

# 介護老人福祉施設契約書

様（以下、「利用者」という）と特別養護老人ホーム・シルバーク  
ート丹三郎（以下、「ホーム」といいます）は、施設サービスを受けることについて、  
次のとおり契約します。

## （契約の目的）

第1条 ホームは、介護保険法令の趣旨に従って、施設サービスを提供し、利用者は、  
その料金をお支払いいただきます。

## （契約の期間）

第2条 利用者は、契約の終了事由がない限り、施設サービスを利用できます。

## （施設サービス計画）

第3条 ホームは、次の事項を介護支援専門員に行わせませす。

- ① 利用者への適切な施設サービス計画は、利用者の意向を踏まえて作成いたします。
- ② 必要に応じて施設サービス計画を変更します。
- ③ 施設サービス計画の作成及び変更については、その内容を説明いたします。

## （施設サービスの内容）

第4条 ホームは、介護サービス、その他介護保険法令の定める必要な援助を提供し  
ます。入所したその日から、利用者の希望、状態等に依りて、適切なサービ  
スを提供いたします。

- 2 利用者が、利用できるサービスは【重要事項説明書】のとおりです。  
ホームは、その内容を、利用者及びその家族に説明いたします。

## （利用料金）

第5条 利用者は、第4条に定めるサービスについて、【契約書別紙】に定める自己  
負担分をホームに支払います。

- 2 利用料金は、1ヶ月ごとに計算し、利用者は、翌月末までにホームが指定  
する方法で支払います。

## （利用料金の変更）

第6条 ホームは、利用者に対して、介護保険給付体系の変更又はサービス体系に変  
更があった場合、サービス利用料金の変更をすることができます。

- 2 利用者が、料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく【契約書別紙】を作成し、お互いに取り交わすこととします。
- 3 利用者は、料金の承諾をしない場合にはこの契約を解約することができます。

#### (契約の終了事由)

- 第7条 利用者は、いつでも申出ることにより、この契約を解約することができます。
- 2 ホームは、次の事由に当てはまる場合、利用者に対して、文書で通知することにより、この契約を解約することができます。
    - ① 利用者のサービス利用料金の支払いが、正当な理由なく連続して3ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにもかかわらず15日間以内に支払われない場合
    - ② 利用者が、病院等に入院し、明らかに3ヶ月以内に退院できる見込みがない場合、または入院後3ヶ月経過しても退院できないことが明らかになった場合
    - ③ 利用者が、ホームやサービス従業者または他の利用者に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為を行い、その状況で改善が認められない場合
  - 3 利用者が、要介護認定の更新で、特例入所要件非該当、自立または要支援と認定された場合、所定の期間の経過をもってこの契約は終了いたします。
  - 4 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了いたします。
    - ① 利用者が、他の介護保険施設に入所された場合
    - ② 利用者が、死亡された場合
    - ③ やむを得ない事情により施設を閉鎖する場合

#### (安全配慮の義務)

- 第8条 ホームはサービス提供するにあたり、利用者の生命・身体・財産の安全に配慮します。
- 2 ホームはサービス提供にあたり、利用者または他の利用者の生命または身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。
  - 3 ホームで作成して保存している利用者の記録について、契約者からの申請により情報提供を行います。また、実費にて複写することもできます。

#### (損害賠償の責任)

- 第9条 ホームは、サービスの提供にともなって、ホームの責めに帰すべき事由により利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、その損害を賠償します。ただし、利用者に故意または重大な過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況から相当と認められたときに限り、過失割合に応じた損害賠償を減じることができます。

(本契約に定めのない事項)

- 第10条 利用者及びホームは、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。  
2 この契約に定めのない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が誠意を持って協議のうえ定めめます。

上記の契約を証するため、本書2通を作成し、利用者、ホームが署名押印の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日：令和 年 月 日

契約者氏名

事業者 (事業者指定番号：東京都第1372400224号)

(ホーム名) 社会福祉法人 青 梅 白 寿 会  
特別養護老人ホーム シルバークート丹三郎  
(住 所) 東京都西多摩郡奥多摩町丹三郎56番地1シルバークート丹三郎

(代表者名) 施設長 桑 田 淳 一 印

お客様

(住 所) \_\_\_\_\_

(氏 名) \_\_\_\_\_ 印

代理人

(住 所) \_\_\_\_\_

(氏 名) \_\_\_\_\_ 印

# 契 約 書 別 紙

## 利用料金表

### 1. 法定料金

#### (1) 基本サービス料金

##### ① 施設利用料 ( 法 定 料 金 ) ※赤字=改定

	1日あたりの自己負担額
要介護1	589単位
要介護2	659単位
要介護3	732単位
要介護4	802単位
要介護5	871単位

※地域単価6級地 10. 27円/1単位

##### ② 各種加算 (対象となる場合に加算されます)

- ※ 入所後30日に限り、上記料金の30単位割増となります。
- ※ 個別機能訓練加算として、上記料金の12単位/日 割増となります。
- ※ 精神科医療養指導加算として、上記料金の5単位/日 割増となります。
- ※ 看護体制加算として、上記料金の12単位/日 割増となります。
- ※ 夜勤職員配置加算として、上記料金の13単位/日 割増となります。
- ※ 日常生活継続支援加算として、上記料金の36単位/日 割増となります。
- ※ 療養食に対する評価【療養食加算】上記料金の6単位/回 割増となります。
- ※ 外泊時費用として、上記料金の246単位/日 割増となります。(1月に6日を限度)
- ※ 入所期間中に入院、または、自宅に外泊した期間の取り扱いについては、介護保険給付の扱いに応じた料金となりますのでご了承ください。
- ※ ADL 維持等加算として、上記料金の30単位/月 割増となります。
- ※ 科学的介護推進体制加算として、上記料金の50単位/月 割増となります。
- ※ 協力医療機関連携加算として、上記料金の100単位/月 割増となります。
- ※ 生産性向上推進体制加算として、上記料金の100単位/月 割増となります。
- ※ 介護職員等処遇改善加算として、算定単位数の1000分の140に相当する単位数を割り増しとなります。

(2) 居住費と食費の負担額

- ※ 第4段階の居住費と食費の負担額について、当施設で定めた金額を下表①に表示しており、世帯課税者を対象にご負担いただくこととなります。
- ※ 居住費と食費の負担額は、過重な負担とならないよう課税状況や課税年金収入の状況に応じて4段階に区分されており、第1段階から第3段階までの方は、下表のように保険者へ申請する事により減額されます。

① 介護保険施設における段階区分別負担額 【単位：円】(日額概数)

市 町 村 民 税	所得区分	段階区分	居住費		食費
			従来型個室	相部屋(多床室)	
世帯課税者	収入額等の合計が120万円超	第4段階	1,231	915	1,460
		第3段階②	880	430	1,360 ②
	第3段階①	650 ①			
	収入額等の合計が80万円以下	第2段階	480	430	390
高齢福祉年金受給者		第1段階	380	0	300
生活保護受給者等					

従来型個室入居者で、感染症や精神症状等、医師の判断で利用する場合は、相部屋(多床室)の居住費と同額で利用できます。

- ※ 介護保険法現法令に規定する特定介護保険施設等における居住等に要する平均的な費用の額及び施設の状況その他の事情を勘案して厚生労働大臣が定める費用の額並びに介護保険法現法令に規定する特定居宅サービス事業者における滞在に要する平均的な費用の額及び事業所の状況その他の事情を勘案して厚生労働大臣が定める費用の額の概要
- 施設給付の見直しを平成17年10月から施行することに伴い、介護保険給付として特定入所者介護サービス費及び特定入所者支援サービス費を創設するに当たり、居住又は滞中に要する費用の基準費用額をそれぞれ1日あたり従来型個室(特養)1,231円、多床室915円とする。

※ 介護保険法現法令に規定する居住費の負担限度額及び同法に規定する滞在費の負担限度額の概要  
施設給付の見直しを平成17年10月から施行することに伴い、介護保険給付として特定入所者介護サービス費及び特定入所者支援サービス費を創設するに当たり、居住又は滞在に要する費用の負担限度額をそれぞれ1日あたりで設定する。

(1) 第3段階である場合

従来型個室（特養）880円、多床室430円

(2) 第2段階である場合

従来型個室（特養）480円、多床室430円

(3) 第1段階である場合

従来型個室（特養）380円、多床室0円

とさだめるもの。

※ 介護保険法現法令に規定する特定介護保険施設等及び特定居宅サービス事業者における食事の提供に要する平均的な費用の額を勘案して厚生労働大臣が定める費用の額の概要

施設給付の見直しを平成17年10月から施行することに伴い、介護保険給付として特定入所者介護サービス費及び特定入所者支援サービス費を創設するに当たり、食費の基準費用額を1日当たり1,445円とする。

※ 介護保険法現法令に規定する食費の負担限度額の概要  
施設給付の見直しを平成17年10月から施行することに伴い、介護保険給付として特定入所者介護サービス費及び特定入所者支援サービス費を創設するに当たり、食費の負担限度額をそれぞれ1日当たり利用者負担第3段階の者については①650円  
②1,360円、第2段階の者については390円、利用者負担第1段階の者については300円とする。

## 2. 所定料金

(1) 日用品費【入院・外泊時は、除く】

1日あたり

選択による

※別紙参照

(2) 預かり金管理費

1日あたり

¥100円

※別紙参照

(3) 個別サービス利用料金（ご利用の都度、お支払いいただきます。）

サービス項目	サービス内容	単位	金額
理美容代	出張美容者を利用の場合	1回	¥2,000円
理美容代・顔そり	出張美容者を利用の場合	1回	¥1,000円
ホーム喫茶飲食代	コーヒー・ケーキ等	1回	¥500円
グループ外出飲食代	お飲み物・お菓子等	1回	¥500円

※その他、個別にご希望されたサービスについては、その都度実費を頂きます。

(4) 文書料

サービス項目	サービス内容	単位	金額
健康診断書料	嘱託医が書いた場合在籍の 医療機関へ支払い	1部	実費ご負担
死亡診断書料	嘱託医が書いた場合在籍の 医療機関へ支払い	1部	実費ご負担

# そ の 他 の 日 常 生 活 費

区 分	1日あたりの 利 用 料 金	内 容
	<input type="checkbox"/> 0 円 / 日額 (印) ( )	※ 個人購入及びご家族等による持込みとなります。  ・歯ブラシ ・入れ歯洗浄剤 ・入れ歯用歯ブラシ ・入れ歯ケース ・シェービングホーム  ・歯磨き粉 ・入れ歯安定剤 ・マグカップ ・ウエットティッシュ ・髯剃り
	<input type="checkbox"/> 50 円 / 日額 ※必要に応じて随時支給 (印) ( )	・歯ブラシ (Ciメデイカル) ・入れ歯洗浄剤 ・マグカップ ・ウエットティッシュ ・入れ歯安定剤 ・糸ようじ ・くし ・ヘアムース ・綿棒 ・清浄綿 ・乳液 (クラシエ) ・ペビエオイル ・シェービングホーム ・リップクリーム
1 日 用 品 費	<input type="checkbox"/> 150 円 / 日額 ※必要に応じて随時支給 (印) ( )	・歯ブラシ (サンスター・Ciメデイカル) ・歯磨き粉 (サンスター・ライオン) ・シャブア(資生堂)リンス(資生堂) ・歯磨きティッシュ ・入れ歯用歯ブラシ ・入れ歯ケース ・マウスウォッシュ ・歯間ブラシ ・ヘアブラシ ・つばき油 ・ヘアトニック ・コットン ・化粧水 (クラシエ・資生堂) ・ペビエオイル (ジョンソン) ・シェービングホーム ・カイロ ・目覚し時計 ・ボールペン ・マジック ・消しゴム ・ノート ・切手
	<input type="checkbox"/> 200 円 / 日額 ※必要に応じて随時支給 (印) ( )	・入れ歯洗浄剤 ・マグカップ ・ウエットティッシュ ・入れ歯安定剤 ・糸ようじ ・くし ・ヘアムース ・綿棒 ・清浄綿 ・乳液 (クラシエ・資生堂) ・ハンドクリーム ・髯剃り ・外用鎮痛消炎剤 ・乾電池 ・サイレンペン ・鉛筆 ・メモ帳 ・はがき ・封筒
2 預 り 金 管 理 費	100 円 / 日額  ※ 希望による	○ ご本人の預金、年金証書、保険証書及び 印鑑、貴重品の管理 ・金融機関残高証明発行手数料 (毎年2回 3月、9月) ・残高証明発行管理 (毎年2回 6月、12月) ・お小遣い等出納管理 (毎月20日)

※日用品費については、経済的な事情や利用者の身体的状態により適切に選択するものとする。  
 ※預かり金管理費については、本人並びに家族の希望によるものとする。



## その他の利用料

### (1) 理美容

1	<input type="checkbox"/> 施設における整髪代	・実費	<input type="radio"/> 毎月実施いたします ・ご本人が希望されたカットや毛染めなどの実際の経費
---	------------------------------------	-----	--

### (2) 外出等の行事

1	<input type="checkbox"/> グループ外出	・実費	<input type="radio"/> 小人数のグループに分かれて実施します 食事会、ショッピング等の参加希望者 ・ご本人の食事代及び買い物、演芸などの参加費用
2	<input type="checkbox"/> 個別外出	・実費	<input type="radio"/> 個別の要望に沿った外出 買い物、喫茶等の個別対応 ・ご本人の食事代及び買い物、演芸などの参加費用

### (3) 買い物代行

1	<input type="checkbox"/> 買い物代行費	・実費	<input type="radio"/> 利用者が特に必要とする品物を、施設において使用する場合に職員が買い物を代行する際の希望者
---	---------------------------------	-----	--

### (4) 行政手続代行費

1	<input type="checkbox"/> 行政手続代行費	・実費	<input type="radio"/> 利用者の戸籍謄本、住民票、印鑑証明書等の交付を必要に応じて希望する場合 ・実際にかかった経費（交付料）
---	----------------------------------	-----	--

## 介護老人福祉施設重要事項説明書

### 1. 当施設が提供するサービスについての相談窓口

電話： 0428-85-1171  
担当： 生活相談員または、介護支援専門員  
(受付時間 毎週月曜日～金曜日：午前10時～午後5時)  
※ご不明な点は、何でもおたずねください。

### 2. 介護老人福祉施設・特別養護老人ホーム シルバーコート丹三郎の概要

#### (1) 運営方針

当施設は、家族や社会からの期待に応えるべく施設運営上のあらゆる諸問題に適確に対応し、安定した一企業としての努力を行いなから「福祉」の原点を見失うことなく常に自己のサービス評価を念頭において、利用者本位の公正なサービスの確立及び生活の質の向上ができるようにすることを目指します。

#### (2) 提供できるサービスの種類

施設名称	特別養護老人ホーム	シルバーコート丹三郎
所在地	東京都西多摩郡奥多摩町丹三郎56番地1	シルバーコート丹三郎
介護保険法指定番号	介護老人福祉施設 (東京都指定)	第 1372400224 号
老人福祉法	特別養護老人ホーム	(東京都 第189号)
その他	生活保護法適用施設	

#### (3) 同施設の設備の概要

定員	100名
居室	24室 (1室 37.8㎡)
個室	1室 (1室 30.1㎡)
個室	4室 (1室 18.9㎡)
浴室	一般浴槽【1階】、特別浴槽【2階】
静養室	1室：2床 (1室 28.3㎡)【2階】
医務室	1室 (1室 36.6㎡)【1階】
食堂	2室 (1室 72.6㎡)【2・3階各1室設置】
機能訓練室	1室 (1室 77.4㎡)【1階】
面会室	1室 (1室 36.6㎡)【1階】

(4) 当施設の職員体制

職種	資格	常勤	非常勤	計
施設長	施設長資格認定・介護支援専門員	1名		1名
副施設長				名
医師	医師		1名	1名
精神科医	医師		1名	1名
生活相談員	社会福祉士・精神保健福祉士	1名		1名
栄養士	管理栄養士	1名		2名
調理員	調理師	5名	4名	9名
機能訓練指導員	柔道整復師	1名		1名
介護支援専門員	介護支援専門員	2名		2名
事務職員	介護支援専門員	1名		1名
介護・看護職員	看護師	2名	1名	3名
	准看護師	3名	0名	3名
	介護福祉士	18名	5名	23名
	その他	9名	12名	21名

① 時間帯による職員数

時間帯	介護職員等の数
朝食帯	6人
日勤帯	20人
夕食帯	7人
夜勤帯	5人

② 配置医師等による診察日

曜日・時間等	医師
水曜日 14:00～16:00	内科・青木医師
2回/月 10:00～12:00	精神科・土屋医師

3. サービスの内容

項目	サービス内容
施設サービス計画の立案	<ul style="list-style-type: none"> <li>包括的自立支援プログラムを使用します。</li> </ul>
食事	<ul style="list-style-type: none"> <li>管理栄養士の立てる献立表により、栄養と利用者の身体状況に配慮したバラエティに富んだ食事を提供いたします。</li> <li>食事時間 <ul style="list-style-type: none"> <li>朝食 7:20～ 8:20</li> <li>昼食 11:30～12:30</li> <li>夕食 17:00～18:00</li> </ul> </li> <li>食事は、原則として食堂をご利用いただけます。</li> </ul>

排泄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についてトイレ誘導・介助等の援助を行います。</li> </ul>
入浴	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 年間を通じて、週2回の入浴又は清拭を行います。</li> <li>・ 寝たきり等で座位のとれない方は、入浴機器を用いた入浴も可能です。</li> </ul>
生活介護	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 寝たきり防止の為に、出来る限り離床に配慮します。</li> <li>・ 個人としての尊厳に配慮し、整容など規則正しい生活が送れるような援助をします。</li> <li>・ 清潔な寝具を提供します。</li> <li>・ シーツ交換・枕カバーは、週1回行います。ただし、必要な場合はその都度交換いたします。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定期健康診断（年1回）</li> <li>・ 血圧・検温などの健康チェック</li> <li>・ 嘱託医師により、週1回の診察日を受けて健康管理に努めます。</li> <li>・ 精神科嘱託医師により、月2回の診察日を受けて精神管理に努めます。</li> <li>・ 医療の必要性の判断は、嘱託医師又は協力医療機関の医師が行います。</li> <li>・ 医療が必要と判断された場合、速やかに医療機関に入院もしくは入院していただきます。この場合は、利用者又はご家族の責任のもとで判断していただきます。</li> <li>・ 緊急など必要な場合には、利用者またはご家族の判断のもとで医療機関などに責任を持って引継ぎます。</li> </ul>
機能訓練・生活リハビリ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 機能訓練指導員による利用者の状況に適合した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。</li> <li>・ 手芸、貼り絵など生活リハビリを取り入れ、心理的機能の低下を防止するよう努めます。</li> </ul>
生活相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者・及びご家族からの相談について、誠意を持って応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。（相談窓口） 生活相談員</li> </ul>

生きがい活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設での生活を実りあるものとするため、適宜レクリエーションを企画します。</li> <li>① 季節行事（月1回～年12回）～希望者対象（ホーム喫茶・グループ外出・ビデオ鑑賞・出前食）</li> <li>② クラブ活動～希望者対象（園芸クラブ・音楽カラオケクラブ・パチンコクラブ）</li> </ul>
所持品保管	<ul style="list-style-type: none"> <li>若干の身の回り品については、居室の備え付けの収納庫にてお預かりします。</li> </ul>
行政手続き代行	<ul style="list-style-type: none"> <li>行政機関への手続きが必要な場合は、利用者やご家族の状況によっては代行して行います。</li> </ul>
金銭等の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>自らの手による金銭などの管理が困難な場合は、お預かり管理いたします。～希望者対象</li> <li>現金・お通帳・年金証書など～希望者対象</li> </ul>

#### 4. 入所の手続き

- (1) 必要な書類など
- ① 介護保険被保険者証
  - ② 医療保険証（社会保険証・国民健康保険被保険者証・後期高齢者医療被保険者証）
  - ④ 年金証書
  - ⑤ 転出証明書
- (2) その他のお持ち物
- ① 印鑑1本
  - ② 衣類（氏名を明記してください）
  - ③ 上履き（室内用・運動靴）

#### 5. 施設サービスができない場合がございます

- (1) 入院して医療・治療が必要と判断された場合
- (2) 施設として適切な指定介護老人福祉施設サービスが困難な場合

#### 6. 退所の手続き

- (1) 利用者のご都合で退所される場合
  - ・いつでも申し出により退所できます。但し、退所先及び身元引き受け人の確認をさせていただきます。
- (2) 自動終了
  - 以下の場合は、双方の通知がなくても、自動的にサービスを終了いたします。

- イ. 利用者が他の介護保険施設に入所した場合  
(例えば、老人保健施設、療養型病床施設)
- ロ. 介護保険給付で、サービスを受けていた利用者の要介護認定区分が、「非該当」又は「要支援」、特例入所要件非該当と認定された場合  
※この場合、所定の期間の経過をもって退所していただくこととなります。
- ハ. 利用者がお亡くなりになった場合
- ニ. やむを得ない事情により施設を閉鎖する場合

#### 7. 施設利用に当たっての留意事項

事項	内容
面会	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 面会時間 9:00~17:00 それ以外については、ご相談下さい。</li> <li>・ 必ず行き先と帰園時間、食事の有無など必要なことを職員にお申し出いただき、申請書へご記入頂く事となります。</li> </ul>
飲酒	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お酒は、医師の許可を得てお飲みいただくこととなります。</li> </ul>
喫煙	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行事の際、希望者を対象にご用意させていただきます。</li> </ul>
喫煙所持品の持ち込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ たばこは、所定の喫煙場所をお願いいたします。</li> <li>・ 大きな物・貴重品は、ご遠慮頂いております。ベッド・収納庫がございます、大きな箱2箱までとさせていただきます。</li> </ul>
施設外での受診	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 嘱託医師・協力病院の医師の指導ではなく、ご自身のご希望で他の医療機関を受診する場合は、ご家族でお願いする事がございます。また、診察結果、処方薬など職員にお申し出下さい。</li> </ul>
宗教・政治活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施設内で、他の利用者に対する宗教活動及び政治活動は、ご遠慮ください。</li> </ul>
ペット	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 飼育を前提としたペットの持ち込みはお断りします。</li> </ul>
食べ物の持ち込み	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 嚥下困難な利用者がございますので、健康上のため職員にお尋ねください。他利用者へ渡す事はご遠慮下さい。</li> </ul>

#### 8. 要介護認定の申請に係わる援助

- (1) 利用者が要介護認定の更新申請を円滑に行えるよう援助します。
- (2) 利用者が希望する場合は、要介護認定の申請を代わって行います。

## 9. サービス提供の記録の保存

- (1) 施設サービスの提供に関する記録を作成することとし、これをご契約終了後2年間保管いたします。

## 10. 退所時の援助

- (1) 契約の終了により利用者が退所する際には、利用者およびその家族の希望、利用者が退所後に生活なされることとなる環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な援助を行います。

### 11. 秘密保持の厳守

- (1) 施設及び全ての職員は、サービス提供をする上で知り得た利用者およびそのご家族に関する秘密を、正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は雇用契約終了後も同様いたします。
- (2) 利用者から予め文書で同意を得ない限り、居宅介護支援事業所等に対し、利用者の個人情報を提供致しません。

### 12. 緊急時の対応方法

利用者に容体の変化があった場合は、医師に連絡する等必要な処置を講じるほか、ご家族の方に速やかに連絡いたします。

【緊急連絡先】

氏名	
住所	
電話番号	
続柄	

### 13. 事故発生時の対応方法

- (1) 利用者、施設サービスの提供による事故が発生した場合は、速やかに市町村ご家族の方に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (2) 前項の事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
- (3) 利用者、施設サービスの提供による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います。

#### 14. 顧客等からの著しい迷惑行為

##### カスタマーハラースメント

利用者や家族がサービス提供者等に過度な要求、理不尽な要求を突き付ける不当な要求や利用者等による自己中心的で理不尽な要求や悪質なクレームなどの迷惑行為という。サービスの提供側に明らかな過失がないにもかかわらず、執拗に謝罪や対価を要求する、暴言や暴行に及び、威圧的な言動をとる、といった行為全般を指すものである。

〔精神的な攻撃〕

人格を否定するような言動

侮辱的な言動

長時間にわたり必要以上に何度も同じ内容で激しく叱責する

職員に対する暴言

性差及び容姿に関する否定的言動、性的要求行為

その他事業者が認定する行為

〔身体的な攻撃〕

暴力

暴行

その他事業者が認定する行為

〔過大な要求〕

介護保険、医療保険法上に定められたサービス、その他契約上に定められたサービスとして提供していない内容の提供を強いる

〔個人の侵害〕

サービス提供に関係ない情報を引き出そうとする職員の信条信念等に対する否定的態度（言動・行動）

<発生時の対応>

万が一ハラースメントと認められるような事象が発生した場合、その事象がハラースメントに値する内容かどうか判断するため相談窓口において協議を行うものとする。

ハラースメントに値する可能性が高い場合、より客観的に評価するために保険者、行政機関、専門家等を含む外部機関と連携するものとする。

必要に応じて職員に記録媒体を所持させる他、関係機関等へ情報提供を行うものとする。

介入職員の身体精神安全を確保できないと判断した場合は関係機関へ相談の上、契約の解除を通知するものとする。



## 15.非常災害対策

- (1) 防災時の対応 消防防災計画書
- (2) 防災設備 最新の設備を備えております
- (3) 防災訓練 月1回消防防災訓練を実施します
- (4) 防火管理者 森田 哲  
管理係長

## 16.サービス内容に関する相談・苦情

お客様からの相談・苦情等に対する窓口を設置し、施設の設備またはサービスに関するお客様のご要望、苦情に対し、迅速に対応いたします。

- (1) 当施設ご利用相談・苦情担当
  - ・担当窓口： 介護支援専門員および、福祉課：生活相談員  
苦情解決責任者 施設長
  - 電話：0428-85-1171
- (2) 当施設以外に、奥多摩町の相談・苦情窓口などでも受け付けています。
  - ・奥多摩町： 保険医療課介護保険係
  - 電話：0428-83-2777
- (3) 公的な苦情相談窓口
  - ・東京都国民健康保険団体連合会 苦情相談窓口
  - 電話：03-6238-0177

## 17. 協力医療機関 及び 診療科目

- ・日の出ヶ丘病院（内科）
- ・高月病院（精神科）
- ・はむら線路沿い歯科（歯科）

## 18.当会の概要

名称・法人種別  
代表者役職・氏名  
本部所在地

社会福祉法人 青梅白寿会  
理事長 吉崎 雄次  
東京都青梅市黒沢1丁目693番地48  
電話：0428-74-6381  
FAX：0428-74-6389

当施設が行っている事業所：【シルバーコート丹三郎】

1. 介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム
2. 短期入所生活介護

法人が運営しているその他の事業所：【青梅白寿苑】

1. 介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム
2. 短期入所生活介護

法人が運営しているその他の事業所：【ウェルピア白寿】

1. 介護老人保健施設
2. 短期入所療養介護
3. 通所リハビリテーション

法人が運営しているその他の事業所：【ハッピーメイク白寿】

1. 認知症対応型共同生活介護

介護老人福祉施設入所にあたり、利用者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

《事業者》

所在地 東京都西多摩郡奥多摩町丹三郎56番地1シルバークート丹三郎

名称 特別養護老人ホーム シルバークート丹三郎 印

説明者 所属 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

私は、契約書および本書面により、事業者から介護老人福祉施設についての重要事項の説明を受けました。

《お客様》

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

《代理人》

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_ 印

## 個人情報の利用目的

介護老人福祉施設 シルバーコート丹三郎では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔介護老人福祉施設内部での利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
  - 一入退所等の管理
  - 一会計・経理
  - 一事故等の報告
  - 一当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - 一利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や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
  - 一利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求めめる場合
  - 一検体検査業務の委託その他の業務委託
  - 一家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
  - 一保険事務の委託
  - 一審査支払機関へのレセプトの提出
  - 一審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・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】

〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - 一医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - 一当施設において行われる学生の実習への協力
  - 一当施設において行われる事例研究
- 〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕
  - ・当施設の管理運営業務のうち
    - 一外部監査機関・評価機関等への情報提供

お客様氏名 ㊞

代理人氏名 ㊞