

重要事項説明書

特別養護老人ホーム さんすまいる唐原
介護予防短期入所生活介護・短期入所生活介護

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(福岡市指定 第4070801354号)

当事業所は利用者に対して指定介護予防短期入所生活介護サービス及び短期入所生活介護サービスを提供します。事業所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。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」もしくは「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

◇ ◆目次◆ ◇

1. 事業者経営法人・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2. ご利用施設・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3. 施設の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	2
4. 事業実施地域及び営業時間・・・・・・・・	3
5. 利用対象者・・・・・・・・・・・・・・・・	3
6. 契約締結からサービス提供までの流れ・・	3
7. 居室の概要・・・・・・・・・・・・・・・・	4
8. 職員の配置・・・・・・・・・・・・・・・・	5
9. 当事業所が提供するサービスと利用料金・・	6
10. サービス利用の解約（契約の終了について）・・	11
11. 成年後見人及び身元引受人・・・・・・・・	12
12. 苦情の受付について・・・・・・・・	13
13. サービスの利用に関する留意事項・・	13
14. 緊急やむを得ない場合の身体拘束について・・	14
15. 損害賠償について・・・・・・・・	14
16. 第三者による評価の実施状況・・・・・・・・	14

1. 事業者経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 未来クリエイト
- (2) 法人所在地 福岡県福岡市東区唐原7-15-51
- (3) 電話番号 092-682-2228
- (4) 代表者氏名 理事長 池田 浩行
- (5) 設立年月 昭和53年10月1日

2. ご利用施設

- (1) 事業所の種類 指定短期入所生活介護事業所・平成15年10月1日指定
指定介護予防短期入所生活介護事業所・平成18年4月1日指定
福岡市4070801354号
※当事業所は特別養護老人ホームさんすまいる唐原に併設されています。
- (2) 事業所の目的 適切な介護サービスを提供する為に、人員及び管理運営に関する事項を定め、利用者の心身機能の維持及び家族の身体的、精神的負担の軽減、又、利用者の生活機能の維持・向上を図ることを目的とします。
- (3) 事業所の名称 特別養護老人ホームさんすまいる唐原
介護予防短期入所生活介護 短期入所生活介護
- (4) 事業所の所在地 福岡県福岡市東区唐原7丁目15番地51号
- (5) 電話番号 092-682-2228 FAX番号 092-682-2234
- (6) 事業所長（管理者）氏名 池田 浩行
- (7) 事業所の運営方針
利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ち健全な環境の下で施設機能を有効に発揮できる運営を心がけます。
明るく家庭的な雰囲気の中で人と人との係わり合い（利用者、家族、施設〈職員〉）が信頼で結びつき、心で触れ合う生活の場となるよう努力します。さらに、地域社会福祉資源として、施設の持っている機能を地域社会の人々に開放、提供し、密接な連携をとることにより、地域を支える施設になるとともに地域から支えられる施設作りを心がけます。
- (8) 開設年月 平成15年10月1日 短期入所生活介護
平成18年 4月1日 介護予防短期入所生活介護
- (9) 利用定員 9人

3. 施設の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上4階
- (2) 建物の延べ床面積5894.49㎡
- (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。
[ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設]平成27年10月1日指定
福岡市4090800329号 定員26名
[ユニット型指定（介護予防）短期入所生活介護]平成27年10月1日指定
福岡市4070804408号 空床ベッド人員

[指定介護老人福祉施設]平成15年10月1日指定

福岡市4070801354号 定員70名

[通所介護]平成15年10月1日指定

福岡市4070801396号 定員50名

[居宅介護支援事業]平成15年9月1日指定

福岡市4070801313号

(4) 施設の周辺環境

施設周辺には東に三日月山、西に博多湾を望み、近くには大学などもある文教地区であり、住宅地の中に位置し静かな生活環境です。

4. 事業実施地域及び営業時間

(1) 通常の事業実施地域 東区、古賀市、福津市、宗像市、糟屋郡（宇美町は除く）

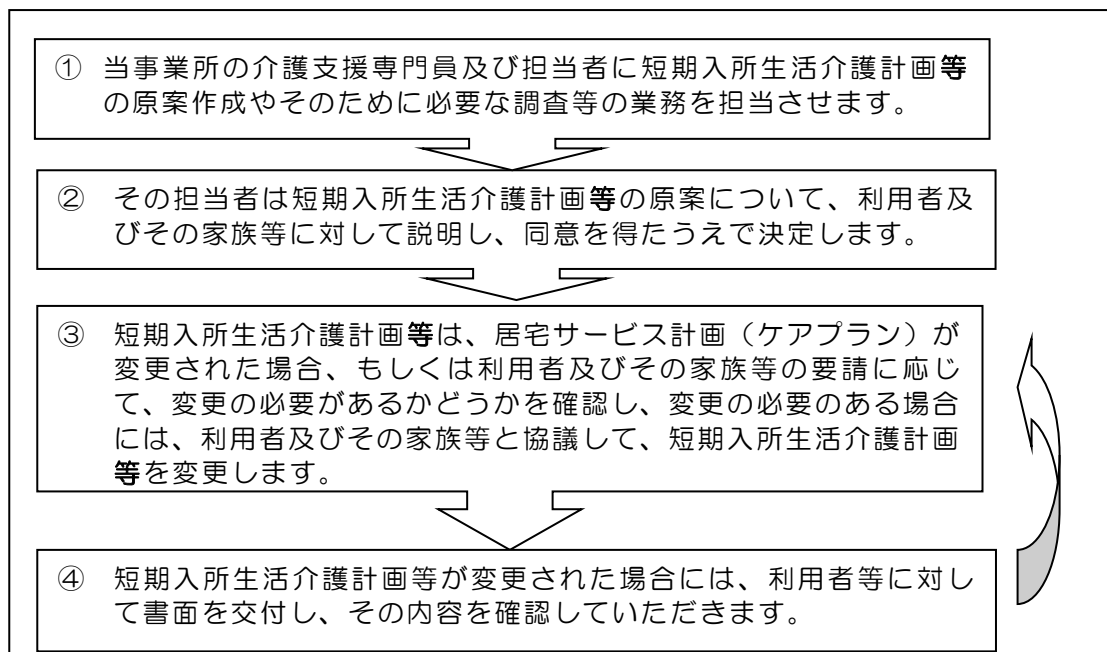
(2) 営業日 年中無休24時間

5. 利用対象者

当施設をご利用できるのは原則として介護保険制度における要支援認定もしくは要介護認定の結果、「要支援1～2及び要介護1～5」と認定された方に限ります。

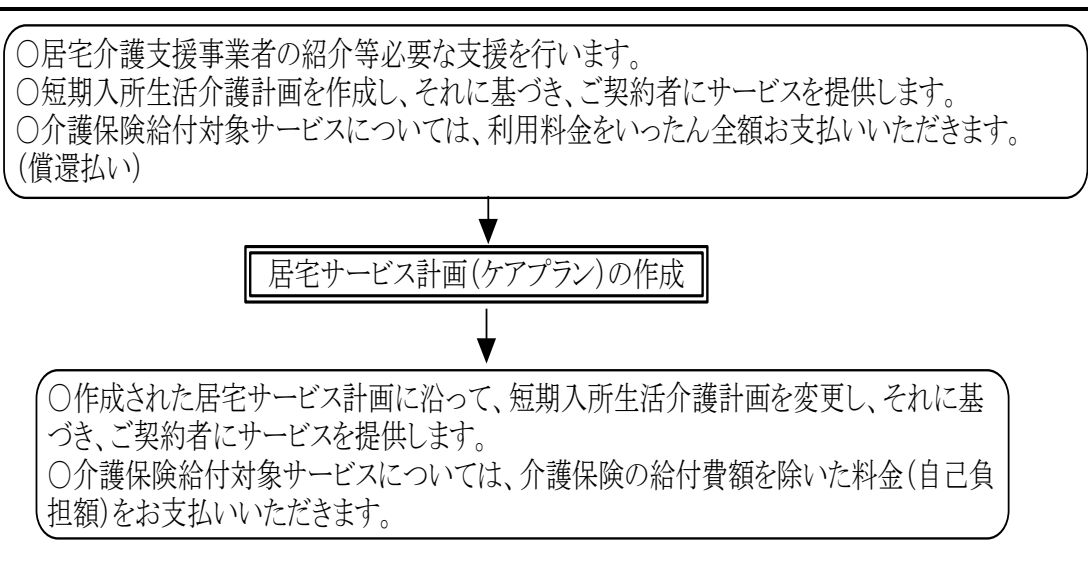
6. 契約締結からサービス提供までの流れ

(1) 利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「介護予防短期入所生活介護計画もしくは短期入所生活介護計画（以下、「短期入所生活介護計画等」という。）に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。（契約書第3条参照）

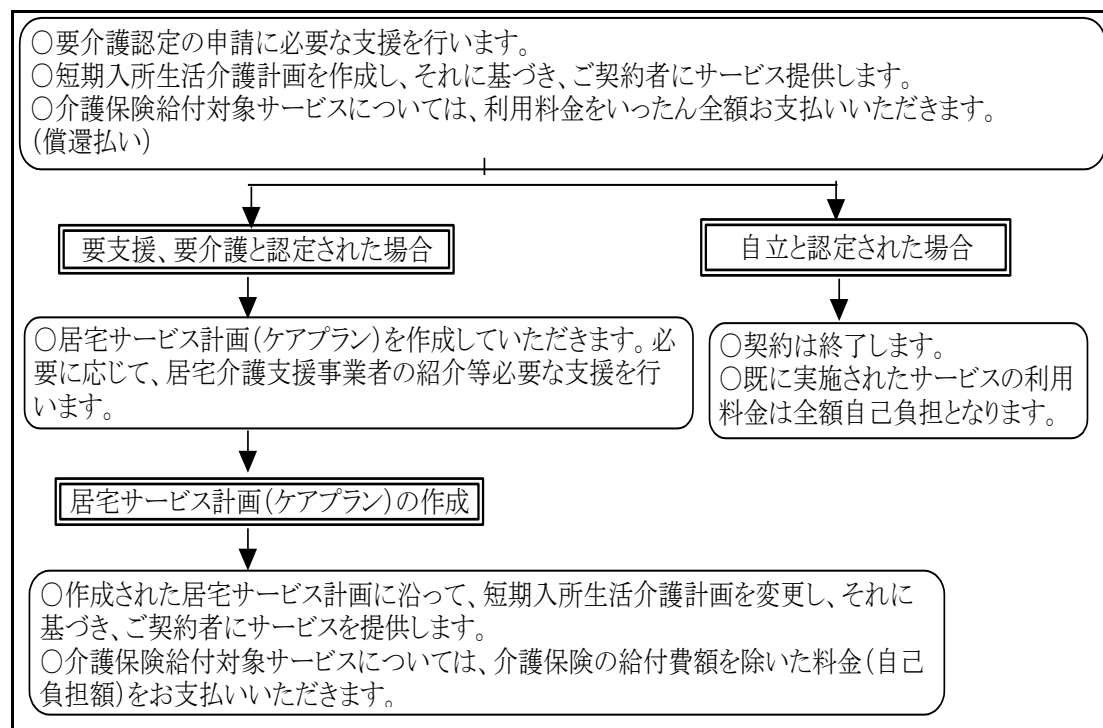


(2) 利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次の通りです。

① 要支援認定もしくは要介護認定を受けている場合



② 要支援認定もしくは要介護認定を受けていない場合



7. 居室の概要

(1) 居室等の概要当事業所では以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は、個室と2人部屋があります。ご希望の部屋をお申し出下さい。(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。)【料金については、9(2)サービスの概要と利用料金をご参照下さい。】

居室・設備の種類	室数	備考
従来型個室	23室	(内訳：短期入所生活介護用1室)
多床室(2人部屋)	28室	(内訳：短期入所生活介護用4室)
合 計	51室	
食堂	8室	
機能訓練室	1室	[主な設置機器] マイクロウエーブ、ホットパック、平行棒
浴室	4室	一般浴・機械浴・特殊浴槽
医務室	1室	
静養室	1室	

☆居室の変更：利用者等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変更の検討を行う場合があります。その際には、料金変更等も生じるため、利用者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

(13) 利用に当たって別途利用料金をご負担いただく施設・設備

貸テレビ・持テレビ・病院受診送迎・ラジオ・電気毛布・アンカ等電気使用品等

※上記は、介護保険の給付対象とならないため、ご利用の際は、利用者等に別途利用料金をご負担いただきます。

8. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して介護予防短期入所生活介護サービス及び短期入所生活介護サービス（以下「短期入所生活介護サービス等」という。）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	指定基準
1. 施設長（管理者）	1名
2. 介護職員	3名以上
3. 生活相談員	1名以上
4. 看護職員	1名以上
5. 機能訓練指導員	1名以上
6. 医師	必要数
7. 栄養士	1名以上

〈主な職種の勤務体制〉

職種	勤務体制
1. 施設長（管理者）	日勤： 08：30～17：30
2. 医師	毎週： 月・金曜日 週2日 変動あり 13：00～14：30
3. 生活相談員	日勤： 08：00～17：00
4. 管理栄養士	日勤： 08：30～17：30

5. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出： 07:00～16:00 1名 日勤： 08:30～17:30 1名 遅出： 10:00～19:00 1名 超遅出：11:00～20:00 1名 夜勤： 17:30～09:30 1名
6. 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出： 07:45～16:45 1名 日勤： 08:30～17:30 1名 遅出： 09:00～18:00 1名 遅出： 10:00～19:00 1名
7. 機能訓練指導員	日勤： 08:30～17:30

＜配置職員の職種＞

施設長（管理者）・・・合理的かつ効率的な経営を行います。合わせて、利用者、職員等の処遇及び管理を行います。

医 師・・・・・・・・健康管理及び療養上の指導を行います

生活相談員・・・・・・・・日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

管理栄養士・・・・・・・・栄養管理指導、献立の作成、栄養の計算、食品の管理及び調理指導をおこないます。

介護職員・・・・・・・・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。

看護職員・・・・・・・・健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。

機能訓練指導員・・・・・・機能訓練を担当します。

9. 当事業所が提供するサービスと利用料金

（１）介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第４条参照）

以下のサービスについては、介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

① 食事

- ・当施設では栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びに利用者の身体の状態および嗜好を考慮した食事を提供します。
 - ・利用者の自立支援のため離床して食事を取って頂くことを原則としています。
 - ・利用者の生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供できるよう配慮致します。
 - ・利用者の身体の状態により特別食（糖尿食・潰瘍食等）をご利用できます。
- 但し、療養食加算として別途８単位／食が加算されます。

② 入浴

- ・入浴又は清拭を週２回行います。
- ・利用者の意向や状態に合わせた入浴を行うよう配慮致します。

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

機能訓練士により、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また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

- ・医師並びに看護職員が、健康管理を行います。また、看護職員等との 24 時間連絡体制を確保すると共に管理医師、協力病院と情報を共有し、円滑且つ適切な医療が受けられるよう支援致します。

⑥ 口腔ケア

- ・毎食後の口腔衛生を保つため、口腔ケアの形態に問わず、本人に適した援助を行います。

⑦ 整容

- ・時間帯及び季節に適した衣類の交換を援助致します。また、整髪、爪切り等も適宜援助致します。

⑧ その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、出来る限り離床に配慮します。
- ・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）＞（契約書第 7 条参照）

下記の料金表によって、利用者の要支援度もしくは要介護度、並びに所得段階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・滞在費等の自己負担額の合計金額をお支払い下さい。（サービスの利用料金は、要介護度に応じて異なります。）

I. 基本料金

i. 従来型個室・多床室（１割負担）

	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
介護サービス費	¥5,053	¥6,288	¥6,805	¥7,543	¥8,303	¥9,031	¥9,769
介護保険から給付される金額	¥4,548	¥5,659	¥6,124	¥6,318	¥7,002	¥8,128	¥8,792
利用者負担額	¥505	¥629	¥681	¥754	¥830	¥903	¥977

ii. 従来型個室・多床室（２割負担）

	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
介護サービス費	¥5,053	¥6,288	¥6,805	¥7,543	¥8,303	¥9,031	¥9,769
介護保険から給付される金額	¥4,043	¥5,030	¥5,443	¥6,035	¥6,643	¥7,225	¥7,815
利用者負担額	¥1,010	¥1,258	¥1,362	¥1,508	¥1,660	¥1,806	¥1,954

iii. 従来型個室・多床室（3割負担）

	要支援 1	要支援 2	要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
介護サービス費	¥5,053	¥6,288	¥6,805	¥7,543	¥8,303	¥9,031	¥9,769
介護保険から給付される金額	¥4,239	¥5,274	¥5,661	¥6,318	¥7,002	¥7,659	¥8,298
利用者負担額	¥1,515	¥1,887	¥2,043	¥2,262	¥2,490	¥2,709	¥2,931

II. 加算料金（実施した場合にお支払い頂くもの）

1日あたりの利用料金となります。

加算項目	単位	負担額（1割）	負担額（2割）	負担額（3割）
機能訓練体制加算	12	¥13	¥26	¥38
看護体制加算（Ⅰ）	4	¥5	¥9	¥13
看護体制加算（Ⅱ）	8	¥9	¥17	¥26
看護体制加算（Ⅲ）	12	¥13	¥26	¥38
看護体制加算（Ⅳ）	23	¥24	¥48	¥72
夜勤職員配置加算（Ⅰ）	13	¥14	¥28	¥42
夜勤職員配置加算（Ⅲ）	15	¥16	¥32	¥48
認知症専門ケア加算（Ⅰ）	3	¥4	¥7	¥10
認知症専門ケア加算（Ⅱ）	4	¥5	¥9	¥13
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	22	¥24	¥47	¥70
サービス提供体制強化加算（Ⅱ）	18	¥19	¥38	¥57
サービス提供体制強化加算（Ⅲ）	6	¥7	¥13	¥19
介護職員処遇改善加算（Ⅱ）	合計単位数の13.6%を加算			
生活機能向上連携加算	100	¥106	¥211	¥317
個別機能訓練加算	56	¥59	¥119	¥178
医療連携強化加算	58	¥62	¥123	¥184
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200	¥211	¥422	¥633
若年性認知症利用者受入加算	120	¥127	¥254	¥380
送迎加算（片道）	184	¥195	¥389	¥583
緊急短期入所受入加算	90	¥95	¥190	¥285
療養食加算	8	¥9	¥17	¥26
栄養マネジメント強化加算	11	¥12	¥24	¥36
口腔衛生管理加算（Ⅰ）	90	¥95	¥190	¥285
口腔衛生管理加算（Ⅱ）	110	¥116	¥232	¥348

☆サービス利用開始時までには要支援認定あるいは要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料

金の全額をいったんお支払いいただきます。要支援又は要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。また、居宅サービス計画が作成されていない場合も償還払いとなります。償還払いとなる場合、利用者等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。

短期入所の利用限度日数を超える場合もサービス利用料金の全額をお支払いいただきます。

☆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、利用者の負担額を変更します。

（２）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第５条、第７条参照）

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者等の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 食事

当事業所では、栄養士（管理栄養士）の立てる献立表により、栄養並びに身体の状態および嗜好を考慮した食事を提供します。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） 朝食：８：３０ 昼食：１２：００ 夕食：１７：００

食費

１，１６５０円（朝食：３８０円 昼食：６３５円 夕食：６３５円）

第１段階（介護保険負担限度額認定者）	３００円／日
第２段階（介護保険負担限度額認定者）	６００円／日
第３段階①（介護保険負担限度額認定者）	１０００円／日
第３段階②（介護保険負担限度額認定者）	１３００円／日

※特別な食事（嗜好品）をご希望の場合はご相談下さい。その際は、要した費用の実費を頂きます。

②部屋の提供

当施設では、ご希望に応じて個室（従来型個室）、２人部屋（多床室）をお選び頂けます。
（但し、利用者の心身状況等によっては希望に沿えない場合もあります。）

滞在費

従来型個室 １，４５０円／日

多床室（２人部屋） ９８０円／日

	個室（従来型個室）	２人部屋（多床室）
第１段階（介護保険負担限度額認定者）	３８０円／日	０円／日
第２段階（介護保険負担限度額認定者）	４８０円／日	４３０円／日
第３段階①（介護保険負担限度額認定者）	８８０円／日	４３０円／日
第３段階②（介護保険負担限度額認定者）	８８０円／日	４３０円／日

③理髪・美容

〔理髪サービス〕週１回、理容師の出張による理髪サービス（調髪、顔剃、洗髪）をご利用いただけます。

利用料金：実費

〔美容サービス〕週１回、美容師の出張による美容サービス（調髪、パーマ、洗髪）をご利用いただけます。

利用料金：実費

④ レクリエーション、クラブ活動

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 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利用者の日常生活に要する費用で利用者等に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担いただきます。

※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、変更を行う 2 か月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第 7 条参照）

前記（１）、（２）の料金・費用は、1 か月ごとに計算し請求しますので、翌月末日までに、原則、以下のいずれかの方法でお支払ください。

ア.	Ｑネットによる金融機関口座からの自動引き落とし
イ.	下記指定口座への振り込み
	福岡銀行本店営業部 普通預金 5 1 4 4 2 2 9

(4) サービス利用中の医療の提供について

嘱託医師が必要に応じて対応いたします。

また、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。）

なお、緊急事態・異常事態発生時には緊急時の連絡・対応マニュアルに従って対応します。

① 協力医療機関

医療機関の名称	福岡輝栄会病院
所在地	福岡市東区千早 4 丁目 1 4 - 4 0
診療科	脳神経外科、外科、形成外科、整形外科、 脊椎・脊髄外科、泌尿器科、眼科、消化器内科、 呼吸器内科、代謝・内分泌内科、放射線科

医療機関の名称	福岡記念病院
所在地	福岡市早良区西新 1 丁目 1 - 3 5
診療科	救急科、外科、血管外科、心臓血管外科、消化 器外科、大腸・肛門外科、リウマチ科、リハビ リテーション科、内科、循環器内科、感染症内 科、婦人科、皮膚科、歯科口腔外科等

医療機関の名称	貝塚病院
所在地	福岡市東区箱崎 7 丁目 7 - 2 7
診療科	内科、外科、腎透析科、整形外科、脳神経外科、 機能神経外科、神経内科、ストレス内科、麻酔 科、放射線科

② 協力歯科医療機関

医療機関の名称	はすだ歯科医院
所在地	糟屋郡粕屋町長者原西 1 丁目 7 - 8

10. サービス利用の解約（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要支援認定もしくは要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに利用者等から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は、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、当事業所との契約は終了します。（契約書第16条参照）

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要支援認定もしくは要介護認定により利用者の心身の状況が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事業所を閉鎖した場合
- ④ 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
- ⑤ 当事業所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 利用者等から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）利用者等からの解約・契約解除の申し出（契約書第17条、第18条参照）

契約の有効期間であっても、利用者等から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の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 「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④ 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短期入所生活介護サービス等を実施しない場合
- ⑤ 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
- ⑥ 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契約者の身体・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
- ⑦ 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）事業者からの契約解除の申し出（契約書第19条参照）

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① 利用者等が、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 利用者等による、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 利用者等が、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

(3) 契約の終了に伴う援助（契約書第 16 条参照）

契約が終了する場合には、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、必要な援助を行うよう努めます。

(4) 利用の中止、変更、追加（契約書第 8 条参照）

利用予定期間の前に、利用者等の都合により、短期入所生活介護サービス等の利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日前日までに事業者へ申し出てください。

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。但し利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の 100% (自己負担相当額)

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者等の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者等に提示して協議します。サービスを利用している期間中でも、利用を中止することができます。その場合、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。

1 1. 成年後見人・身元引受人（契約書第 21 条参照）

(1) 身元引受人等にはこれまで最も身近にいて利用者のお世話をされてきた家族や親族に就任していただくのが望ましいと考えておりますが、この事は必ずしもこれらの方に限る趣旨ではありません

(2) 身元引受人等には利用者の利用料等の経済的な債務については利用者と連帯してその債務の履行義務を負うことになります。又、こればかりでなく利用者が医療機関に入院する場合や当施設から退所する場合においてはその手続きを円滑に遂行するために必要な事務処理や費用負担等をおこないさらには当施設と協力、連携して退所後の利用者受け入れ先を確保するなどの責任を負うことになります。

(3) 利用者が入所中に死亡した場合においてはそのご遺体や残置品の引取り等の処理についても身元引受人等がその責任で行う必要があります。又利用者が死亡されてない場合でも入所契約が終了したあと当施設に残された残置物を利用者自身が引き取れない場合には身元引受人等にこれを引き取って頂く場合があります。これらの引き取りにかかる費用については利用者または身元引受人等にご負担いただきます。

(4) 身元引受人等が死亡または破産宣告を受けた場合には事業者は新たな身元引受人を立てていただくために利用者にご協力をお願いする場合があります。

12. 苦情・相談の受付について（契約書第23条参照）

（1）当事業所における苦情の受付

当事業所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。

○苦情解決責任者 施設長 池田 浩行
○苦情受付窓口（担当者） 生活相談員 上田 雄介 古賀 僚介

（2）当施設における相談の受付

○受付時間 毎週月曜日～土曜日 9:00～17:00
（日曜日、夜間帯の受付や相談、連絡は受け付けておりません。）

○夜間帯の緊急連絡の対応について

代表番号は留守電になるため下記の番号に連絡をお願いします。

2丁目（2階フロア） 092-405-8083

3丁目（3階フロア） 092-405-8093

（3）第三者委員による苦情受付

千原 昌己（有限会社 ちはらファーマシー 代表取締役）

連絡先 福岡市東区香椎台1丁目6番8-101号

TEL 092-683-0747

友廣 道雄（社会福祉法人 葦の家福祉会 生活介護・葦の家 法人本部長）

連絡先 福岡市城南区樋井川4丁目1番17号

TEL：092-873-7481

（3）行政機関その他苦情受付機関

福岡市東区役所 福祉・介護保険課	所在地 福岡市東区箱崎2丁目54-1 電話番号 645-1069/FAX 631-5025 受付時間 9:00～17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 博多区吉塚本町13-47 電話番号 642-7842/FAX 642-7854 受付時間 8:30～17:00
福岡県社会福祉協議会	所在地 春日市原町3丁目1-7クローバープラザ内6階 電話番号 584-3377/FAX 584-3369 受付時間 9:00～17:30

（4）要介護施設における虐待に関する行政の相談受付窓口

福岡市 保健福祉局 高齢社会部 事業者指導課	所在地 福岡市中央区天神1-8-1 電話番号 711-4319
---------------------------	------------------------------------

13. サービスの利用に関する留意事項

当事業所のご利用にあたって、サービスを利用されている利用者の快適性、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

利用にあたり、危険物は原則として持ち込むことができません。

(2) 面会

面会時間 13:00～15:00

※来訪者は、必ずその都度職員に届出の上、面会簿への記載をお願い致します

(3) 施設・設備の使用上の注意（契約書第12条参照）

○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。

○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、利用者等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。

○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が必要で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。

○当事業所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。

(4) 健康状態

ご利用者様本人の病状の悪化及び施設内感染を防ぐため、感染症、又は風邪などの症状が見られる場合は、予めご連絡下さい。場合によっては状態を確認させていただきます。又、ご利用開始の当日でも、状態及び症状によってはご利用を中止して頂く事がありますのでご了承下さい。

(5) 喫煙

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

(1階地域交流スペース自動販売機前)

(6) 介護現場におけるハラスメント対策

利用者及び利用者の家族等の禁止行為

1 職員に対する身体的暴力的（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）

例 コップを投げつける/蹴る/唾を吐く

2 職員に対する精神的暴力（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）

例 大声を発する/怒鳴る/特定の職員に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する

3 職員に対するセクシュアルハラスメント（意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）

例 必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/あからさまに性的な話をする

※ 事業者は、1～3の掲げるいずれかの場合には、サービスの契約を解除することができます。

(8) 防犯カメラについて

施設内には防犯上、カメラを設置しています。外からの侵入者抑制と万が一、入居者様の転倒 など事故が起きた際の記録や事故検討に役立つために設置しております。録画データは、捜査機関からの協力要請には応じさせていただきます。

1 4. 緊急やむを得ない場合の身体拘束について（契約書第 10 条参照）

特別養護老人ホームさんすまいる唐原に於いては、原則として身体拘束は行いません。但し、下記に掲げる全ての項目に該当する場合に限り、身体拘束廃止委員、本人及び家族を含めた検討を行い、実施内容・期間を明確に設け必要最小限内での実施とします。又、「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明及び同意書」への署名捺印をお願いし、原則として 1 ヶ月毎の更新とすると共に身体拘束廃止委員会の開催にて必要性の有無を検討させていただきます。

- ① 切迫性 利用者本人、又は他の利用者等の生命、又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと
- ② 非代替性 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護法が無いこと
- ③ 一時性 身体拘束その他の行動制限が一時的なものであること

1 5. 損害賠償について（契約書第 13 条、第 14 条参照）

当事業所において、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。ただし、その損害の発生について、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、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

1 6. 第三者による評価の実施状況

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	
	② なし		