

ユニット型指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム心楽

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。
(千葉県指定第 1272001049 号)

当施設は、ご利用者に対して、介護老人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とおり説明します。

社会福祉法人 楽天堂

令和6年12月現在

目次

1	施設経営法人	4
2	ご利用施設	4
3	居室・設備の概要	4
4	職員の配置状況	5
5	当施設が提供するサービスと利用料金	5
6	施設を退所していただく場合（契約の終了について）	8
7	施設利用の留意事項など	10
8	虐待・身体拘束の防止について	10
9	守秘義務について	11
10	情報の提供について	11
11	緊急時等の対応	11
12	事故発生の防止及び発生時の対応について	11
13	非常災害対策について	12
14	業務継続に向けた取組の強化について(BCP)	12
15	衛生管理について	12
16	ハラスメントについて	12
17	施設の造作・模様替えの制限について	13
18	残置物引取人	13
19	苦情の受付について	13
20	提供するサービスの第三者評価の実施状況について	14

1 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 楽天堂
- (2) 法人所在地 千葉県旭市イの 4322 番地
- (3) 電話番号 0479-85-8698
- (4) 代表者氏名 理事長 名内敏裕
- (5) 設立年月 令和 5 年 1 月 6 日

2 ご利用施設

- (1) 施設の種類 ユニット型介護老人福祉施設
令和 6 年 12 月 1 日指定 千葉県 第 1272001049 号
- (2) 施設の名称 特別養護老人ホーム 心楽（こくら）
- (3) 施設の所在地 千葉県旭市イの 4322 番地
- (4) 電話番号 0479-85-8698
- (5) 施設長(管理者)氏名 片平壘
- (6) 当施設の運営方針 当施設は、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、ご利用者と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します。
- (7) 開設年月日 令和 6 年 12 月 1 日
- (8) 入所定員 80 人

3 居室・設備の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しております。入居される居室は全室個室ですが、10 人の方々を 1 グループとして、グループごとの生活支援を行います。

居室・設備の種類	室数	備考
居室	80 室	8 ユニット (1 ユニット 10 室)
共同生活室	9 室	1 階 5 室・2 階 4 室
地域交流スペース	4 室	1 階 3 室・2 階 1 室
医務室	1 室	2 階
相談室	1 室	2 階
浴室	5 室	個浴 4 室 (2 ユニットごとに 1 室) 2 人浴 1 室 (1 階)

※ 上記は、千葉県が定める基準により、指定介護老人福祉施設に設置が義務付けられている施設・設備です。

☆ 居室の変更:ご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、ご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、ご利用者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

4 職員の配置状況

当施設では、ご利用者に対して指定介護老人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	職員数	職務の内容
1 施設長	1名	施設の業務を統括する
2 生活相談員	1名以上	利用者への生活相談、サービスの企画実施を行う
3 介護職員	27名以上 (常勤換算)	利用者への日常の介護を行う
4 看護職員	3名以上 (常勤換算)	利用者への診療の補助、看護及び保健衛生管理を行う
5 機能訓練指導員	1名以上	利用者に必要な機能訓練の指導を行う
6 介護支援専門員	1名以上	利用者にかかわる施設サービス計画を作成する
7 医師	1名以上	利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行う
8 栄養士又は 管理栄養士	1名以上	献立の管理・指導

※ 常勤換算

職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数(例：週40時間)で除した数です。

(例) 週8時間勤務の介護職員が5名いる場合、常勤換算では1名となります。

(8時間×5名÷40時間=1名)

(主な職種の勤務体制)

職種	勤務体制	
1 医師	月1回訪問※日程については事務室でお知らせします	
2 介護職員	【早番】 07時00分～18時00分 (休憩60分)	【遅番】 11時00分～22時00分 (休憩60分)
	【日勤】 08時30分～19時30分 (休憩60分)	【夜勤】 22:00～9:00 (休憩60分)
3 看護職員	【日勤】 08時30分～17時30分(休憩60分)	

5 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご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 利用料金の全額をご利用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

以下のサービスについては、居住費・食費を除き通常7～9割が介護保険から給付されます。

(サービスの概要)

① 入浴

- ・ 原則として、週に2日入浴していただくことができます。
- ・ ただし、ご利用者の状態に応じて清拭となる場合があります。

② 排泄

- ・ 排泄の自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

③ 機能訓練

- ・ ご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。

④ 健康管理

- ・ 医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑤ その他自立への支援

- ・ ご利用者の1日の生活の流れに沿って、心身の状況に応じた支援を適切に行います。
- ・ 寝たきり防止のため、離床を適切に支援します。
- ・ 生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを適切に支援します。
- ・ 清潔で快適な生活が送れるよう、整容を適切に支援します。

⑥ 栄養管理

- ・ 栄養士又は管理栄養士が、個々のご利用者の栄養並びに心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ 必要な方に、医師の食事箋に基づく療養食を提供します。

(サービス利用料金)

別紙の料金表によって、ご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）をお支払いください。（サービスの利用料金は、ご利用者の要介護度に応じて異なります。）

(ア) 基本料金（料金表別紙参照）

(イ) 加算料金（料金表別紙参照）

☆ ご利用者が給付制限該当者の場合のみ「償還払い」を想定しております。償還払いとなる場合、ご利用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、ご利用者の負担額を変更します。

☆ ご利用者が入院・外泊期間中であっても、居室が当該ご利用者のために確保されている場合、引き続き居室費の対象とさせていただきます。

※ 保険者からの居住費の補足給付はないので、介護保険負担限度額認定の第1段階のご利用者においても自己負担があります。

1. 介護負担限度額認定証に記載されている負担段階の第1～3段階の方には、加算の加算対象期間（6日間）のみ補足給付が行われます。
2. 第4段階以上の方については、1日目から居室費をいただきます。
3. 軽減措置適用の方は、居室費を加算対象といたしません。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

(サービスの概要と利用料金)

① 食事

- ・ 当施設では、栄養士又は管理栄養士が立てる献立表によりご利用者の栄養並びに心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ ご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。
- ・ 食事時間は次のとおりです。
朝食 7:30 から 昼食 12:00 から 夕食 18:00 から
- ・ 食費は利用者の方の市町村民税の負担状況等により、負担額が異なります。なお、利用者お一人おひとりの健康、栄養状態に基づいた栄養管理費用については、介護保険の給付対象となります。(料金表別紙参照)

② 特別な食事

- ・ ご利用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

③ 理美容サービス

- ・ 理容師・美容師の出張による理髪・美容サービスをご利用いただけます。
利用料金：要した費用の実費

④ 教養娯楽費（レクリエーション、クラブ活動等）

- ・ ご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。

⑤ 複写物の交付

- ・ ご利用者は、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には実費をご負担いただきます。
1枚につき10円（モノクロコピー） 1枚につき50円（カラーコピー）

⑥ 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ご利用者の日常生活に要する費用でご利用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ご負担いただきます。
- ・ 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。

⑦ 居住費

- ・ 当施設は、すべての居室が「ユニット型個室」で、ご負担していただく居住費の内訳は居室料及び水道光熱費です。ご利用料金は、利用者の方の市町村民税の負担状況等により負担額は異なります。(料金表別紙参照)
- ・ 外泊時・短期入院時もお負担いただきます。

⑧ ご利用者が契約終了後も居室を明け渡さない場合

- ・ ご利用者が契約終了後も居室を明け渡さない場合等には、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つき契約時の実費をご負担いただきます。

(3) 利用料金のお支払い方法

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。)

ア 窓口での現金支払

イ 下記指定口座への振り込み

千葉銀行 旭支店 普通預金：3642576 社会福祉法人楽天堂 理事長 名内敏裕

ウ 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：銀行・信用金庫・信用組合・農協・ゆうちょ銀行

(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、ご利用者の希望により、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 総合病院 国保旭中央病院 (診療科目 総合診療内科, 循環器科, 消化器内科, 呼吸器内科, 神経内科, 血液内科, 内分泌科, 糖尿病, 外科, 乳腺・消化器外科, 整形外科, 脳神経外科, 婦人科, 小児科, 眼科)

所在地 千葉県旭市イの 4326 番地 電話 0479-63-8111

② 協力歯科医療機関

*医療機関の名称 イオンタウン旭 JUN 歯科クリニック
診療科 一般歯科診療

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、ご利用者に退所していただくことになります。

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">① ご利用者のご逝去されたとき② 要介護認定によりご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③ 要介護認定によりご利用者の心身の状況が要介護1又は要介護2と判定され、特例入所の要件に該当しない場合④ 当法人が解散した場合、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⑤ 施設の滅失や重大な損壊等により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合⑥ 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⑦ ご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ください。)⑧ 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ください。) |
|---|

(1) ご利用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、ご利用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。

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 ご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ご利用者の身体・財物・尊厳等を傷つけ、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・尊厳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）

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 ご利用者が、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 ご利用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かかわらずこれが支払われない場合 |
| ③ ご利用者が、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 ご利用者が連続して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 ご利用者の心身状態が著しく悪化し、常時医療行為が必要となった場合 |

* ご利用者が病院等に入院された場合の対応について

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、以下のとおりです。

- | |
|--|
| ① 検査入院等、短期入院の場合
1か月につき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。 |
| 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か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。
なお、短期入院の期間内（6日以内の入院の場合）は、1日につき外泊時費用2,460円（1割負担：246円、2割負担：492円、3割負担：738円）と負担限度額に応じた居住費880円～2,320円の自己負担があります。ただし、外泊時費用246単位は1月に6日までとします。
7日以上入院の場合は、1日につき負担限度額に応じた居住費880円～2,320円の自己負担があります。 |
| ③ 3か月以内の退院が見込まれない場合
3か月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。この場合には、当施設に再び優先的に入所することはできません。 |

（入院期間中の利用料金）

入院期間中であっても、居室料金をご負担いただきます。

(3) 円滑な退所のための援助

ご利用者が当施設を退所する場合には、ご利用者の希望により、事業者はご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ご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 |

* ご利用者が退所後、在宅に戻られる場合には、その際の相談援助にかかる費用として介護保険から給付される退所時等相談援助加算費用の一部をご負担いただきます。

7 施設利用の留意事項など

当施設のご利用にあたって、施設に入居されているご利用者の共同生活の場として快適性、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

入居にあたり、他の利用者に迷惑のかかる物や、施設運営に支障をきたす物については持込をお断りすることがあります。

(2) 面会

面会時間 9：00～17：00（平日・土日祝日共通）

- ① 来退所時には、事務室受付カウンターに備えてあります面会簿に記録してください。
- ② 新型コロナウイルス、インフルエンザや流行性感冒等・泥酔・その他、利用者に迷惑の係る場合は面会をお断りすることがあります。
- ③ 他のご利用者に迷惑のかかる物や、施設運営に支障をきたす物については持込をお断りすることがあります。

(3) 外出・外泊

外出、外泊をされる場合は、2日前にお申し出下さい。但し、外泊については、最長で月6日間とし、連続して月をまたがる場合には、月あたり6泊の範囲で最大12泊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(2)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、禁止事項等

- 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 ご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、ご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、ご利用者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。
- ③ ご利用者が、施設設備を滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己負担により原状に復していただくか、または相当の代価をお支払いいただきます。
- ④ ご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、ご利用者、その家族等と協議により、居室または共用施設、設備の利用方法等を決定するものとします。
- ⑤ 当施設の職員や他のご利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動等を行うことはできません。
- ⑥ その他、当施設の運営規程に定める禁止事項をお守り下さい。

8 虐待・身体拘束の防止について

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、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うものを含む。）を定期的で開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (2) 虐待防止・身体拘束等の適正化のための指針の整備をしています。
- (3) 従業者に対して、虐待防止・身体拘束等の適正化のための定期的な研修を実施する等の必要な措置を講じます。
- (4) 当施設ではご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。
- (5) サービス提供中に、当該施設従業者による虐待等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。

- (6) 当施設では、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、身体的拘束等を行いません。
- (7) やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、事前に十分な説明の上利用者又は家族等に同意を得るとともにその態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録致します。
- (8) 虐待防止・身体拘束等の適正化に関する担当者を選定しています。
虐待防止担当者・責任者：施設長 片平 壘

9 守秘義務について

事業者、サービス従事者、職員は、業務上知り得たご利用者またはその家族等に関する事項を、正当な理由なく他のサービス従事者や職員等に漏洩いたしません。

- (1) 職員は採用時の雇用契約書において、守秘義務を遵守する旨締結します。
- (2) 守秘義務は、本契約の終了後または事業者の破産後においても、もしくは施設の職員が退職した後も存続します。

10 情報の提供について

事業者が、ご利用者の情報を他機関に提供する場合は、以下のとおりです。

- (1) ご利用者に医療上または介護上、緊急の必要性がある場合には、他医療機関等にご利用者の心身に関する情報を提供することがあります。
- (2) ご利用者が退所する場合、退所のための援助について他医療機関等に情報を提供する必要があると認められる場合には、あらかじめ文書でご利用者の同意を得るものとします。

11 緊急時等の対応

容態急変時の対応については、以下のとおりです。

- (1) ご利用者の容態が急変した場合は、速やかに主治医又は協力医療機関等へ連絡し、必要な措置を講じます。
- (2) 容態急変時その他必要な場合のため、あらかじめ、施設の医師及び協力医療機関の協力を得て、当該医師及び当該協力医療機関との連携方法その他の緊急時における対応方法を定めます。
- (3) 施設の医師及び協力医療機関の協力を得て、1年に1回以上、緊急時等における対応方法の見直しを行い、必要に応じて緊急時等における対応方法の変更を行います。

12 事故発生の防止及び発生時の対応について

事故の発生又はその再発を防止するため、次に定める措置を講じます。

- (1) 事故が発生した場合の対応、報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備します。
- (2) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業者に周知徹底する体制を整備します。
- (3) 事故発生の防止のための委員会（テレビ電話装置等を活用して行うものを含む。）及び従業者に対する研修を定期的に行います。
- (4) 上記に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置します。

- (5) ご利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、市町村、ご利用者の家族、ご利用者に係る関係者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、ご利用者に対するサービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。
- なお、当法人は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名：あいおいニッセイ同和損害保険株式会社 保険名：介護保険・社会福祉事業者総合保険 補償の概要：対人・対物賠償、管理財物、使用不能、人格権侵害、経済的損害、事故対応費用、対人見舞費用

13 非常災害対策について

施設の消防計画書に基づき訓練計画を立て、火災・地震等の非常災害に備えるため定期的に避難・誘導・救出その他の訓練を行います。

14 業務継続に向けた取組の強化について(BCP)

- (1) 感染症等や非常災害の発生時において、ご利用者に対する施設介護サービスの提供を継続的に実施し、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 従業員に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に行います。
- (3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

15 衛生管理について

入所者の使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じるとともに、医薬品及び医療機器の管理を適正に行います。

また、施設において感染症等が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 介護従事者等の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- (2) 施設における感染症等の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うものを含む。）をおおむね3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業員に周知徹底します。
- (3) 事業所における感染症等の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
- (4) 介護従事者等に対し、感染症等の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

16 ハラスメントについて

当法人では、介護現場で働く職員の安全確保と安心して働き続けられる労働環境が築けるようハラスメントの防止に向け取り組みます。

- (1) 施設内において行われる優越的な関係を背景とした言動や、業務上必要かつ相当な範囲を超える下記の行為は組織として許容しません。
 - ・身体的な力を使って危害を及ぼす（及ぼされそうになった）行為
 - ・個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為
 - ・意に沿わない性的言動、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為

- 上記は、当法人職員、取引先事業者の方、ご利用者及びその家族等が対象となります。
- (2) ハラスメント事案が発生した場合、マニュアルなどを基に即座に対応し、再発防止会議等により、同時案件が発生しない為の再発防止策を検討します。
 - (3) 職員に対し、ハラスメントに対する基本的な考え方について研修などを実施します。また、定期的に話し合いの場を設け、介護現場におけるハラスメント発生状況の把握に努めます。
 - (4) ハラスメントと判断された場合には行為者に対し、関係機関への連絡、相談、環境改善に対する必要な措置、利用契約の解約等の措置を講じます。

17 施設の造作・模様替えの制限について

ご利用者及びご利用者代理人は、居室の造作・模様替えをするときは事業者に対して予め書面等によりその内容を届け出て事業者の確認を得なければなりません。また、その造作・模様替えに要した費用および契約終了時における原状回復に係る費用については、ご利用者またはご利用者代理人のご負担とします。

18 残置物引取人

入居契約が終了した後、当施設に残されたご利用者の所持品（残置物）をご利用者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。

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。

また、引渡しにかかる費用については、ご利用者又は残置物引取人にご負担いただきます。

※ 入居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、入居契約を締結することは可能です。

19 苦情の受付について

(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。

また、苦情受付ボックスを事務所に設置しています。

○苦情解決責任者 施設長 片平 塁

○苦情受付担当者 事務長 加瀬 元

○連絡先：0479-85-8698（当施設）

○受付時間 毎日 9：00～17：00

(2) 行政機関その他苦情受付機関

旭市高齢者福祉課	所在地	千葉県旭市二の 2132 番地
	電話番号	0479-62-5308
	受付時間	8：30～17：15
千葉県国民健康保険団体連合会	所在地	千葉県千葉市稲毛区天台 6-4-3
	電話番号	043-254-7428
	受付時間	9：00～12：00、13：00～17：00
千葉県運営適正化委員会	所在地	千葉県千葉市中央区千葉港 4 番 5 号 (千葉県社会福祉センター内)
	電話番号	043-246-0294
	受付時間	10：00～12：00、13：00～16：00

- (3) 相談・苦情に関する体制及び手順
別紙フロー図のとおり

20 提供するサービスの第三者評価の実施状況について

実施の有無	なし
実施した直近の年月日	
実施した評価機関の名称	
評価結果の開示状況	

令和 年 月 日

介護老人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。

施設名： 特別養護老人ホーム 心楽

説明者職名 職種 _____ 氏名 _____ 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、介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

上記の同意を証するため、重要事項説明書に署名捺印の上、2通作成し1通を受領いたしました。

利用者 住所

氏名 _____ 印

ご家族 住所

氏名 _____ 印

代理人 住所

氏名 _____ 印