

特別養護老人ホーム ロイヤル足立

入所利用に関する重要事項説明書

当施設はご利用者に対して指定介護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、契約上でご注意いただきたいことを次の通りに説明いたします。

◆◆ 目次 ◆◆

1. 施設の経営法人	1
2. ご利用施設	1
3. 事業の目的及び運営の方針	1
4. 居室の概要	1
5. 職員の配置状況	2
6. 当施設が提供するサービス	2・3
7. 利用料	3～8
8. 利用料の支払い方法	8
9. 入所中の医療の提供について	9
10. 契約の終了	9
11. ご利用者からの退所の申し出	9～10
12. 事業所からの申し出により、退所していただく場合	10
13. 円滑な退所のための援助	10
14. 施設利用上の留意事項	10・11
15. 守秘義務について	11
16. 事故発生時の対応方法	11
17. 損害賠償について	11・12
18. 虐待の防止について	12
19. 苦情処理について	12・13
20. 緊急連絡先・キーパーソン	13

1. 施設経営法人

法人名	社会福祉法人 愛心会
法人所在地	徳島県小松島市中田町新開58
電話番号	0885-32-2277
代表者氏名	理事長 梶田 勝仁
設立年月日	昭和 54年 6月 11日

2. ご利用施設

施設の種類	指定介護老人福祉施設
指定日	令和 6 年11月1日
指定番号	ユニット型 1372114577 従来型 1372114585
施設の名称	特別養護老人ホーム ロイヤル足立
施設の所在地	東京都足立区舎人3丁目1番-19号
電話番号	03-6807-1375
施設長氏名	折原 栄輔
開設年月日	令和 6年 11月 1日
入所定員	150人

3. 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	社会福祉法人愛心会ロイヤル足立が開設する特別養護老人ホーム（以下「事業所」という。）が行う介護老人福祉施設サービスの適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、適切なサービスを提供することを目的とする。
運営の方針	施設サービス計画に基づき、可能な限り、在宅での生活への復帰を念頭において、入浴、排泄、食事等の介護、相談、援助、社会生活上の便宜の供与、その他の日常生活のお世話、機能訓練、健康管理及び療養上のお世話を行います。そのことにより、ご契約者が、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目指します。

4. 居室の概要

当施設では、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	居室設備の種類	室 数
ユニット型個室	120室	共同生活室	8室
2人部屋	2室	食堂・機能訓練室	2室
3人部屋	2室	浴室	12室
4人部屋	5室	医務室	2室

※ご利用者の心身の状態により、居室を変更する場合があります。その際は、ご利用者やご家族代表者と協議のうえ決定するものとします。また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。

5. 職員の配置状況

当施設では、ご利用者に対して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。

職 種	員 数	職 種	員 数
施設長(管理者)	1名	介護職員	45名以上
医 師	1名(嘱託医)	管理栄養士	1名以上
看護職員	5名以上	事務員	5名
介護支援専門員	2名以上		
生活相談員	2名以上		

※主な勤務体制

職 種	勤 務 体 制
生活相談員・介護支援専門員	日勤： 8:30 ～ 17:30
介護職員	早出： 7:00 ～ 16:00 日勤： 8:30 ～ 17:30 遅出： 10:30 ～ 19:30 夜勤： 16:00 ～ 9:30
看護職員	日勤： 8:30 ～ 17:30

※勤務体制時間は、状況により変更する場合があります。

6. 当施設が提供するサービス（契約書第4条）

〈サービスの概要〉

- ① **食事** 当施設では、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。
(食事の提供時間 朝食 7:50～ 昼食 12:00～ 夕食 17:30～)
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。
- ② **入浴** 入浴または清拭を、週 2 回行います。寝たきりでも、機械浴槽を使用して入浴することができます。利用契約者に傷病や感染症疾患の疑いがある時、また医師が適当でないと判断した場合には入浴できません。
- ③ **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。
- ④ **機能訓練** ご利用者の心身の状態に応じて、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行います。
- ⑤ **口腔ケア** 毎食後に歯磨きやうがいなど、口腔ケアを行います。また、嚥下機能の低下がみられる場合は、食前に嚥下機能維持の体操等を行います。
- ⑥ **健康管理** 医師や看護師が、健康管理を行います。
- ⑦ **レクリエーション・季節行事・外出** ご利用者の希望により活動に参加して頂くことができます。
- ⑧ **その他の自立支援** 寝たきり防止のため、できる限り離床を促します。また、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に援助します。

※介護の介添・見守りにおいては、職員対ご利用者が1対1ではありません。歩行中の転倒、車椅子・ベッド上からの転落、ご家庭でも起こり得るケガなど、未然に事故を防ぐことができない場合がありますので、予めご了承ください。

7. 利用料（契約書第6条）〈1日あたり〉

介護保険負担割合証に記載されている負担割合を基に、介護サービス費の費用徴収を行います。

要介護度と サービス利用料金	介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	ユニット型個室	670 単位	740 単位	815 単位	886 単位	955 単位
	多床室	589単位	659単位	732単位	802単位	871単位

【加算】

厚生労働大臣が定める基準に適合している介護職員の賃金の改善等を実施しているものとして、ご利用者に対し、指定介護老人福祉施設サービスを行った場合には、指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準に掲げる区分に従い、次に掲げる単位数を所定単位数に加算します。

◆初期加算 1日につき 30 単位を加算（入所日から 30 日以内）

※30 日を超える病院・診療所への入院後に介護老人福祉施設に再び入所した場合も同様

◆看護体制加算

（Ⅰ）（ロの場合）定員 51 人以上または経過的小規模 1 日につき 4 単位を加算

（Ⅱ）（ロの場合）定員 51 人以上または経過的小規模 1 日につき 8 単位を加算

（Ⅰ）常勤看護師を 1 人以上配置（Ⅱ）①看護職員を常勤換算方法で入所者数 25 またはその端数を増すごとに 1 人以上配置 ②当該事業所か病院診療所・訪問看護ステーションの看護職員と 24 時間の連絡体制を確保

◆協力医療機関関連連携加算

（1）当該協力医療機関が、指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準第 28 条第 1 項各号に掲げる要件を満たしている場合 5 単位

高齢者施設等と協力医療機関との実効性のある連携体制を構築する観点から、入所者の急変時等に備えた関係者間の平時からの連携を強化するため、入所者の病歴等の情報共有や急変における対応の確認等を行う会議を定期的に行うことを評価する。

◆生産性向上推進体制加算（Ⅰ） 100 単位／月

（Ⅱ） 200 単位／月

【算定要件】

＜生産性向上推進体制加算（Ⅰ）＞

○（Ⅱ）の要件を満たし（Ⅱ）のデータにより業務改善の取組による成果が確認されたこと。

○見守り機器等のテクノロジーを複数導入していること。

○職員間の適切な役割分担（いわゆる介護助手の活用等）の取組等を行っていること。

○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を行うこと。

＜生産性向上推進体制加算（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。

○見守り機器等のテクノロジーを1つ以上導入していること。

○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を行うこと。

◆個別機能訓練加算（Ⅰ）1日につき12単位を加算

（Ⅱ）1月につき20単位を加算

（Ⅲ）1月につき20単位を加算

（Ⅰ）①専ら機能訓練指導員の職務に従事する常勤の理学療法士、作業療法士、言語聴士、看護職員、柔道整復師またはあん摩マッサージ指圧師、一定の実務経験を有するはり師またはきゅう師（以下「理学療法士等」）を1人以上配置 ②機能訓練指導員、看護職員、介護職員、生活相談員等が共同して、利用者ごとに個別機能訓練計画を作成し、それに基づき計画的に機能訓練を行う

（Ⅱ）①（Ⅰ）を算定 ②利用者ごとの個別機能訓練計画書の内容等の情報を厚生労働省に提出し、機能訓練の実施にあたり当該情報その他機能訓練の適切かつ有効な実施に必要な情報を活用

（Ⅲ）①（Ⅱ）を算定 ②口腔衛生管理加算（Ⅱ）、栄養マネジメント強化加算を算定 ③入所者ごとに、理学療法士等が個別機能訓練計画の内容、その他個別機能訓練の適切・有効な実施に必要な情報、入所者の口腔の健康状態、栄養状態に関する情報を相互に共有④③で共有した情報を踏まえ、必要に応じて個別機能訓練計画の見直しを行い、その内容について理学療法士等の関係職種間で共有

◆外泊時費用 所定単位数に代えて 1日につき246単位を算定（月6日まで）

入所者が病院・診療所への入院を要した場合および入所者に居宅での外泊を認めた場合

※入所または外泊の初日および最終日は算定しない。

◆栄養マネジメント強化加算 1日につき11単位を加算

①管理栄養士を常勤換算で、入所者の数を50（常勤の栄養士を1人以上配置し、当該栄養士が給食管理を行っている場合は70）で除して得た数以上を配置する

②低栄養状態またはそのおそれがある入所者に対して、医師、歯科医師、管理栄養士、看護師、ケアマネジャー等の職種が共同して作成した栄養ケア計画に従い、栄養管理をするための食事の観察を週3回以上行い当該入所者ごとの栄養状態、心身の状況および嗜好を踏まえた食事の調整等を行う

③ ②に規定する以外の入所者に対しても、食事の観察の際に変化を把握し、問題がある場合は早期に対応する

④入所者ごとの栄養状態等の情報を厚生労働省に提出し、継続的な栄養管理の実施にあたり当

該情報その他継続的な栄養管理の適切かつ有効な実施に必要な情報を活用する。

◆療養食加算 1回につき6単位を加算（1日3回まで）

- ①疾病治療の直接手段として、医師の発行する食事せんに基づき提供された適切な栄養量および内容を有する糖尿病食、腎臓病食、肝臓病食、胃潰瘍食、貧血食、脾臓病食、脂質異常症食、痛風食および特別な場合の検査食
- ②食事提供が管理栄養士または栄養士にとって管理 ③利用者の年齢・心身状況によって適切な栄養量・内容の食事を提供

◆経口維持加算 1／月 400単位
1／月 100単位

経口により食事を摂取する者であって、摂食機能障害を有し、誤嚥が認められる入所者に対して、医師又は歯科医師の指示に基づき、医師、歯科医師、管理栄養、看護師、介護支援専門員、その他の職種の者が共同して、入所者の栄養管理をするための食事の観察及び会議等を行い、入所者ごとに、経口による継続的な食事の摂取を進めるための経口維持計画を作成して場合

◆科学的介護推進体制加算 (Ⅰ) 1月につき40単位を加算
(Ⅱ) 1月につき50単位を加算

- (Ⅰ) ①利用者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他心身の状況等に係る基本的な情報を厚生労働省に提出 ②必要に応じて施設サービス計画を見直すなど、サービス提供にあたり①に規定する情報その他サービスを適切かつ有効に提供するために必要な情報を活用
- (Ⅱ) (Ⅰ)に加え、利用者の疾病等の情報を厚生労働省に提出

◆サービス提供体制強化加算 (Ⅰ) 1日につき22単位を加算
(Ⅱ) 1日につき18単位を加算
(Ⅲ) 1日につき6単位を加算

- (Ⅰ) ①介護職員の総数のうち介護福祉士の割合が80%以上、または介護職員の総数のうち勤続10年以上の介護福祉士の割合が35%以上
②質の向上の資す取組を実施している
- (Ⅱ) 介護職員の総数のうち介護福祉士の割合が60%以上
- (Ⅲ) 介護職員の総数のうち介護福祉士の割合が50%以上、または看護、介護職員の総数のうち常勤職員の割合が75%以上、もしくはサービスを直接提供する職員の総数のうち勤続7年以上の割合が30%以上、

◆介護職員等処遇改善加算 (Ⅰ) 所定単位数の14.0%を加算
(Ⅱ) 所定単位数の13.6%を加算
(Ⅲ) 所定単位数の11.3%を加算
(Ⅳ) 所定単位数の9.0%を加算

◆夜勤職員配置加算

(Ⅰ) (ロの場合) 定員 51 人以上または経過的小規模 1 日につき 13 単位を加算

(Ⅱ) (ロの場合) 定員 51 人以上または経過的小規模 1 日につき 18 単位を加算

(Ⅲ) (ロの場合) 定員 51 人以上または経過的小規模 1 日につき 16 単位を加算

(Ⅳ) (ロの場合) 定員 51 人以上または経過的小規模 1 日につき 21 単位を加算

(Ⅰ)・(Ⅱ) 夜勤介護職員・看護職員数が、最低基準を 1 人以上上回っている

(Ⅲ)・(Ⅳ) 夜勤時間帯を通じて、看護職員または喀痰吸引等の実施ができる介護職員が、最低基準を 1 人以上上回っている。登録喀痰吸引等事業者として都道府県へ登録していること

※以下 (i)・(ii) を満たす場合、最低基準を 0.9 人以上上回る場合に算定可

(i) 利用者の動向を検知できる見守り機器を利用者数の 10% 以上に設置 (ii) 施設内に見守り機器を安全かつ有効に活用するための委員会を設置し、必要な検討等が行われている

※以下 (i) ~ (iii) を満たす場合、最低基準を 0.6 人 (人員配置基準の緩和を適用する場合は 0.8 人) 以上上回る場合に算定可

(i) 利用者の動向を検知できる見守り機器を全利用者に設置 (ii) 夜勤時間帯を通じて、夜勤を行う全ての介護・看護職員が情報通信機器を使用し、職員同士の連携促進が図られている (iii) 見守り機器等を活用する際の安全体制およびケアの質の確保、ならびに職員の負担軽減に関する以下 (1) ~ (4) を実施し、かつ、見守り機器等を安全かつ有効に活用するための委員会を設置し、介護・看護職員、その他の職種と共同して当該委員会が必要な検討等を行い、(1) ~ (4) の実施を定期的に確認

(1) 夜勤職員による居室への訪問が個別に必要な利用者への訪問、および当該利用者に対する適切なケア等による安全・ケアの質の確保 (2) 夜勤職員の負担軽減および勤務状況への配慮 (3) 見守り機器等の定期的な点検 (4) 見守り機器等を安全かつ有効に活用するための職員研修

◆安全対策体制加算 1 回につき 20 単位を加算 (入所時に 1 回まで)

① 事故の発生・再発を防止するための措置を適切に実施するための担当者を配置 ②①の担当者が安全対策に係る外部研修を受けている ③施設内に安全管理部門を設置し、組織的に安全対策を実施する体制を整備

◆ADL 維持等加算 (Ⅰ) 1 月につき 30 単位を加算

(Ⅱ) 1 月につき 60 単位を加算

(Ⅰ) 利用者等 (当該施設等の評価対象利用期間が 6 月を超える者) の総数が 10 人以上であること利用者等全員について、利用開始月と、当該月の翌月から起算して 6 月目 (6 月目にサービス利用がない場合はサービスの利用があった最終月) において、Barthel Index を適切に評価できる者が ADL 値を測定し、測定した日が属する月ごとに厚生労働省に提出していること利用開始月の翌月から起算して 6 月目の月に測定した ADL 値から利用開始月に測定した ADL 値を控除し、初月の ADL 値や要介護認定 の状況等に応じた

値を加えて得た値（調整済 ADL 利得）について、利用者等から調整済 ADL 利得の上位及び下位それぞれ 1 割の者を除いた者を評価対象利用者等とし、評価対象利用者等の調整済 ADL 利得を平均して得た値が 1 以上であること。

（Ⅱ）ADL 維持等加算（Ⅰ）の要件を満たすこと評価対象利用者等の調整済 ADL 利得を平均して得た値が 2 以上であること

◆退所時栄養情報連携加算 1 回につき 70 単位を加算（月 1 回まで）

厚生労働大臣が定める特別食を必要とする入所者、または低栄養状態にあると医師が判断した入所者が退所する際、管理栄養士が入所者の同意を得て退所先へ栄養管理に関する情報を提供した場合。退所先が居宅の場合は主治医の病院または診療所およびケアマネジャーへ、退所先が医療機関または介護施設の場合は当該医療機関等へ提供する。栄養管理の基準を満たさない場合、または栄養マネジメント強化加算を算定している場合は算定しない。

◆再入所時栄養連携加算 1 回につき 200 単位を加算（1 回まで）

入所者が退所し病院または診療所に入院し、退院後に再度当該施設に入所する際、入所者が厚生労働大臣が定める特別食等を必要とし、施設の管理栄養士が病院・診療所の管理栄養士と連携し栄養ケア計画を策定した場合

◆口腔衛生管理加算（Ⅰ）1 月につき 90 単位を加算

（Ⅱ）1 月につき 110 単位を加算

（Ⅰ）①歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、入所者に口腔ケアを月 2 回以上行う ②歯科衛生士が介護職員に具体的な技術的助言および指導を行う ③必要に応じて、歯科衛生士が介護職員からの相談等へ対応する。

（Ⅱ）入所者ごとの口腔衛生等の管理に係る計画の内容等の情報を厚生労働省に提出し、口腔衛生の管理の実施の施設にあたり当該情報その他口腔衛生の管理の適切かつ有効な実施に必要な情報を活用する。

日常生活継続支援加算（Ⅰ）（Ⅱ）

日常生活継続支援加算（Ⅰ）	多床室	36 単位/日
日常生活継続支援加算（Ⅱ）	ユニット型個室	46 単位/日
日常生活継続支援加算の算定要件を満たさない場合は、サービス提供体制強化加算（Ⅰ）：22 単位/日、サービス提供体制強化加算（Ⅰ）：18 単位/日、サービス提供体制強化加算（Ⅲ）：6 単位/日のいずれかが加算されます。		

◆褥瘡マネジメント加算 (Ⅰ) 1月につき3単位を加算
(Ⅱ) 1月につき13単位を加算 ※ (Ⅰ)・(Ⅱ) は併算定不可

- (Ⅰ) ①入所者ごとに、入所時に褥瘡の有無の確認、褥瘡の発生と関連のあるリスクの評価を行い、その後3月に1回以上評価を行う。評価の結果等の情報を厚生労働省の提出し、褥瘡管理の実施にあたり当該情報その他褥瘡管理の適切かつ有効な実施に必要な情報を活用
- ② ①の評価の結果、褥瘡が認められ、また褥瘡のリスクがある入所者ごとに医師、看護師、介護職員、管理栄養士、ケアマネジャーその他の職種の者が共同して、褥瘡管理に関する褥瘡ケア計画を作成する ③入所者ごとの褥瘡ケア計画に従い褥瘡管理を実施するとともに、その管理の内容や入所者の状態を定期的に記録している ④①の評価に基づき3月に1回以上、入所者ごとに褥瘡ケア計画を見直す
- (Ⅱ) ① (Ⅰ) を満たす ② (Ⅰ) ①の評価の結果、入所時に褥瘡が認められた入所者の褥瘡が治癒、または褥瘡のリスクがある入所者に褥瘡の発生がない

※介護保険の給付費、介護認定度の変更などがあった場合は、その額に合わせてご利用者の負担額を変更いたします。

〈保険外のサービス利用料〉

1. 食費

料金：朝食 450円 昼食 630円 夕食 580円
おやつ 120円 合計 1,780円

2. 居住費

ユニット型個室 2100円／日
多床室 980円／日

※負担限度額認定証をお持ちの方は、食費・居住費がその段階の料金となります。負担限度額認定証をご提出ください。

※居住費は、ご利用者が入院又は外泊をされている間でも上記の料金をいただきます。

3. その他

① 貴重品管理サービス手数料 1か月あたり2000円(入退所された日が、その月の半月以下であった場合は1000円となります。)

※貴重品管理サービスとは？

金融機関の預金通帳・印鑑・年金証・有価証券などを施設で管理するサービスです。保管管理者は施設長となります。

(出納方法：①預金の預け入れ、お引き出しが必要な場合は、届け出書を保管管理者へ提出してもらいます。→②保管管理者は届け出書に従い、預け入れ・引き出しを行います。→③保管管理者からご利用者へ受け渡しをします。ご利用者は受け取る際に、届け出書に受け取りのサインをしてください。届け出書は個人ファイルに保管します。)

② 特別な食事の食費

特別な食事を提供する場合は追加費用となります。補助食品やお酒も別料金となります。

③ 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実費

④ 理美容費

施設において外部の理容師または美容師が行うサービス(散髪)を受けることができます。

⑤ レクリエーション・行事活動費

レクリエーション活動や行事、外出などで発生する費用

⑥ 健康管理費

必要に応じて予防接種を行います。

⑦ 別途光熱費

テレビ等家電を持ち込まれた方のみ 50 円/日

8. 利用料の支払い方法

利用料は1か月ごとに計算し、ご請求します。サービスご利用月の翌月 10 日以降に請求書を送付致しますので翌月の 27 日までに以下の方法でお支払いください。

(1 か月に満たないサービス料金は、日割り計算となります。)

ア. 金融機関口座からの自動引き落とし(引き落とし手数料【150 円】はご負担となります)

イ. 下記指定口座への振り込み(振込手数料はご負担となります)

りそな銀行 千住支店 普通口座：1958940

9. 入所中の医療の提供について

入所中に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の医療機関で診療を受けることができます。但し下記の医療機関での優先的な診療を保証するものではありません。また、下記の医療機関での診療を義務付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	医療法人社団賢仁会 みはま在宅クリニック
所在地	千葉県千葉市美浜区真砂 3 丁目 13-4 美浜ウイング 3 階
診療科	内科

② 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人社団けいせい会 東京北部病院
所在地	東京都足立区江北6丁目24番6号
診療科	整形外科・内科

③ 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人社団友愛会 友愛病院
所在地	東京都足立区花畑4丁目33-8
診療科	内科

④ 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人財団梅田病院
所 在 地	東京都足立区梅田 7 丁目 1-2
診 療 科	内科

⑤ 協力医療機関(歯科)

医療機関の名称	医療法人社団翔舞会エムズ総合歯科クリニック東中野
所 在 地	東京都中野区東中野 1-51-1 JR 東中野駅東口ビル2F
診 療 科	歯科

⑥ 協力医療機関(歯科)

医療機関の名称	医療法人社団賢信会ときわ歯科
所 在 地	東京都荒川区東日暮里3-41-6
診 療 科	歯科

※病院への入院手続きは、ご家族様の対応となります。

10. 契約の終了（契約書第 8 条）

当施設の契約は、契約が終了する期日を特に定めていません。従って以下の事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事由に該当するに至った場合には当施設との契約は終了し、ご利用者には退所していただくことになります。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定更新により、自立または要支援と判定された場合。
- 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ホームを閉鎖した場合
- 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 施設が介護保険の指定を取り消された又は辞退した場合
- ⑥ 利用者から退所の申し出があった場合（詳細は以下を参照下さい）
- ⑦ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下を参照下さい）

11. ご利用者からの退所の申し出（契約書第 9 条）

契約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。

- 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 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
- ③ 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
- ④ 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又はご利用者の身体・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
- ⑤ 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

12. 事業者からの申し出により、退所していただく場合（契約書第 10 条）

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 カ月以上遅延し、支払うよう催告したにも関わらず 10 日以内に支払いが行われなかった場合
- 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
- ① 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
- ② 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

13. 円滑な退所のための援助（契約書第 11 条）

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下記の援助速やかに行います。

- ① 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
- ② 居宅介護支援事業所の紹介
- 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

14. 施設利用上の留意事項（契約書第 13 条）

当事業所のご利用に当たって、事業所を利用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ください。

① 持ち込みの制限

次に掲げるものは事業所内に持ち込めません

ペット、危険物、公序良俗に反するもの、その他管理者が指定するもの

② 面会

面会時間 9:00～17:00

※来訪者が、玄関受付にて面会カードに記帳していただきます。

※感染症対策で面会時間や面会場所等を制限させて頂くことがあります。

③ 外出

外出をされる場合は、事前に所定の用紙で届け出てください。

④ その他

- ・利用者は事業者の従業員又は他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような行為、宗教活動、政治活動、営利活動を行ってはならない。
- ・決められた場所以外での喫煙

15. 守秘義務について（契約書第 12 条 参照）

- (1) 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ご利用者に関する事項を正当な理由なく第三者に漏洩しません。またこの守秘義務は契約が終了された後も継続します。
- (2) 事業者はご利用者に医療上、緊急の必要性がある場合に、医療機関、その他関係する事業所にご利用者に関する情報を提供することがあります。
- (3) 事業者は契約利用者の円滑な退所のための援助を行う場合に契約利用者に関する情報を提供するには、あらかじめ文書にて契約利用者の同意を得るものとします。

16. 事故発生時の対応方法

- (1) 利用者に対するサービス提供の際に利用者の病状の急変があった場合には、医師の指示を受け、必要により最寄りの救急病院等に搬送するなどの処置を講ずるとともに、家族及び関係機関等に連絡を行います。
- (2) 利用者に対する当施設のサービスの提供とより、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ないます。

17. 損害賠償について（契約書第14条）

- (1) 当施設において、事業者の責任によりご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。但し、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用者の置かれた心身の状況を参酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減する場合があります。
- (2) 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び代理人は連帯して当施設に対してその損害を賠償するものとします。

（損害賠償されない場合）

- (1) 契約利用者が、契約団結時に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
- (2) 契約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
- (3) 契約利用者が、事業所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
- (4) 天災・事変その他の不可抗力及び火災、盗難、暴動、あるいは外出中の不慮の事故の場合

18. 虐待の防止について

当施設では、ご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 虐待防止に関する専任の担当者を選定しています。

虐待防止に関する担当者	施設長 折原 栄輔
-------------	-----------

- 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、当該事業所従業者又は養護者（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ご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。

19. 苦情処理について（契約書第16条）

（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・相談窓口 （受付時間 ８：３０～１７：３０）

〔職名〕生活相談員 〔氏名〕河口 亜矢

〔職名〕生活相談員 〔氏名〕丸山 倫世

○苦情解決責任者

〔職名〕施設長 〔氏名〕折原 栄輔

○第三者委員

〔氏名〕田邊 正志 〔氏名〕清崎 邦博

行政の苦情受付機関

○足立区高齢者施策推進室介護保険課事業者指導係

０３－３８８０－５７４６

○東京都国民健康保険団体連合介護福祉部介護相談窓口

０３－６２３８－０１７７

○東京都都政一般相談 東京都庁生活文化局広報公聴部都民の声課

０３－５３２０－７７２５

○苦情解決の手順

① 苦情の受付

・苦情受付担当者は、利用者等からの苦情を随時受付いたします。

↓

② 苦情受付の報告・確認

・苦情受付担当者は、受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告します。

その際、苦情受付担当者は、その内容について書面に記載し、必要に応じて苦情申出人に確認いたします。

↓

③ 苦情解決に向けての話し合い

・苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いより解決に努めます。その際、苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

↓

④ 苦情解決結果の記録・報告

・苦情受付担当は、苦情受付から解決・改善までの経過と結果について書面に記録します。

20. 緊急連絡先・キーパーソン

ご報告事項は下記の表に従い、ご連絡いたします。

※電話番号の変更がありましたら、施設までご連絡をお願いします。

※施設からの着信がありましたら、お手数ですが折り返しをお願い致します。

第1 連絡先	氏名	様	
	続柄		
	住所		
	電話	携帯)	自宅)
	連絡が繋がりやすい曜日		月・火・水・木・金・土・日 / AM・PM / 特に問題なし
第2 連絡先	氏名	様	
	続柄		
	住所		
	電話	携帯)	自宅)
	連絡が繋がりやすい曜日		月・火・水・木・金・土・日 / AM・PM / 特に問題なし

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基つき重要事項の説明を行いました。

社会福祉法人愛心会 特別養護老人ホーム ロイヤル足立

説明者職名_____ 氏名_____

私は、本書面に基つき事業者から重要事項の説明を受け、説明内容について同意します。

令和 年 月 日

利用者 住 所_____

氏 名_____ 印

代理人 住 所_____

氏 名_____ 印