令和８年 10 月１日

特別養護老人ホーム悠楽園　□介護予防短期入所生活介護
□短期入所生活介護
「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。
（宮崎県指定 第４５７０１００９１９号）

当施設は契約締結後、ご利用者に対して指定介護予防短期入所生活介護・指定短期入所生活介護サービス（以下短期入所サービス）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通り説明します。

※当施設への短期入所サービスは、原則として要介護認定の結果「要支援」「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ご利用は可能です。

〔目　次〕

１．施設経営法人 1
２．利用施設 2
３．居室の概要 3
４．職員の配置状況・勤務体制 3
５．当施設が提供するサービスと利用料金 4
６．利用の中止、変更、追加 11
７．苦情の受付について 10
８．重要事項説明書付属文書 11
９．個人情報に関する基本方針 17
10．個人情報の利用目的 18
11．介護老人福祉施設短期入所利用同意書

１．施設経営法人

（１）法人名　　社会福祉法人　凌雲堂
（２）法人所在地　　宮崎県宮崎市大字跡江２３６６番地
（３）電話番号　　０９８５－４７―５３７７
（４）ＦＡＸ番号　　０９８５－４８－３１１９
（５）代表者氏名　　理事長　大野　和男
（６）設立年月日　　昭和５０年１月１７日

２．ご利用施設

（１）サービスの種類　介護予防短期入所生活介護・短期入所生活介護
平成１２年１月１４日指定
宮崎県４５７０１００９１９号

（２）施設の概要

敷地面積		19,843.72 ㎡
建　　物	（構造） （延床面積）	鉄筋コンクリート平家建 4,304.54 ㎡

※ 当施設の介護予防短期入所生活介護・短期入所生活介護サービスは、入所施設の併設施設になります。

（３）施設の目的　当施設は、要介護状態等となった場合においても、そのご利用者が可能な限りその居宅において、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、その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、ご利用者の心身の機能の維持並びにご利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とした施設です。

（４）施設の名称　特別養護老人ホーム 悠楽園
（５）施設の所在地　宮崎県宮崎市大字跡江２３６６番地
（６）電話番号　０９８５－４７－５３７７
（７）ＦＡＸ番号　０９８５－４８－３１１９
（８）施設長（管理者）　富岡　賢二
（９）　当施設の運営方針　当施設は､全てのご利用者を尊重し、快適な生活を実現する為、最大限努力することをここに約束します。

- 人生の先輩であるご利用者に敬意を払い、真心の籠った対応を心がけます。
- 高度で確実な介護のため、介護技術の研鑽に努めます。
- ご利用者が何を望んでいるか常に考え、その実現に努力致します。
- 要介護者の心身の状況などに応じて、入浴･排泄･食事の介助、その他の生活全般について援助を行います。
- サービスの実施については、居宅介護支援事業所の作成するケアプランに基づき自立支援へつながるための総合的なサービス提供に努めるものとします。
- ご利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、研修を実施する等の措置を講じるものとします。
- 施設は、指定介護福祉施設サービスを提供するに当たっては、介護保険法第１１８条２第１項に規定する介護保険等関連情報その他必要な情報を活用し、適切かつ有効に行うよう努めるものとします。

（10）開設年月日　　昭和６０年２月１日（平成１０年２月１日移転）
（11）利用定員　　５名

３．居室の概要

当施設では、以下の居室をご用意しています。ご希望される居室の種類がある場合はお申し出ください。

居室の種類	室 数
個　室	４８室
４人室	１２室
合　計	６０室

４．職員の配置状況・勤務体制

※　当施設では、ご利用者に対して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。　　※（　）内は兼務

職　種	指定基準	常 勤	非常勤	主な業務内容
施　設　長	1	1		施設全体の管理統括
事　務　長		1		事務部門の統括
ケア管理部長		(1)		看護･介護サービスの統括
主任生活相談員		1		相談援助業務
生活相談員	1	1以上		
介　護　長		(1)		介護に関する管理業務
看護職員	3	3以上	必要数	ご利用者の健康管理業務 服薬管理
介護職員	29	29以上	必要数	日常生活の介護業務
管理栄養士	1	1以上		栄養管理業務
調　理　員	必要数	必要数	必要数	調理業務
介護支援専門員	1	(2)		介護サービス計画作成 更新手続き
機能訓練指導員	1	1		心身機能の維持･減退予防訓練の実施
洗濯場職員			必要数	洗濯業務
事務職員	必要数	必要数	必要数	経理業務･介護報酬等請求業務
介　助　員		1		施設･設備等管理
嘱　託　医	必要数	必要数	必要数	内科･精神科診療 診療責任者(緊急時含む)

※ 常勤・非常勤の配置人数は、入退職の関係により多少変動することがあります。

＜主な職種の勤務体制＞

職種	勤務体制
施設長 事務長 ケア管理部長 生活相談員 介護長 介護支援専門員 事務職員 介助員	月～金(8:15～17:00) ※祝日、年末年始を除く
看護職員	※標準的な時間帯における最低配置人数 早 出　07:30～16:30　1～2名 日 勤　08:00～17:00　1～2名 遅 出1　09:00～18:00　1～2名 遅 出2　09:30～18:30　1～2名 ※その日の状況により各勤務の人員は異なります。
介護職員	※標準的な時間帯における最低配置人数 早 出　07:00～16:00　5名 日 勤　07:30～16:30　4名 遅 出1　10:00～19:00　3名 遅 出2　10:30～19:30　5名 夜 勤　16:00～09:30　4名
調理員	早 出　06:00～14:30　1～2名 日 勤　08:30～17:00　1～3名 遅 出　10:30～19:00　1～2名
嘱託医	(内 科)　毎週火曜日(14:00～16:00) (精神科) 月 2 回不定期(13:00～14:00)

５．当施設が提供するサービスとご利用料金

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契約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４条参照）

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

＜サービスの概要＞

① 居室の提供

当施設では原則として個室（従来型個室）をご用意しております。

② 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：8：00～9：00　　昼食：12：00～13：00　　夕食： 17：15～18：30

③ 入浴

・　入浴又は清拭を週に最低２回行います。
・　個人浴がご利用できない身体状況のご利用者は機械浴槽をご用意しています。
但し、ご利用者の身体の状態に応じて清拭となる場合があります。

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 短期入所生活介護計画の立案

・　ご利用者に関わるあらゆる職種の職員と協議によって作成します。居宅サービス計画書に基づき、ご利用者とご家族の希望を十分に取り入れ、同意を得たうえで決定いたします。

⑥ 機能訓練

・　居宅サービス計画書に基づいて、心身機能の維持・減退予防訓練を行います。

⑦ 相談及び援助

・　ご利用者とそのご家族からのご相談に応じます。居宅での日常生活が継続できるよう、住宅改修や福祉機器等のアドバイス、介護方法の指導助言を行います。お気軽に各職員までご相談ください。
相談対応時間　：　月～金(祝日･年末年始は除く)　8:15～17:00
※相談員不在時は、ケア管理部長･介護長が対応
場　　所　：　相談室(浴室横)

⑧ 健康管理

・　医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑨ その他自立への支援

・　寝たきり防止のため、できるかぎ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（口腔ケア・髭そりなど）が行われるよう援助します。

＜サービス利用料金＞（契約書第８条参照）

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）と食事・居住費に係る自己負担額の合計金額をお支払いいただきます。（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。）

※ 料金については、別紙料金表を参照ください。

☆ ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。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）。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。

☆ 居室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、介護保険負担限度額認定証に記載されている負担限度額とします。

☆ 介護給付サービス加算について

（金額は１割負担の場合の額）

加　算	内　容
送迎加算	利用初日、利用最終日に当施設が、送迎を行った場合には片道につき 184 円が加算されます。
サービス提供体制強化加算（Ⅰ）	介護職員の 60%が介護福祉士の資格を所持している場合、加算されます。（22 円/1 日）
夜勤職員配置加算（Ⅲ）	夜勤を行う職員が、最低基準（4 名）を 1 名以上上回り、喀痰吸引等の実施ができる介護職員を配置している為加算されます。（15 円/1 日） （※登録喀痰吸引等事業者として都道府県登録済み）
看護体制加算 ※（Ⅰ）（Ⅱ）同時算定可能	常勤看護師を 1 名以上配置した場合、加算されます。（12 円/1 日）
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）	資格や勤続年数等に応じた昇給の仕組みを整備し、総合的な職場環境改善による職員の定着、促進を行うことを目的に所定単位に加算率 17.6%乗じた単位数が加算されます。
若年性認知症利用者受入加算	若年性認知利用者（40 歳以上 65 歳以下）を受け入れ、個別の担当者を定め、その方の特性やニーズに応じたサービスを提供した場合に加算されます。（120 円/1 日）
認知症行動・心理症状緊急対応加算	認知機能の障害に伴う、妄想・幻覚・興奮・暴言等の症状が見られ、緊急に短期入所生活介護が必要であると医師が判断した場合、利用者又は家族の同意を得た上で加算されます。 ※ 入所日から７日上限（200円/1日）

緊急短期入所受入加算	利用者の状態や家族等の事情により、介護支援専門員が、緊急に短期入所生活介護を受けることが必要と認めた者に対し、居宅サービス計画に位置付けられていない短期入所生活介護を緊急に行った場合、加算されます。(90 円/1 日) ※短期入所生活介護を行った日から起算して 7 日（※利用者の日常生活上の世話を行う家族の疾病等やむを得ない事情がある場合は 14 日）を限度
認知症専門ケア加算（Ⅰ）（Ⅱ）	認知症を有する入所者が 1/2 以上で、認知症介護実践リーダー研修修了者を一定数配置。認知症ケアに関する留意事項の伝達、または、技術指導を定期的に実施した場合に加算されます。認知症専門ケア加算（Ⅰ）　(3 円/1 日) 認知症専門ケア加算（Ⅰ）の要件を満たし、かつ、認知症介護指導者養成研修修了者を 1 名以上配置。事業所全体の認知症ケアの指導等を実施し、介護、看護職員ごとの認知症ケアに関する研修計画書を作成した場合に加算されます 認知症専門ケア加算（Ⅱ）　(4 円/1 日)
口腔連携強化加算	事業所と歯科専門職の連携の下、介護職員等による口腔の健康状態の評価を実施。利用者の同意を得て、歯科医療機関及び介護支援専門員に対し、評価結果の情報を提供した場合に、１月に１回に加算されます。　50 円/回
看取り連携体制加算	看護体制加算（Ⅰ）もしくは看護体制加算（Ⅱ）を算定しており、短期入所生活介護事業所の看護職員により、病院、診療所、訪問看護ステーションと 24 時間連絡できる体制を確保していること。看取り期における対応方針を定め、利用開始の際に、利用者又はその家族等に対して対応方針の内容を説明し、同意を得ていることで加算されます。 ※死亡日及び死亡日以前 30 日以下について、7 日を限度 64 円/日
生産性向上推進体制加算（Ⅰ）（Ⅱ）	利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催や必要な安全対策を講じた上で、生産性向上ガイドラインに基づいた改善活動を継続的に行っていること。１年以内ごとに１回、業務改善の取組による効果を示すデータの提供（オンラインによる提出）を行うことで加算されます。 見守り機器等のﾃｸﾉﾛｼﾞｰを３つ以上導入（Ⅰ）100 円/月 見守り機器等のﾃｸﾉﾛｼﾞｰを１つ以上導入（Ⅱ）10 円/月 していること。

当施設の滞在費・食費の負担額

世帯全員が市町村民税非課税の方（市町村民税世帯非課税者）や生活保護を受けておられる方の場合は、施設利用の居住費・食費の負担が軽減されます。

R8.8.1～　当施設の居住費・食費の負担額　（日額）　〔単位：円〕

<table>
<tr><th colspan="2" rowspan="2">対 象 者</th><th rowspan="2">区 分</th><th colspan="2">居住費(居住の種類により異なります)</th><th rowspan="2">食 費</th></tr>
<tr><th>多床室
(4 人部屋)</th><th>従来型個室</th></tr>
<tr><td colspan="2">生活保護受給者</td><td>利用者負担段階1</td><td>0</td><td>380</td><td>300</td></tr>
<tr><td rowspan="3">300
600
1,000
1,300</td><td>本人の年金収入額+その他の合計所得額が年額 80 万円以下の方
かつ預貯金等の合計 650 万円(夫婦 1,650 万円)以下</td><td>利用者負担段階2</td><td>430</td><td>480</td><td>600</td></tr>
<tr><td>本人の年金収入額+その他の合計所得額が年額 80 万円超 120 万円以下
かつ預貯金等の合計が 550 万円(夫婦は 1,550 万円)以下</td><td>利用者負担段階3①</td><td>430</td><td>880</td><td>1,030</td></tr>
<tr><td>本人の年金収入額+その他の合計所得額が年額 120 万円超
かつ預貯金等の合計が 500 万円(夫婦は 1,500 万円)以下</td><td>利用者負担段階3②</td><td>430</td><td>980</td><td>1,360</td></tr>
<tr><td colspan="2">世帯に課税者がいる者
市町村民税本人課税者</td><td>利用者負担段階4</td><td>915</td><td>1,231</td><td>1,800</td></tr>
</table>

※年金収入額は老齢年金などの課税年金だけではなく、非課税年金（遺族年金、障害年金）を含む

※その他の合計所得金額は、譲渡所得に係る特別控除を除く。

※令和 3 年度よりその他の合計所得金額に給与所得が含まれている場合には、所得金額調整控除適用前の給与所得から 10 万円を控除した後の金額を用いる。

※65 歳未満の人は、収入等に関係なく、預貯金等の合計は 1,000 万円（夫婦は 2,000 万円）以下。

☆ 実際の負担額は、日額で設定されます。別紙料金表を参照ください。

※ 外泊、外出、入院、退院で朝・昼・夕のうち 1 回でも食事をとられた場合は、1 日の食事負担となります。

（２）（１）以外のサービス（契約書第５条参照）

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。

＜介護保険給付の対象とならないサービス＞

① 理美容サービス

・ 施設内で理美容サービスがご利用できます。

・ 利用料金は内容により異なります。

② クリーニング

・ クリーニングを必要とする衣類等を出される場合は、ご相談下さい。

③ レクリエーション　クラブ活動

・ 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。

④ 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係る費用を実費負担いただきます。但し、オムツ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。

⑤ 特別な日に提供する食事費用

・ 特別な食事を提供するための追加費用（食材料費）

⑥ 家電機器等の持込･貸出に係る費用

・ お部屋に家電製品を持ち込むことができます。
ご使用電気製品にかかる電気代につきましては、実費負担となります。

※ 別紙料金表を参照ください。

⑦ 出張売店のご利用について

・ 毎月１回（第３の木曜日、10：00～11：00）売店のご利用が出来ます。

⑧ コピーサービス

・ご利用者・ご家族よりコピーを希望される時は、コピー代をご負担いただきます

⑨ 複写物の交付

・ ご利用者・ご契約者等は、サービス提供についての記録物を必要時閲覧できます。尚、複写物を必要とする場合には、コピー代をご負担いただきます。

⑩ 契約書第 21 条に定める所定の料金

・ ご契約者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合等に、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係る料金を負担して頂きます。

ご利用者の要介護度	要支援1	要支援2	要介護度1	要介護度2	要介護度3	要介護度4	要介護度5
料　金	4, 510円	5, 610円	6, 030円	6, 720円	7, 450円	8, 150円	8, 840円

ご利用者が、要介護認定で自立と判定された場合、4, 510円となります。

☆ 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。

☆ ご利用者に関わる行政手続きについては、ご家族等の方にお願いいたしますが、やむをえない事情により出来ない場合には相談室へお申し出下さい。

（３）利用料金のお支払い方法（契約書第８条参照）

利用料金については、1 か月毎に計算し、毎月 12 日頃までに前月分の請求書を発行しますので、その月の 22 日頃までに短期入所申込時指定された銀行口座より引き落としさせていただきます。

（４）協力医療機関等

① 病院受診について

看護職員も配置いたしておりますので、ご利用者の状況に照らして適切な医療看護を行ってまいりますが、専門的な医療･看護が必要と判断された場合、基本的にはご家族等の協力の下、かかりつけ医に受診していただきます。又、かかりつけ医の往診が可能な場合には、その旨当施設にご連絡頂き往診して頂いてもかまいません。

② 協力医療機関について

当施設では、下記の医療機関に協力頂きご利用者の状態が急変した場合又は、緊急な受診を要する場合には、速やかに対応をお願いするようにしています。

協力医療機関

医療機関の名称	所在地	電話番号
生目台カリヨンクリニック	宮崎市生目台東 4-6-1	0985-77-7501
潤和会記念病院	宮崎市大字小松 1119 番地	0985-47-5555
ウエダメンタルクリニック	宮崎市吉村町南田甲 1086-1	0985-88-1144

協力歯科医療機関

医療機関の名称	所在地	電話番号
潤和会くすの木歯科	宮崎市大字小松 1133 番地１　1 階	0985-62-3250
小村歯科医院	宮崎市船塚２丁目 180－1	0985-24-5433

※ 尚、緊急の場合には「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

※ 利用時、ご利用者の介護保険被保険者証（コピー）・老人医療受給者証（コピー）・健康保険証（コピー）等を、当施設にて預からせて頂きます。

尚、これらのものの期限が切れ、更新された場合、新しい原本もしくは、コピーを当施設までお届けください。

６．ご利用の中止、変更、追加（契約書第９条参照）

本契約の有効期間は、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とします。但し、契約期間満了の２日前までに契約者から文書による契約終了の申し入れがない場合には、本契約は更に同じ条件で更新されるものとし、以後も同様とします。

① 利用予定期間の前に、ご利用者の都合により、短期入所生活介護サービスの利用を中止又は変更される場合は、実施日前日までに事業者又は、居宅支援事業所に申し出てください。

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、取消料として介護保険基準サービス料相当額をお支払いただく場合があります。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。

② サービスの変更･追加の申し出に対して、事業所の稼動状況によりご利用者の希望する期間にサービスの提供が出来ない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。

③ ご利用者が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。

④ サービス開始時、ご利用者に発熱等の体調不良が見られる場合にはご利用できない場合があります。又、サービス提供中にご利用者の体調不良等で退所していただく場合もあります。その場合には、事前にご家族に病状の報告をいたします。

（１）サービス利用を中止する場合

以下のような事由がない限り、ご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、当施設のご利用は中止します。(契約書第 17 条参照)

①ご利用者が死亡された場合
②要介護認定によりご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、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
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ご利用者から利用中止の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
事業者からご利用中止の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照ください。）

（２）ご利用者からの利用中止の申し出があった場合

以下の事項に該当する場合には、ご利用を中止することができます。但し、そのような場合には、前日までにご連絡ください。

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ご利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン)」が変更された場合
③事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく介護予防短期生活介護サービス・短期入所生活介護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･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他のご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

（３）事業者からのご利用中止の申し出があった場合

以下の事項に該当する場合には、ご利用を中止させていただくことがあります。

①ご契約者及びご利用者が、サービス利用開始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が 2 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ご契約者又はご利用者が、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ご利用者等の生命・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ご利用者の心身の状況により病院受診又はなんらかの専門的医療処置が生じた場合
⑤ご契約者等又はご利用者が、サービス従事者もしくは他のご利用者等に対し、ハラスメント行為を行い、事業者から再三にわたり改善を求めたにも関わらず改善が見られないと判断した場合や、事業者との信頼関係が著しく損なわれ継続的なサービス提供が困難であると事業者が判断した場合

ハラスメント行為について

1. 身体的ハラスメント(暴力行為)
・ サービス従事者や他のご利用者に対する暴力、威嚇、物を投げるなどの行為
・ 故意に身体的接触を行うこと(押す、叩く、つねる等)
2. 精神的ハラスメント(言葉による嫌がらせ)
・ サービス従事者や他のご利用者を侮辱する、罵倒する、差別的な発言をする
・ 継続的に無視する、仲間外れにする
・ サービス従事者や他のご利用者の人格を否定するような言動
3. セクシュアルハラスメント(性的嫌がらせ)
・ 性的な言動、性的な冗談や話題を強要する
・ サービス従事者や他のご利用者の身体に対する不適切な発言や視線
・ 不必要な身体接触や性的な行動の強要
4. パワーハラスメント(立場を利用した嫌がらせ)
・ サービス従事者や他のご利用者に対して、立場や経験を利用して不当な命令や指示をする
・ サービス従事者や他のご利用者に対して威圧的な態度をとる
・ 過度な要求を繰り返す、大声で怒鳴る
5.その他のハラスメント(差別的な言動、個人情報の不適切な取扱い)
・ 生まれや学歴、性別に対する差別的な発言や言動
・ SNS 等を使った誹謗中傷や個人情報の拡散
6. その他の迷惑行為
・ 執拗なクレーム、些細なことに対して何度も苦情を申し立てる
・ サービス従事者や他のご利用者の私物を勝手に使用・破損する
・ 大声で騒ぐ、他のご利用者の睡眠や生活を妨げる行為
・ 他者の宗教・信条・価値観を否定する言動

７．苦情の受付について（契約書第 22 条参照）

（１） 当事業所における苦情の受付け

当事業所における、苦情やご相談は以下の専用窓口(47-5377)で受付けます。

・ 苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕主任生活相談員　　大野　承

・ 受付時間

毎週月曜日～金曜日（土・日・祝日を除く）　8：15～17：00

また、苦情受付ボックス「声」を玄関・ロビーに設置しています。

（２）第三者委員の配置について

苦情解決に社会性や客観性を確保し、ご利用者の立場を考慮して下記の方を第三者委員としてお願いしています。

・ 竹 下 巧 氏：元悠楽園家族会会長　　☎ 090-4489-1319

・ 瀬 野 ち す 氏：生目地区民生児童委員協議会会長　　☎ 0985-47-9140

（３）行政機関その他苦情受付機関

宮崎市介護保険課	(所 在 地) 宮崎市橘通西１丁目１―1 (電話番号) (0985) 21-1777 (受付時間) 8：30～17：00
国民健康保険団体連合会 介護サービス相談窓口	(所 在 地) 宮崎市下原町 231－1 (電話番号) (0985) 35-5301 (受付時間) 8：30～17：00
宮崎県社会福祉協議会 宮崎県福祉サービス 運営適正化委員会	(所 在 地) 宮崎市原町 2－22 (電話番号) (0985) 60-0822 (受付時間) 8：30～17：00
宮崎市大塚台・生目台地区 地域包括支援センター	(所 在 地) 宮崎市大塚台西 2 丁目 18-1 (電話番号) (0985) 62-3671 (受付時間) 8：30～17：00
宮崎市生目・小松台地区地域 包括支援センター	(所 在 地) 宮崎市大字浮田 3000 番地 1 (電話番号) (0985) 62-3855 (受付時間) 8：30～17：00

（４）苦情処理体制について

別紙「苦情処理フロー図」を参照ください。

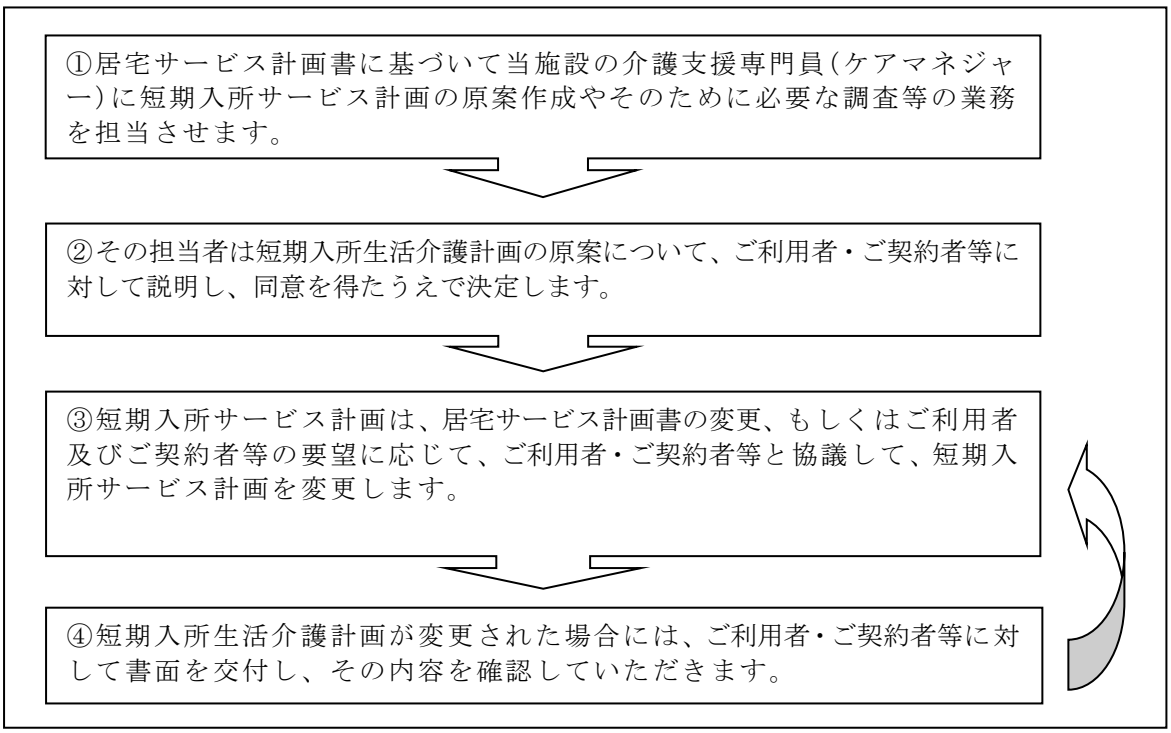
８．重要事項説明書付属文書

（１）契約締結からサービス提供までの流れ（契約書第 3 条参照）

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針については、居宅サービス計画書に基づいて、ご利用者・ご契約者等のご希望を十分取り入れて「短期入所生活介護計画書（ケアプラン）」の作成及びその変更は次の通り行います。

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針については、入所後作成する「施設サービス計画（ケアプラン)」に定めます。

「施設サービス計画（ケアプラン）」の作成及びその変更は次の通り行います。



（２）サービス提供における事業者の義務（契約書第 11 条、第 12 条参照）

当施設は、ご利用者に対してサービスを提供するに当たって、次のことを守ります。

①ご利用者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮します。
②ご利用者の体調、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、ご利用者又はご契約者等から聴取・確認します。
③ご利用者に提供したサービスについて記録を作成し、５年間保管する。
④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わないよう努めます。但し、ご利用者又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。
⑤事業者の職員または職員であった者は、サービスを提供するに当たって知り得たご利用者及び、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。（守秘義務）
但し、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に心身等の情報を提供します。

（３）施設利用の留意事項

当施設のご利用に当たって、施設に入所されているご利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保する為、下記の事項をお守りください。

【　面　会　】… 原則的には、10：00～16：00 となりますが、届け出をいただく事で、それ以外の時間でも面会は可能です。
尚、閉門施錠時間は、21：00 となります。

※来訪者は必ずｻｰﾋﾞｽｽﾃｰｼｮﾝにて面会用紙にご記入の上、面会をお願いします。

【　外　出　】… 外出をされる場合は、事前に申し出ていただき所定の届出用紙にご記入の上、ご提出ください。

【飲酒・喫煙】… 飲酒は食堂でお願いいたします。喫煙は原則禁止いたします。

【火気の取扱】… 原則禁止いたします。

【所持品・備品の持ち込み】… 防災･防犯上から、制限させていただくことがありますので、ご相談下さい。

【金銭･貴重品等の管理】… ご希望により、お預かりいたします。

【施設ご利用中の外来受診】… 外来受診時の一部負担金については、自己負担となります。

【宗教活動】… 布教活動など、それに類する活動（政治活動･販売活動等）は禁止いたします。

【ペットの持ち込み】… 感染症予防のため原則禁止いたします。

【消灯時間】… 21：00 となっておりますので、ご協力をお願いします。

【施設･設備の使用上の注意】… 施設内の居室や設備･器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合には、ご利用者に自己負担していただき、原状に復していただくか又は、相当の代価をお支払いただく場合があります。

【職員に対する謝礼】… 職員に対する謝礼は一切お断りいたします。

（４）虐待防止について

ご利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。虐待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事ができるものとする）を定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底に努めます。

（５）身体拘束について

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わないよう努めます。但し、ご利用者又は、他のご利用者等の生命・身体を保護する為に緊急やむを得ない場合には、ご利用者又は、ご家族に十分な説明を行い、同意の上、安全確保等の処置をとる場合があります。

（６）事故発生時の対応・損害賠償

当施設において発生したいかなる介護事故に対しても、適切な処置を行うとともに、速やかにご家族、保険者に対し連絡を行います。

なお、事業者の故意･重過失が認められる場合に限り事業者がその損害を賠償いたします。また、守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その介護事故について、事業者に故意又は重過失が認められる場合を除き、損害賠償責任を負いません。

（７）非常災害対策

火災及び地震その他の災害の発生に際して、消火救護避難その他被害を最小にとどめるための組織設備及び訓練について、定期的避難搬出等の必要な訓練を実施します。

- 防災設備　…　スプリンクラー・消火器
- 防災訓練　…　年２回

（８）業務継続計画の策定

感染症や非常災害の発生時において、ご利用者に対する指定介護福祉施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。

（９）衛生管理等

ご利用者の使用する食器その他の設備又は飲用する水について、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、医療品及び医療器具の管理を適正に行います。当施設は、感染症又は食中毒が発生、又は蔓延しないよう措置を講じます。

（１０）第三者評価実施状況

<table>
<tr><td rowspan="3">第三者による
評価の実施状況</td><td rowspan="2">1　　あり</td><td>実施日</td><td></td></tr>
<tr><td>評価機関名称</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">結果開示</td><td rowspan="2">1　あり
2　なし</td></tr>
<tr><td>2　　（なし）</td></tr>
</table>

（１１）その他

当施設の概要については、パンフレットをご用意しておりますので事務室にご請求ください。

９．個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 凌雲堂 （以下、「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

記

（１）個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

① 個人情報の取得に当たり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知又は公表し、その範囲内で利用します。

② 個人情報の取得・利用・第三者提供に当たり、本人の同意を得ることとします。

③ 法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

（２）個人情報の安全性確保の措置

① 法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行います。

② 個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、又はき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

（３）個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話：0985-47-5377）までお問い合わせください。

（４）苦情の対応

法人は、個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

１０．個人情報の利用目的

社会福祉法人 凌雲堂 特別養護老人ホーム悠楽園では、個人情報保護法及び利用者の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者の個人情報の「利用目的」を公表します。

【ご利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

（１）施設内部での利用目的

① 施設がご利用者等に提供する介護サービス
② 介護保険事務
③ 介護サービスの利用に係る施設の管理運営業務のうち次のもの
- 入退所等の管理
- 公租公課等の充当、会計・経理・請求のための事務
- 介護事故、緊急時等の報告
- 当該利用者の介護・医療サービスの向上
- 行政機関から派遣される介護相談員へ来園時、ご利用者の福祉向上のための情報提供
- ご利用者の取違を防止する為居室にご利用者のお名前を掲示
- ご利用者が快適に過ごしていただくための工夫として行事等の写真掲載

（２）他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

① 施設がご利用者等に提供する介護サービスのうち
- 居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等)、照会への回答
- その他の業務委託
- ご利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合
- ご家族等への心身の状況説明

② 介護保険事務のうち
- 保険事務の委託（一部委託含む）
- 審査支払い機関へのレセプトの提出
- 審査支払い機関又は保険者からの照会への回答

③　損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

（１）施設内部での利用に係る利用目的

① 施設の管理運営業務のうち次のもの
- 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
- 施設等において行われる学生等の実習への協力
- 施設において行われる事例研究等

（２）他の事業者等への情報提供に係る利用目的

① 施設の管理運営業務のうち
- 外部監査機関、評価機関等への情報提供
- 加工食材等の発注、納品等に係る情報提供

なお、あらかじめご利用者本人の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことは致しません。

＜介護保険給付外サービス利用料金について＞

項　目	単　位	費 用 負 担 額
① 理美容サービス	１回	1,800～10,580 円
クリーニングサービス	１枚	かかった費用の額
②レクリエーション(趣味)		かかった費用の額
音楽クラブ	１回	100 円
③日用品	１個	かかった費用の額
④テレビ電気代	１日	20 円
ラジオ・カセット電気代	１日	20 円
電気毛布電気代	１日	30 円
冷蔵庫電気代	１日	30 円
パソコン電気代	１日	30 円
加湿器電気代	１日	10 円
冷風機電気代	１日	80 円
温風機電気代	１日	160 円
⑤行事にかかわる費用	１回	かかった費用の額
⑥外出支援等に係る送迎費用	５キロ毎に	150 円
⑦複写物交付代	１枚	10 円
⑧コピー代（白黒）	１枚	10 円
〃　（カラー）	１枚	50 円