

『介護サービス契約書』

第一章 総則

- 第1条 (契約の目的)
- 第2条 (施設サービス計画の決定・変更)
- 第3条 (介護保険の基準サービス)
- 第4条 (介護保険の基準外のサービス)

第二章 サービスの利用と料金の支払い

- 第5条 (サービス利用料金の支払い)
- 第6条 (利用料金の変更)

第三章 事業者の義務等

- 第7条 (事業者及びサービス従事者の義務)
- 第8条 (守秘義務等)

第四章 利用者の義務

- 第9条 (利用者の施設利用上の注意義務等)

第五章 損害賠償 (事業者の義務違反)

- 第10条 (損害賠償責任)
- 第11条 (損害賠償がなされない場合)
- 第12条 (事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能)

第六章 契約の終了

- 第13条 (契約の終了事由)
- 第14条 (特例入所)
- 第15条 (利用者からの中途解約)
- 第16条 (利用者からの契約解除)
- 第17条 (事業者からの契約解除)
- 第18条 (契約の終了に伴う援助)
- 第19条 (利用者の入院に係る取り扱い)
- 第20条 (居室の明け渡し-精算-)
- 第21条 (残置物の引取等)
- 第22条 (一時外泊)

第七章 その他

- 第23条 (身元引受人及び連帯保証人)
- 第24条 (事故発生時の対応)
- 第25条 (虐待防止に関する事項)
- 第26条 (苦情処理)
- 第27条 (協議事項)

_____（以下「利用者」という。）と社会福祉法人広虫荘（以下「事業者」という。）は、利用者が特別養護老人ホーム広虫荘（以下「ホーム」という。）における居室及び共用施設等を使用し生活するとともに、事業者から提供される介護福祉施設サービス等を受け、それに対する利用料金を支払うことについて、次のとおり契約（以下「本契約」という。）を締結します。

第一章 総則

第1条（契約の目的）

- 1 事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、利用者がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、利用者に対し、その日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等を使用させるとともに、第3条及び第4条に定める介護福祉施設サービスを提供します。
- 2 事業者が利用者に対して実施する介護福祉施設サービスの内容（ケアプランを含む）（以下「施設サービス計画」という。）は、重要事項説明書、5の（1）、サービスの概要に定めるとおりとします。
- 3 利用者は、第13条に定める契約の終了事由がない限り、本契約に定めるところに従い、サービスを利用できるものとします。

第2条（施設サービス計画の決定・変更）

- 1 事業者は、介護支援専門員に第1条第2項に定める施設サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- 2 施設サービス計画は、計画担当介護支援専門員が施設サービス計画について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得た上で決定します。
- 3 事業者は、6か月に1回、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて、計画担当介護支援専門員に、施設サービス計画について変更の必要があるかどうかを調査させ、その結果、施設サービス計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者及びその家族等と協議して、施設サービス計画を変更するものとします。
- 4 事業者は、施設サービス計画を変更した場合には、利用者に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。

第3条（介護保険の基準サービス）

事業者は、介護保険給付対象サービスとして、ホームにおいて、利用者に対して、入浴、排泄、食事等の介護、相談等の精神的ケア、社会生活上の便宜、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提供するものとします。

第4条（介護保険基準外サービス）

- 1 事業者は利用者との合意に基づき、以下のサービスを提供するものとします。
 - 一 利用者が選定する特別な食事の提供
 - 二 利用者に対する理美容サービス

- 三 別に定めるところに従って行う利用者からの貴重品の管理
 - 四 事業者が特別に定める教養娯楽設備等の提供あるいはレクリエーション行事
- 2 前項の第一号のサービスについて、その利用料金は利用者が負担するものとします。
 - 3 事業者は第1項に定める各種のサービスの提供について、必要に応じて利用者の家族等に対してもわかりやすく説明するものとします。

第二章 サービスの利用と料金の支払い

第5条（サービス利用料金の支払い）

- 1 事業者は、利用者が支払うべき介護保険給付サービスに要した費用について、利用者が介護サービス費として市町村から給付を受ける額（以下、介護保険給付額という。）の限度において、利用者にとって市町村から支払いを受けます。（法定代理受領）
- 2 利用者は、要介護度に応じて第3条に定めるサービスを受け、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分(自己負担分：介護保険負担割合証に記載されている利用者負担の割合に居住費、食費を加えた額)を事業者を支払うものとします。
但し、利用者がいまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金をいったん支払うものとします。（要介護認定後、自己負担分を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。）
- 3 第4条に定めるサービスについては、利用者は、重要事項説明書に定める所定の料金体系に基づいたサービス利用料金を支払うものとします。
- 4 前項の他、利用者の日常生活上必要となる諸費用実費（おむつ代を除く）を事業者を支払うものとします。
- 5 前4項に定めるサービス利用料金は1か月ごとに計算し、利用者はこれを翌月27日までに事業者が指定する方法で支払うものとします。
- 6 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。

第6条（利用料金の変更）

- 1 前条第1項及び第2項に定めるサービス利用料金については、介護給付費体系の変更があった場合、事業者は当該サービス利用料金を変更することができるものとします。
- 2 前条第3項及び第4項に定めるサービス利用料金については、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、事業者は、利用者に対して、あらかじめ説明をした上で、当該サービス利用料金を相当な額に変更することができます。
- 3 利用者は、前項の変更同意することができない場合には、本契約を解約することができます。

第三章 事業者の義務等

第7条（事業者及びサービス従事者の義務）

- 1 事業者及びサービス従事者は、サービスの提供にあたって、利用者の生命、身体、財産の安全確保に配慮するものとします。
- 2 事業者は利用者の体調・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し、利用者からの聴取・確認の上でサービスを実施するものとします。
- 3 事業者及びサービス従事者は、利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束、その他利用者の行動を制限する行為を行わないものとします。
- 4 事業者は、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、要介護認定の更新の申請の援助を行うものとします。
- 5 事業者は、利用者に対する介護福祉施設サービスの提供について記録を作成し、それを5年間保管し、利用者もしくはその代理人の請求に応じてこれを閲覧させ、複写物を交付するものとします。
- 6 事業者は、非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害に備えるため、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うものとします。

第8条（守秘義務等）

- 1 事業者、サービス従事者又は従業員は、介護福祉施設サービスを提供する上で知り得た利用者又はその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。この守秘義務は、本契約が終了した後も継続します。
- 2 事業者は、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用者に関する心身等の情報を提供できるものとします。
- 3 事業者は、第18条に定める利用者の円滑な退所のための援助を行う場合に、利用者に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書にて利用者の同意を得るものとします。

第四章 利用者の義務

第9条（利用者の施設利用上の注意義務等）

- 1 利用者は、居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って、利用するものとします。
- 2 利用者は、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、事業者及びサービス従事者が利用者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることを認めるものとします。但し、その場合、事業者は、利用者のプライバシー等の保護について、十分な配慮をするものとします。
- 3 利用者は、ホームの施設、設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、又は相当の代価を支払うものとします。

- 4 利用者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、利用者及びその家族等と事業者との協議により、居室又は共用施設、設備の利用方法等を決定するものとします。

第五章 損害賠償（事業者の義務違反）

第10条（損害賠償責任）

- 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います。第8条に定める守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、利用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時に限り、損害賠償額を減じることができるものとします。

- 2 事業者は、前項の損害賠償責任を速やかに履行するものとします。

第11条（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、損害賠償責任を負いません。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ます。

- 一 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
- 二 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
- 三 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
- 四 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

第12条（事業者の責任によらない事由によるサービスの実施不能）

事業者は、本契約中、地震、噴火等の天災その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスの実施ができなくなった場合には、利用者に対して既に実施したサービスを除いて、所定のサービス利用料金の支払いを請求することはできないものとします。

第六章 契約の終了

第13条（契約の終了事由）

利用者は、以下の各号に基づく契約の終了がない限り、本契約に定めるところに従い

事業者が提供するサービスを利用することができるものとします。

- 一 利用者が死亡した場合
- 二 要介護認定により利用者の心身の状況が要介護3未満と判定された場合
- 三 事業者が解散命令を受けた場合、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
- 四 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
- 五 ホーム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
- 六 第15条から第17条に基づき本契約が解約又は解除された場合

第14条（特例入所）

前条第1項第二号に定める契約の終了事由において、要介護1又は要介護2の認定を受けている者であって、やむを得ない事由により居宅において日常生活を営むことが困難であるとして、特例的な施設への入所が可能な者は、次の各号のいずれかの要件に該当するか否かについて、最終的には事業者が判断することとする。

- 一 認知症である者であって、日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られるもの
- 二 知的障害・精神障害等を伴い、日常生活に支障を来すような症状・行動や意思疎通の困難さ等が頻繁に見られるもの
- 三 家族等による深刻な虐待が疑われること等により、心身の安全・安心の確保が困難であるもの
- 四 単身世帯である、同居家族が高齢又は病弱である等により家族等による支援が期待できず、かつ、地域での介護サービス又は生活支援の供給が不十分であるもの

第15条（利用者からの中途解約等）

- 1 利用者は、本契約を中途解約することができます。この場合には、利用者は契約終了を希望する日の7日前までに事業者へ通知するものとします。
- 2 利用者は、第6条第3項の場合及び利用者が入院した場合には、本契約を即時に解約することができます。
- 3 利用者が、第1項の通知を行わずに居室から退去した場合には、事業者が利用者の解約の意思を知った日をもって、本契約は解約されたものとします。
- 4 第5条第6項の規定は、本条に準用されます。

第16条（利用者からの契約解除）

利用者は、事業者もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する行為を行った場合には、本契約を解除することができます。

- 一 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
- 二 事業者もしくはサービス従事者が第8条に定める守秘義務に違反した場合
- 三 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

- 四 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

第17条（事業者からの契約解除）

事業者は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- 一 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
- 二 利用者による、第5条第1項から第4項に定めるサービス利用料金の支払いが6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
- 三 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
- 四 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
- 五 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、介護医療院に入院した場合

第18条（契約の終了に伴う援助）

本契約が終了し、利用者がホームを退所する場合には、利用者の希望により、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うものとします。

- 一 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
- 二 居宅介護支援事業者の紹介
- 三 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

第19条（利用者の入院に係る取り扱い）

- 1 利用者が病院又は診療所に入院した場合、3か月以内に退院すれば、退院後も再びホームに入所できるものとします。
- 2 利用者が病院又は診療所に入院した場合、利用者は重要事項説明書に定める利用料金（所定のサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分）と、居住費）を事業者に支払うものとします。但し、利用者は、入院期間中、事業者が当該居室を短期入所生活介護に活用することに同意する場合には、居住費を支払う必要はありません。
- 3 第17条第1項第四号による事業者からの契約解除があった場合であっても、退院後も再びホームに入所を希望される場合は、優先的に入所できるように努めるものとします。

第20条（居室の明け渡し—精算—）

- 1 利用者は、第13条第二号から第六号により本契約が終了した場合において、すで

に実施されたサービスに対する利用料金支払義務及び第9条第3項（原状回復の義務）その他の条項に基づく義務を履行した上で、居室を明け渡すものとします。

- 2 利用者は、契約終了日までに居室を明け渡さない場合又は前項の義務を履行しない場合には、本来の契約終了日の翌日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る所定の料金（重要事項説明書に定める）を事業者に対し支払うものとします。
- 3 利用者は、第18条に定める援助を希望する場合には、援助が完了するまで居室を明け渡す義務及び前項の料金支払い義務を負いません。
- 4 第1項の場合に、1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金の支払い額については第5条第6項を準用します。

第21条（残置物の引取等）

- 1 利用者又は身元引受人は、本契約が終了した後、2週間以内に残置物を引き取るものとします。
但し、利用者又は身元引受人は、特段の事情がある場合には、速やかに事業者はその旨連絡するものとします。
- 2 事業者は、前項の但し書きの場合を除いて、利用者又は身元引受人が引き取りに必要な相当な期間が過ぎても残置物を引き取る義務を履行しない場合には、当該残置物を利用者又は身元引受人に引き渡すものとします。
但し、その引き渡しに係る費用は利用者又は身元引受人の負担とします。
- 3 事業者は、利用者が身元引受人を定めない場合には、自己の費用で利用者の残置物を処分できるものとします。その費用については、利用者からの預り金等自己の管理下にある金銭がある場合には、その金銭と相殺できるものとします。

第22条（一時外泊）

- 1 利用者は、事業者の同意を得た上で、別に定める期間（重要事項説明書付属文書、5の（3））を限度として、外泊することができるものとします。この場合、利用者は外泊開始日の3日前までに事業者に届け出るものとします。
- 2 前項に定める外泊期間中において、利用者は別に定める料金体系に基づいた所定のサービス利用料金から介護保険給付額を差し引いた差額分（自己負担分）と、居住費を事業者を支払うものとします。

第七章 その他

第23条（身元引受人及び連帯保証人）

- 1 利用者は、身元引受人及び連帯保証人を立てます。但し、身元引受人あるいは連帯保証人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。
- 2 連帯保証人は、利用者が本契約上、事業者に対して負担する一切の責務を極度額100万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。
- 3 連帯保証人の請求があったときは、事業所は連帯保証人に対し、事業所に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期

が到来しているものの額に関する情報を提供します。

- 4 身元引受人及び連帯保証人の住所又は氏名を変更するとき又は身元引受人及び連帯保証人が死亡等の為に変更を要するときは、その旨を速やかに事業所に通知しなければならない。

第24条（事故発生時の対応）

- 1 事故が発生した場合は、県、市町村、利用者の家族等に対して連絡等の必要な措置を講じます。
- 2 賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに賠償を行います。
- 3 事故が生じた際には、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。

第25条（高齢者虐待防止に関する事項）

施設は、利用者の人権の擁護・虐待等の防止のため、次の措置を講じます。

- 一 虐待を防止するための職員に対する研修を実施します。
- 二 利用者及びその家族からの苦情対応体制の整備をします。
- 三 その他虐待防止のために必要な措置を講じます。

第26条（苦情処理）

事業者は、その提供したサービスに関する利用者等からの苦情に対して、苦情を受け付ける窓口を設置して適切に対応するものとします。

第27条（協議事項）

本契約に定められていない事項について問題が生じた場合には、事業者は介護保険法その他諸法令の定めるところに従い、利用者と誠意をもって協議するものとします。

『重要事項説明書』

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人広虫荘
- (2) 法人所在地 岡山県赤磐市沢原1395番地
- (3) 電話番号 086-995-1221
- (4) 代表者氏名 理事長 堀部 徹
- (5) 設立年月 昭和44年12月17日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設（平成12年4月1日指定）
岡山県 第3372200430号
- (2) 施設の目的 指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、利用者がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、利用者に日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、介護福祉施設サービスを提供します。
この施設は、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、なおかつ居宅においてこれを受けることが困難な方がご利用いただけます。
- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム広虫荘
- (4) 施設の所在地 岡山県赤磐市沢原1395
- (5) 電話番号 086-995-1221
- (6) 施設長（管理者）氏名 孝本良洋
- (7) 当施設の運営方針
「人間（人）が人間（人）として最後まで人間（人）らしく」を基本方針として、利用者の方に対して職員が一丸となり、自己研鑽に励み、安全と満足及び感動していただくことを目的とする。
- (8) 開設年月日 昭和45年5月1日
- (9) 入所定員 110人

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。個室の他、希望する居室がある場合は、その旨をお申し出下さい。（但し、利用者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります。）

居室設備の種類	室数	
個室（1人部屋）	7室	従来型個室
2人部屋	21室	多床室
3人部屋	7室	多床室
4人部屋	10室	多床室
合計	49室	
食堂	4室	多目的ホール
機能訓練室	1室	平行棒、ホットパック
浴室	1室	一般浴槽、中間浴槽、特殊浴槽
医務室	1室	
静養室	1室	

☆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。

その際には、利用者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

(2) 利用に当たって別途利用料金をご負担いただく居住費（個室・多床室）

※上記は、介護保険の基準サービスとならないため、ご利用の際は、利用者に別途利用料金をご負担いただきます。

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	人数
1. 施設長（管理者）	1 名
2. 介護職員	35 名以上
3. 生活相談員	2 名以上
4. 看護職員	3 名以上
5. 機能訓練指導員	1 名以上
6. 介護支援専門員	2 名以上
7. 医師	1 名以上
8. 管理栄養士・栄養士	1 名以上

〈主な職員の勤務形態〉

職種	勤務体制
1. 医師	週4日 8:30～17:30
2. 介護職員	早出： 7:30～16:30 日勤： 9:00～18:00 遅出： 9:45～18:45 夜勤： 16:15～ 9:45 5名以上
3. 看護職員	早出： 7:30～16:30 1名 日勤： 8:30～17:30 遅出： 9:30～18:30 1名
4. 機能訓練指導員	8:30～17:30

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) 利用料金の金額を利用者に負担いただく場合 |
|--|

があります。

(1) 当施設が提供する基準介護サービス（契約書第3条及び第5条参照）

〈サービスの概要〉

①居室の提供

②食事

・当施設では、管理栄養士又は栄養士の立てる献立により、栄養並びに利用者の身体

の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。（管理栄養士が栄養ケア計画を作成します）

- ・利用者の自立支援のため離床して食堂にて食事を摂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～ 9：00

昼食： 12：00～13：00

夕食： 18：00～19：00

③入浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。
- ・寝たきりの方でも特殊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、利用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、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。

⑥健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑦口腔衛生の管理

- ・利用者に対する口腔衛生の管理について、歯科医師、歯科衛生士等と連携し定期的な口腔の健康状態の評価、ケアを行います。

⑧その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できる限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。

〈サービス利用料金（1日あたり）〉（別紙「入所者のサービスの額」参照）

基準該当サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、利用料のうち各利用者の負担割合に応じた額となります。

（2）（1）以外のサービス（契約書第4条、第5条参照）

以下のサービスは、利用料金がすべて利用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。）

利用者等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理容・美容

〔理髪サービス〕

理髪店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。

※約1カ月半の間隔でサービスの提供を行っています。

利用料金：要した費用の実費

〔美容サービス〕

美容室による美容サービス（調髪、パーマ、洗髪等）を希望される方。

利用料金：実費負担となります。

③貴重品の管理

利用者の希望により、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：上記預金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、年金証書

○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、保管管理者へ届出させていただきます。
- ・保管管理者は上記届け出書の内容に従い、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、その写しを利用者へ年4回交付します
利用料金：無料

④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：無料

⑤複写物の交付

利用者は、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。
利用料金：無料

⑥日常生活上必要となるもの

日常生活を送る上で必要最低限なもの（衣類関係を除く）

利用料金：無料

※オシメ代は介護保険給付対象となっておりますのでご負担の必要はありません。

⑦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、又は本来の契約終了日、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

居室料（1日あたり）：多床室 855円 従来型個室 1,171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、あらかじめご説明いたします。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記（1）（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月27日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。

※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。なお、振り込み等の手数料は利用者の負担となります。

ア．窓口での現金支払（365日、8:30～17:30まで可能）

イ．下記指定口座への振り込み

・中国銀行 和気支店 普通預金 808920

ウ．金融機関口座からの自動引き落とし

- ・（株）ゆうちょ銀行
- ・晴れの国岡山農業協同組合

(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、利用者等の希望により、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。）

○協力医療機関

医療機関の名称	北川病院
所在地	岡山県和気郡和気町和気 277
診療科	内科・外科・婦人科・歯科

(5) 緊急時の対応について

利用者の病状が急変、又緊急事態が生じた場合は、看護職員が嘱託医に連絡し、その指示に従い、病状によっては協力病院へ送院する。

(6) 事故発生時の対応について

① (事故の事実の確認)

事故の内容、状況、原因分析等を即時に確認します。

② (応急処置)

事故発生後、看護職員により応急処置を行います。

③ (受診)

主治医に連絡、状況を説明し指示を仰ぎ、受診の必要があれば即受診をします。

家族の意向、又はその時の状況に応じて、他の医療機関を受診する事もあります。

受診時の搬送は当施設で行いますが、「救急車」での搬送が望ましい場合は、「救急車」の要請をします。

④ (家族への連絡)

家族への連絡は事故発生後速やかに行い、概況を伝えます。

必要があれば、来荘を依頼します。

⑤ (県・市町村への連絡)

事故発生後速やかに行い、概況を伝えます。

(7) 非常災害時の対策

非常時の対応

・別途定める「特別養護老人ホーム広虫荘 消防計画」にのっとり対応を行います。

近隣との協力関係

・赤磐消防と近隣防災協定を締結し、非常時の応援を約束しています。

平常時の訓練等

・別途定める「特別養護老人ホーム広虫荘 消防計画」にのっとり、年2回以上夜間および昼間を想定した避難訓練、その他必要な訓練を入所者の方も参加して実施します。

消防計画等

・消防署への届出日：平成24年4月1日

・防火管理者：孝 本 良 洋

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、利用者へ退所していただくこととなります。(契約書第13条参照)

- | |
|---|
| <p>① 要介護認定により利用者の心身の状況が要介護3未満と判定された場合</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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。)</p> <p>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。)</p> |
|---|

(1) 利用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)

利用者から当施設へ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日前までに解約を申し出てください。ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">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他の利用者がご利用者の身体・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。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">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利用者による、サービス利用料金の支払いが6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ヵ月につき6日以内（月をまたがる場合は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。

ただし、利用者が利用していたベッドを、短期入所生活介護に活用する事に同意いただく場合には、短期入所生活介護に利用した期間については、居住費をご負担いただく必要はありません。

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には、退院後再び施設に入所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、契約を解除します。

この場合、退院後再び当施設に優先的に入所できるものとします。但し、その時の要介護認定の結果が要介護3未満の場合は入所検討委員にて検討させていただき、再入所できない場合もあります（契約書第14条参照）

(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、利用者の希望により、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（契約書第21条参照）

入所契約が終了した後、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は、身元引受人に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。
また、引渡しにかかる費用については、利用者又は身元引受人にご負担いただきます。

8. 守秘義務（個人情報）について（契約書第8条参照）

1. 利用期間 介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。
2. 利用目的
 - (1) 介護保険における介護認定の申請及び更新、変更のため
 - (2) 利用者に関わる介護計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供のため
 - (3) 医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整のため
 - (4) 利用者が、医療サービスの利用を希望している場合及び、主治医等の意見を求める必要のある場合
 - (5) 利用者の利用する介護事業所内のカンファレンスのため
 - (6) 行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
 - (7) その他サービス提供で必要な場合
 - (8) 上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合
3. 使用条件
 - (1) 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、利用者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
 - (2) 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

9. 虐待の防止について

当施設では利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げる通り必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者 施設長 孝本良洋
- (2) 苦情解決体制を整備しています。
- (3) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (4) 虐待防止委員会を設置しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従事者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

10. 苦情の受付について（契約書第26条参照）

- (1) 当施設ご利用相談・苦情担当
サービス担当窓口
 - 苦情解決責任者 施設長 孝本良洋
 - 苦情受付担当者
 - ・利用者の介護について 介護リーダー
 - ・諸手続き、サービス全般について 生活相談員
介護支援専門員

受付方法:電話及び面接 TEL : 086-995-1221
 受付時間:月～土曜日(祝日を除く) 午前8時30分～午後5時30分
 また、苦情受付ボックスを、1階玄関、4階受付カウンターに設置しております。

(2) 第三者委員

公正中立な立場で、苦情を受け付け、相談にのっていただける委員です。

清水英子

(当法人監事)

吉野典寿

(元区長)

※当施設における苦情処理の手順は以下の通りになります。

①利用者及びご家族への周知(ポスター等の掲示)

②苦情の受付

苦情受付責任者、第三者委員及び当施設職員は利用者及びそのご家族等からの苦情を随時受け付けます。

③苦情受け付けの報告・確認

苦情受付責任者は、受けた報告を苦情解決責任者へ報告する。また、場合によっては第三者委員へ報告を行ないます。

④話し合い

苦情受付責任者は、早急に話し合いの場を設け、苦情解決に努めます。

(必要に応じて第三者委員の立会いを求めることができます)

⑤苦情解決の記録・報告

苦情解決責任者は、解決・改善までの経過と結果について記録し、苦情申し出人及び第三者委員へ報告を行ないます。

⑥解決結果の公表

苦情解決責任者は、個人情報に関するものを除き、苦情解決の結果を事業報告書等で公表します。

(3) 利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等

アンケート調査、意見箱等利用者の意見等を把握する取り組み	1	あり		
	2	なし		
第三者による評価の実施状況	1	あり	実施日	
			評価機関名称	
			結果の開示	1 あり 2 なし
2	なし			

(4) その他

当該施設以外に、公的機関での相談・苦情窓口でも受け付けております。

赤磐市役所

赤磐市下市344

介護保険課

電話：086-955-1116

FAX：086-955-1118

岡山市役所

岡山市北区鹿田町1-1-1

介護保険課

電話：086-803-1240

FAX：086-235-3711

和気町役場

和気郡和気町尺所555

介護保険課

電話：0869-93-1139

FAX：0869-92-0667

岡山県国民健康保険

岡山市北区桑田町17番5号

団体連合会 介護110番

電話：086-223-8811

FAX：086-223-9109