

社会福祉法人 成光苑
介護老人福祉施設 高槻けやきの郷 重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(大阪府指定 第2770901813号)

当事業所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します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、ご利用上ご注意くださいことを次の通り説明します。

※当事業所への入所は、原則として要介護認定の結果「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入所は可能です。

1. 事業運営法人	1
2. ご利用事業所	1
3. 事業所の概要	1
4. 居室の概要	2
5. 職員の配置状況	2
6. 事業所が提供するサービスと利用料金	3
7. 利用中の医療の提供について	6
8. サービス提供における事業所の義務	6
9. 事業所利用の留意事項	7
10. 緊急時等の対応	8
11. 非常災害対策	8
12. 衛生管理	8
13. 損害賠償について	8
14. 事業所を退所していただく場合（契約の終了について）	9
15. 苦情の受付について	10
16. 第三者による評価の実施状況	10

1. 事業運営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 成光苑
- (2) 法人所在地 大阪府摂津市千里丘三丁目16-7
- (3) 代表者氏名 理事長 高岡 國士
- (4) 設立年月 昭和49年7月16日

2. ご利用事業所

- (1) 事業所の種類 指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）
- (2) 事業所の目的 介護保険法の趣旨にしたがい、利用者がその有する能力に応じ、居宅に近い居住環境及び居宅における生活に近い日常生活の下、可能な限り自立した生活を営むことがきるように支援します。
- (3) 事業所の名称 介護老人福祉施設 高槻けやきの郷
- (4) 事業所の所在地 大阪府高槻市番田1丁目60-1
- (5) 電話番号 072-662-5888
- (6) 管理者氏名 中島 康博
- (7) 運営方針 老人福祉法の基本理念に基づき、高齢者が生きがいをもてる健全で安らかな生活を保障するとともに、介護保険法に定めるところの事業所としてご利用される皆様へ心のこもったサービスと専門的なサービスを適切かつ計画的に提供し、ご満足頂けるご利用に結びつけることを最も大切な使命とします。
- (8) 開設年月 平成16年1月1日
- (9) 入居定員 100名

3. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄筋コンクリート造 地上5階
- (2) 建物の延べ床面積 6,367.88㎡
- (3) 併設事業

当事業所では、次の事業を併設して実施しています。

介護保険 指定事業所	短期入所生活介護 介護予防短期入所生活介護	平成16年1月1日開設 平成18年4月1日開設	定員 20名
	居宅介護支援事業	平成16年1月1日開設	定員 35名/人
	通所介護 介護予防通所介護	平成16年1月1日開設 平成18年4月1日開設	定員 40名
	認知症対応型通所介護 介護予防認知症対応型通所介護	平成20年12月1日開設 平成20年12月1日開設	定員 12名
	訪問介護	平成16年1月1日開設	
	定期巡回・随時対応型訪問介護看護	平成27年4月1日開設	

4. 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。

居室・設備の種類	室数	備考
居室	120室（全室個室）	ユニット型個室 1ユニット12室×10ユニット
共同生活室	10室	
機能訓練室	2室	〔主な設置機器〕 平行棒・訓練台
浴室	8室	一般浴槽・座位浴槽・特殊浴槽
医務室	1室	
地域交流スペース	1室	

※上記は、厚生労働省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づけられている施設・設備です。

5. 職員の配置状況

当事業所では、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。

職員	配置人数（常勤換算）	指定基準
1. 施設長（管理者）	1名	1名
2. 介護職員	60名	40名
3. 生活相談員	1名	1名
4. 看護職員	3名	3名
5. 機能訓練指導員	1名	1名
6. 介護支援専門員	1名	1名
7. 医師	必要数	必要数
8. 管理栄養士	1名	1名

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延長時間数の総数を当事業所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、常勤換算は、1名（8時間×5名÷40時間＝1名）となります。

<職務内容>

職員	職務内容
1. 施設長（管理者）	事業所の業務を統括する。施設長に事故のあるときは、部長が職務を代行する者
2. 介護職員	ご利用者の日常生活の介護、相談及び援助の業務に従事する者
3. 生活相談員	ご利用者の入退所、生活相談および援助の企画立案・実施に関する業務に従事する者
4. 看護職員	ご利用者の看護、保健衛生の業務に従事する者
5. 機能訓練指導員	ご利用者の機能回復、機能維持に必要な訓練及び指導に従事する者
6. 介護支援専門員	ご利用者の介護支援に関する業務に従事する者
7. 医師	ご利用者の診察及び保健衛生の管理指導の業務に従事する者
8. 管理栄養士	給食管理、ご利用者の栄養指導に従事する者

<主な職種の勤務体制>

職 種	勤 務 体 制
1. 施設長 (管理者)	勤務 7 : 9 : 00 ~ 18 : 00 1名
2. 介護職員	標準的な時間帯における配置人員 (例) 勤務 1 : 6 : 00 ~ 15 : 00 10名 勤務 3 : 7 : 00 ~ 16 : 00 5名 勤務 11 : 11 : 00 ~ 20 : 00 5名 勤務 15 : 13 : 00 ~ 22 : 00 10名 夜 勤 : 21 : 30 ~ 翌6 : 30 5名
3. 生活相談員	勤務 7 : 9 : 00 ~ 18 : 00 1名
4. 看護職員	標準的な時間帯における配置人員 早 出 : 8 : 00 ~ 17 : 00 1名 日 勤 : 9 : 00 ~ 18 : 00 1名 遅 出 : 10 : 00 ~ 19 : 00 1名
5. 機能訓練指導員	勤務 7 : 9 : 00 ~ 18 : 00 1名
6. 介護支援専門員	勤務 7 : 9 : 00 ~ 18 : 00 1名
7. 医師	週 4 回 10 : 00 ~ 14 : 00
8. 管理栄養士	勤務 7 : 9 : 00 ~ 18 : 00 1名

6. 事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所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。

ご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法については、入居後、作成する「施設サービス計画 (ケアプラン)」に定めます。

また、介護老人福祉施設サービスの提供については、ご利用者一人ひとりの意思及び人格を尊重し、施設サービス計画に基づき、その居宅における生活の復帰を念頭に置いてご入居前の居宅における生活とご入居後の生活が連続したものとなるように配慮しながら、各ユニットにおいてご利用者が相互に社会関係を築き、自立的な日常生活を営むことを支援していきます。

(1) 当事業所が提供する介護保険給付の対象となる基準サービス (契約書第4条参照)

以下のサービスについては、指定介護老人福祉施設における基準サービスとして、ご利用者個々の状態に合わせ、当事業所が皆様にご提供するサービスの内容です。利用料金の大部分 (通常7割~9割) が介護保険給付から支給されるサービスと、利用料金の全額をご利用者に負担いただくものがあります。

<サービスの概要>

①居室の提供

②食事

- ・当事業所では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご利用者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご利用者の生活習慣に合わせた食事提供を可能とする為、下記の時間帯を食事提供可能な時間帯として設定しています。

(食事提供可能時間)

朝食	8:00～10:00
昼食	12:00～14:00
夕食	18:00～20:00

- ・ご利用者の意思を尊重し、身体状況に配慮した上で、できるだけ離床していただき、共同生活室にて食事をとっていただくよう支援します。

③入浴

- ・できるかぎりご利用者の意向に応じた入浴を支援すると共に、原則として週2回以上の入浴または清拭を行います。

④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。

⑤機能訓練

- ・ご利用者の心身等の状況に応じて、日常生活の様々な場面において残存機能の活用を図ると共に、併せて機能訓練専門職員等により展開される訓練器具を用いたリハビリを実施し、それらが相互に効果的に作用し、残存機能の維持・活用・寝たきり状態の防止へと繋がるよう援助します。

⑥健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。夜間は看護師との連絡体制を整えています。
- ・看取りに関する指針を策定し、ご契約の際に説明を行います。

⑦その他自立への支援

- ・より家庭に近い環境の下、できる限りこれまでの生活習慣を尊重した介護を提供します。
- ・寝たきり防止のため、でき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>

サービス利用料金については別紙参照。

(2) 当事業所が提供する基準外サービス (契約書第5条参照)

以下のサービスは、ご利用者が、より快適に暮らしていただけるよう、双方の合意に基づき、個別に提供するサービスです。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>

①理美容

理美容師の出張による理髪サービス (調髪、顔剃、パーマ、洗髪等) をご利用いただけます。

②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。

i) 主なレクリエーション行事予定 (例)

	全体行事	ユニット単位行事
4月		花見
5月		
6月		
7月		七夕
8月		
9月		敬老会・お月見
10月	秋祭り	運動会

1 1月	保育園児交流会	
1 2月	もちつき	クリスマス・忘年会・迎春準備
1月		新年会
2月		節分
3月		ひな祭り

※その他、買い物・外出等も適宜実施しています。

ii) 交流活動

地域ボランティア等の協力による、音楽会・民謡等を実施しています。

③喫茶

1階地域交流スペースにて、コーヒーや紅茶等の飲み物、お菓子等を販売します。

④複写物の交付

ご利用者又は代理人の請求により、個人情報保護法を遵守する範囲内において、サービス提供についての記録を閲覧できます。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。

(土・日・祝日を除く、月～金曜日 9:00～17:30)

⑤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。

⑥日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活用品の購入代金等、ご利用者が持ち込まれる家電に関する電気代等、ご利用者の日常生活に要する費用でご利用者にご負担いただくことが適当であるもの(個人の嗜好に基づくもの)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の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。

⑧契約書第22条に定める所定の料金

ご利用者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合に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かかる料金。

<サービス利用料金>

サービス利用料金については別紙参照。

(3) 利用料金のお支払方法(契約書第7条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は、1か月毎に計算してご請求しますので、翌月28日までに下記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. 窓口での現金払い

イ. 下記指定窓口への振り込み(手数料はご負担ください。)

銀行名: りそな銀行 高槻支店

口座名: 社会福祉法人 成光苑 高槻けやきの郷

理事長 高岡 國士

普通預金 口座番号 No.6470351

ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし(手数料は施設で負担します。一部ご利用できない銀行もあります。)

7. 利用中の医療の提供について

管理医師等が受診の必要があると判断した場合、事業所はそれに従い必要な措置を講じるものとします。

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・入院治療を受けることができます。(但し、下記協力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、下記協力医療機関での診療・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	社会医療法人祐生会 みどりヶ丘病院
所在地	大阪府高槻市真上町3丁目13-1
電話番号	072-681-5717
診療科目	内科・消化器内科・循環器内科・小児科・外科・脳神経外科・整形外科・眼科・耳鼻咽喉科・放射線科・麻酔科・リウマチ科・痛風外来・リハビリテーション科

医療機関の名称	福田総合病院
所在地	大阪府枚方市渚西1丁目18-11
電話番号	072-847-5752
診療科目	内科・整形外科・リウマチ科・外科・消化器科・肛門科・泌尿器科・神経内科・心療内科・循環器科・皮膚科・アレルギー科・眼科・小児科・放射線科・リハビリテーション科

医療機関の名称	社会医療法人東和会 第一東和会病院
所在地	大阪府高槻市宮野町2-17
電話番号	TEL: 072-671-1008
診療科目	総合内科、血液内科、神経内科、物忘れ外来、循環器内科、呼吸器内科、小児科、特殊外来、消化器内科、糖尿病内分泌内科、麻酔科・ペインクリニック内科、腫瘍内科、呼吸器外科、脳神経外科、女性泌尿器科、眼科、歯科口腔外科、消化器外科、乳腺科、泌尿器科、形成外科、整形外科、婦人科、耳鼻咽喉科、皮膚科、救急科

医療機関の名称	社会医療法人東和会 第二東和会病院
所在地	大阪府高槻市大塚町5-20-3
電話番号	TEL: 072-674-1008
診療科目	内科・外科・整形外科・脳神経外科・耳鼻いんこう科・リハビリテーション科

医療機関の名称	社会医療法人東和会 東和会いばらき病院
所在地	大阪府茨木市駅前3丁目6-23
電話番号	TEL: 072-623-0234
診療科目	外科・内科・整形外科・リハビリテーション科・胃腸科・肛門科・他（リウマチ科・放射線科・精神科など）

②協力歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人乾洋会 トミデンタルクリニック
所在地	大阪府大阪市東淀川区菅原7丁目1-19
電話番号	06-6990-5621

8. サービス提供における事業所の義務（契約書第9条、第10条参照）

当事業所は、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを遵守いたします。

- ①ご利用者の生命、身体、生活環境等の安全・確保に配慮します。
- ②ご利用者の体調、健康状態等の必要な事項について、医師、看護職員と連携のうえ、ご利用者から聴取、確認します。
- ③ご利用者が受けている要介護認定有効期間の満了日の30日前までに、要介護認定更新の申請のために必要な援助を行います。
- ④ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、サービス提供完了の日から条例に基づく期間（5年間）保管するとともに、個人情報保護法を遵守する範囲内においてご利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ご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、ご利用者または他のご利用者等の生命、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。
- ⑥事業所及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏らしません（守秘義務）。なお、個人情報の取り扱いの詳細については、個人情報保護法の下、事業者により作成している、個人情報保護規程に基づき、ご利用者、ご家族等と協議・合意の上、その取り扱いをいたします。
- ⑦ご利用者の人権の擁護・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。
 - ・研修等を通じて、サービス従事者及び従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
 - ・施設サービス計画の作成等、適切な支援の実施に努めます。
 - ・ご利用者及びご家族からの苦情処理体制の整備に努めます。
 - ・事業所は、サービス提供中に当該事業所サービス従事者、又は養護者（家族等、高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合には、速やかに、これを市町村に通報する等、必要な措置を講じます。

9. 事業所利用の留意事項

当事業所のご利用にあたっては、契約されている利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

(1) 持ち込み及びその制限

日常生活上必要とされるもののうち介護上必要なもの以外は、原則持ち込みをお願いします。ただし、日常生活上必要とされるもので、持ち込むことが妥当と考えられるもの以外の持ち込みを制限します。詳細については、職員にお尋ね下さい。

(2) 面会及び宿泊

面会時間 9:00～21:00

来訪者は、必ずその都度、受付に届け出て下さい。

※来訪される場合、ペット等の動物、危険物等の持ち込みはご遠慮下さい。

※場合によっては面会をお断りすることがあります。

※宿泊をご希望の際は、前日までにお申し出下さい。

(3) 外出・外泊（契約書第25条参照）

外出・外泊をされる場合は、必ず前日の10時までにお申し出下さい。

※外泊時の料金については別紙料金表でお確かめ下さい。

(4) 食事

食事が不要となる場合は、必ず前日の10時までにお申し出下さい。

お申し出がなかった場合には、当該の費用を負担していただくことがあります。

但し、ご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。

(5) 喫煙

施設内での喫煙については、所定のスペースでお願いいたします。

(6) 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、また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、ご利用者に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く場合があります。

○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。

○ご利用者の心身の状態等により、ご家族等と相談の上、居室の変更をする場合があります。

(7) 金銭の管理等

金銭その他貴重品について、預かり・管理するような依頼があっても原則としてお断りさせていただきます。なお、貴重品を持ち込まれた場合、紛失等が生じた際にも当事業所は責任を負いかねます。

10. 緊急時等の対応（契約書第26条、第27条参照）

(1) 緊急時の対応

当事業所において、サービスの提供を行っているときにご利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治の医師又はあらかじめ事業所が定めた協力医療機関、その他医療機関等への連絡を行うとともに、救命救急処置等の必要な対応を行い、ご利用者のご家族等へ連絡をさせていただきます。

(2) 事故発生時の対応

当事業所において、サービスの提供によりご利用者に事故が発生した場合には、速やかに

ご利用者のご家族、市町村に連絡を行うとともに、必要な処置、対応をさせていただきます。

1 1. 非常災害対策（契約書第 2 8 条参照）

- (1) 非常災害に備えて定期的に避難、救出、夜間想定を含めその他必要な訓練を年 2 回以上行います。
- (2) 消防法に準拠して非常災害に関する具体的計画を別に定め、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知します。

1 2. 衛生管理（契約書第 2 9 条参照）

- (1) 事業所は、サービスの提供に必要な設備及び飲用水について、衛生的な管理に努め、衛生上必要な処置を講じるとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行います。
- (2) 事業所は、サービスの提供において、感染症の発生又は蔓延防止のための必要な処置を講じます。また、食中毒及び感染症の発生を予防するための処置について、必要に応じて保健所の助言指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

1 3. 損害賠償について（契約書第 1 3 条、第 1 4 条、第 1 5 条参照）

当事業所において、事業所の責任によりご利用者に生じた損害については、事業所は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。但し、その損害の発生について、ご利用者にも故意又は重大な過失が認められる場合には、事業所の損害賠償責任を減じる場合があります。

< 損害賠償がなされない場合 >

以下の場合には、事業所の責に帰すべき事由が認められない限り、ご利用者に生じた損害を賠償いたしません。

- ① 契約締結時に、ご利用者が、ご自身の心身の状況や病歴等について、故意に告げず、又は虚偽に告げたことにもつぱら起因して発生した損害
- ② ご利用者が、サービスの実施にあたって必要な事項（その日の体調や健康状態等）を事業所が確認する際に、故意に告げず、又は虚偽に告げたことにもつぱら起因して発生した損害
- ③ ご利用者の急な体調の変化等、事業所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発生した損害
- ④ ご利用者が、事業所もしくはサービス従事者の指示及び依頼に反して行った行為にもつぱら起因して発生した損害
- ⑤ 地震等の天災による事由により、事業所のサービス提供が不能となった場合に発生した損害
- ⑥ 感染症等による事由により、事業所のサービス提供が不能となった場合に発生した損害

○ 地震等の天災、感染症等、その他自己の責に帰すべからざる事由によりサービスが実施不能となる場合には、ご利用者に対してすで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。

1 4. 事業所を退所していただく場合（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ご利用者の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7日前までにご利用者から契約終了の申し入れがない場合、かつ、ご利用者が要介護認定の更新で要介護3～5（平成27年3月31日以前から入所している契約者及び特例入所要件該当者は除く）と認定された場合、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）

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①ご利用者が死亡した場合②ご利用者が他の介護老人福祉施設に入所した場合③要支援・要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立、要支援、要介護1又は要介護2（平成27年3月31日以前から入所している契約者及び特例入所要件該当者を除く）と判定された場合④ご利用者が、介護老人福祉施設サービスの提供では、生命又は心身の安全が確保できない医療的ケアを要する場合⑤事業所が解散した場合、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⑥事業所の滅失や重大な毀損により、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⑦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⑧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下さい）⑨事業所からの退所の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい）⑩入院が3ヶ月以上の長期間に渡った場合 |
|--|

（1）ご利用者からの中途解約・契約解除の申し出による退所（契約書第17条、第18条参照）

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約する（当事業所からの退所を申し出る）ことができます。その場合には、契約終了を希望する日（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。

但し、以下の事項に該当する場合には、即時に契約を解約・解除し当事業所を退所することができます。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">①事業所の運営規程の変更に同意できない場合②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③ご利用者が入院された場合④事業所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老人福祉施設サービスを実施しない場合⑤事業所もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合⑥事業所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生命、身体、財物並びに信用等を傷つける、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を生じさせた場合⑦他の利用者が、ご利用者の生命、身体、財物並びに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、事業所が適切な対応をとらない場合 |
|--|

（2）事業所からの契約解除の申し出による退所（契約書第19条参照）

以下の事項に該当する場合には、当事業所から退所していただくことがあります。

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">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、3ヶ月間の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所又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命、身体、財物並びに信用等を傷つける、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を生じさせた場合

- ④ご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
- ⑤ご利用者並びにご家族等が、事業者等あるいは他のご利用者に対し、ハラスメントや暴言・暴力等、事業者が定める「カスタマーハラスメントへの対応に関する方針」に規定されている行為や法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合
- ⑥ご家族等が、サービス利用に関する事業者等の助言や相談の申入れ等を理由なく拒否し、あるいは全く反応しない等、事業者の運営を著しく阻害する行為が認められる場合

(3) 円滑な退所のための援助（契約書第20条参照）

ご利用者が当事業所を退所する場合には、ご利用者の希望により、事業所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うよう努めるものとします。

- ①適切な病院もしくは診療所又は介護保険施設等の紹介
- ②居宅介護支援事業者の紹介
- ③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

15. 苦情の受付について（契約書第30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適切に対応し、解決に努めます。

- 苦情解決責任者 施設長 中島 康博
- 苦情受付窓口（担当者） 生活相談員 引野 好裕
- TEL 072-662-5888
- 受付時間 毎週月曜日～土曜日
- 9:00～17:30
- 苦情解決第三者委員 2名

(2) 行政機関その他苦情受付機関

高槻市役所 健康福祉部 福祉指導課	所在地 電話番号 FAX	高槻市桃園町2番1号 072-674-7821 072-674-7820
高槻市 健康福祉部 長寿介護課	所在地 電話番号	高槻市桃園町2番1号 072-674-7166
大阪府国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号 FAX	大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 06-6949-5418 06-6949-5417

16. 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	評価決定年月日	2021年2月1日
		第三者評価機関名	特定非営利活動法人 ニッポン・アクティブライフ・クラブ
		結果の開示	1 あり 2 なし
2 なし			

年 月 日

本書面に基づき重要事項の内容について説明を行いました。

指定介護老人福祉施設 高槻けやきの郷

説明者氏名

印

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の内容について説明を受け、同意しました。

利用者 住 所

氏 名

印

代理人 住 所

氏 名

印

※この重要事項説明書は、高槻市介護保険法に基づく事業及び施設に関する基準を定める条例
令和3年12月16日(令和6年4月1日施行)の規程に基づき利用申込者又はその家族への重要
事項説明のために作成したものです。