての提出書類についてご説明をします。
- ④ 入居申し込みの内容確認、生活状況、身体状況の確認をします。

(4) 書類の準備

- ① 利用を希望される方は、下記の書類をご提出ください。
- ② 下記の書類のなかで、提出時期によっては前年分のものではない書類をご提出していただく場合がございますのでご了承ください。
- ③ 入居日によっては下記の書類を再度提出していただく場合がございますのでご了承ください。

必要書類(必須)

- 住民票(謄本と抄本)

入居されるご本人様の住所地の区市町村窓口で世帯全員が記載されているもの。

- 介護保険被保険者証のコピー

- 健康診断書

かかりつけ医療機関へ所定の健康診断書をお持ちになってください。

- 収入申告書(前年分の収入を申告していただきます。様式別途)

その他の提出していただく書類

- 前年分確定申告書の控えのコピー

確定申告をされた方で、申告時に発行された控えをお持ちの方のみご提出ください。

- 前年分の公的年金等の源泉徴収票

- 年金収入(遺族年金、恩給、個人年金等)の分かる書類

・公的年金等源泉徴収票を紛失された場合は、前年1月から12月までの公的年金改定通知書を提出ください。(遺族年金、恩給、個人年金等も同様です。)

- その他

・財産収入(地代、家賃、小作料、間代、使用料等の収入)

・利子、配当収入(公社債の利子、預貯金の利子、法人から受ける利益配当等で確定申告をする場合に限ります。)

・その他収入(不動産、動産の処分による収入、その他収入)

- 身元引受人様の所得証明書

・ご入居にあたり、身元引受人様が利用料金のお支払いのご予定がある方はご提出ください。

・身元引受人様の所得証明書が必要となりますので、住所地の市町村窓口でご準備下さい。

(5) 提出書類の受取り

- ① 提出書類の受取りをいたします。
- ② 面談後に新たに出てきた疑問点、質問にお答えします

(6) 入居判定

- ① 面談結果をもとに、入居判定会議を行います。判定結果は後日お知らせいたします。
- ② 入居判定は、入居対象者ご本人の状況、受け入れ体制および居室状況、入居対象者並びに家族の居住地、その他配慮しなければならない個別事情をもとに入居判定を行います。
- ③ 判定の結果、入居可となりましたら入居にあたっての必要事項の説明をいたします。説明を聞かれたうえで納得していただけたら、契約を締結し入居日を決定いたします。

面接時に提出していただく書類(必須)

- 健康保険被保険者証のコピー
- 後期高齢者医療被保険者証のコピー

ご本人のもの。75 歳以上の方が対象となります。ただし、65 歳以上で身体障害者手帳等をお持ちの方も対象となりますので、ご確認ください。

- その他

提出していただいていたもののなかで変更がある場合は再度ご提出ください。

例. ①転居等をおこない住所が変更になった→住民票

②要介護度・有効期限の変更→介護保険被保険者証のコピー

必要に応じて提出していただく書類

- 前年分の所得税、住民税の租税、社会保険料等(介護保険料・国民健康保険税)、医療費の領収書のコピー

所得税、住民税の租税、社会保険料等を紛失された場合は、市町において証明書を発行できますので、ご確認ください。

※事務費の減免を受けるにあたって必要な書類となります。

(7) 利用相談

- 入居申込書類に基づいて、具体的に利用相談をさせていただきます。
- 当施設の担当者がご本人およびご家族にお会いし、入居申込書類をもとに、お体の状態や、サービス提供にあたって留意する点、ご希望などをお伺いさせていただきます。

(8) 体験入居

- 正式な利用契約締結の前に、ご希望により体験入居をすることができます。但し、要支援・要介護の方であっても体験入居には、介護保険は適用されませんので、全額自己負担となります。また、料金には、食費、光熱水費が含まれます。体験入居の期間は、原則 1 週間とし状況に応じて対応させていただきます。

- ① 体験利用料:3,100 円/日 (税込／食事付き)

(9)利用契約の締結

①契約締結日と利用開始日は、同じ日付になります。 (「契約締結日＝利用開始日」)

②体験利用後、そのまま継続して利用される場合

「体験利用」終了の翌日を「契約締結日＝利用開始日」とさせていただきます。

③利用契約締結時には、以下のご準備をお願いいたします。

- ・ 印鑑 (ご利用者・身元引受人)
- ・ 住民票(ご利用者)・・・提出いただいていた住民票と変更がある場合
- ・ 通帳および届出印(利用料の自動引落とし用の通帳)

④以下の書類を取り交し、または作成いただくことにより利用契約の締結となります。

- ・ 夜間・緊急時対応に関する確認書

夜間・緊急時の連絡先・対応に関する確認書です。

ご本人および身元引受人の署名・捺印をお願いいたします。

- ・ 個人情報取扱いに関する同意書

個人情報使用に関する同意書です。

ご本人および身元引受人の署名・捺印をお願いいたします。

- ・ 介護保険法定代理受領サービスに関する同意書

法定代理受領サービスに関する同意書です。

ご本人および身元引受人の署名・捺印をお願いいたします。

- ・ 診療情報提供書

当施設の協力医療機関での継続医療を希望される場合、現在の主治医に作成をご依頼ください。

作成にかかる費用はご負担願います。

- ・ 看護サマリー

入院中または継続的な医療が必要な方

※入院先の病院または訪問看護サービス等の担当の看護師等に作成をご依頼ください。

様式の指定はありません。

※ 当施設利用にあたっての看護的な引継ぎ情報を記載するものです。

(10)ご入居の際にお渡しする鍵

お部屋の鍵 2 本

(11)身元引受人の変更／連絡先の変更

- ◆ 全ての義務の履行が困難になった場合には、ご利用者は新たな身元引受人を選定して、当施設に通知しなくてはなりません。
- ◆ 当施設が新たな身元引受人の選定に同意する場合には、契約当事者間にて身元引受人変更に関

する契約を締結し、各契約当事者が「利用契約書」と合わせて保管するものとします。

- ◆ 身元引受人の住所／連絡先が変更になる場合には、当施設までご連絡願います。

3. 入居時に必要な費用等について

(1) 入居一時金

必要ありません。

(2) 利用料引き落とし口座手続き

- ◆ 通帳の準備

・ 入居の際には毎月の利用料の引き落とし用として、金融機関に普通預金口座をご用意いただきます。

4. サービス内容

(1) 職員体制と職務内容

●「ケアハウス」の人員配置

人 員	人数	職務内容
施設長	1名	施設全般の管理・運営
生活相談員	1名	ご利用者への生活相談サービス全般を提供
介護職員	1名	ご利用者への介護サービス全般を提供

(2) 当施設で提供するサービス

① 食事について

- ◆ 栄養士が指導して栄養のバランスの取れた献立を3食提供いたします。

(削除)

- ◆ 原則としてお食事は食堂にてお願いいたします。座席は指定させていただきます。

- ◆ 食事の時間はおおむね次の通りです。

それぞれ前半後半の開始時間を指定しますので、指定された時間にお越しください。

朝食 7:00 ～ 8:00

昼食 11:00 ～ 12:00

夕食 16:00 ～ 17:00

- ◆ 食事の時間に遅れる場合、衛生管理上、食事時間終了後2時間までしか保管できません。
- ◆ 1週間の予定メニューを前週末までに掲示いたします。
- ◆ 主菜に限り嫌いな食品は代替いたします。
- ◆ アレルギー等がある場合は、内容により代替メニューを準備いたします。

③ 入浴について

- ◆ 入浴時間内(毎日15～20時まで)であれば浴室にて、自由に入浴することができます。

※個別の入浴介助は行いません。

- ◆ 飲酒後の入浴はご遠慮下さい。

④ 居室清掃について

- ◆ 居室の清掃、居室のゴミの管理はご利用者でお願いいたします。

⑤ 健康管理について

- ◆ 定期的に健康診断を実施し、その記録を保存し健康の保持、疾病の予防を行います。

⑥ 生活相談について

- ◆ ご利用者及びご家族からの相談について誠意を持って応じ、可能な限り必要な援助を行います。

⑦ アクティビティについて

- ◆ 娯楽室等を利用し、趣味、教養活動ができます。
- ◆ 各種のイベント、行事を企画、実施いたします。
- ◆ 材料費等は実費にてご負担いただく場合があります。

⑧ 新聞等の購読について

- ◆ 個人購読をされる場合は、職員にお申し出ください。
- ◆ 1階の個人用ポストをご利用ください。

⑨ 病院・クリニック等への通院時(送迎)の付き添いについて

- ◆ 医療機関への通院等は原則としてご家族等で対応をお願いします。

⑩ 買い物代行について

- ◆ 日常生活用品の購入代行は(100 円/回)、ご利用者からの要望をとりまとめて、買い物の代行をいたします。
- ◆ 車で片道 30 分以内の範囲内の地域への買い物代行となります。
- ◆ ご利用を希望される場合は、「買い物依頼書」にご記入のうえ、ご利用の前日までにご提出ください。

⑪ 衣類等の洗濯について

- ◆ 施設内に設置されている洗濯機(無料)で洗濯し、ベランダに干して下さい。
(乾燥機は、100 円コインの有料にて使用できます。)

⑫ 理美容について

- ◆ 当施設の敷地内にて理美容師の訪問サービス(有料・月2回)をご利用いただけます。

⑬ 電話設備について

- ◆ 1 階に公衆電話がありますのでご利用ください。
- ◆ 各居室での電話利用には、電話会社との契約が必要です。
今お使いの電話をお持ちいただくことも可能ですので、ご相談下さい。

⑭ その他

- ◆ 有料サービスは、利用した月の請求時にあわせて精算・請求します。
- ◆ 有料サービスご希望の場合は事前にお申込出ください。
- ◆ 当施設利用者ご本人のみの利用に限ります。
- ◆ 「ご利用者またはご家族の個別の希望に基づくもの」に限ります。
- ◆ 交通費が発生する場合には実費にてご負担いただきます。
- ◆ イベント・外出行事を有料で企画する場合があります。

(3) 当施設での医療関連対応

① 当施設での医療関連対応

- ◆ 日常の健康管理

- ◆ 定期健康診断
- ◆ 施設内に医師は常駐していませんが、嘱託医の診察・相談を受けられます。
- ◆ 主治医またはその他の医師から心身の状態に関して、何らかの指示を受けた場合は、速やかに職員へ連絡をお願いいたします。
- ◆ コロナ・インフルエンザの感染予防のために、コロナ・インフルエンザ予防接種を奨励しています。

② 協力医療機関

- ◆ 緊急時の対応や入院可能な医療機関の紹介などで協力契約を結んでいます。

③ 協力医療機関の概要

病院名： 医療法人財団 緑の風 千里クリニック

住 所： 〒510-0303 三重県津市河芸町東千里 6-1 電話 :059-245-6111

入院設備の有無： 有

④ 緊急時の対応

- ◆ 当施設は 24 時間の生活の場ですので、病状の急変、突発的な事故等、夜間や緊急時の医療対応が必要な場合があります。
- ◆ 各居室内のベッドサイド、居室トイレに非常用コールを設置し、ご利用者の安全確保のために緊急状態に対応する体制をとっています。
- ◆ 当施設では、あくまで「人命尊重」の原則に従って緊急時対応を行います。ご家族への連絡がつかない場合、ご家族からの指示をいただかないうちに、救急処置、緊急入院・手術などの医療処置におよぶ場合がございます。

⑤ 入院治療の対応

- ◆ 入院治療の必要性は、医療機関その他の医師の指示を仰ぎます。
- ◆ 入院による不在が 3 か月を超える見込みがある場合には、契約維持について当施設よりご利用者、またはご家族に相談させていただきます。

(4) 当施設利用の留意点

① 居室について

- ◆ 各居室の入口には鍵が付いております。お出掛けの際には必ず施錠するようお願いします。
- ◆ 鍵はご入居の際にお渡しします。

② 居室利用

- ◆ 居室は原状のままご使用ください。
- ◆ 居室を第三者に転貸したり、譲渡したりすることはできません。
- ◆ 居室、共用施設、または敷地内で動物を飼育することはできません。
- ◆ ご利用者が居室を汚損・滅失した場合には、原状に修復するか、原状に修復するために必要な経費をご負担していただきます。

③ 居室内の消耗品

- ◆ 居室内で使用する電灯は、ご入居時には準備しておりますが、以降は実費にてご購入ください。
- ◆ 電灯の交換等は、職員にお声掛け下さればお手伝いいたします。

④ 外出時について

- ◆ 外出は自由にできますが、外出する場合は、行き先を職員にお知らせください。

⑤ 外泊について

- ◆ 外泊する時は、事前に「外泊届」を提出してください。宿泊先および帰省予定日、食事の欠食等について記入してください。

⑥ ご家族・外来客の宿泊について

- ◆ ご家族・外来客が宿泊される時は、状況に応じて体験利用部屋をご利用いただけます。

⑦ 新聞・郵便物の管理

- ◆ 1階玄関に個人用のポストを設置しておりますのでご利用ください。

⑧ 政治・宗教活動

- ◆ 他のご利用者や職員等に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動は禁止します。

⑨ 喫煙

- ◆ 施設内は禁煙になっております。

⑩ 他のご利用者・職員への贈り物

- ◆ 他のご利用者にお菓子などを差し上げる場合は、食事制限やカロリー制限がある方もおられますので、職員にご相談下さい。

⑪ 物品管理

- ◆ 当施設に持込まれる物品は、ご本人の自己管理を原則としています。
- ◆ 高額のお金や宝飾品等の貴重品の持ち込みはお断りさせていただきます。
- ◆ どうしても必要な通帳等を持ち込まれる場合、管理は当施設では行いません。紛失された場合は、当施設では責任を負うことができませんのでご了承ください。
- ◆ 火災・事故の危険がある物品の持ち込みはご遠慮ください。

⑫ 玄関の施錠について

- ◆ 当施設の玄関入り口は防犯の為、夜間帯 17:30～翌 7:00 までの間施錠をしております。その時間帯は、玄関入り口にありますインターホンにてお呼び出しください。

⑬ 鍵の取扱いについて

- ◆ 部屋の鍵は入居の際、2 本お渡しします。
- ◆ ご家族が面会される際は、「面会簿」に必要事項をご記入後、入館となります。
- ◆ 入居の際お渡ししたお部屋の鍵を紛失・破損された場合は、実費にてご負担していただきます。(1 本 1,000 円)
- ◆ 退所の際は、入居時にお渡しした鍵を返却していただきます。

⑭ エレベーターの利用について

- ◆ 食事の時間前後 30 分は配膳の車を厨房から食堂に運ぶため、ご利用者及びご家族のご利用時にご迷惑をかけることがございますがご了承ください。

5. 利用料について

(1) 利用料

① 月額利用料の内訳(介護費用以外)

項 目	内容・その他
事務費	・ 当施設維持・運営管理費で当施設を所管する行政機関が定めた料金です。 ・ 当施設を所管する行政機関の定める基準が変われば料金を変更されます。 ・ 減免は、当施設を所管する行政機関の定める基準に従い、申請により所得に応じて減免措置が適用される場合があります。
生活費	・ 食事代、共有部分の光熱水費等にあたる費用 ・ 当施設を所管する行政機関で定めた料金です。 ・ 当施設を所管する行政機関の定める基準が変われば料金を変更されます
管理費	・ 当施設を所管する行政機関で定めた料金です。 ・ 当施設を所管する行政機関の定める基準が変われば料金を変更されます
温泉管理料	・ 温泉水
居室で使用した光熱水費	・ 水道、電気
居室内で利用した通信費	・ 電話は電話会社への申し込みが必要です。電話機はありません。 ・ ケーブルテレビ基本使用料

(2) 支払い方法・請求

① 居住費

- ◆ 利用料金は原則分割払いでお支払いいただきます。
- ◆ 利用開始月の居住費は、利用開始月と翌月の2か月分を金融機関口座からの自動振替または、当施設の指定する銀行口座へ振込み又は現金にてお支払いいただきます。

② 利用開始月の月額利用料について(別紙「ケアハウスグリーンヒルかわげ利用表(月額)」のとお)

- ◆ 利用開始月の請求、支払いは以下のとおりです。
利用開始日によって日割りとなる利用料(基本料)

(ア)事務費

(イ)生活費

(ウ)管理費

※(利用開始当日を含む)1円未満(小数点以下)は切捨てとします。

なお、利用料(基本料)以外は、日割計算をいたしませんので、月額分をお支払願います。

- ③ 利用料は、利用開始月の翌月の10日に金融機関口座からの自動振替となります。口座振替手続きには2か月程かかりますので、入居当初は当施設の指定する銀行口座へお振込み又は現金にてお支払いをお願いする場合があります。

(3) 通常の月額利用料

- ◆ ご利用者またはご家族の金融機関口座からの自動振替を原則とします。
- ◆ 利用契約締結時に口座振替手続きをご案内します。
- ◆ 口座振替手続きが完了するまでの間は、下記の口座への振込みとなります。

- ◆ 毎月 10 日までに「請求書」を当施設より発行します。

(4) 契約終了／居室明け渡し時の扱い

- ◆ 「契約終了・解除」の規定は、「利用契約書」該当条項を参考願います。
- ◆ ご利用者からの契約解除の場合、1か月以上前までに「退所届」をご提出下さい。
- ◆ 契約解除はご利用者さまが提出した「退所届」に記載された契約解除日をもって契約解除となりますが、その契約解除日までに居室を明け渡しさせていただきます。
- ◆ ご利用者が入院などにより、不在期間が3ヶ月を超えるか、または退院が難しい場合には、契約継続について、ご相談させていただきます。

(5) 契約の終了

- ◆ 以下の場合には、当施設の利用契約は自動的に終了します。
 - ・ 利用者が死亡したとき
 - ・ やむを得ない事由により当施設を閉鎖した場合
 - ・ 当施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合

(6) ご利用者からの契約解除

- ◆ 契約を解除しようとする時は、2週間以上前に施設の定める「契約解除届(退所届・退去届)」を提出することにより、その「契約解除届(退所届・退去届)」に記載された契約解除日をもってこの契約を解除することができます。

(7) 当事業所による契約解除

- ◆ 以下の事由に該当する場合等に当施設は、本契約を解除することができます。この場合、当施設は、ご利用者・身元引受人様に対し説明の場を設けます。
- ◆ 利用料を2か月以上支払わないとき。
- ◆ ご利用者自身または他のご利用者あるいは「当施設」の職員の身体または生命に危害を及ぼす恐れがあるとき。
- ◆ 他のご利用者の生活に著しく悪影響をおよぼすとき。
- ◆ 24 時間医療行為を要する場合など、当施設において利用者に対する適切なサービスの提供が困難であると判断されるとき。
- ◆ ご利用者が病院に入院されるなどの理由で当施設を不在にし、不在期間が3か月を超えたとき。
- ◆ 天災、当施設の老朽化、法令の改変、その他やむを得ない事情により、当施設を閉鎖または縮小するとき。
- ◆ ご利用者またはご家族が当施設または職員に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行ったとき。

(8) 居室の明け渡しについて

- ◆ 契約終了の場合、速やかに居室の明け渡しをお願いいたします。契約終了後、2 週間を経過しても私有物が残っている場合には、当施設にて適宜処分させていただきます。
- ◆ 居室明け渡しは、当施設にて状況に応じ延長することができます。
- ◆ 居室明け渡しの際は、居室の点検、確認を行います。
基本設備、内装で、修理もしくは取替えの必要な物についてはその費用をご負担していただきます。
また、エアコンクリーニングを含む居室の清掃費用もご負担していただきます。
- ◆ 契約終了日までに居室を明け渡しがない場合には、契約終了時の翌日から起算して居室明け

渡し日までの月額利用料を請求させていただきます。

- ◆ ご利用者が「退所届」を提出しないで居室を退室した場合は、ご利用者の解約の意思を知った日をもって契約が解除されます。

(9) 契約終了・契約解除月の支払いについて

- ◆ 契約終了／居室明け渡し月の利用料(基本料)は、明け渡し日より日割り計算となります。
なお、利用料(基本料)以外は、日割計算をいたしませんので、月額分をお支払願います。

(10) 口座振込み手数料／その他

① 口座振込み手数料

- ◆ ご利用者からの振込み及びケアハウスグリーンヒルかわげからの振込みは、ご利用者または保証人のご負担となります。

② 領収書

- ◆ 入金確認後、発行いたします。

(11) 不在時(入院・外泊)の取扱い

- ◆ 入院・外泊があっても月額利用料をいただきます。ただし、10 日前までに「外泊届」または「欠食届」にて申請することにより連続して 7 日間以上の不在期間について生活費から以下の基準額が差し引かれます。

1 日 3 食単位 差引き額 : 700円

(12) 欠食の申請

- ◆ 朝食・昼食・夕食のいずれかを長期間希望されない場合は、前月20日までに「欠食届」にて申請することにより翌月の該当する食事の提供を停止いたします。

この場合、生活費から以下の基準額が差し引かれます。

朝食:150円×日数

昼食:300円×日数

夕食:250円×日数

(13) 家族等の利用

- ◆ 家族等を宿泊させるときは、予め施設に届け出るものとする。
- ◆ 家族等が、施設の給食を利用する場合は、実費の食事代を負担するものとする。

ただし、希望する日の2日前までに施設に届け出ることとする。

朝食 300円

昼食 600円

夕食 500円

6. その他

(1) 衛生管理等について

- ◆ 定期的に健康診断を受ける機会を提供し、その記録を保存し、健康の保持・疾病の予防に努めます。
- ◆ ご利用者の使用する食器その他の設備又は飲用に使用する水について、衛生的な管理に努め、衛生上必要な対策を講じます。
- ◆ 当施設において、感染症または食中毒が発生しないよう、又はまん延しないように必要な対策を行い

ます。

(2) 火災・非常災害時の対応／防災管理

① 施設／設備

- ◆ 当施設は、該当する建築基準関係法令および消防関係法令に適合しています。
- ◆ 関係諸法令に従い、火災・非常災害時に備えて、避難経路の確保、消防用設備機器の設置、防災資材の使用などの必要な処置を行っています。

② 防災

- ◆ 当施設では消防関係法令に従い、火災・非常時に備えて、防災管理者を定め、具体的な消防計画を作成、管轄消防署に届出をしています。
- ◆ 定期的に消防用設備等の点検を実施すると共に、管轄消防署の指導のもとで、定期消防総合訓練を実施します。
- ◆ 防災管理者のもとに、防火担当責任者・火元責任者を配置し、日常の防火管理を徹底すると共に、職員の防災教育を適宜実施、自衛消防隊を組織して火災発生時に備えています。

(3) 苦情窓口

① 対応窓口・体制

当法人の事業所が提供する福祉サービスに係るご利用者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、ご利用者の権利を擁護するとともに、ご利用者の満足感の向上を図り、ご利用者が施設の福祉サービスを適切に利用できるよう支援します。

下記により、当施設に担当を置き、さらに法人に事業全体を担当する第三者委員を設置しています。

- ◆ 苦情受付担当者 生活相談員
当施設全体の問題として、緊急に検討・対応を行います。
- ◆ 苦情解決責任者 施設長
施設全体の問題として、緊急に検討・対応

◆ 第三者委員

委員 連絡先

委員 連絡先

- ・ 苦情内容の報告聴取
- ・ 事実関係を把握するための調査
- ・ 話し合いの立会い、助言
- ・ 事案の解決結果、改善状況等の報告、聴取

② 苦情処理手順

- ◆ 苦情は、その内容に応じて、苦情解決責任者が迅速に情報を収集し、速やかに対応します。
- ◆ 苦情の内容、対応過程、対応結果等については、苦情対応記録を作成・保管し、再発防止に努めます。

(4) 個人情報取扱いについて

- ◆ 当施設職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得たご利用者またはその家族の秘密を漏らすことは致しません。

- ◆ ご利用者及びご家族の個人情報利用等に関しては、別紙「ケアハウスグリーンヒルかわげ個人情報取扱いに関する同意書」によりご利用者及びご家族の同意を得ます。

(5) 事故発生時の対応について

ご利用者に事故が発生した場合は、速やかにご家族・保険者への連絡を行うとともに、事故の発生またはその再発防止のために下記のことを行います。

- ◆ 事故が発生した場合またはそれに至る危険性がある事態が起きた時にその事故の事実を報告し、改善策について周知徹底を図る体制を整備します。
- ◆ 事故発生防止のための委員会及び職員に対して研修を行います。

(6) 金銭管理について

① 預り金サービス

- ◆ 基本的には、当施設での金銭管理は致しません。医療費・クリーニング代などの現金支出が必要となった場合は、当施設にて集金させていただきます。

7. 居室内設備の案内

(1) ケーブルテレビ

- ◆ 居室においてもケーブルテレビ(基本パック)をご覧ください。多チャンネルサービスまたはインターネットをご利用の場合は別にケーブルテレビ会社への申し込みが必要となります。

(2) IHクッキングヒーター

- ◆ 各居室に備え付けています。
- ◆ お湯を沸かしたりする際にご使用ください。
- ◆ 加熱面は熱くなっていますので、火傷には十分注意してください。
- ◆ 調理は、火災感知器が作動しないよう、換気扇を作動させた上で、強い煙が出ないように注意して行ってください。

重要事項説明書の内容を確認致しました。

令和 年 月 日

サービス利用者

住所

氏名 印

(代筆者)

住所

氏名 印

代筆の理由

本人との関係

(身元引受人)

私は、この契約につき説明を受け、身元引受人の責任について理解しました。

住所

氏名 印

乙との関係

重要事項説明 令和 年 月 日

説明者 職

氏名 印