

重要事項説明書（生活の手引き）

1 ご利用にあたっての条件

(1) 原則として以下の条件をすべて満たす方が当施設を利用できます。

- ①満60歳以上の者で、低所得で練馬区内に住民票を有する者
- ②自炊ができない程度の身体機能の低下により、自立した日常生活を営むことについて不安がある者
- ③感染症がなく、かつ、医療について自己管理できる者
- ④問題行動を伴わない方で共同生活が可能な者
- ⑤確実な保証能力を有する保証人を立てることができる者
- ⑥家族による援助を受けることが困難である者

前項の①から⑥までの規定にかかわらず、区長が特に入所が必要と認めた場合は、入所基準を満たすものとみなす。

(2) 利用をお断りする場合

以下の各項に該当する場合は当施設の利用をお断りする場合があります。

- ①24時間の医療を必要とする方（ご本人の状態により検討させていただきます）
- ②暴力をふるう等、他の人に害を及ぼす恐れがある方
- ③感染症等を有し、他の利用者に病を伝染させる恐れのある方

2 利用までの流れ

(1) お問い合わせ／当施設の見学

- ①当施設に関心がある方は、お問い合わせいただくことにより、事業所よりパンフレット、その他の参考資料を郵送いたします。
- ②事前にご予約いただくことにより、当施設の見学も随時受け付けます。

(2) 入所申込書類の受付

- ①入居を希望される方は、入所申込書に必要事項をご記入のうえ地域の高齢者相談センター（本所）にお持ち下さい。
- ②入所申込書を確認のうえ、受付書をお渡しします。

(3) 面談

- ①入所申込書受領後、訪問または来訪の日程等についてご相談させていただきます。
- ②パンフレットについての説明と疑問点（料金等）にお答えします。
- ③入居にあたっての提出書類についてご説明をします。
- ④入所申込書の内容確認、生活状況、身体状況の確認をします。

(4) 書類の準備

- ①利用を希望される方は、下記の書類をケアハウス小竹向原までご提出ください。
- ②下記の書類のなかで、提出時期によっては前年分のものではない書類をご提出していただく場合がございますのでご了承ください。
- ③入居日によっては下記の書類を再度提出していただく場合がございますのでご了承ください。

必要書類（必須）

● 入所申込書（別紙様式1）

● 健康診断書（別紙様式2）

かかりつけ医療機関へ所定の健康診断書をお持ちになってください。

● 生活保護の受給証明書及び所得証明書

生活保護受給中の方のみご提出ください。

その他の提出していただく書類（必要に応じて）

● 前年分確定申告書の控えのコピー

確定申告をされた方で、申告時に発行された控えをお持ちの方のみご提出ください。

● 前年分の公的年金等の源泉徴収票

● 所得証明書に載っていない年金収入（遺族年金、恩給、個人年金等）の分かる書類

- ・公的年金等源泉徴収票を紛失された場合は、前年1月から12月までの公的年金が振り込まれている通帳のコピーをご提出ください。
- ・遺族年金、恩給、個人年金等がある場合は前年1月から12月までの年金等が振り込まれている通帳のコピーをご提出ください。
- ・所得証明書に受給している年金額がすべて掲載している場合は、提出の必要はありません。

● 預貯金の分かる通帳のコピー

預貯金で利用料金のお支払いのご予定のある方は、ご提出ください。

(5) 提出書類の受取り

- ①提出書類の受取りをいたします。
- ②面談後に新たに出てきた疑問点、質問にお答えします

(6) 入居判定

- ①面談結果をもとに、入居判定会議を行います。判定結果は後日お知らせいたします。
- ②判定の結果、入居可となりましたら入居にあたっての必要事項の説明をいたします。説明を聞かれたうえで納得していただけたら、契約を締結し入居日を決定いたします。

面接時に提出していただく書類（必須）

● 健康保険被保険者証のコピー

ご本人のもの

● 老人医療受給者証のコピー

ご本人のもの。70歳以上の方が対象となります。ただし、65歳以上で身体障害者手帳等をお持ちの方も対象となりますので、ご確認ください。

● その他

提出していただいていたもののなかで変更がある場合は再度ご提出ください。

例. ①転居等を行い、住所が変更になった→住民票

②要介護度・有効期限の変更→介護保険被保険者証のコピー

必要に応じて提出していただく書類

● 前年分の所得税、住民税の租税、社会保険料等（介護保険料・国民健康保険税）、医療費の領収書のコピー

所得税、住民税の租税、社会保険料等、医療費の領収書を紛失された場合は、引き落としの状況が分かる通帳のコピーでもかまいません。また、区市町村によっては、証明書を発行できる場合もありますので、ご確認ください。

(7) 利用契約の締結

①入居日＝利用開始日となります。（契約締結日から入居しても構いません）。

②利用契約締結時には、以下のご準備をお願いいたします。

- ・ 印鑑（ご利用者・身元引受人）
- ・ 住民票（ご利用者）・・・提出頂いていた住民票と変更がある場合
- ・ 通帳および届出印（利用料の自動引落とし用の通帳）

③以下の書類を取り交し、または作成いただくことにより利用契約の締結となります。

- ・ 夜間・緊急時対応に関する確認書

夜間・緊急時の連絡先・対応に関する確認書です。ご本人および身元引受人の署名・捺印をお願いいたします。

- ・ ケアハウス小竹向原 個人情報取扱いに関する同意書

個人情報使用に関する同意書です。ご本人および身元引受人の署名・捺印をお願いいたします。

- ・ 診療情報提供書

当施設の協力医療機関での継続医療を希望される場合、現在の主治医に作成をご依頼ください。作成にかかる費用はご負担願います。

(8) 身元引受人の変更／連絡先の変更

- ◆ 全ての義務の履行が困難になった場合には、ご利用者は新たな身元引受人を選定して、当施設に通知しなくてはなりません。
- ◆ 当施設が新たな身元引受人の選定に同意する場合には、契約当事者間にて身元引受人変更に関する「合意書」を締結し、各契約当事者が「利用契約書」と合わせて保管するものとします。
- ◆ 身元引受人の住所／連絡先が変更になる場合には、当施設までご連絡願います。

3 入居時に必要な費用等について

(1) 入居一時金

必要ありません。

(2) 入居当月の家賃相当額とその翌月の家賃相当額

下記 5 利用料について (1) ②記載の居住に要する費用について、入居当月の入居日以降を日割、入居翌月分を全額、指定する期日までに指定の口座へ振込にてお支払いください。

なお手数料はご利用者の負担となります。

(3) 利用料引き落とし口座手続き

- ◆ 通帳の準備
- ◆ 通帳残高の報告
- ◆ 残高の補充

4 サービス内容

(1) 職員体制と職務内容

●「ケアハウス」の人員配置

| 人 員 | 人数 | 職務内容 |
|-----------|------|--|
| 施設長（兼務） | 1名 | 施設全般の管理・運営 |
| 生活相談員（兼務） | 1名 | ご利用者またはご家族との生活・介護全般に関する相談・援助、地域の他の関係機関、諸施設との連携 |
| 介護職員 | 1名以上 | ご利用者への介護サービス全般を提供 |

(2) 当施設で提供するサービス

①食事について

- ◆ バランスの取れた献立を3食提供いたします。
- ◆ 原則としてお食事は食堂にてお願いいたします。
- ◆ 食事の時間はおおむね次の通りです。
朝食 7:30 ～ 8:30
昼食 12:00 ～ 13:00
夕食 17:30 ～ 18:30
- ◆ 食事の時間に遅れる場合、衛生管理上、食事時間終了後1時間までしか保管できません。
- ◆ 1週間の予定メニューを前週末までに掲示いたします。
- ◆ アレルギー等がある場合は、内容により代替メニューを準備いたします。
- ◆ 高血圧食、心臓病食の減塩やカロリーを制限した糖尿病食の提供を行います。
- ◆ 食事がいらぬときは、3日前までに欠食申請すれば後日精算のうえ返金します。

②生活相談について

<共通>

- ◆ ご利用者およ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います。

③新聞等の購読について

- ◆ 個人購読をされる場合は、職員にお申し出ください（購読料は、利用者個人の負担となります）。
- ◆ 1階の集合ポストをご利用ください。職員が配付します。

④病院・クリニック等への通院時（送迎）の付き添いについて

- ◆ 医療機関への通院等は原則としてご家族等で対応をお願いします。どうしても都合の付かない時はご相談下さい。なお職員が付き添う場合は、下記介助料をご負担いただきます。

◆ 介助料は1, 100円（税込、1時間まで）をご負担いただきます。また1時間を超える毎に1, 100円（税込）を加算いたします。また介助に付き添った職員数を乗じるものとします。

◆ ご利用を希望される場合は、ご利用の3日前までに職員と相談して下さい。

⑤衣類等の洗濯について

◆施設内に洗濯機を設置しておりますので、ご使用ください。

(3) 当施設での医療関連対応

①当施設での医療関連対応

◆ 日常の健康管理 ご利用者の心身状況の把握や医療機関等との連携を図ります。

◆ 定期健康診断

◆ 規則上、医療行為や医師の指示のない診療補助業務を行うことはできません。

◆ 主治医またはその他の医師から心身の状態に関して、何らかの指示を受けた場合は、速やかに職員へ連絡をお願いいたします。

②協力医療機関

◆ 緊急時の対応や入院可能な医療機関の紹介などで協力契約を結んでいます。

③協力医療機関の概要

【医科】 医療機関名： 医療法人社団悠翔会 くらしヶアクリニック練馬

住 所： 〒176-0003 東京都練馬区羽沢 1-22-11

電 話： 03-6914-8008

入院設備の有無： 無

科 目： 内科・外科

【歯科】 医療機関名： 往診歯科医院

住 所： 〒178-0061 東京都練馬区大泉学園町 1-32-21

電 話： 03-6904-6431

入院設備の有無： 無

④緊急時の対応

◆ 当施設は24時間の生活の場ですので、病状の急変、突発的な事故等、夜間や緊急時の医療対応が必要な場合があります。

◆ 各居室内（ベッドサイド）、トイレ・浴室（脱衣室含む）にナースコールを設置し、ご利用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。

◆ 夜勤帯は、ご希望に応じて居室巡回を行うと共に、ナースコールに対応します。

◆ 当施設利用開始時に、「夜間・緊急時対応に関する確認書」をご提出いただき、連絡先・対応を確認いたします。

◆ 当施設では、あくまで「人命尊重」の原則に従って緊急時対応を行います。ご家族への連絡がつかなかった場合、ご家族からの指示をいただかないうちに、救急処置、緊急入院・手術などの医療処置におよぶ場合がございます。

◆ ご利用者の終末期ケアや臨終時の対応について、ご本人またはご家族のご希望

があれば、協力医療機関の医師も含めて、話し合いの場を持ちます。

⑤入院治療の対応

- ◆ 入院治療の必要性は、医療機関その他の医師の指示を仰ぎます。
- ◆ 入院にあたっては、ご利用者の意思、およびご家族の合意をいただきます。
- ◆ 入院による不在が3か月を超えた場合には、契約維持について当施設よりご利用者またはご家族に相談させていただきます。

(4) 当施設利用の留意点

①居室について

- ◆ ご入居後、心身の状態に変化が生じた場合は、その状態に適したフロア、又は居室へ変更する場合がありますのでご了承ください。
- ◆ 各居室の入口には鍵が付いております。お出掛けの際には必ず施錠するようお願いいたします。
- ◆ 鍵はご入居の際にお渡しします。
- ◆ 居室にはクローゼット（収納）があります。

②入居の際の持参物

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 介護保険証 | <input type="checkbox"/> 歯ブラシ・歯磨き粉 |
| <input type="checkbox"/> 健康保険証 | <input type="checkbox"/> 義歯入れ・義歯洗浄剤 |
| <input type="checkbox"/> 老人医療受給者証 | <input type="checkbox"/> コップ |
| <input type="checkbox"/> 内服薬 | <input type="checkbox"/> くし・ブラシ |
| <input type="checkbox"/> 寝具（ベッド※①） | <input type="checkbox"/> 化粧品 |
| <input type="checkbox"/> 寝巻き・パジャマ | <input type="checkbox"/> ひげそり |
| <input type="checkbox"/> パンツ | <input type="checkbox"/> 外出用靴 |
| <input type="checkbox"/> 肌着 | <input type="checkbox"/> リハビリシューズなどの内履き |
| <input type="checkbox"/> 靴下 | <input type="checkbox"/> ゴミ箱（お部屋用） |
| <input type="checkbox"/> シャツ・ブラウス・セーター等 | <input type="checkbox"/> テレビ※② |
| <input type="checkbox"/> ズボン等 | <input type="checkbox"/> 冷蔵庫※② |
| <input type="checkbox"/> バスタオル | |
| <input type="checkbox"/> フェイスタオル | |

※① ベッドが必要な方は入居前までにご相談ください。

ご自分のベッドを持ち込むこともできます。ベッドを使わずに、お布団でお休みすることもできます。

（ベッドの持ち込みいかににかかわらず、寝具はご持参ください）

※② テレビ・冷蔵庫は食堂に共用のものも設置しています。

③居室の備品

- ◆ カーテン
- ◆ ナースコール

④居室利用

- ◆ 居室は原状のままご使用ください。
- ◆ 居室を第三者に転貸したり、譲渡したりすることはできません。
- ◆ 居室、共用施設、または敷地内で動物を飼育することはできません。但し、小鳥、魚類等の小動物に関しては、施設の許可を得た場合にのみ特別に飼育することができます。その場合、小動物の鳴き声、病気、細菌、排泄物などが他の入居

者の迷惑とならないように十分に注意するとともに、施設の指示に従うようにして下さい。

- ◆ ご利用者が、故意または重大な過失により居室を汚損・滅失した場合には、原状に修復するか、原状に修復するために必要な経費をご負担していただきます。

⑤外出時について

- ◆ 外出は自由にできますが、外出する場合は、行き先を職員にお知らせください。
- ◆ 当施設は防犯の為、出入り口を施錠しております。

⑥外泊について

- ◆ 外泊する時は、事前に「外泊届」を提出してください。宿泊先および帰設予定日、食事の欠食等について記入してください。

⑦新聞・郵便物の管理

- ◆ 1階に集合ポストを設置しております。郵便物があれば、職員が配付します。

⑧政治・宗教活動

- ◆ 他のご利用者や職員等に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動は禁止します。

⑨喫煙

- ◆ 施設内は全館禁煙とさせていただきます。
- ◆ 敷地内の施設外部（1階外部階段下）に喫煙コーナーを設けます。
- ◆ 喫煙時間・喫煙後の吸い殻の処理方法については、職員の指示に従ってください。
- ◆ タバコ・ライター・マッチ類については事務室にて職員が預かり管理します。
- ◆ 取り決めを守れない場合は退去（利用契約書 契約解除条項 第26条）などの対応を取ることがあります。

⑩他のご利用者・職員への贈り物

- ◆ 他のご利用者にお菓子などを差し上げる場合は、食事制限やカロリー制限がある方もおられますので、職員にご相談下さい。
- ◆ 職員へのお心付けは一切いただいておりませんのでご了承ください。（お気持ちだけありがたくいただきます。）

⑪物品管理

- ◆ 当施設に持込まれる物品は、ご本人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。
- ◆ 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

⑫玄関の施錠について

- ◆ 当施設の玄関入り口は防犯の為、
夜間帯 23：00～6：00 までの間施錠をしております。その時間帯は、玄関入口にありますインターホンにてお呼び出してください。

5 利用料について

(1) 利用料

①月額利用料の内訳

詳細な金額は、下表を参照ください。

| 項目 | 内容・その他 |
|------------|--|
| サービス提供費用 | <ul style="list-style-type: none">・当施設維持・運営管理費・当施設を所管する官庁で定めた料金です。・当施設を所管する官庁の定める基準が変われば料金を変更されます。・減免の申請を行うことで、当施設を所管する官庁の定める基準に従い、所得に応じて減免措置が適用される場合があります。 |
| 生活費 | <ul style="list-style-type: none">・食事代、共有部分の光熱水費等にあたる費用です。・当施設を所管する官庁で定めた料金です。・当施設を所管する官庁の定める基準が変われば料金を変更されます |
| 居住費 | <ul style="list-style-type: none">・家賃相当分の費用 |
| 居室で使用した光熱費 | <ul style="list-style-type: none">・電気 |

※固定電話を利用する方は申込みが必要ですので、施設側にお話してください。利用料は自己負担になります。また、電話機はご自身にてご用意いただきます。

※インターネットの利用も申込みが必要であり、利用料は自己負担になります。

利用料金表

①サービスの提供に要する費用

| 対象収入による階層別区分 | | 本人からの徴収額(月額) |
|--------------|---------------------------|--------------|
| 1 | 1,500,000 円 以下 | 10,000 円 |
| 2 | 1,500,001 円 ~ 1,600,000 円 | 13,000 円 |
| 3 | 1,600,001 円 ~ 1,700,000 円 | 16,000 円 |
| 4 | 1,700,001 円 ~ 1,800,000 円 | 19,000 円 |
| 5 | 1,800,001 円 ~ 1,900,000 円 | 22,000 円 |
| 6 | 1,900,001 円 ~ 2,000,000 円 | 25,000 円 |
| 7 | 2,000,001 円 ~ 2,100,000 円 | 30,000 円 |
| 8 | 2,100,001 円 ~ 2,200,000 円 | 35,000 円 |
| 9 | 2,200,001 円 ~ 2,300,000 円 | 40,000 円 |
| 10 | 2,300,001 円 ~ 2,400,000 円 | 45,000 円 |
| 11 | 2,400,001 円 ~ 2,500,000 円 | 50,000 円 |
| 12 | 2,500,001 円 ~ 2,600,000 円 | 57,000 円 |
| 13 | 2,600,001 円 ~ 2,700,000 円 | 64,000 円 |
| 14 | 2,700,001 円 ~ 2,800,000 円 | 71,000 円 |
| 15 | 2,800,001 円 ~ 2,900,000 円 | 78,000 円 |
| 16 | 2,900,001 円 ~ 3,000,000 円 | 85,000 円 |
| 17 | 3,000,001 円 ~ 3,100,000 円 | 92,000 円 |
| 18 | 3,100,001 円 以上 | 143,600 円 |

| | |
|-----------|----------|
| ②住居に要する費用 | 53,700 円 |
|-----------|----------|

| | |
|------|----------|
| ③生活費 | 46,090 円 |
|------|----------|

| | |
|---------------|---------|
| ④入居者専用部分の光熱水費 | 7,500 円 |
|---------------|---------|

①+②+③+④ 費用合計 117,290 ~ 250,890 円

- ◆ 提供する食事の基本料金は1日(3食)、朝食200円・昼食400円・夕食400円です。

(2) 支払方法・請求

①支払方法

- ◆ 金融機関口座からの自動振替または、当施設の指定する銀行口座へ振込みにてお支払いただきます。

②利用開始月の月額利用料について

- ◆ 利用開始月の請求、支払いは以下のとおりです。

利用開始日によって日割りとなる利用料

- (ア) サービス提供費用
- (イ) 生活費
- (ウ) 居住費
- (エ) その他費用

③利用料は、利用開始月の翌月の27日に金融機関口座からの自動振替となります。

口座振替手続きには2ヶ月程かかりますので、入居当初は当施設の指定する銀行口座へお振込み下さい。その際の手数料はご利用者の負担となります。

(3) 通常の利用料

- ◆ ご利用者またはご家族の金融機関口座からの自動振替を原則とします。
- ◆ 利用契約締結時に口座振替手続きをご案内します。
- ◆ 口座振替手続きが完了するまでの間は、下記の口座への振込みとなります。

- ◆ 請求書の支払い方法をご確認下さい。
- ◆ 「ケアハウス小竹向原」の指定銀行口座
銀行名 : 北洋銀行 旭川中央支店
口座番号 : 普通預金 7201648
口座名 : 株式会社健康会 代表取締役 國本正雄
- ◆ 毎月10日までに「請求書」を当施設より郵送します。
毎月利用料の請求内容は以下の通りです。
(ア) サービス提供費用
(イ) 生活費
(ウ) 居住費
(エ) その他利用月に精算が必要な費目

(4) 契約終了／居室明け渡し時の扱い

- ◆ 「契約終了・解除」の規定は、「利用契約書」該当条項を参考願います。
- ◆ ご利用者からの契約解除の場合、14日以上前までにお申し出下さい。

(5) 契約の終了

- ◆ 以下の場合には、当施設の利用契約は自動的に終了します。
 - ・ 利用者が死亡したとき。
 - ・ やむを得ない事由により当施設を閉鎖した場合。
 - ・ 当施設の滅失や重大な毀損により、入居継続が不可能になった場合。

(6) 当事業所による契約解除

- ◆ 以下の事由に該当する場合等に当事業所は、本契約を解除することができます。この場合、当事業所は、ご利用者・身元引受人に対する説明、協議の場を設けます。
- ◆ 利用料を3か月以上支払わないとき。
- ◆ ご利用者自身または他のご利用者あるいは「当施設」の職員の身体または生命に危害を及ぼす恐れがあるとき。
- ◆ 他のご利用者に対する介護に著しく悪影響をおよぼすとき。
- ◆ 24時間医療行為を要する場合など、当施設において利用者に対する適切な介護サービスの提供が困難であると判断される時。
- ◆ ご利用者が病院に入院されるなどの理由で当施設を不在にし、不在期間が3か月を超えたとき。
- ◆ 天災、当施設の老朽化、法令の改変、その他やむを得ない事情により、当施設を閉鎖または縮小するとき。
- ◆ ご利用者またはご家族が当施設または職員に対して、本契約を継続し難いほどの背信行為を行ったとき。

(7) 居室の明け渡しについて

- ◆ 契約終了の場合、速やかに居室の明け渡しをお願いいたします。契約終了後、2週間を経過しても私有物が残っている場合には、当施設にて適宜処分させていただきます。
- ◆ 居室明け渡しは、当施設にて状況に応じて延長することができます。

- ◆ 居室明け渡しの際は、居室の点検、確認を行います。
基本設備、内装で、修理もしくは取替えの必要な物については、ご利用者の故意又は重大な過失による場合については、その費用をご負担いただきます。
- ◆ 契約終了日までに居室を明け渡しがない場合には、契約終了時の翌日から起算して居室明け渡し日までの月額利用料を請求させていただきます。
- ◆ ご利用者が事前のお申し出なく、居室を退室した場合は、ご利用者の解約の意思を知った日をもって契約が解除されます。

(8) 契約終了・契約解除月の支払いについて

- ◆ 契約終了／居室明け渡し月の月額利用料は、明け渡し日までの日数分を日割り計算してお支払いいただきます。

(9) 口座振込み手数料／その他

①口座振込み手数料

- ◆ ご利用者からの振込み及びケアハウス小竹向原からの振込み共に ⇒ ご利用者または身元引受人のご負担となります。

②領収書

- ◆ 入金確認後、次回の請求書発送時に同封いたします。

6 その他

(1) 衛生管理等について

- ◆ 定期的に健康診断を受ける機会を提供し、その記録を保存し、健康の保持・疾病予防に努めます。
- ◆ 年1回は健康診断をお受けいただきます（費用は施設が負担します）。
- ◆ ご利用者の使用する食器その他の設備又は飲用に使用する水について、衛生的な管理に努め、衛生上必要な対策を講じます。
- ◆ 当施設において、感染症または食中毒が発生しないよう、又はまん延しないように必要な対策を行います。

(2) 火災・非常災害時の対応／防災管理

①施設／設備

- ◆ 当施設は、該当する建築基準関係法令および消防関係法令に適合しています。
- ◆ 関係諸法令に従い、火災・非常災害時に備えて、避難経路の確保、消防用設備機器の設置、防災資材の使用などの必要な処置を行っています。

②防災

- ◆ 当施設では消防関係法令に従い、火災・非常時に備えて、防災管理者を定め、具体的な消防計画を作成、管轄消防署に届出をしています。
- ◆ 定期的に消防用設備等の点検を実施すると共に、管轄消防署の指導のもとで、定期消防総合訓練を実施します。
- ◆ 防災管理者のもとに、防火担当責任者・火元責任者を配置し、日常の防火管理を徹底すると共に、職員の防災教育を適宜実施、自衛消防隊を組織して火災発生時に備えています。

(3) 苦情窓口

①対応窓口・体制

当法人の事業所が提供する福祉サービスに係るご利用者からの苦情を解決するための体制を整備することにより、ご利用者の権利を擁護するとともに、ご利用者の満足感の向上を図り、ご利用者が当施設の福祉サービスを適切に利用できるよう支援します。

下記により、当施設本部、各部にそれぞれ担当を置き、さらに法人本部に事業全体を担当する第三者委員を設置しています。

◆ 苦情受付担当者（施設長・施設職員）

当施設全体の問題として、緊急に検討・対応を行います。

ケアハウス小竹向原（管理者：耳浦 由紀子）

電話 03-6909-4131・FAX 03-6909-4139

◆ 苦情解決責任者（法人本部）

法人全体の問題として、緊急に検討・対応

株式会社健康会 東京支社（法人本部）

電話 03-6435-9027・FAX 03-6435-9028

◆ 第三者委員（法人本部）

- ・ 苦情内容の報告聴取
- ・ 事実関係を把握するための調査
- ・ 話し合いの立会い、助言
- ・ 事案の解決結果、改善状況等の報告、聴取

①練馬区 練馬高齢者相談センター 電話 03-5984-2774

②練馬区 保健福祉苦情サービス調整委員事務局

電話 03-3993-1344

③東京都国民健康保険団体連合会

電話 03-6238-0011（代表）

②苦情処理手順

◆ 苦情は、その内容に応じて、苦情責任者が迅速に情報を収集し、速やかに対応します。

◆ 苦情の内容、対応過程、対応結果等については、苦情対応記録を作成・保管し、再発防止に努めます。

(4) 個人情報取扱いについて

◆ 当施設職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得たご利用者またはその家族の秘密を漏らすことは致しません。

◆ ご利用者及びご家族の個人情報利用等に関しては、別紙「株式会社健康会 個人情報の利用についての同意書」によりご利用者及びご家族の同意を得ます。

(5) 事故発生時の対応について

ご利用者に事故が発生した場合は、速やかにご家族・保険者への連絡を行うとともに、事故の発生またはその再発防止のために下記のことを行います。

◆ 事故が発生した場合の対応、事故の報告の方法等が記載された事故発生防止のための指針を整備します。

- ◆ 事故が発生した場合またはそれに至る危険性がある事態が起きた時にその事故の事実を報告し、改善策について周知徹底を図る体制を整備します。
- ◆ 事故発生防止のための委員会及び職員に対して研修を定期的に行います。

7 居室内設備の案内

ケーブルテレビ・インターネット

- ◆ 居室においてもケーブルテレビ（基本パック）をご覧ください。多チャンネルサービスまたはインターネットをご利用の場合は別にケーブルテレビ会社への申し込みが必要となり、自己負担となります。また、テレビの設置はありませんので、ご自身で準備してください。