

重要事項説明書

あなたに対する施設サービス提供開始にあたり、厚生省令（平成11年3月31日付）第39号第4条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は次のとおりです。

当施設は介護保険の指定を受けています。 (長崎県指定 第4271501100号)

介護保険法第7条の21

この法律において、「介護老人福祉施設」とは、老人福祉法第20条の5に規定する特別養護老人ホームであって、当該特別養護老人ホームに入所する要介護者に対し、施設サービス計画に基づいて、入浴、排泄、食事等の介護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を目的とする施設をいい、「介護福祉施設サービス」とは、介護老人福祉施設に入所する要介護者に対し、施設サービス計画に基づいて行われる入浴、排泄、食事等の介護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いう。

1 事業者

事業所の名称	社会福祉法人 福寿会
法人所在地	長崎県佐世保市宇久町平1904番地3
代表者氏名	福田 政彦
電話番号	0959-57-3888
設立年月日	平成16年12月17日

2 ご利用施設

施設の名称	特別養護老人ホーム 啓寿園
施設の所在地	長崎県佐世保市宇久町平1904番地3
施設長名	山田 昭夫
電話番号	0959-57-3888
ファクシミリ番号	0959-57-3194
開設年月日	平成17年4月1日
入所定員	40名

3 ご利用施設であわせて実施する事業

事業の業種		長崎県知事の事業者指定		利用定数
		指定年月日	指定番号	
居宅	短期入所生活介護	平成17年4月1日	長崎県指定4271501118	14人

※「介護扶助」給付に伴う指定介護機関の指定を受けています。

4 事業の目的と運営の方針

事業の目的	<p>社会福祉法人福寿会が経営する特別養護老人ホーム啓寿園は、事業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、ご利用施設（以下「施設」という）の生活相談員、看護職員又は介護職員等の従業者（以下「従業者」という）が利用者の心身機能の維持並びに利用者の身体的及び精神的負担の軽減を図るため、要介護者に対し、適切な介護支援サービスを提供することを目的とする。</p>
運営の方針	<p>施設の従業員は、利用者が要介護状態になった場合においても、可能な限りその居室において、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、入浴、排泄、食事等の介護その他必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行う。</p> <p>施設の運営に当たっては、地域との結びつきを重視し、関係市町村保険者、居宅介護事業者、他の居宅サービス事業者、その他保健・医療・福祉サービスを提供するものとの密接な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。</p>

5 施設の概要

特別養護老人ホーム

敷地	4, 888. 23㎡
建物	構造 鉄筋コンクリート造ルーフィング葺陸屋根平屋建（耐火建築）
	延べ床面積 1, 993. 45㎡

(1) 居室

居室の種類	室数	面積	総面積	1人あたり面積
1人部屋	4室	18. 50㎡	74. 0㎡	18. 50㎡
4人部屋	9室	37. 33㎡	335. 98㎡	8. 60㎡

(2) 主な設備

区分	室数	面積	区分	室数	面積
居室	13		風除室	1	10. 58㎡
1人部屋	4	18. 50㎡	霊安室	1	27. 50㎡
4人部屋	9	37. 33㎡	会議室	1	46. 59㎡
居室（ショートステイ用）	6		書庫	1	18. 90㎡
1人部屋	3	20. 40㎡	介護材料室	1	12. 89㎡
3人部屋	1	24. 00㎡	倉庫	1	7. 50㎡
4人部屋	2	36. 93㎡	宿直室	1	15. 42㎡
浴室			休憩室	1	16. 29㎡
一般浴室	1	27. 50㎡	厨房	1	62. 55㎡
脱衣室	1	36. 03㎡	厨房事務所	1	9. 60㎡
			食品庫	1	12. 30㎡
洗面所			検収室	1	11. 02㎡
居室内（身障者用）	16	4. 40㎡	看護婦室	1	22. 17㎡
脱衣場内	1	2. 47㎡	医務室	1	14. 49㎡
トイレ			静養室	1	19. 15㎡
居室内	15	4. 70㎡	女性寮母室	1	25. 05㎡
身障者用トイレ	1	25. 50㎡	男性寮母室	1	20. 58㎡
職員用トイレ	1	15. 42㎡	機械室	1	45. 42㎡
食堂・機能訓練室	1	305. 48㎡	リネン庫	1	14. 52㎡
事務室	1	38. 42㎡	汚物処理室	1	8. 57㎡
金庫室	1	5. 44㎡	作業室	1	12. 00㎡
応接室	1	21. 26㎡	洗濯室	1	34. 95㎡
面会室	1	26. 54㎡	布団倉庫	1	46. 10㎡

6 職員体制（主たる職員）

従業員の職業	職員数	区分				事業者の 指定基準	保有資格
		常勤		非常勤			
		専 従	兼 務	専 従	兼 務		
施設長	1		1			1	理学療法士
事務長	1		1				
事務員	2		1				
生活相談員	1		1			1	介護支援専門員
介護職員	24		14		10	18	介護福祉士16名
看護職員	4	4				2	看護師・准看護師
機能訓練指導員	(1)						理学療法士
栄養士	1		1			1	栄養士
調理員	7		2		5		
医師	1				1	1	医師1名
介護支援専門員	1		1			1	介護支援専門員
その他の職員	3				3		

介護職員・・・利用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。

生活相談員・・・利用者の日常生活上の相談に応じ、生活支援を行います。

看護職員・・・主に利用者の健康管理や療養上の世話を行いますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

機能訓練指導員・・・看護師により利用者の個別機能訓練を行います。

介護支援専門員・・・利用者の心身の状態に合わせた施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。

医師・・・利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。1名の嘱託医師を配置しています。

7 職員の勤務体制

従業員の職種	勤務体制	休暇
施設長	正規の勤務時間帯（8：30～17：30）常勤で勤務	4週8休
事務長	正規の勤務時間帯（8：30～17：30）常勤で勤務	4週8休
生活相談員	正規の勤務時間帯（8：30～17：30）常勤で勤務	4週8休
介護職員 (8時間勤務)	<ul style="list-style-type: none"> ・早出（7：00～16：00） ・日勤（8：45～18：00） ・遅出（10：45～20：00） ・夜勤（16：45～7：15）は原則として職員2名で利用者40名の対応をします。 	4週8休
看護職員	<ul style="list-style-type: none"> ・日勤（7：30～16：30）（A） ・日勤（9：00～18：00）（B） ・緊急時に備え、いつでも連絡がとれる体制にしております。 	4週8休
機能訓練指導員	<ul style="list-style-type: none"> ・日勤（8：45～18：00） ・常勤看護師等により、個別機能訓練を行います。 	4週8休
介護支援専門員	・日勤（8：30～17：30）常勤で対応します。	4週8休
栄養士	・日勤（8：30～17：30）常勤で対応します。	4週8休
医師	・週1日（火曜日）10：00～12：00勤務します。	4週8休

8 施設サービスの概要及び利用料

(1) 介護保険給付サービス

種 類	内 容												
食 事	<ul style="list-style-type: none"> ・栄養士の立てる献立表により、栄養嗜好並びに利用者の身体状況に配慮したバラエティに富んだ食事を提供します。 ・食事は自立支援の為、出来るだけ離床して食堂で食べていただけるように配慮します。 <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>食事時間</td> <td>朝食</td> <td>8 : 00 ~</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>昼食</td> <td>12 : 00 ~</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>夕食</td> <td>17 : 00 ~</td> <td>(1日1, 445円)</td> </tr> </table>	食事時間	朝食	8 : 00 ~			昼食	12 : 00 ~			夕食	17 : 00 ~	(1日1, 445円)
食事時間	朝食	8 : 00 ~											
	昼食	12 : 00 ~											
	夕食	17 : 00 ~	(1日1, 445円)										
療 養 食	<p>医師の発行する処方せんに基づき、適切な栄養量及び内容を有する糖尿病食、腎臓病食、肝臓病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、高脂血症食、痛風食、及び特別な場合の検査食を提供します (自己負担 1日 23円)</p>												
居室	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設では、1人部屋(個室)、4人部屋(多床室)を用意しております。利用者の心身の状況や居室の空き状況により、希望に添えない場合もありますので、契約者や家族等と協議の上決定するものとします。 												
排泄	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。 												
入浴	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通して週2回の入浴または週2回の清拭を行います。 ・寝たきり等で座位のとれない方は機械浴槽を用いての入浴も可能です。 												
離床・着替え・整容等	<ul style="list-style-type: none"> ・寝たきり防止のため、出来る限り離床に配慮します。 ・生活のリズムを考え、毎朝の着替えを行うよう配慮します。 ・個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が行われるよう援助をします。 ・シーツ交換は毎週1回実施します。 												
機能訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・介護職員によりレクリエーションの中で楽しく体を動かし、心身の機能を維持出来るように努めます。 ・ご利用者の心身の状況に応じて、看護師により個別の機能回復訓練を行い、身体機能の維持、低下の予防に努めます。 ・当施設の保有するリハビリ器具 歩行器5台 車椅子42台 平行棒1機 プーリー1機 シルバーカー2台 												
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> ・嘱託医師により週1回回診日を設けて健康管理に努めます。 ・また、緊急等必要な場合には主治医あるいは協力医療機関等に責任をもって引き継ぎます。 ・利用者島内の診療所受診する場合は、受診の援助を行います。 ・毎年1回、定期健康診断を行います。(自己負担) ・インフルエンザ予防接種を年1回行います。(自己負担) <p>(当施設の嘱託医師)</p> <p>氏 名 : 診療所兼任管理医師 病院名 : 佐世保市総合医療センター宇久診療所 院長名 : 岐部 道広 医 師 : 岐部 道広 住 所 : 長崎県佐世保市宇久町平2344番地 電 話 : 0959-57-3232 診療科 : 内科・外科 診察日 : 毎週火曜日(10:00~12:00)</p>												

	<p>(当施設の協力医療機関)</p> <p>病院名：宇久歯科医院 院長名：杉野 弘武 住 所：佐世保市宇久町平 2 6 5 9 番地 電 話：0 9 5 9 - 5 7 - 2 5 1 1 診療科：歯科</p> <p>病院名：福田眼科病院 理事名：福田 量 住 所：福岡県早良区藤崎 1 丁目 2 4 番 1 号 電 話：0 9 2 - 8 4 2 - 2 3 4 5 診療科：眼科</p>
相談及び援助	<p>・当施設は、利用者およびその家族からのいかなる相談・苦情についても誠意を持って応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。</p> <p>(相談窓口) 生活相談員 森永 小百合</p>

(2) サービス利用料金

別途料金表によって、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）と食費及び居住費（個室・多床室）にかかる自己負担額の合計金額をお支払い下さい。

- ☆ 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、利用者・契約者の負担額を変更します。
- ☆ 居室（多床室・従来型個室(特養等)）と食事に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、負担限度額認定証に記載している負担限度額とします。

(3) 介護保険給付外サービス

サービスの種類	内 容
理容・美容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3ヶ月に1回理容組合による理髪サービスをご利用いただけます。 (男性：2,000円 女性：2,000円) ・ ご希望があれば、理・美容院等への送迎を行います。(理美容代は実費)
日常生活品の購入代行	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者及び家族が自ら購入が困難である場合は、施設の購入代行サービスを利用いただけます。利用いただく場合は、前日までに購入品名及び代金を添えて申し込み下さい。(申込先：生活相談員)
金銭管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自らの手による金銭の管理が困難な場合は、金銭管理サービスを利用いただけます。詳細は、次のとおりです。 ○管理する金銭等の形態：金融機関の預金通帳に預け入れているものを施設で管理します。 ○お預かりするもの：上記(貯)金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、有価証券、年金証書 保管場所：事務室金庫 保管管理者：施設長が責任をもって管理します。 ○出納方法：手続きの概要は以下の通りです。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 預金の預け入れ及び引き出しが必要な場合、保管管理者へ申し出ていただきます。 ・ 保管管理者は上記申し出の内容に従い、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、その写しをご契約者へ交付します。 <p>詳細は別添えの「預かり金管理規程」のとおり</p>

(4) 利用者の選定により提供するもの

区 分	利 用 料
特別な食事	○ 注文食 利用者が希望により注文される食事においては、要した費用の実費を負担いただきます。なお、注文は最低前日までをお願いします。
日常生活に要する費用で本人に負担頂くことが適当であるもの	・ 本人希望による、趣味（手芸・パズル等）活動として行う物にかかる費用。 ・ 外食等における費用。 ・ おやつ・ティッシュ等の日用品購入の費用。 ・ 行政機関に対する手続きにかかる諸費用。

※オムツ代は介護保険給付対象となっておりますので負担の必要はありません。

(5) 利用料金のお支払い方法

区 分	お 支 払 方 法
通常のお支払の場合	・ (1)、(2)、(3)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、請求いたしますので、請求書到着後2週間以内にお支払い下さい。(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。) お支払いは、銀行振り込み、又は啓寿園窓口にてお願いいたします。

9 サービス提供における事業所の義務

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、契約者、利用者から聴取・確認します。
- ③ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、利用者に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- ④ 利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の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。
- ⑤ 利用者に提供したサービスについては記録を作成し、2年間保管するとともに、利用者または契約者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑥ 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。
- ⑦ 事業者及び従事者は、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・家族に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。但し、利用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、利用者・契約者の同意を得ます。
- ⑧ 看護・介護において、万一事故等が発生した場合速やかに協力医療機関へ連絡を医師の指示を受ける。対処後、担当者は事故報告書を作成し管理者の閲覧を受ける。また、家族等より報告書の閲覧の申し出があった場合、速やかに事故報告書を開示し、必要に応じ状況等の説明をします。

10 契約の終了

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出来ますが、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。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定により要介護度1及び2、要支援、自立と判定された場合

- ③ 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。
- ④ 施設の滅失や重大な破損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合。
- ⑤ 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。
- ⑥ 利用者及び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。）
- ⑦ 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。）

※③④⑤の場合においては、佐世保市老人福祉施設連絡協議会へ依頼し、利用者が継続してサービスを利用することが出来る為の引受施設を紹介致します。

（１）利用者・契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、利用者・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１０日前までに解約の申し出を行って下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

- 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
- 施設の運営規定の変更に同意できない場合
- 利用者が入院された場合
- 事業者もしくはサービス従業者が守秘義務に違反した場合
- 事業者もしくはサービス従業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
- 他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけられ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）

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。

- 契約者が、契約締結時に利用者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。
- 利用者・契約者による、サービス利用料金の支払いが３か月以上遅延し、相当期間を定めた催告にも関わらずこれが支払われない場合
- 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業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
- 利用者が連続し２か月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
- 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所した場合。

* 契約者が病院等に入院された場合の対応について *

ア. 検査入院等の短期入院の場合

退院後再び施設に入所することができます。但し、入院中であっても所定の利用料・居住費をご負担いただきます。

イ. ２か月間以上の入院の場合

２か月間以上入院された場合には、契約を解除する場合があります。但し、契約を解除した場合であっても、３ヶ月以内に退院された場合には、再び当施設に優先的に入所できるよう努めます。また、当施設が満室の場合でも、短期入所生活介護を優先的に利用できるよう努めます。

ウ. 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には、契約が解除されます。

（３）円滑な退所のための援助

利用者が当施設退所する場合には、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利用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療養型医療施設、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

1 1 感染予防と対策

結核感染予防	・ 検診の中で、胸部X線検査等を行います。
M R S A 感染予防	・ 利用者は毎食後の口腔ケアを行います。 ・ 介護職員は院内感染予防に常時つとめています。 ・ 施設入出時には、来所者は必ず手指消毒（オズバンラビング）をしていただきます。
※感染症患者が発生した場合は、関係機関と密接な連携をとり、医療関係者との適切な対応を行います。	

1 2 協力医療機関

医療機関の名称	佐世保市総合医療センター宇久診療所
院長名	診療所兼任管理医師 岐部道弘
所在地	長崎県佐世保市宇久町平2344番地
電話番号	0959-57-3232
診療科	内科・外科
救急指定の有無	なし
契約の概要	・ 上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、上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 3 非常災害時の対策

緊急時の対応	・ 別途定める「特別養護老人ホーム啓寿園消防計画書」にのっとり対応を行います。																								
近隣との協力関係	・ 佐世保西消防署宇久出張所・近隣住民に対して非常時において避難等の応援を依頼しています。 ・ 緊急避難場所として、佐世保市社協宇久支所に依頼しております。																								
平常時の訓練等防災設備	<p>・ 消防計画書にのっとり年4回の夜間および昼間を想定した避難訓練を、利用者の方も参加して実施します。</p> <table border="1" style="margin-left: 40px;"> <thead> <tr> <th>設備名称</th> <th>個数等</th> <th>設備名称</th> <th>個数等</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>自動火災報知機</td> <td>あり</td> <td>非常通報装置</td> <td>あり</td> </tr> <tr> <td>漏電火災報知器</td> <td>あり</td> <td>非常用電源</td> <td>あり</td> </tr> <tr> <td>ガス漏れ報知器</td> <td>あり</td> <td>屋内消火栓</td> <td>7カ所</td> </tr> <tr> <td>非常口</td> <td>カ所</td> <td>屋外消火栓</td> <td>2カ所</td> </tr> <tr> <td>消火器</td> <td>15カ所</td> <td>スプリンクラー</td> <td>あり</td> </tr> </tbody> </table> <p>カーテン等は防災性能のあるものを使用。</p>	設備名称	個数等	設備名称	個数等	自動火災報知機	あり	非常通報装置	あり	漏電火災報知器	あり	非常用電源	あり	ガス漏れ報知器	あり	屋内消火栓	7カ所	非常口	カ所	屋外消火栓	2カ所	消火器	15カ所	スプリンクラー	あり
設備名称	個数等	設備名称	個数等																						
自動火災報知機	あり	非常通報装置	あり																						
漏電火災報知器	あり	非常用電源	あり																						
ガス漏れ報知器	あり	屋内消火栓	7カ所																						
非常口	カ所	屋外消火栓	2カ所																						
消火器	15カ所	スプリンクラー	あり																						
消防計画等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消防署へ実施計画書を3カ月に1回提出 ・ 春と秋の年2回消防署の指導により防災訓練実施 ・ 防火管理者：安永直寿 																								

14 当施設ご利用の際に留意いただく事項

来訪・面会	・来訪者は、面会時間（7：00～21：00）遵守していただきます。但し、上記面会時間以外を希望される場合には、あらかじめ連絡をお願いします。また、面会の際は面会簿にご記入をお願いします。
おやつ	・おやつの持ち込みはされてかまいませんが、必ず職員へお預けください。事故防止の為、餅、飴、芋類の持ち込みはご遠慮頂いております。また、同室者、他の利用者へのお裾分けは、医療面、事故防止の観点から、ご遠慮頂きますようお願いいたします。
外出・外泊	・外出・外泊の際には、所定の用紙にご記入・提出をお願いします。
居室・設備・器具の利用	・施設内の居室や設備、器具は本来の用法にしたがってご利用下さい。これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがございます。
喫煙・飲酒	・喫煙は決められた場所（玄関横面会コーナー）以外ではお断りします。また、たばこ・ライターは必ず職員へお預けください。 ・飲酒についても決められた場所（ナースセンター）以外ではお断りします。
迷惑行為等	・騒音等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮願います。また、むやみに他の利用者の居室等に立ち入らないようにしてください。
宗教活動・政治活動	・施設内で他の入所者に対する宗教活動および政治活動はご遠慮ください。
動物飼育	・施設内でのペットの飼育はお断りします。

15 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

（1）利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）

- ① 事業所内に苦情・相談専用の窓口を設置するとともに、また、相談に訪問した利用者及びの家族のプライバシーと秘密の保持のため、苦情・相談専用室を設けています。
- ② 担当者が苦情・相談に当たります。なお、窓口での解決が困難な場合は、下記事項2の体制及び手順で苦情・相談の解決に当たります。
- ③ 苦情・相談窓口（連絡先）
長崎県佐世保市宇久町平1904番地3
特別養護老人ホーム啓寿園
電話 0959-57-3888 FAX 0959-57-3194
担当者：生活相談員 森永 小百合

（2）円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情・相談窓口の担当者が、利用者及びその家族からの苦情・相談を受け付けその内容を充分聴き、内容を確認したうえで、その段階で解決できると判断されるものはその場で解決する。
- ② 窓口担当で解決が困難な場合は、処理を保留し、管理者及び苦情・相談の対象となっている部署の責任者と協議し解決する。
- ③ ②での解決が困難な場合は、当該利用者及びその家族に運営適正化委員会（県社協）への申し出ができる旨を伝え、速やかに当該事案の概要を県当局に伝えその指示を仰ぐものとする。
- ④ 利用者からの苦情に関して市町村が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、速やかに必要な改善を行う。
- ⑤ 利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合は、速やかに必要な改善を行う。

(3) 損害賠償

- ① 事業者は、本契約に基づくサービスの実施に伴って自己の責に帰すべき事由により利用者に生じた損害について賠償する責任を負う。
- ② 事業者は、守秘義務に違反した場合も同様とする。
- ③ あいおい損保賠償責任保険制度において、必要な損害賠償を行う。

(4) 損害賠償がなされない場合

・事業者は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負わない。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れる。

- ① 利用者が、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ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- ② 利用者が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。
- ③ 利用者の急激な体調の変化等、事業者の実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。
- ④ 利用者が、事業者もしくはサービス従事者の指示・依頼に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合。

(5) 行政機関その他苦情受付機関

佐世保市役所 宇久行政センター住民課	所在地：長崎県佐世保市宇久町平2581番地5 電話番号：0959-57-3111 FAX：0959-57-3301
長崎県社会福祉協議会	所在地：長崎市茂里町3-24 電話番号：095-846-8600 FAX：095-844-5948
国民健康保険団体連合会	所在地：長崎市今博多町8-2 電話番号：095-826-7291 FAX：095-826-1779

令和 年 月 日

指定介護福祉施設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。

指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム啓寿園

説明者職名 生活相談員 氏名 森永小百合 印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定介護福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

利用者氏名 印

利用者の家族等 住 所 長崎県佐世保市宇久町 番地

氏 名 印

続 柄
