

重要事項説明書

社会福祉法人 報恩会
ケアハウス ラグナケア春日台

ケアハウス ラグナケア春日台 重要事項説明書

当事業所は入居者に対して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。

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人報恩会
- (2) 法人所在地 神戸市兵庫区大開通 8 丁目 1-21 2 階
- (3) 電話番号 078-515-5110
- (4) FAX番号 078-515-5111
- (5) 代表者氏名 理事長 奥野 和年
- (6) 設立年月 平成 10 年 3 月 31 日

2. 利用施設

- (1) 施設の種類 ケアハウス(軽費老人ホーム)
- (2) 施設の目的 入居者がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができよう支援することを目的とします。
- (3) 施設の名称 ケアハウス ラグナケア春日台
- (4) 施設の所在地 神戸市西区春日台 7 丁目 45 番 2 号及び 3 号
- (5) 電話番号 (本館)078-963-3400 (南館)078-963-3800
- (6) FAX番号 (本館)078-963-3401 (南館)078-963-3801
- (7) メールアドレス kasugadai.care.main@houonkai.jp
- (8) 施設長 佐藤 隆志
- (9) 運営方針 入居者がその有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう万全を期するものとします。
- (10) 開設年月日 平成 23 年 4 月 1 日
- (11) 入居定員 120 人(うち南館 70 名)

3. 施設の概要

- (1) 建物の構造 (本館)鉄筋コンクリート造一部鉄骨造り 6 階建
(南館)鉄筋コンクリート造一部鉄骨造り 4 階建
- (2) 敷地の面積 (本館)3,816. 00 m² (南館)1,199. 15 m²
- (3) 建物の延べ床面積 (本館)7,682. 05 m² (南館)3,753. 52 m²
- (4) 施設の周辺状況 神戸市営地下鉄 西神中央駅下車
神戸市営バス 21、22、28 系統「西体育館口」下車 徒歩 10 分
- (5) 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。

- ① 介護老人福祉施設
- ② 短期入所生活介護
- ③ 介護予防短期入所生活介護
- ④ 通所介護
- ⑤ 介護予防通所介護
- ⑥ 居宅介護支援事業

4. 施設利用対象者

(1) 原則として以下の全ての条件を満たす方が当施設を利用できます。

- ① 入居日に原則 60 歳以上の方
- ② 自炊ができない程度の身体機能の低下等がみられ、または、高齢等のため独立して生活するには不安が認められ、家族による援助を受けるのが困難な方
- ③ 規定の利用料の支払いが可能な方
- ④ 公的な医療保険に加入されている方
- ⑤ 公的な介護保険に加入されている方
- ⑥ 身元保証人を定められる方
- ⑦ 当施設の入居契約書・管理規定等をご承諾いただき円滑に共同生活が営める方

(2) 入居契約の締結前に、事業者から感染症等に関する健康診断を受け、その診断書の提出をお願いする場合があります。ご入居者はこれにご協力下さるようお願いいたします。

5. 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。入居される居室はユニット型で全て1人部屋です。

居室・設備の種類	室 数	備 考
個室(1人部屋)	120 室	洗面・トイレ・IH クッキングヒーター・クローゼット・ベッド・エアコン 約22㎡
共同生活室・談話室	12 室	テレビ
機能訓練室	1 室	
医務室	2 室	
静養室	2 室	ベッド
浴室		一般浴室(2 室)、機械浴室(13 室)、露天風呂(1 室)

居室の変更:入居者からの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がその可否を決定します。また、入居者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、入居者や家族等と協議のうえ決定するものとします。

6. 職員の配置状況

当施設では、入居者に対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	常勤換算	指定基準
1. 施設長	1 名	1 名
2. 介護職員	4 名	4 名
3. 栄養士	1 名	1 名
4. 事務職員	2 名	2 名

※ 常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務時間数の総数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数で除した数です。

(主な職種の勤務体制)

職 種	勤 務 体 制
施設長	9:00～18:00
介護職員	9:00～18:00
栄養士	9:00～18:00
事務員	9:00～18:00

※ 夜勤(17:30～9:45)は(介護予防)特定入居者生活介護に 5 名介護職員を配置。

7. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、入居者に対して以下のサービスを提供します。

(1) サービスの概要

① 食事

- ・ 栄養士が栄養のバランスの取れた献立を毎日3食提供します。
- ・ 原則として食堂での食事提供となります。

(食事時間) 朝食:8:00～ 昼食:12:00～ 間食:15:00～ 夕食:18:00～

② 入浴

- ・ 入浴時間内であれば大浴場等にていつでも入浴できます。個別の入浴介助は行いません。

(入浴時間) 8:00～16:30

但し、10:00～12:00 13:30～16:30 は(介護予防)特定施設入所者生活介護のご利用者も利用されます。

③ 健康管理

- ・ 入居者の健康を確保するため、少なくとも年 1 回以上の健康診断を受ける機会を提供するなど必要な指導援助を行います。
- ・ 入居者から健康に係わる相談を受けたときは、速やかに医療機関等の紹介など必要な援助を行います。

④ その他自立への支援

- ・ 生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うように配慮します。
- ・ 清潔で快適な生活がおくれるよう、適切な整容が行われるように援助します。
- ・ シーツ等の交換は週1回、その他適宜行います。

- ・ 入居者及びご家族からの相談について、可能な限り必要な援助を行います。
- ・ 介護が必要となった場合は要介護認定を受けられ「介護予防特定施設入所者生活介護」または「特定施設入所者生活介護」をご利用いただけます。

(2) 利用料金

サービス利用料金表(1 か月あたり)

居住に要する費用(管理費)・生活費・サービス提供に要する費用(事務費)・光熱水費

居住に要する費用(管理費)	40,000 円	家賃に相当する費用
生活費	44,810 円	食材料費、共用部の光熱水費
サービス提供に要する費用(事務費)	48,000 円	施設維持、職員費用
光熱水費	5,000 円	居室にかかる水道料金、電気料金

※ 食事の内訳は、食材料費が朝 198 円、昼 319 円、間 55 円、夕 286 円です。

欠食の場合は生活費から欠食分の食材料費のみ差し引きます。

欠食の連絡は前日の正午までをお願いします。

※ 生活費には 11 月～3 月冬季加算として 2,070 円/月が上乗せされます。

① 理髪・美容

施設に美容師が訪問し、理髪・美容サービス(調髪、洗髪、パーマ等)をご利用いただけます。

利用料金:実費

② レクリエーション、クラブ活動

入居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。

利用料金:材料代等の実費

③ 日常生活上必要となる諸費用

日常生活品(衣類、歯ブラシ、おむつ代等)の購入代金等入居者の日常生活に要する費用で入居者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用の実費を負担いただきます。

また代理購入を希望される際は、必要な事務費用として別途 500 円/月をご負担頂きます。

④ 貴重品の管理

入居者に希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細については次の通りです。

- ・ 保管管理者・・・施設長
- ・ お預かりできるもの・・・預金通帳、金融機関に届けた印鑑、年金証書、現金、保険証類など
- ・ 出納方法・・・手続き概要は次のとおりです。

現金の出納については保管管理者が個人別の出納記録を作成します。

その他の品物については出し入れした際の記録を作成します。

- ・ 利用料金・・・通帳・印鑑(1 口座):500 円/月 保険証類:500 円/月

※ 金融機関への出金・入金などの代行は行いません。原則、利用者か家族で行って頂きます。

⑤ 寝具に関わる費用

マットレス、ペットパット、シーツ、掛け布団、掛け布団カバー、枕、枕カバーはリースにて提供いたしますが、費用の請求は行いません。お好みで毛布やタオルケット等をお持込みいただけますが、洗

濯代は別途実費をご負担いただきます。

- ※ 経済情勢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、変更を行う前にご説明します。

⑥ 入居保証金について

入居保証金として 200,000 円を預かり、契約終了時に利用料の未納金等の費用を差し引き、残金は清算後に契約者に返還することとします。

⑦ 原状回復の義務

- ・ 契約者は、本契約を終了する場合において、居室を明け渡すときは、その居室の清掃費用およびその居室の基本設備、内装で、修理若しくは取替えの必要なものについてその費用を負担するものとします。例：畳、エアコンクリーニング、壁紙、備品等
- ・ 契約者が、施設またはその設備、備品等を汚損または毀損、滅失、その他原状を変更した場合には、契約者の選択により、直ちに自己の費用により原状に復するか、またはその対価を支払い、損害を賠償することとします。

(3) 利用料金のお支払い方法

利用料金については、毎月末締め、翌月払いとなります。毎月 10 日以降に郵送にて請求書を送付いたします。

前記(1)(2)の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算し、ご請求します。1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

お支払い方法は下記とします。

口座引き落とし

当事業所は SMBC ファイナンスサービスの口座振替集金サービスを利用しております。利用契約時に、預金口座振替依頼書を作成していただき、ご指定いただきました口座より毎月 27 日に口座引き落としをさせていただきます。27 日が土日祝日の場合には、翌営業日となります。

手続きには 1 ヶ月ほどかかりますので、初回利用料のお引き落としが行えない場合があります。この場合、手続き完了後の翌月 27 日にまとめて口座引き落としをさせていただきます。

(4) 入居中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、入居者の希望により、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、下記医療機関での診療・入院治療を義務付けるものでもありません。)

協力医療機関

医療機関の名称	医療法人社団 倫生会 みどり病院
所在地	神戸市西区枝吉 1 丁目 16 番地
診療科	内科・呼吸器内科・循環器内科・消化器内科・糖尿病内科・内視鏡内科・人工透析内科・疼痛緩和内科・外科・消化器外科・整形外科・リウマチ科・リハビリテーション科

医療機関の名称	神戸ルミナスデンタルクリニック
所在地	神戸市中央区伊藤町 110-2 伊藤町 YANAGIDAビル 1 階
診療科	一般歯科・審美歯科・口腔外科・矯正歯科・訪問歯科診療

8. サービス提供における事業者の義務

当施設では、入居者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① 入居者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
 - ② 入居者の体調、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から聴取、確認します。
 - ③ 入居者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の 30 日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
 - ④ 入居者に提供したサービスについて記録を作成し、サービス終了から 5 年間保管するとともに、入居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 入居者に対する身体拘束その他行動を制限する行為を行いません。但し、入居者又は他の入居者等の生命、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 事業者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入居者又は家族等に関する個人情報を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。(守秘義務)但し、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に入居者の心身等の情報を提供いたします。
- ※ 契約時、介護サービスの円滑な提供に必要な最低限度の情報を利用する事を承諾して頂く為に「個人情報使用同意書」に同意して頂きます。
(同意して頂けない場合、サービス調整ができず、一体的なサービスが提供できない場合があります。)

9. 防災設備及び非常災害対策

事業所の防災設備は福祉施設に対する消防の基準を満たした設備です。当施設は非常災害に関する具体的計画を立て、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へ周知するとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出、その他必要な訓練を行います。また、平常時の対応(必要品の備蓄など)、緊急時の対応、他施設及び地域との連携に関する業務継続計画を策定し、研修及び訓練を実施します。

10. 緊急時の対応

利用中に急変、その他緊急事態が生じたときは、すみやかに主治の医師、救急隊、あらかじめ事業者が定めた協力病院、親族等への連絡を行う等の措置を講じます。

11. 事故発生の防止及び発生時の対応

事故の発生又はその再発の防止のための対策を検討する事故防止委員会を設置し、定期的に会議を開催し周知を図ると共に全ての職員に対し、事故発生防止の為の研修を行います。また、サービス提供により事故が発生した場合には速やかに家族等へ連絡を行うと共に必要時には市町村関係者に報告を行います。

12. 感染症対策

施設における感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する感染症対策委員会を設置し、定期的に会議を開催し周知を図ると共に全ての職員に対し、感染症予防の為の研修及び訓練を行います。また、平常時からの備え（備蓄品の確保など）、初動対応、感染拡大防止体制の確立に関する業務継続計画を策定し、研修及び訓練を定期的に実施します。

13. 損害賠償について

当施設において、事業者の責任により入居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、入居者に故意又は過失が認められる場合には、契約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、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

当法人は以下の内容で損害賠償保険に加入しています。

- ・ 加入保険名 あいおいニッセイ同和損保
- ・ 保険の内容 施設賠償責任保険
- ・ 賠償できる事項 対人事故補償、対物事故補償、人格権侵害補償、死亡・後遺障害補償、入院補償、通院補償、被災者対応費用

14. 身体拘束の廃止

原則として、入居者の自由を制限するような身体拘束を行いません。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入居者及び家族へ十分な説明をし、同意を得るとともに、入居者の心身に状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。

15. 虐待の防止

虐待の防止のための対策を検討する虐待防止委員会を設置し、定期的に会議を開催し周知を図ると共に全ての職員に対し、虐待防止の為の研修を行います。また、虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には速やかに市町村関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。

16. 守秘義務

事業所及び職員は、業務上知り得た入居者またはその家族の秘密を保持します。また、退職後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を、職員との雇用契約の内容としています。

17. サービス利用を終了する場合

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。

- ① 入居者が死亡した場合
- ② 入院後入院期間が 90 日を超える、又は超えると判断される場合
- ③ 施設への入居契約が終了した場合
- ④ 事業者が破産した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合
- ⑤ 施設の滅失や重大な毀損により、入居者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑥ 入居者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) 入居者からの契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、入居者から入居契約を解除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 1 ヶ月前までに解約届出書をご提出下さい。

但し、以下の場合には、即時に契約解除を行うことができます。

- 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守秘義務に違反した場合
- ③ 事業者もしくはサービス事業者が故意又は過失により入居者の身体・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難い重大な事情が認められる場合
- ④ 他の入居者がご入居者に身体・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

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 入居者が、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難い重大な事情を生じさせた場合
- ② 入居者による、サービス利用料金の支払いが 3 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 入居者、又は家族、関係者の方が、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・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなど、本契約を継続し難い重大な事態を生じさせた場合
- ④ 契約者、又はその家族、関係者の方が利用契約で定める禁止行為を行い、その態様が悪質なときや、事業者若しくはサービス従事者からの禁止行為の中止の申し入れに応じられないとき

※ 利用者又はその家族、関係者の方が、当施設のサービス従事者又は他の利用者に対し、下記事項に当てはまる行為を行った場合、サービスの提供を中止することがあります。禁止行為に関する理解が得られない場合や状況が改善されない場合、催告なく直ちに本契約を解除する事があります。

- ① 有形力を使って危害を及ぼす行為（回避行動により被害を免れた場合を含む）
 - ・ 物を投げる、手を払いのける、叩く、引っ掻く、つねる、唾をはく、刃物を向ける、服を引きちぎる等
- ② 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、貶めたりする行為）

- ・ 大声を発する、威圧的な態度を取る、対象範囲外のサービスの強要、個人の連絡先の交換を要求する、サービス従事者の自宅の住所や電話番号を尋ねる、乱暴な言動、無理な要求、ストーカー行為等
- ③ セクシュアルハラスメント(性的誘い掛け、好意的態度の要求など性的な嫌がらせ行為)
 - ・ 必要もなく体を触る、抱きしめる、不快な写真や動画を見せる、卑猥な言動を繰り返す、性的な話し卑猥な言動を繰り返す等
- ④ その他(ハラスメント等に該当する行為)
 - ・ 特定の職員につきまとう、長時間の電話、利用者や家族が事業所に対して理不尽な苦情を申し立てる等

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者は入居者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うように努めます。

18. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって施設に入居されているご入居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。また、入居される前に下見などされご納得の上入居をお決め下さい。

(1) 留意事項

- ① 入居契約前に健康診断を受け、診断書の提出をお願いします。また、入院加療を要する病状や感染症を有し、他の入居者に重大な影響を与えるおそれがあるようなやむを得ない場合には、治癒するまで入居をお断りする場合があります。
- ② 入居者の体調に応じてお部屋を変更する事がありますので、あらかじめご理解下さい。
- ③ 利用者様の治療や経過観察等に必要場合は、病巣等の評価及び看護方針等を決定する為、創部・患部等をカメラ等で撮影・録音し必要な情報を得る事があります。
- ④ 家族の連絡先の変更、又は扶養義務者の退職、就職によって健康保険証が変更された場合は速やかに連絡をお願い致します。
- ⑤ 急な疾病、事故の発生の場合は近隣の協力医療機関に受診、入院となりますのでご了承下さい。
- ⑥ 入居者が医療機関に入院する場合、入院の手続きが円滑に進行するようにご協力下さい。
- ⑦ 各居室内のベッドサイド、居室トイレにナースコールを設置し、ご入居者の安全確保のために、24 時間体制で緊急状態に対応する体制をとっています。
- ⑧ 夜勤帯は、定期的に居室巡回を行うと共に、ナースコールに対応します。
- ⑨ 契約終了の場合、事業者と連携して入居者の状態に見合った適切な受入先の確保にご協力下さい。
- ⑩ 入居者が死亡した場合遺体の引受けその他必要な措置にご協力下さい。
- ⑪ 契約が終了した後、当施設に残された入居者の所持品(残置物)を入居者自身が引き取れない場合は身元保証人に連絡の上、残置物を引き取っていただきます。また、引渡しにかかる費用については、入居者又は身元保証人にご負担いただきます。

- ⑫ 利用頂きました居室は、退居時に原状復帰して頂くことになりますので、修繕費・ハウスクリーニング費用を最後のご精算時に頂きますのでご了承ください。退居時に解約の手続きをお願いいたします。
- ⑬ 入居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、入居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、入居者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。
- ⑭ 当施設の職員や他の入居者に対し、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。
- ⑮ 当施設に持込まれる物品は、入居者の自己管理を原則としています。高額な現金や宝飾品等の貴重品の持ち込みはお断りさせていただきます。紛失された場合は、当施設では責任を負うことができませんのでご了承ください。
- ⑯ 火災・事故の危険がある物品の持ち込みはご遠慮ください。
例：石油、ガストーブ、ロウソク、線香、ライター等

(2) 不在時(入院・外泊)の取扱い

- ① 事前に外出届を提出していただくことで、ケアハウス外で宿泊することが出来ます。入居者は外泊開始日の2日前までに届け出てください。但し、緊急やむを得ない場合はこの限りではありません。
- ② サービス提供に要する費用(事務費)・居住に要する費用(管理費)・光熱水費については月額利用料をいただきます。
- ③ 生活費については不在期間(入院・外泊日の翌日から施設に戻られる日の前日まで)の食材費を「欠食届」にて申請していただくことにより、月額利用料から差し引かせていただきます。

(3) 喫煙

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

(4) 鍵の取扱い

- ① 部屋の鍵は入居の際、自己管理できる方に関しましてはお渡しいたしますが、介護が常時必要な方に関しましては、本人、家族の方と協議のうえ判断させていただきます。
- ② 入居の際にお渡ししたお部屋の鍵を紛失・破損された場合は、実費にてご負担していただきます。
- ③ 退居の際は、入居時にお渡しした鍵をすべて返却していただきます。
- ④ 鍵の複製についてはお断りしています。ご了承ください。

19. 身元保証人(契約書 27 条参照)

入居契約に際し身元保証人を1名定めて頂きます。

契約が終了した後、当施設に残された利用者(契約者)の所持品(残置物)を利用者(契約者)自身が引き取れない場合、身元保証人に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。また、引渡しにかかる費用については、利用者(契約者)又は身元保証人にご負担いただきます。

身元保証人は、本契約に基づく契約者の事業者に対する一切の債務について、以下の極度額を限度として、契約者と連帯して担って頂くと共に、必要な場合は利用者(契約者)の身柄を引き取って頂きます。

極度額 100万円

※ 身元保証人の住所、氏名が変更した場合は、速やかに連絡をお願い致します。

身元保証人が本契約存続中に死亡、若しくは破産した場合は新たに身元保証人等を立てて下さい。

20. 苦情の受付について

(1) 当施設における苦情の受付

当事業者への苦情や希望がございましたら、ご遠慮なくお伝え下さい。双方で心置きなく良い方法を考えていきたいと思えます。家族の力と職員の力で、契約者にとって過ごしやすい生活スペースにしていきたいと考えております。苦情受付は下記の窓口にて可能な限り対応させて頂き、その内容等を苦情解決責任者に報告させて頂きます。又、苦情受付窓口担当で解決できない場合には、苦情解決責任者が苦情を解決できるよう対応させて頂きます。尚も解決に至らない場合には第三者委員へ相談し、解決に向けて対応させて頂きます。

・当施設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。

○苦情受付窓口(担当者) 社会福祉法人 報恩会 (別紙参照)

○受付時間 毎週月曜日～金曜日(9:00～18:00)

○電話番号 078-963-3400

(2) 行政機関においても、次の機関において相談・苦情等ができます。

神戸市福祉局 監査指導部	TEL : 078-322-6242 (平日 8:45～12:00 13:00～17:30)
兵庫県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情相談窓口	TEL : 078-332-5617 (平日 8:45～17:15)
神戸市消費生活センター (契約についてのご相談)	TEL : 078-371-1221 (平日 9:00～17:00)
養介護施設従事者等による高齢者虐待通報専用電話(監査指導部内)	TEL : 078-322-6774 (平日 8:45～12:00 13:00～17:30)

21. 重要事項の変更について

重要事項説明書に記載した内容に変更が生じた場合には、入居者又は代理人に変更内容を郵送にて通知し、同意を確認いたします。

22. 担当者の変更について

入居者又は家族からの申し出、あるいは当施設の諸事情による担当者の変更の場合は、迅速かつ適切に対応し必要な措置を講じます。

ケアハウス入居開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

令和 年 月 日 時 分 ~ 時 分
場所 ()

事業者（説明者）

氏 名 _____

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、ケアハウス入居開始に同意しました。

契約者（入居者）

住所

氏 名 _____

身元保証人

住所

氏 名 続 柄