

グループホームかみやま

(認知症対応型共同生活介護)
(介護予防認知症対応型共同生活介護)
(短期利用型共同生活介護)
(介護予防短期利用型共同生活介護)

重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。

(秋田県指定 第0570408575号)

(目次)

1. 事業者	P 1
2. 事業所の概要	P 1～2
3. 事業の目的と運営方針	P 2
4. 設備の概要	P 2
5. 職員の配置と勤務体制	P 3
6. 利用基準	P 3
7. 介護計画とサービスの内容	P 3～4
8. 利用料金と支払方法	P 4～5
9. 事業者の義務	P 6～7
10. 利用の際の留意事項	P 7～8
11. 緊急時の対応	P 8
12. 事故発生時の対応	P 8～9
13. 非常災害時の対応	P 8～9
14. 秘密保持	P 9
15. 虐待防止	P 9
16. 身元引受人	P 9
17. 代理人	P 9
18. 契約の終了	P 10～11
19. 苦情処理	P 11～12
20. 署名	P 13

社会福祉法人 大館圏域ふくし会

1. 事業者

- (1) 事業者名 社会福祉法人 大館圏域ふくし会
- (2) 代表者氏名 理事長 島澤政一
- (3) 法人所在地 秋田県大館市泉町9番地19号
- (4) 電話番号 0186(43)1414
- (5) 設立年月日 昭和49年 9月30日
- (6) 法人の主な事業
 - 1) 第1種社会福祉事業
 - イ. 障害者支援施設の経営
 - ロ. 特別養護老人ホームの経営(神山荘、長慶荘、大館南ガーデン)
 - 2) 第2種社会福祉事業
 - イ. 障害福祉サービスの経営
 - ロ. 相談支援事業の経営
 - ハ. 老人居宅介護等事業の経営
(神山荘ヘルパーステーション、長慶荘ヘルパーステーション、大館南ヘルパーステーション)
 - ニ. 老人デイサービス事業の受託経営(花岡町コミュニティサロン、はつらつとせ)
 - ホ. 老人デイサービス事業の経営
(デイサービスセンターかみやま、デイサービスセンターたしろ、デイサービスセンター大館南)
(デイサービスセンターいずみ)
 - ヘ. 老人短期入所事業の経営
(ショートステイ神山荘、ショートステイ長慶荘、ショートステイ大館南)
 - ト. 認知症対応型老人共同生活援助事業の経営
(グループホームかみやま、グループホームたしろ、グループホームいずみ)
 - チ. 障害児通所支援事業の経営
 - リ. 地域活動支援センターの受託経営
 - 3) 公益事業
 - (1) 居宅介護支援事業
(神山荘居宅介護支援事業所、長慶荘居宅介護支援事業所、大館南居宅介護支援事業所)
居宅介護支援事業所いずみ
 - (2) 地域包括支援センター運営事業の受託経営
大館市地域包括支援センター神山荘、大館市地域包括支援センター長慶荘、大館市地域包括支援センター大館南)
 - (3) 特定旅客自動車運送事業(神山荘ヘルパーステーション、長慶荘ヘルパーステーション)
 - (4) 日中一時支援事業
 - (5) 秋田県北障害者就業・生活支援センターの受託経営
 - (6) サービス付き高齢者向け住宅事業(いずみ町)
 - (7) 基幹相談支援センターの受託経営

2. 事業所の概要

- (1) 設置経営主体 社会福祉法人 大館圏域ふくし会
- (2) 名称 グループホームかみやま
- (3) 種類 認知症対応型共同生活介護
介護予防認知症対応型共同生活介護

- 短期利用型共同生活介護
介護予防短期利用型共同生活介護
- (4) 事業者番号 秋田県 第0570408575号
(5) 事業実施地域 大館市
(6) 管理者 武田 増水
(7) 開設年月日 平成15年8月1日
(8) 所在地 秋田県大館市花岡町字前田162番地39
(9) 電話番号 0186-47-1031
(10) FAX番号 0186-47-1032
(11) バックアップ施設 特別養護老人ホーム神山荘
(12) 利用定員 18名(2ユニット:1ユニット9名)
及び短期利用型(空床利用)
(13) 敷地面積 1,717.44㎡(自己所有地)
(14) 建物面積 建築面積725.73㎡、延床面積688.62㎡
※ユニット1 建築面積341.09㎡、延床面積341.09㎡
ユニット2 建築面積384.64㎡、延床面積347.53㎡
(ユニット2:平成21年度増設)
(15) 建物構造 木造平屋建

3. 事業の目的と運営方針

- (1) 介護保険事業については、要介護者であって認知症であるものについて、共同生活住居において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で、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、利用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にします。
- (2) 介護予防事業については、その認知症である利用者が可能な限り共同生活住居において、家庭的な環境と地域住民との交流の下で入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の支援及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身機能の維持回復を図り、もって利用者の生活機能の維持又は向上を目指すものとします。

4. 設備の概要

(1) ユニット1

- ①居 室 全室個室・洋室9部屋、
個室面積13.25㎡(押入含む)
②主な共用設備 食堂兼談話室、台所、脱衣・浴室、洗濯室、
トイレ(2カ所)、洗面所、休憩コーナー

(2) ユニット2

- ①居 室 全室個室・洋室9部屋
個室面積13.25㎡(押入含む)
②主な共用設備 食堂兼談話室、台所、脱衣・浴室、洗濯室、
トイレ(2カ所)、洗面所(2カ所)

5. 職員の配置と勤務体制

(1) 職員配置

職 種	職 員	パート	業 務 内 容	有 資 格
管理者	1人		業務・職員の管理を行います。	介護支援専門員 認知症介護実務者研修・管理者研修修了
計画作成担当者 (1ユニット に1名)	2人		利用者の介護計画を作成します。 ※1名は管理者と兼務 1名は介護職員と兼務	
介護職員	13人	3人	利用者の介護業務を行います。 ※1名は管理者と兼務	社会福祉主事 介護福祉士 ヘルパー2級

(2) 勤務体制

①日中 ★日勤 8:30～17:30 ★早番 7:00～16:00 ★遅番10:00～19:00

☆パート① 9:00～16:00

②10:00～17:00

③13:00～19:00

※日中は、利用者18名に対し6～8名体制（1ユニット3～4名）

②夜間 ★夜勤（職員）16:00～翌9:00

※夜間は、職員2名（1ユニット1名）

6. 利用基準

入居にあたっての利用基準は、以下の通りです。

- (1) 要支援2以上の認定者であり、且つ認知症の状態にあること。
- (2) 少人数による共同生活を営むことに支障がないこと。
- (3) 常時医療機関においての治療をする必要がないこと。

7. 介護計画とサービス内容

(1) 介護計画

事業所では、下記のサービス内容から介護計画を定めてサービスを提供します。介護計画は、利用者の心身の状況、希望及びその置かれている環境を踏まえて、援助の目標、当該目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した介護計画を作成します。介護計画は、利用者や家族に事前に説明し、同意をいただくとともに、利用者の申し出により、いつでも見直すことができます。

(2) サービス内容

種 類	サ ー ビ ス の 内 容
介護全般	利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行います。
食 事	利用者の心身の状況及び本人の嗜好を取り入れた楽しい食事を一緒に献立・調理し1日3食（朝食・昼食・夕食）を提供します。
入 浴	利用者の心身の状況及び本人の希望する日時に応じ、通常浴槽・個室浴槽での入浴サービスを提供します。また、健康上で入浴困難

	な場合は、清拭等を実施致します。
排泄介助	利用者の心身の状況に応じ、トイレ誘導など適切な方法で、排泄自立をめざします。排泄が困難な場合はポータブル対応・おむつ交換等必要な援助を行います。
機能訓練	利用者の意思を確認の上、日常生活を送るうえで必要な生活機能の改善・維持のための機能訓練を行い、必要があれば主治医及び協力医療機関の指導のもとに行います。
相談援助	利用者の希望や相談に応じると共に、ご家族の介護に係わる様々な質問にお応えします。
生活管理	シーツ交換、居室清掃、施設内で可能な洗濯を一緒に行います。
健康管理	日々の健康チェック（血圧・体温・脈拍等）を行うと共に、必要に応じ、利用者が選択する医療機関や協力医療機関への定期通院や緊急時の対応、協力医療機関による健康相談を提供します。
各種行事	利用者の趣味に応じた活動の支援に努めます。 利用者の家族との連携を図ると共に利用者とその家族との交流等の機会を確保するように努めます。

(3) 短期利用型（空床利用）について

- ・入居している方が入院又は外泊し、利用者及び家族等から空床利用の承諾を戴いた場合、入院又は外泊中の期間に限り、30日以内を限度として空床利用ができます。※入居者の入退院日等は利用できません。
- ・利用基準やサービス内容はグループホーム入居者と同様ですが、介護度によって、利用料金や1ヶ月当たりの利用限度日数が異なりますのでご留意下さい。
- ・利用される場合は、利用者が契約している介護支援専門員にサービスの計画をお願いして下さい。

8. 利用料金と支払方法

下記の料金表によって、要支援・要介護状態に応じたサービス利用料金と実費負担分の合計額をお支払い下さい。

(1) 基本料金（1日当たり）※介護給付対象サービス

区 分	(介護予防)認知症対応型 共同生活介護※1			(介護予防)短期利用型 共同生活介護※2			
	利用者 負担額	サービス提供体 制加算I	認知症専門ケア 加算I	利用者 負担額	サービス提供体 制加算I	認知症専門ケア 加算I	利用限度日数 (1ヶ月)
要支援2	749円/日	22 円/日	3円/日	777円/日	22 円/日	3円/日	12日
要介護1	753円/日			781円/日			19日
要介護2	788円/日			817円/日			22日
要介護3	812円/日			841円/日			29日
要介護4	828円/日			858円/日			30日
要介護5	845円/日			874円/日			30日

※1. 入居の日より30日間及び30日を超えた入院後に再入居した場合、初期加算とし30円/日が加算されます。（短期利用型は除きます。）

- ※2. 入院され3ヶ月以内に退院し再入居される場合、1ヶ月6日を限度（月をまたがる場合は最大で12日以内を限度とします）として246円/日となります。
- ※3. 短期利用の開始に当たって、あらかじめ30日以内の利用期間を定めます。
- ※4. サービス提供体制強化加算は介護福祉士の資格を持った介護の専門職員を配置している事業所への評価加算です。
- ※5. 認知症ケアに関する専門研修を終了した職員を配置し、認知症が中重度の方に対して、認知症介護を行う加算として3円/日が加算されます。
- ※6. 介護保険負担割合が2割の方は、上記料金の介護給付（介護予防）対象サービス額が2倍に、3割の方は3倍になります。介護保険負担割合証を確認させていただきます。
- ※7. 利用者みなさんが安心してサービスを利用できるよう厚生労働省が定めるところにより、介護職員処遇改善加算Ⅰとして、介護職員の質の向上及び最低賃金の確保の為、介護給付対象サービス費の11.1%が加算されます。また、介護職員等特定処遇改善加算Ⅰとして、介護人材確保と定着、介護職員の更なる処遇改善を図るため、介護給付対象サービス費の3.1%に加え、介護職員等ベースアップ等支援加算として2.3%が加算されます。
介護給付対象サービス費により変動があります。
- ※8. 科学的介護推進体制加算は厚生労働省の定めるところにより自立支援、重度化防止に資する介護ケアの向上に向けた取り組みの評価として月額40円加算されます。
- ※9. 利用料の自己負担のうち、関係法令に基づいて定められたものが、契約期間中に変更になった場合は、関係法令に従って改定後の利用料自己負担が適用されます。

(2) 介護保険の給付外となるサービス（1日当たり）

区 分	(介護予防)認知症対応型共同生活介護	(介護予防)短期利用型共同生活介護
	利用者負担額	利用者負担額
食材料費	950円/日	950円/日
家 賃	800円/日	800円/日
管 理 費	560円/日	560円/日
おむつ代	実費（紙オムツ、尿取りパット、リハビリパンツ等）	
日用消耗品費	実費	
外出・趣味活動	実費（利用者が特別に希望する材料費）	
理美容代	実費	
クリーニング代	実費（外注クリーニングする場合）	
金銭管理	実費（基本料金：月額500円）	
その他	実費（利用者の日常生活において、本人に負担頂くことが適当であるもの）	

(3) 利用料金の支払方法

- ・契約者に対し毎月10日までに、前月のサービス提供内容を記載した請求書を発行又は送付し同月20日までに現金、銀行振込にてお支払い頂きます。
- ・郵便振替については、契約者に対し毎月10日までに、前月のサービス提供内容を記載した請求書を発行又は送付し、同月15日に契約者の郵便通帳から自動引き落としになります。
- ※ご希望される方は、郵便局にて手続きが必要です。

○銀行振込の方は、下記指定口座へ振り込みをお願い致します。

・口座番号 秋田銀行 大館支店 普通預金 529030

(4) 高額介護サービス費

月々のサービス利用料金の合計額が所得段階に応じた一定の上限額を超えた場合には、超えた分が申請により高額介護サービス費として払い戻されます。

①対象サービス 介護保険給付の対象となる居宅サービス費

②利用者負担の上限額（月額）

所得区分	第1段階	第2段階	第3段階	第4段階	第5段階	第6段階
個人負担上限		15,000円				
世帯負担上限	15,000円	24,600円	24,600円	44,400円	93,000円	140,100円

※詳しい内容については、各市町村又は、居宅介護支援事業所及び地域包括支援センターまでお問い合わせ下さい。

9. 事業者の義務

事業所は、利用者の認知症の症状の進行を緩和し、安心して日常生活を送ることができるよう、利用者の心身の状況を踏まえ、妥当適切に行う義務を負い、下記の事項を遵守します。

- ①事業所は、サービスの提供の開始に際し、あらかじめ利用者等に対し、運営規程の概要、介護従事者の勤務体制、その他利用者のサービスの選択に資する重要事項説明書を交付して説明を行い、当該提供の開始について利用者等の同意を得ます。
- ②事業所は正当な理由なくサービスの提供を拒否いたしません。但し、定員超過、通常の実施地域以外、その他利用者に対し自ら適切なサービスを提供することが困難な場合はこの限りではありません。
- ③事業所は、サービスの開始に際し、利用者の被保険者証によって、被保険者資格、要介護・要支援認定の有無及び有効期間を確かめます。
- ④事業所は、サービスの開始に際し、要介護認定の申請が行われていない場合は、利用者の意思を踏まえて速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。
- ⑤事業所は、サービスを提供した際には、提供した具体的なサービスの内容等を記録し、その完結の日から5年間保存します。又、契約者の請求に応じ、閲覧或いは複写物を交付します。
- ⑥事業所は、利用者の使用する設備、食器又は飲用に供する水については、衛生的な管理及び、事業所において感染症が発生又は蔓延しないように努めます。
- ⑦事業所は、利用者の人格を尊重し、利用者がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるよう配慮します。
- ⑧事業所は、要支援状態にある利用者に対しては、利用者の介護予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うと共に、利用者が出来る限り要介護状態とならないで自立した日常生活を営むことができるよう支援することを常に意識してサービスの提供に当たります。
- ⑨事業所は、利用者とのコミュニケーションを十分に図れるよう、利用者が主

体的に各種サービス、行事等に参加するよう適切な働きかけに努めます。

- ⑩事業所は、介護計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行います。
- ⑪事業所は、サービスの提供に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、利用者等に対し、サービス提供方法について理解しやすいよう説明を行います。
- ⑫事業所は、サービスの提供に当たっては、利用者又は他の利用者の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束等を行いません。
- ⑬事業所は、前項の身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。
- ⑭事業所は、自ら提供するサービスの質の評価を行うと共に、定期的に外部の者による評価を受けて、それらの結果を公表し、常にその改善を図ります。

10. 利用に関する留意事項

利用者は、事業所の管理運営の為、規程等に定めた事項を守り、以下の義務を負います。

①来訪・面会

外来者と面会又は外来者が宿泊するときは、利用者又は外来者が氏名・続柄等を事業所に届出して、その承認を得て指定した場所で面会・宿泊するものとします。但し、本人の健康がこれを許さない場合はこの限りではありません。

②外出・外泊

外出又は外泊しようとするときは、その都度、外出・外泊先、用件、日時等を事業所に届出してその承認を得ることとします。但し、他の利用者が空床利用される場合を除き、家賃については外出・外泊期間中もお支払い頂きます。

③居室・設備・器具の使用

利用者は、故意又は過失によって設備又は備品に損害を与え、或いは無断で備品の形状を変更したときは、その損害を弁償し又は現状に回復する責を負います。

※退居する際、居室の床・壁に下記の事項により破損等が生じた場合については、ご相談の上修繕をお願い場合があります。

イ. 車椅子使用による床・壁の破損等

ロ. その他、日常生活及び支援において必要とされる器具等を使用した場合の床・壁の破損等

◇いずれも必要に応じて、あらかじめ利用者及び家族にご相談致します。

④喫煙・飲酒

喫煙は所定の場所に限りさせて頂きます。屋内での喫煙は原則禁煙です。所定の場所以外での喫煙は禁止させて頂きます。また、飲酒は医師と相談のうえ、他に迷惑とならない程度でお願い致します。

⑤迷惑行為

喧嘩、暴行、中傷、口論など他人に対する迷惑行為はしないで下さい。

⑥所持品管理

入居時に「所持品届け」を提出して下さい。記載された金品については、

事業所の責任として管理させていただきますが、無届けの金品については責任は負いかねます。貴重品の持ち込みは避けて頂き、日常の衣類等におとどめ下さい。

⑦宗教活動・政治活動等について

施設内での他の利用者への宗教活動、政治活動はご遠慮下さい。

1 1. 緊急時の対応

(1) 事業所は、サービス提供中に、利用者の症状等に急変、その他緊急事態が生じた時は、家族等に連絡すると共に、速やかに主治医又はあらかじめ事業所が定めた協力医療機関への連絡を行い、以下の通り対応します。

①日中の場合

どんな時でも管理者（不在の時はバックアップ施設長又は神山荘看護職員）に連絡し、主治医又は協力医療機関の指示を仰ぎ必要あれば病院への搬送・救急車の要請を行います。

②夜間の場合

夜勤者が対応できる病状の場合は、①と同様に行います。夜勤者が対応できない病状の場合は、救急車を要請します。

③連絡・報告

いずれの場合も状況説明できるよう記録をとり、昼夜を問わず家族等に連絡します。

※通院時の付添い、入退院の送迎はおこないませんが、入院中の付添いは致しません。

(2) 利用者の病状の急変等に備えるため、以下の医療機関を協力医療機関にお願いしております。

①内 科 病 院 名	大館記念病院（内科、消化器内科）
所 在 地	大館市御成町3丁目2-3
電話番号	0186（42）2305
契約内容	外来受診・訪問指導・緊急時等の受診、対応
②歯 科 病 院 名	谷本歯科医院
所 在 地	大館市有浦1丁目6-23
電話番号	0186（49）3588
契約内容	外来受診・指導・緊急時の受診

1 2. 事故発生時の対応

(1) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに利用者の家族等、その他関係機関に連絡を致します。

(2) 事故が発生した場合の対応、報告の方法等が記載された事故発生の防止の為の指針を整備しております。

(3) 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実の分析を行い、改善策を従業者に周知徹底させ、再発防止に努めます。

(4) 事故発生の為の委員会及び従業者に対する研修を定期的に行います。

(5) 事業所は、前各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。

(6) 事故検証や防犯のため、食堂ホールや廊下等に防犯カメラを設置しております。

- (7) 事業所はサービスを提供するにあたって、事業者の責任と認められる事由によって利用者に損害を与えた場合には、事業所の加入する保険契約の範囲内において、速やかに賠償を行います。但し、利用者に故意又は過失が認められる場合には、損害賠償を減じる又は行わないこととします。
- ・当事業所加入保険会社：損保ジャパン（株）
 - ・保険の種類：「しせつの損害補償」

1 3. 非常災害時の対応

- (1) 事業所は、非常災害に関する消防計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、消防計画に基づき、年2回以上の総合避難訓練を実施し、利用者の方にも参加して頂きます。
- (2) 事業所は、地域消防団及び住民との連携を図り、火災等の際に消火・避難等に協力してもらえ体制を整えております。
- (3) 天災その他の災害が発生した場合は、利用者の避難等の措置を行います。

1 4. 秘密保持

- (1) 事業所の従業者は、正当な理由がなく、その業務上知り得た利用者等の秘密を漏らしません。
- (2) 事業所は、従業者であった者が、正当な理由なく、その業務上知り得た利用者等の秘密を漏らすことがないように、必要な措置を行います。
- (3) 事業所は、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いる場合は利用者の同意を、利用者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、事前に文書により利用者等の同意を得ます。

1 5. 虐待防止

事業所は、利用者の人権の擁護及び虐待防止の為、以下のことを行います。

- ①虐待防止に関する責任者を選定します（苦情解決に準ずる）
- ②高齢者虐待対応マニュアルを策定し、虐待の早期発見に努めます。
- 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ます。

1 6. 身元引受人

- (1) 事業所は利用者に対して身元引受人を求める場合があります。身元引受人は同居のご家族又は縁者の方で近隣にお住まいの方が適当ですが、身元引受人を置くことのできないやむを得ない場合はこの限りではありません。
- (2) 身元引受人は、利用契約書に基づく一切の責務について、利用者と連帯してその履行の責任を負い、事業所が必要ありと認め要請したときはこれに応じて事業所と協議し、身上監護に関する決定、利用者の身柄の引き取り、残置財産の引き取り等を行うことに責任を負います。
- (3) 身元引受人の方に変更、転居等が生じた時は、速やかにご連絡下さい。

1 7. 代理人

- (1) 入居者は代理人を選任することができます。ただし、代理人がその代理権を行使する場合は、事業所に対し、その権限を証する書面を提示してこれを行

うこととします。

(2) 代理人は、入居者本人に代わって契約行為をする方をいいます。

18. 契約の終了

(1) 契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護・要支援認定の有効期間満了日ですが、契約期間満了の2週間前までに利用者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は自動的に更新され、以後も同様となります。契約期間中に、以下のような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了し、利用者に退居して頂くことになります。

- ① 要介護認定で、利用者が自立又は要支援1と認定された場合
- ② 利用者が死亡した場合。
- ③ 利用者について病気による長期入院の必要が生じた場合。

★利用者が病院等に入院された場合の対応について★

<p>ア. 検査入院等の1ヶ月以内の短期入院の場合 契約は継続されており、退院後再び事業所を利用することが出来ます。 但し、他の利用者が空床利用される場合を除き、家賃については入院期間中もお支払い頂きます。</p> <p>イ. 2週間以上3ヶ月以内の入院の場合 契約を解除することがあります。但し、この場合は、家族・医師・事業所の3者で話し合いのもと、十分な説明と納得がなされた後の対処とし、契約を解除した場合でも3ヶ月以内に退院された場合には、再び当事業所に優先的に利用契約ができるよう努めます。但し、その時当事業所が満床の場合や、入院により利用者の心身の状況が変化し、事業所での共同生活が困難となった場合は他の居宅サービスの紹介や援助を行います。</p> <p>ウ. 3ヶ月以内の退院が見込まれない場合 契約は解除されます。</p> <p>エ. 入院、外泊期間中の空床利用について 利用者が入院等された場合、そのお部屋は短期利用者の部屋として利用させていただくことがあります。その際は、利用者及び家族等から「同意書」を得て利用させていただきます。この場合は家賃は頂きません。</p>

- ④ 利用者並びに家族の希望により、他の介護保険施設への入所が決まり、その施設において利用者を受け入れる体制が整った場合。
- ⑤ 事業所が解散命令を受けた場合、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。
- ⑥ 事業所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。
- ⑦ 利用者・事業所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）

(2) 利用者からの契約解除の申し出

契約の有効期間内であっても、利用者から契約を解約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2週間前までに事業所に通知して下さい。但し、以下の場合には、即時に契約を解約することができます。

- ① 利用者が長期入院された場合
- ② 事業所が、正当な理由無く別紙「契約書」に定めるサービスを実施しない場合。

- ③事業所が、別紙「契約書」第7条（事業者の義務）に定める義務に違反した場合。
 - ④事業所が、故意または過失により利用者もしくはその家族等の生命・身体・財産・信用等を傷つけることなどによって、別紙「契約書」を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- (3) 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、別紙「契約書」を解除させていただきます。
- ①契約者が、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、その結果別紙「契約書」を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。
 - ②契約者がサービス利用料金の支払いが3ヵ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にも係わらず故意に支払われない場合。
 - ③契約者が、故意または過失により事業所及び他の利用者の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、別紙「契約書」を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合。
 - ④契約者が、別紙「契約書」第8条（利用の義務）に定める留意事項に従わず、別紙「契約書」を継続しがたい重大な事情を生じさせ、その状況の改善が見込めない場合。
- (4) 契約終了時の援助
- 利用者が当事業所を退居する場合は、あらかじめ利用者の受入先が決まっている場合を除き、契約者の希望に沿って、退居後の生活環境や介護の継続性に配慮し、関係機関との密接な連携に努め、退居に必要な援助を行います。

19. 苦情処理

ご相談や苦情処理の手順は下記の通りとなります。又、問い合わせや苦情があっても、利用者に対していかなる不利益、差別的取り扱いはありません。

- (1) 当事業所における苦情の受付及びサービス利用等のご相談
- ・サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談は、面接、電話、書面等により随時、以下の専用窓口で受け付け、内容、希望等の確認と記録を取ります。又、苦情受付ボックスを正面玄関に設置しています。
 - ・苦情受付担当者 : 管理者 武田 増水
 - ・電話番号 : 0186-47-1031
 - ・FAX番号 : 0186-47-1032
- (2) 苦情受付担当者は、受け付けした苦情等を苦情解決責任者に報告し、話し合いによる解決を図ります。その際、利用者等又は苦情解決責任者は、必要に応じて委員会を開催させ話し合いの場を設けることができます。
- ・委員会名 : 神山荘苦情解決委員会
 - ・苦情解決責任者 : 神山荘施設長 本多 浩悦
 - ・電話番号 : 0186-46-2210
 - ・FAX番号 : 0186-46-2211
- (3) 苦情受付第三者機関
- ・委員会において解決できない問題をより社会的公平性を確保するため地域

福祉の見識者により提言・解決策を図る法人が専任した第三者委員が、苦情、サービスに対するご意見等の解決を図ります。又、利用者は、当事業所への苦情やご意見を直接、第三者委員へ相談することもできます。

・第三者委員：

若松 久雄 0186-57-8729 (大館市字長木川南45番地8)
山内 進 0186-42-1064 (大館市常盤木町13-16)
奈良 博人 0186-55-3822 (大館市比内町扇田字長岡204-3)
菅原 仁 0186-52-2514 (大館市十二所字後田96番地)

(4) 事業所及び第三者委員会で解決が困難な場合は、以下の行政機関及び運営適正化委員会で受け付けます。又、利用者等は、当事業所への苦情やご意見を直接、行政機関や運営適正化委員会へ相談することもできます。

①行政機関

名 称 大館市福祉部 長寿課 介護保険係
所 在 地 大館市字中城20番地
電話番号 0186-43-7055
F A X 0186-42-8532

②保険機関

名 称 秋田県国民健康保険団体連合会 介護保険担当
所 在 地 秋田市山王4丁目2-3
電話番号 018-862-3850
F A X 018-824-0043

③運営適正化委員会

名 称 秋田県福祉サービス相談支援センター
所 在 地 秋田市旭北栄町1番5号
電話番号 018-864-2726
F A X 018-864-2702

- 1) 認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型共同生活介護、短期利用型共同生活介護、介護予防短期利用型共同生活介護の利用契約に際し、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

社会福祉法人 大館圏域ふくし会
グループホーム かみやま

説明者（職名： _____） _____ 印

- 2) 私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、認知症対応型共同生活介護、介護予防認知症対応型共同生活介護、短期利用型共同生活介護、介護予防短期利用型共同生活介護のサービスの提供開始に同意し受領しました。

利用者 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人 住所 _____

氏名 _____ 印

代理人の理由（ _____ ）

身元引受人 住所 _____

氏名 _____ 印

利用者との関係（ _____ ）