

指定介護老人福祉施設 重要事項説明書

指定介護福祉施設サービスの提供に当たり、施設の概要や提供されるサービスの内容、利用上の留意事項等の重要事項について次の通り説明します。

ご利用は、原則として要介護認定の結果、「要介護3」「要介護4」「要介護5」の認定を受けた方が対象となります。

1 事業の目的と運営方針

社会福祉法人東京聖新会（以下「事業者」という。）が開設する指定介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム）フローラ田無（以下「施設」という。）は、介護保険法令に従い、施設の職員等（以下「職員」という。）が、要介護状態にある利用者（以下「利用者」という。）に対し、意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立った適切な指定介護福祉施設サービスを提供することを目的とします。利用者に、日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、指定介護福祉施設サービスを提供します。

2 事業者（法人）の概要

事業者番号	1373900099
事業者（法人）	社会福祉法人 東京聖新会
所在地	〒188-0013 東京都西東京市向台町2丁目16番22号
代表者	理事長 新井 浅浩
設立年月日	平成10年2月10日
電話番号	042-468-2311

3 施設の概要

(1) 施設の概要

施設名	指定介護老人福祉施設 フローラ田無
所在地	〒188-0013 東京都西東京市向台町2丁目16番22号
施設長	増山 和子
開設年月日	平成11年4月1日
電話番号	042-468-5133

(2) 設備の概要

居室	9室 1人部屋（1室） 4人部屋（8室）
静養室	1室 居室で静養する事が一時的に困難な利用者が使用できる静養室を設けます。

食堂	利用者の全員が使用できる十分な広さを備えた食堂を設け、利用者が使用しやすい適切な備品類を設けます。
浴室	一般浴槽・特殊浴槽。
洗面設備	利用者が使用しやすい適切な洗面設備を設けます。
便所	利用者が使用しやすい適切な便所を設けます。
医務室	1 室 利用者を診療するために必要な設備及び備品を備えます。
面談室	1 室 相談などを行えます。
その他	以下の設備を設けています。 ・介護職員室 ・看護職員室 ・調理室 ・洗濯室 ・汚物処理室 ・介護材料室

＜居室の変更＞

下記に該当する場合は、利用者及び代理人との協議の上実施するものといたします。

- ① 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、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。
- ② 感染症等により個室への入所の必要があると医師が判断した者（個室への入所期間が30日以内に限る）。
- ③ 著しい精神状態等により、他の同室者の心身の状況に重大な影響を及ぼす恐れがあるとして、従来型個室への入所が必要であると医師が判断した者。

(3) 施設の職員体制

職種	職務の内容	員数
施設長	業務の一元的な管理	1 名
医師	利用者の健康管理及び療養上の指導	1 名
生活相談員	利用者・家族への相談援助、地域との連絡調整	2名以上
介護職員	介護業務	15名以上
看護職員	健康管理・口腔衛生・保健衛生管理	3名以上
管理栄養士	食事の献立作成、栄養計算、栄養指導	1名以上
機能訓練指導員	機能訓練等の指示・助言	1名以上
介護支援専門員	施設サービス計画の作成・実施	1名以上
事務職員他		必要数

(4) 営業時間と定員

営業日	月曜日から日曜日まで
営業時間	8時50分 ～ 17時50分

	助を行います。
社会生活上の 便宜	施設に教育娯楽設備等を備えるほか、適宜利用者のためのレクリエーションを行います。 ・ 日常生活を営むために必要な行政手続きについて、利用者又はご家族が行うことが困難である場合は、同意を得たうえで変わって行います。 ・ 常に利用者のご家族との連携を図るとともに、利用者のご家族との交流の機会を確保するように努めます。 ・ 利用者の外出の機会を確保するように努めます。
機能訓練	機能訓練指導員により、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又はその減衰を防止するための訓練を実施します。
栄養管理	利用者ごとに栄養ケア計画を作成し、利用者の栄養管理を計画的に行います。
口腔衛生の 管理	歯科医師又は歯科衛生士の技術的助言及び指導に基づき、利用者の口腔衛生管理を計画的に行います。
健康管理	医師又は看護職員により、日常の健康相談や定期的な血圧・体重測定など、常に利用者の健康の状態に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を行います。

(2) 介護保険給付対象外サービス

施設は利用者又は代理人との合意に基づき、以下の介護保険給付対象外サービスを提供するものとします。

① 金銭の管理

利用者又は代理人の希望により、預り金管理サービスをご利用いただけます。詳細は、以下の通りです。

- ・ 管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預けている預金
- ・ お預かりするもの：上記預金通帳と金融機関へ届け出た印鑑
- ・ 保管管理者：施設長
- ・ 出納方法

保管管理者は上記届け出の内容に従い、預金の預け入れ及び引き出しを行います。

保管管理者は入出金の都度、入出金記録を作成し、その写しを利用者又は代理人へ交付します。

② 教養娯楽設備等の提供、レクリエーション、クラブ活動

利用者又は代理人の希望により教養娯楽設備等を提供し、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。

③ 理美容サービス

理美容師の出張による理美容サービスをご利用いただけます。

④ インフルエンザ予防対策

利用者及び代理人、ご家族の意向を確認し、インフルエンザ予防接種を行います。

⑤ 利用者の移送

利用者の通院や入院時の移送サービスを行います。

定員	33名
----	-----

4 施設サービスの概要

(1) 介護保険給付対象サービス

次のサービスについては、居住費・食費を除き、通常9割（～7割）が介護保険から給付されます。
「5 利用料等」をご確認ください。

種 類	内 容
施設サービス 計画の作成	施設サービス計画を作成します。 - 施設サービス計画は、計画担当介護支援専門員が施設サービス計画について、利用者又は代理人に対して説明し、同意を得たうえで作成します。 - 施設サービス計画には、利用者及びその家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、施設サービスの目標及びその達成時期、施設サービスの内容、施設サービスを提供する上での留意事項を記載します。 - 施設は、原則として6月に1回以上、若しくは利用者又は代理人の要請に応じて、計画担当介護支援専門員に、施設サービス計画について変更の必要があるかどうかを調査させ、その結果、施設サービス計画の変更の必要があると認められた場合には、利用者又は代理人と協議して、施設サービス計画を変更するものとします。 - 施設は、施設サービス計画を作成又は変更した場合には、利用者又は代理人に対して書面を交付し、その内容を確認するものとします。
介 護	利用者の自立の支援及び日常生活の充実に資するよう、利用者の心身の状況に応じて、適切な技術をもって行います。 - 入浴又は清拭は週2回以上行います。 - 適切な方法により、排せつの自立について必要な援助を行います。 - おむつを使用せざるを得ない利用者のおむつを適切に取り替えます。 - 褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともに、その発生を予防するための体制を整備します。 - その他、離床、着替え、整容等の介護を適切に行います。
食 事	栄養並びに利用者の体の状況及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 7時30分～ 昼食 12時00分～ 夕食 18時00分～ その他、11時に飲み物、15時におやつがあります。
相談及び援助	常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又はご家族に対し、その相談に適切に応じるとともに必要な助言その他の援

【対象地域】 西東京市内（無料）

5 利用料等

サービスを利用した場合の「基本施設サービス費」は以下の通りです。お支払いいただく「利用者負担金」は、原則として基本利用料に利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額になります。ただし、支払方法が償還払いになる場合は、利用料の全額をお支払いいただきます。支払いを受けた後、施設からサービス提供証明書を発行しますので、市町村の介護保険担当窓口へ提出し、後日払い戻しを受けてください。

(1) 基本施設サービス費

			単位数 (1単位10.68円)	利用者負担額		
				1 割	2 割	3 割
介護福祉施設サービス費（1日につき）	介護福祉施設サービス費(多床室)	要介護 1	589単位	約629円	約1,258円	約1,887円
		要介護 2	659単位	約704円	約1,408円	約2,112円
		要介護 3	732単位	約782円	約1,564円	約2,346円
		要介護 4	802単位	約857円	約1,714円	約2,571円
		要介護 5	871単位	約930円	約1,860円	約2,790円
	介護福祉施設サービス費(従来型個室)	要介護 1	589単位	約629円	約1,258円	約1,887円
		要介護 2	659単位	約704円	約1,408円	約2,112円
		要介護 3	732単位	約782円	約1,564円	約2,346円
		要介護 4	802単位	約857円	約1,714円	約2,571円
		要介護 5	871単位	約930円	約1,860円	約2,790円

(2) 加算・減算

介護保険給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者負担額を変更します。また上記基本施設サービス費のほかに、下記加算が発生した場合は自己負担額に追加されます。

【加算名】		単位数 (1単位10.68円)	利用者負担額		
			1 割	2 割	3 割
日常生活継続支援加算	(I)	36単位/日	39円	77円	116円
看護体制加算	(I)イ	6単位/日	6円	13円	19円
	(II)イ	13 単位/日	14 円	28 円	42 円
夜勤職員配置加算	(I)イ	22 単位/日	23 円	47 円	70 円
若年性認知症入所者受入加算		120 単位/日	129 円	257 円	385 円
外泊時費用		246 単位/日	263 円	526 円	789 円
初期加算		30 単位/日	32 円	64 円	96 円
退所時栄養情報連携加算		70 単位/回	75 円	150 円	224 円
再入所時栄養連携加算		200 単位/回	214 円	428 円	641 円
退所時情報提供加算		250 単位/回	267 円	534 円	801 円
栄養マネジメント強化加算		11 単位/日	12 円	24 円	36 円

口腔衛生管理加算	(Ⅱ)	110単位/月	118円	235円	353円
療養食加算		6単位/回	7円	13円	20円
認知症専門ケア加算	(Ⅱ)	4単位/日	5円	9円	13円
認知症チームケア推進加算	(Ⅰ)	150単位/月	160円	320円	481円
科学的介護推進体制加算	(Ⅱ)	50単位/月	54円	107円	161円
安全対策体制加算(入所初日)		20単位/日	22円	43円	64円
生産性向上推進体制加算	(Ⅰ)	100単位/月	107円	214円	320円
介護職員等処遇改善加算	(Ⅰ)				14.0%
身体拘束廃止未実施減算					10%/日減算
栄養マネジメント未実施減算					14単位/日減算
安全管理体制未実施減算					5単位/日減算
業務継続計画未実施減算					所定単位の3%
高齢者虐待防止未実施減算					所定単位の1%

① 日常生活継続支援加算

認知症高齢者等が一定割合以上入所してかつ介護福祉士資格を有する職員を一定の割合配置

② 看護体制加算

常勤の看護師配置と、一定以上の看護師配置をしている場合

③ 夜勤職員配置加算

夜勤を行う職員配置基準を超えて職員配置

④ 若年性認知症入所者受入加算

若年性認知症患者の特性やニーズに対応したサービス提供を行った場合

⑤ 外泊時費用加算

入所期間中に入院、または外泊をした場合、1ヶ月のうち6日間(入所日、退所日を除く)

⑥ 初期加算

介護保険施設等の利用開始にあたって、入所者が施設等での生活に慣れるために行う場合。入所・入居・登録をした日から起算して30日以内

⑦ 退所時栄養情報連携加算

介護保険施設から居宅、他の介護保険施設等に退所する方の栄養管理に関する情報連携が切れ目なく行われるようにする観点から、介護保険施設の管理栄養士が、介護保険施設の入所等の栄養管理に関する情報について、他の介護保険施設や医療機関等に提供する場合

⑧ 再入所時栄養連携加算

退所した利用者が再度入所した場合に、初回の入所時との栄養ケア計画の作成とは大きくことなるため、施設の管理栄養士と連携する病院の管理栄養士とが、連携して栄養ケア計画を作成した場合

⑨ 退所時情報提供加算

入所者が医療機関へ退所した場合に医療機関へ生活支援上の留意点等の情報を提供する場合

⑩ 栄養マネジメント強化加算

管理栄養士を常勤換算方式で入所者の数を50(施設に常勤栄養士を1人以上配置し、給食管理を行っている場合は70)で除して得た数以上配置しており、低栄養状態のリスクが高い入所者に対し、医

師、管理栄養士、看護師などが共同して作成した栄養ケア計画に従って、食事の観察（ミールラウンド）を週3回以上行い、入所者ごとの栄養状態、嗜好などを踏まえた食事の調整などを実施した場合

⑪ 口腔衛生管理加算

歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が介護職員に口腔ケアに関する技術的助言及び指導を月1回以上実施し、技術的助言及び指導に基づき、入所者の口腔ケア・マネジメントに係る計画が作成されている場合

⑫ 療養食加算

療養食の提供が管理栄養士又は栄養士によって管理されており、入所者の年齢、心身の状況によって適切な栄養量及び内容の療養食の提供が行われている場合

⑬ 認知症専門ケア加算

認知症自立度Ⅲ以上の入所者の割合が50%以上の施設において、認知症介護実践リーダー研修修了者を①認知症自立度Ⅲ以上の者が20人未満の場合は1人以上、②20人以上の場合は10人ごとに1人以上配置し、認知症に関する留意事項の伝達又は技術的指導に係る会議を定期的に行っている場合

⑭ 認知症チームケア推進加算

施設における利用者の総数のうち、「周囲の者による日常生活に対する注意を必要とする認知症の者」の占める割合が2分の1以上

「行動・心理症状の予防・出現時の早期対応に資する認知症介護の指導に係る専門的な研修」を修了している者、又は「認知症介護に係る専門的な研修」および「認知症の行動・心理症状の予防等に資するケアプログラムを含んだ研修」を修了した者を1名以上配置し、かつ、複数人の介護職員からなる行動・心理症状に対応するチームを組んでいる

対象者個別に行動・心理症状の評価を計画的に行い、その評価に基づく値を測定し、行動・心理症状の予防等に資するチームケアを実施

行動・心理症状の予防等に資する認知症ケアについて、カンファレンスの開催、計画の作成、行動・心理症状の有無・程度の定期的な評価、ケアの振り返り、計画の見直し等を実施している場合

⑮ 科学的介護推進体制加算

さまざまなケアにより記録している利用者の状態像に関する情報について、科学的介護情報システム（LIFE・ライフ）へのデータ提出とフィードバックの活用により、PDCAサイクルの推進とケアの質の向上を図る取り組みを実施した場合

⑯ 安全対策体制加算（入所初日）

入所者の介護事故による怪我・死亡を防ぐために、日頃から事故防止に関する研修や情報共有の機会を定期的に行っている場合、入所者につき、入所初日に限って算定

⑰ 生産性向上推進体制加算

介護ロボットやICT等の導入後の継続的なテクノロジー活用を支援するため、見守り機器等のテクノロジーを導入し、生産性向上ガイドラインに基づいた業務改善を継続的に行うとともに、効果に関するデータ提出を行う場合

⑱ 介護職員処遇改善加算

介護職員のキャリアアップの仕組みを作ったり、職場環境の改善を行ったりした施設に対して支給される

⑲ 身体拘束廃止未実施減算

身体拘束等の適正化を図るための措置が講じられていない場合

- ・身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録すること
- ・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催すると共に、その結果について、介護職員その他職員に周知徹底を図ること
- ・身体拘束等の適正化のための指針を整備すること
- ・介護職員その他の職員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施すること

②⑩ 栄養マネジメント未実施減算

栄養管理について、別に厚生労働大臣が定める基準を満たさない場合

②⑪ 安全管理体制未実施減算

介護施設での事故を未然に防ぐために、強化対策（安全管理体制）を講じていない場合

②⑫ 業務継続計画未実施減算

感染症や非常災害の発生時において業務継続計画（利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための計画の策定や、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画）を策定していない、又は業務継続計画に従って必要となる措置を講じていない場合

②⑬ 高齢者虐待防止未実施減算

虐待の発生又はその再発を防止するための措置（虐待の発生又はその再発を防止するための委員会の開催、指針の整備、研修の実施、担当者を定めること）が講じられていない場合

(3) その他の費用

① 食事の提供に要する費用

ア 基本料金 1日当たり 2,000円

（朝400円、昼700円、夕700円、午前の飲み物50円、午後のおやつ150円）

イ 入所・退所時等における食費の負担額

入所・退所の日においては、実際に取った食ごとの料金とします。ただし、その額がアに定める負担限度額を下回った場合はその額とします。なお、終日利用する場合には、特別な場合を除いて実際に取った食数にかかわらず1日当たりの額とします（全ての食事を取らない場合を除く。）

② 居住に要する費用

基本料金 入所・退所の時間にかかわらず1日当たり多床室915円、従来型個室1,231円

③ 利用者又は代理人が選定する特別な食事に関する費用の額

予め利用者又は代理人の選択により外食、注文食、行事食など、①に定める通常の食事の提供に要する費用の額では困難な食費の額については、通常の食費を控除した額を利用者又は代理人が負担します。当該額は、提供ごとの食事の内容による価格とします。

④ 理美容代

実費

⑤ レンタルタオル費

入浴時のレンタルバスタオル・フェイスタオルの使用料は入浴1回につき50円です。発熱等で、入浴ができなかった場合でも欠浴対応として全身清拭を行いますので、同額の使用料がかかります。入浴時のバスタオル・フェイスタオルはご家族の持ち込み・洗濯でもかまいません。レンタルを希望されず、持ち込まれる場合は相談員または事務までお申し出ください。

⑥ クラブ材料費

書道、園芸、臨床美術、調理レク、手芸等に参加された場合1回につき150円のクラブ材料費がかかります。

⑦ 利用者の移送に係る費用及び距離

【対象地域】 西東京市内（無料）

⑧ 利用料の支払い方法

a) 預貯金管理サービス費(りそな銀行田無支店の通帳預かりの方)

預貯金の管理代行費用 預貯金通帳の保管、出納

支払い代行の費用 購入品、郵便転送、医療費等の支払い

切手、コピー、その他収支等に関する管理

預貯金等預かり金管理契約をしていただきます。(入院時の場合も当施設に在籍している間は同様になります。)

1日 120円

b) 立替事務手数料(預貯金管理サービスを利用していない方)

医療費、薬代、買い物代、郵便転送、その他購入品等の代金を施設で立て替えて支払うため立替事務手数料がかかります。

1月 1,000円

⑨ その他の費用

行事費 交通費や食事等費用は事前にお知らせします。

インフルエンザ等の予防注射 実費

<居住費(滞在費)・食費の負担軽減(負担限度額認定)>

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)や生活保護を受けられておられる方は、市町村へ申請をすることにより、「介護保険負担限度額認定証」が交付され、居住費(滞在費)・食費の負担が軽減される場合があります。

なお、居住費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、認定証に記載している負担限度額とします。

(日額)

対象者		区分 利用者 負担	居 住 費		食 費
			多床室	従来型個室	
生活保護受給の方					
世帯全員が	市町村民税非課税の 老年福祉年金受給の方	段階 1	0円	380円	300円
	市町村民税非課税かつ 本人年金収入等80万円以下 の方	段階 2	430円	480円	390円
	非課税かつ本人年金収入等 が80万円超120万円以下	段階 3 ①	430円	880円	650円
	非課税かつ本人年金収入等	段階 3 ②	430円	880円	1,360円

	が120万円超				
世帯に課税の方がいるか、本人が市町村 民税課税	段階 4	915円	1,231円	2,000円	

6 利用料金のお支払方法

ご利用月の月末まで、翌月の10日までに利用者、代理人又は利用者若しくは代理人の指定する者に対して、請求書を発行いたします。利用料金は20日までに当施設指定口座へ振り込みいただくか、当施設の本人口座(りそな銀行田無支店)より引き落としとなります。引き落としの方は前日までにご入金をお願い致します。

7 施設を退所いただく場合等

(1) 利用者の退所

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。次の事由があった場合に、施設との契約は終了し、利用者に退所していただくことになります。

- ① 要介護認定により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
- ② 施設が解散した場合、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
- ③ 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
- ④ 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
- ⑤ 利用者又は代理人から退所の申し出があった場合
- ⑥ 施設から退所の申し出を行った場合

(2) 利用者からの退所の申出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、利用者から施設へ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1月前までに解約届出書をご提出下さい。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 施設の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ 利用者が入院された場合
- ④ 施設若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
- ⑤ 施設若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 施設若しくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・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
- 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若しくは傷つける恐れがある場合において、施設側が適切な対応をとらない場合

(3) 施設からの申出により退所していただく場合

以下の事項に該当する場合には、施設から退所いただく場合があります。

- ① 利用者又は代理人が、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 利用者又は代理人によるサービス利用料金の支払いが6ヶ月以上遅延し、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 利用者又は代理人が、故意又は重大な過失により施設又はサービス従事者若しくは、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 利用者が連続して7日以上病院又は診療所に入院すると見込まれる場合、若しくは入院した場合
- ⑤ 利用者が介護老人保健施設に入所した場合若しくは介護医療院に入院した場合

(4) 施設をご利用中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応

- ① 検査入院等7日間以内の短期入院の場合
7日間以内の入院の場合は、退院後再び施設を利用することができます。ただし、入院期間中は、外泊時費用及び居住費をご負担いただきます。
- ② 7日間以上3月以内の入院の場合
7日以上入院される場合には、契約についてご相談をさせていただき、解約とさせていただく場合があります。ただし、契約を解除した場合で、3月以内に退院された場合には、再び施設に優先的に入所できるよう努めます。また、施設が満室の場合でも、短期入所生活介護（ショートステイ）を優先的に利用できるよう努めます。
- ③ 3月以内の退院が見込まれない場合
3月以内の退院が見込まれない場合は、解約となります。この場合には、施設に再び優先的に入所することはできません。

(5) 円滑な退所のための援助

- 利用者が施設を退所する場合には、利用者の希望により、施設は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利用者に対して速やかに行います。
- ① 適切な病院若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

8 身元引受人等について

- (1) 施設では、契約締結に当たり、身元引受人の設定をお願いしています。
- (2) 身元引受人は、本重要事項説明書及び契約書における「代理人」とし、「代理人」とは、ご家族又は縁故者若しくは成年後見人等とします。
- (3) 身元引受人の職務は、次の通りとします。
 - ① 利用契約が終了した後、施設に残された利用者の所持品（残置物）を利用者自身が引き取れない場合のお受け取り及び当該引渡しにかかる費用のご負担
 - ② 民法に定める連帯保証人
 - ③ 施設と代理人との協議の上、身元引受人とは別の者を連帯保証人と定めることも可能とします。
- (4) 前号の②における連帯保証人は、次の性質を有するものとします。
 - ① 連帯保証人は、利用者又は代理人と連帯して、本契約から生じる利用者又は代理人の債務を

負担するものとします。

- ② 前項の連帯保証人の負担は、極度額100万円を限度とします。
- ③ 連帯保証人が負担する債務の元本は、利用者、代理人又は連帯保証人が死亡したときに、確定するものとします。
- ④ 施設は、連帯保証人から請求があったときは、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。

9 サービス利用に当たっての留意事項

(1) ご来所の際

- ① 利用者又は代理人は、体調の変化があった際には施設の職員にご一報ください。
- ② 利用者は、施設内の機械及び器具を利用される際、必ず職員に声をかけてください。

(2) 禁止行為

以下の行為につきましては、ご遠慮ください。

- ① 敷地内での喫煙・決められた場所以外での飲酒・飲食等
- ② 職員又は他の利用者に対し、ハラスメントその他の迷惑行為を行うこと
- ③ 施設内での金銭及び食物等のやりとり
- ④ 職員に対する贈物や飲食のもてなし
- ⑤ 職員及び他の利用者に対する身体的・精神的暴力
- ⑥ その他決められた以外の物の持ち込み

(3) 見守り機器の導入について

当施設では、ご利用者様の安全を第一に考慮するため、見守り機器を全居室に設置しております。プライバシーには、十分に配慮して機器を使用しますので、ご了承願います。

10 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又は協力医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

11 非常災害対策

施設は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備を備えるとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ消防計画を作成し、消防計画に基づき、職員等の訓練を行います。

12 事故発生時の対応

サービス提供により事故が発生した場合には、代理人、市町村、関係医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。

13 身体拘束の禁止

原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。ただし、緊急やむを得ない理由により拘束をせざるを得ない場合には、事前に利用者及び代理人へ十分な説明を

し、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について記録します。

14 高齢者虐待の防止、尊厳の保持

利用者の人権の擁護、虐待の防止のために、研修等を通して従業員の人権意識や知識の向上に努め、利用者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

利用者の人権及びプライバシーの保護、ハラスメントの防止等のため業務マニュアルを作成し、職員教育を行います。

15 守秘義務に関する対策

施設及び職員は、業務上知り得た利用者及び代理人の秘密を保守します。また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、職員から退職時に誓約書を徴取しています。

16 苦情相談窓口

(1) フローラ田無における苦情の受付

フローラ田無における苦情やご相談は以下の専門窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔生活相談員〕 近藤 奈美・松元 理江

〔介護支援相談員〕 高橋 信乃

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9:00～18:00

（電話番号） 042-468-5133

(2) その他苦情受付機関

※公平中立な立場で、苦情を受け付け相談にのっていただける委員です。

【東京聖新会第三者委員会】

井藤 紫朗(民生委員) (電話番号) 042-462-8780

(住所) 東京都西東京市向台町4-7-1

田中 雅美(地域高齢者) (電話番号) 050-1134-0056

(住所) 東京都西東京市向台町4-13-35

小海 邦江(民生委員) (電話番号) 042-478-5747

(住所) 東京都西東京市向台町4-13-14

※公的機関においても、次の機関において苦情申し出ができます。

【東京都国民健康保険団体連合会】

苦情相談窓口 (電話番号) 03-6238-0177

【西東京市福祉部 高齢者支援課】

認定相談係 (電話番号) 042-420-2816

17 協力医療機関等

施設は、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

① 施設嘱託医

医療機関の名称	医療法人社団 はまなす会	芝久保内科小児科クリニック
所在地	西東京市芝久保町 4-12-45	
医師名	玉置 由貴	

② 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人社団 東光会	西東京中央総合病院
所在地	西東京市芝久保町 2-4-19	

③ 協力歯科医療機関

医療機関の名称	藤井かおる歯科医院
所在地	東京都西東京市住吉町 4-8-6

◇緊急時の連絡先

なお、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。

18 損害賠償について

当施設において、施設の責任により利用者に生じた損害については、施設は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。ただし、損害の発生について、利用者又は代理人に故意又は過失が認められた場合や、利用者の置かれた心身の状況等を斟酌して減額するのが相当と認められた場合には、施設の損害賠償責任を減じさせていただきます。

施設は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、施設は損害賠償責任を免れます。

- ① 利用者又は代理人が、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ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- ② 利用者又は代理人が、サービスの実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合
- ③ 利用者の急激な体調の変化等、施設が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- ④ 利用者又は代理人が、施設及び職員の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合