

指定短期入所生活介護  
指定介護予防短期入所生活介護サービス契約書

添 付

サービス内容説明書

重要事項説明書

社会福祉法人西友会  
特別養護老人ホーム あいのうら

(契約の目的)

第1条 当事業者（以下「乙」という。）は、介護保険法等関係法令及びこの契約書に従い、利用者（以「甲」という。）に対し、甲が可能な限り居宅においてその能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、各種サービスを提供します。

(契約期間)

第2条 この契約の期間は、

年 月 日 ～ 年 月 日とします。

ただし、契約期間満了日以前に甲が要介護状態区分の変更の認定を受け、要介護認定有効期間の満了日が更新された場合には、変更後の要介護認定有効期間満了日までとします。

- 2 上記契約期間満了日の30日以上前に甲から更新拒絶の申し出がない場合、乙は甲に対し、契約更新の意思を確認し、本契約と同一内容での更新とします。
- 3 甲から更新拒絶の意思が表示された場合は、乙は、他の事業者の情報を提供するなど必要な措置をとります。

(乙が提供できる介護サービスの内容)

第3条 乙は甲に対して、甲が一時的に居宅において日常生活を営むのが困難な場合に、乙が甲に交付した「重要事項説明書」（以下、「重要事項説明書」という。）記載の乙の経営する施設において、指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護（以下「介護サービス」という。）を提供します。

(介護サービスの基本方針)

第4条 乙は、介護サービス提供にあたっては、甲の要介護状態区分及び甲の被保険者証に記載された認定審査会の意見に従って、甲に対し介護サービスを提供します。

- 2 乙は、居宅介護支援事業者が開催するサービス担当者会議を通じて、甲の心身、置かれている環境、他の保健医療サービスまたは福祉サービスの利用状況を把握するように努めます。
- 3 乙は、甲の要介護状態・要支援状態の軽減もしくは悪化の防止または要介護状態・要支援状態となることの予防に資するよう、介護サービスの目標を設定し、第7条に規定する短期入所生活介護計画が作成されたときは、これに基づき、そうでない場合は居宅サービス計画に沿って、計画的にサービスを行います。
- 4 乙は、甲または他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き、甲の身体を拘束し、あるいはその他甲の行動を制限することはありません。
- 5 乙が甲に対し隔離、身体的拘束、薬剤投与その他の方法により、甲の行動を制限する場合は、甲に対し事前に、行動制限の根拠、内容、見込まれる期間について十分説明し、かつ、事前または事後速やかに、甲の後見人または甲（この契約上甲がいないときは甲の家族。以下、同様とします。）に対し、甲に対する行動制限の根拠内容、見込まれる期間について十分説明します。  
ただし、甲の行動を制限した場合には、第6条の介護サービス記録に次の事項を記載します。
  - 一 甲に対する行動制限の根拠、内容、見込まれる期間及び実施された期間
  - 二 前項に基づく乙の甲に対する説明の時期及び内容その際のやりとりの概要

(通常の送迎の実施地域)

第5条 通常の送迎の実施地域は、佐世保市内の全域とします。（但し、離島を除く。）

(介護サービス記録)

第6条 乙は、甲に対する介護サービスの提供に関する記録を整備し、その完成の日から5年間保存します。

- 2 甲または家族（以下「丙」という。）は、乙に対し、前項の介護サービス記録の閲覧及び謄写を請求できます。ただし、謄写の際、乙は甲または丙に対して、実費相当額を請求できるものとします。

(短期入所生活介護計画の作成・変更)

- 第7条 乙は、甲が相当期間以上継続して入所する場合には、甲の心身の状況や希望及びそのおかれている環境を踏まえて、他の介護従業者との協議の上で速やかに、短期入所生活介護計画を作成します。
- 2 短期入所生活介護計画には、介護サービスの目標や目標達成のための具体的なサービス内容を記載します。
  - 3 乙は、短期入所生活介護計画を作成または変更したときには、甲及び丙に対し、その内容を説明し、甲の同意を得ます。

(居宅サービス計画変更の援助)

- 第8条 乙は、居宅サービス計画（ケアプラン）が作成されている場合で、甲が居宅サービス計画（ケアプラン）の変更を希望するときは、速やかに居宅介護支援事業者に連絡するなど必要な援助を行います。

(甲の介護サービス利用)

- 第9条 乙が提供する介護サービスのうち、甲が利用するサービスの具体的な内容は、介護サービス利用申込の都度、甲と乙との文書による合意により決めるものとします。
- 2 甲が乙の提供する介護サービスを受けようとする場合には、甲は、利用を希望する期間の初日の2カ月前から、乙に対して利用する期間を明示して申込みものとします。これに対して乙は、居室が確保できないなど施設運営に著しい支障をきたさない限り、甲の利用を断ることはできません。
  - 3 乙が甲に提供する居室の定員は、2～4人です。ただし、介護サービス利用申込の都度、甲と乙との合意により変更できるものとします。
  - 4 入所後、甲から居室の変更の申出があった場合、乙がその申出を相当と認めたとき、または乙が施設運営上特に必要と認めたときは、居室の変更を行います。

(利用料等)

- 第10条 甲は乙に対して、乙から提供を受ける各種介護保険給付サービスならびに各種介護保険給付外サービスについて、別紙サービス内容説明書のとおり利用料等を支払います。
- 2 乙は、甲が支払うべき介護サービスに要した費用について、甲が介護サービス費として市町村より支給を受ける額の限度において、甲にかかわって市町村より支払いを受けます（以下「法定代理受領サービス」といいます。）。
  - 3 甲は、乙に対し、毎回の利用料を、利用期間の翌月の27日頃までに乙の指定する口座へ振り込みをお願いします。なお、振込手数料は甲の負担とさせていただきます。
  - 4 利用者による利用料の滞納又は、本人死亡により支払いが不可能となった場合には、身元引受人が責任を持って利用料の全額を事業者を支払うものとします。

(利用料の滞納)

- 第11条 甲が乙に支払うべき利用料等を正当な理由なく滞納した場合において、乙が甲に対して1ヶ月内に滞納額を支払うように催告したにもかかわらず、全額の支払いがないとき、乙は、全額の支払いがあるまでの次回の利用をお断りすることがあります。

(秘密保持)

- 第12条 乙及び乙の従業員は、正当な理由がない限り、甲に対する介護サービスの提供にあたって知り得た甲または甲の家族の秘密を漏らしません。
- 2 乙は、乙の従業員が退職後、在職中に知り得た甲または甲の家族の秘密を漏らすことがないように必要な措置を講じます。
  - 3 乙は、甲の個人情報を用いる場合は甲の、甲の家族の個人情報を用いる場合は甲の家族の同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、甲または甲の家族の個人情報を用いませぬ。

(損害賠償)

第13条 乙は、甲に対する介護サービスの提供にあたり事故が発生した場合は、これにより甲の受けた損害を速やかに賠償します。ただし、乙が故意・過失がないことを証明した場合は、この限りではありません。

(連帯保証人)

第14条 連帯保証人は、契約者と連携して、本契約から生じる契約者の債務を負担するものとします。

- 2 前項の負担は、限度額80万円を限度とします。
- 3 連帯保証人が負担する債務の元本は、契約者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 連帯保証人の請求があったときは、事業者は連帯保証人に対し、遅滞なく利用料等の支払状況や滞納金の額、損害補償の額等、契約者の全ての債務の額に関する情報を提供するものとします。

(契約の終了)

第15条 次の各号の一に該当するときは、この契約は終了します。

- 一 要介護認定更新において、甲が自立と認定された場合。
- 二 甲が死亡した場合。
- 三 第16条にもとづき甲が契約解除を申し出た場合。
- 四 第17条第1項に基づき乙が契約の解除を通告し、予告期間が満了した場合。
- 五 第17条第2項にもとづき乙が契約の解除を申し出た場合。

(甲の契約解除)

第16条 甲は、現に介護サービスを利用中でない限り、いつでもこの契約を解除することができます。

- 2 甲は、現に介護サービスを利用中であっても、乙に債務不履行、不法行為の事由がある場合、即時にこの契約を解除することができます。

(乙の契約解除)

第17条 乙は、次の各号に該当する場合には、この契約を解除できます。ただし乙は30日間以上の予告期間をおくものとします。

- 一 第11条の利用停止にもかかわらず、滞納額全額の支払いがない場合。
  - 二 甲が重大な自傷行為を繰り返すなど、自殺をする危険性が極めて高く、事業者において十分な介護を尽くしてもこれを防止できないとき。
  - 三 甲が故意に法令や施設管理規程等に違反し、あるいは重大な秩序破壊行為をなし、改善の見込がない場合。
- 2 乙は、次の各号に該当する場合には、即時にこの契約を解除できます。
- 一 伝染性疾患により他の利用者の生命または健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、かつ治療が必要である場合。
  - 二 甲の行動が他の利用者の生命または健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、かつ甲に対する通常の介護方法ではこれを予防できない場合。
- 3 乙が前2項によりこの契約を解除するときは、甲の心身の状況やその置かれている状況を踏まえて、介護支援専門員や市町村への連絡、その後のサービスの確認等の援助を行います。

(精算)

第18条 乙が、介護サービスに関して、甲から事前に受領している利用料等があり契約の中途解約等により精算の必要が生じた場合は、乙は、サービスの未給付分等必要な金額を速やかに甲に返還します。

(虐待の防止について)

第19条 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する担当者を選定しています。  
虐待防止に関する担当者 介護支援専門員 島内 勝基
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針の整備をしています。
- (4) 従業者に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、当該事業所従業者又は擁護者（現に擁護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

(身体拘束について)

第20条 事業者は、原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、自傷他害等のおそれがある場合など、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられるときは、利用者に対して説明し同意を得た上で、次に掲げること留意して、必要最低限の範囲内で行うことがあります。その場合は身体拘束を行った日時、理由及び態様等についての記録を行います。

また事業者として、身体拘束をなくしていくための取り組みを積極的に行います。

- (1) 緊急性・・・直ちに身体拘束を行わなければ、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。
- (2) 非代替性・・・身体拘束以外に、利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。
- (3) 一時性・・・利用者本人又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

(非常災害対策)

第21条 事業者は、法人内に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名 総括主任 中村 耕二

- 2 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、それらを定期的に従業者に周知します。

(衛生管理等)

第22条 指定通所介護の用に供する施設、食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講じます。

- 2 必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。
- 3 事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。
  - (1) 事業所における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね6ヶ月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
  - (2) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
  - (3) 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的実施します。

(業務継続計画の策定等について)

第23条 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する指定通所介護の提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

- 2 従業者に対し、業務継続計画について周知すると共に、必要な研修及び訓練を定期的実施します。
- 3 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

(苦情処理)

第24条 甲またはその家族は、提供された介護サービスに苦情がある場合、いつでも重要事項説明書記載の苦情受付窓口又は、第三者委員、行政機関に苦情を申し立てることができます。この場合乙は迅速かつ適切に対処しサービスの向上及び改善に努めます。

- 2 乙は、甲またはその家族が苦情申立を行った場合に、これを理由として甲に対し、何らの差別待遇もいたしません。

(緊急時の対応)

第25条 乙は、介護サービスの提供中に甲の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに下記の主治医または協力医療機関と連絡をとり、救急治療あるいは救急入院等必要な措置が受けられるようにします。

- 2 緊急以外（発熱等）の場合には、乙は甲のご家族に連絡を取り下記主治医へのご連絡をお願いすることもあります。

主治医

病院名

住所 〒 —

電話番号 ( ) —

(契約外事項)

第26条 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によります。

(協議事項)

第27条 本契約に関して争いが生じた場合は、第1条記載の目的達成のため、当事者が互いに信義に従い、誠実に協議した上で解決するものとします。



## サービス内容説明書（介護サービス）

### 1. 介護保険給付サービス

種 類	内 容	利 用 料
食事の介助	<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します。（ただし、食費は給付対象外です。）</li> <li>・食事はできるだけ離床して食堂でとっていただけるように配慮します。 （食事時間） 朝食 午前 8時00分 昼食 午後 12時00分 夕食 午後 5時30分</li> </ul>	
排せつの介助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の状況に応じて適切な排せつ介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。</li> </ul>	
入浴の介助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・週2回の入浴または清拭を行います。</li> <li>・寝たきり等で座位のとれない方は機械を用いての入浴も可能です。</li> </ul>	
着替等の介助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮します。</li> <li>・生活のリズムを考えて、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。</li> <li>・個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が行われるよう援助します。</li> <li>・シーツ交換は週1回、寝具の消毒は定期で実施します。</li> </ul>	
機能訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機能訓練指導員に（看護職員）による入所者の状況に適合した機能訓練を行い生活機能の維持・改善に努めます。</li> </ul>	
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・常に入所者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を取ります。必要な場合には、主治医あるいは協力医療機関等に責任をもって引き継ぎます。</li> </ul>	
相談及び援助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は、入所者及びそのご家族からのいかなる相談についても、誠意をもって応じ、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 上野 順</li> </ul>	
送迎	<ul style="list-style-type: none"> <li>・身体状況等一定の基準に該当する方で、ご自分で来所が困難な方は、当施設の送迎車で入退所の送迎を行います。</li> </ul>	1回 184円



## 2. 介護保険給付外サービス

種 類	内 容	利 用 料
特別 な送迎	・利用者の選定により通常の実施地域以外の地域に居住する利用者に対して行う送迎でその地域を超えた地点からの実費費用	1 km当たり 30 円
食事の提供	・管理栄養士による食材の検収により、新鮮な食事を提供します。  *食費は、居室利用料及びその他の利用料 別紙（1）で段階 1～3 の方は、右記した食費が 1 日の負担限度額を上回る場合は 1 日の食数に関係無く負担限度額以上の料金はいただきません。	朝食 410 円 昼食 630 円 夕食 560 円
美容サービス	・毎月 1 回 理髪店の出張による理髪サービスをご利用いただけます。  ・テレビ等は持込によりご利用頂けます。	・理美容サービス 1 回 2,000 円
電気機器の使用 (利用者持込)	・当施設では、次の教養娯楽施設を整えております。 クラブ活動（書道・貼り絵）	1 日 1 台 50 円 (電気使用料)
教養娯楽施設の利用	・当施設では、別添パンフレット記載の施設行事計画に沿ってレクリエーション行事を企画します。	・実費  施設外レクリエーションについては実費。（交通費・入場料等）
レクリエーション行事		

## 3. 介護サービス利用料

施設利用料一覧

別紙（1）、（2）に掲載

☆ 収入及び預貯金が一定額以下の利用者（生活保護を除く）は、市役所への申請により利用者負担軽減措置が受けられます。（社会福祉法人による利用者負担の軽減措置）

## 重要事項説明書（指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護）

あなたに対する指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護の提供開始にあたり、平成27年佐世保市条例第87号第153条及び平成27年佐世保市条例第88号第99条に基づいて、当事業者があなたに説明すべき事項は次のとおりです。

### 1. 事業者

名称	社会福祉法人 西友会
所在地	長崎県佐世保市相浦町606番地1
電話番号	0956-48-6001
代表者氏名	理事長 湊 浩 二 郎
設立年月	平成9年4月1日

### 2. 事業所の概要

事業所の種類	指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護
事業の目的	利用者の身体機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るため、要介護者又は要支援者に対し、適正な指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護の提供
事業所の名称	特別養護老人ホーム あいのうら
事業所の所在地	長崎県佐世保市相浦町606番地1
電話番号	0956-48-6001
管理者氏名	施設長 湊 浩 二 郎（兼務）
事業所の運営方針について	事業所の従業者は、利用者が要介護状態又は要支援状態になった場合においても、その利用者が可能な限りその居宅において、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、入浴、排せつ食事等の介護その他必要な日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図るものとする。
開設年月	平成9年4月1日
介護保険指定番号	長崎県指定 第4270205638号

### 3. ご利用施設であわせて実施する事業

事業の種類	長崎県知事の事業者指定		利用定数
	指定年月日	指 定 番 号	
特別養護老人ホーム	平成12年 4月1日	長崎県指定 4270200795号	50人
指定通所介護事業	平成11年11月1日	長崎県指定 4270205638号	40人
指定居宅介護支援事業	平成11年 8月2日	長崎県指定 4270200043号	

#### 4. 施設の概要

##### (1) 敷地及び建物

敷地	12,435,13m <sup>2</sup>	
建物	構造	鉄筋コンクリート造4階建（耐火建築）
	延べ床面積	4,061.30m <sup>2</sup>
	利用定員	12名

##### (2) 居室

居室の種類	室数
個室	12室
2人部屋	10室
3人部屋	1室
4人部屋	8室
食堂	2室
機能訓練室	1室
一般浴室	1室
機械浴室	1室 特殊浴槽2台
便所	7個所
医務室	1室

#### 5. 職員体制（主たる職員）

従業者の職種	員数	区分				保有資格
		常勤		非常勤		
		専従	兼務	専従	兼務	
施設長	1		1			社会福祉施設長認定資格
生活相談員	1		1			介護福祉士
介護職員	20		15		5	介護福祉士6名
看護職員	3		3			看護師1名 准看護師2名（うち機能訓練指導員1名）
機能訓練指導員	1		1			機能訓練指導員1名（看護職員兼務）
介護支援専門員	1		1			介護支援専門員
医師	1				(1)	診療科内科
管理栄養士	1		1			管理栄養士
その他職員	6		4		2	

#### 6. 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制	休日
施設長	・ 正規の勤務時間帯（午前8時15分～午後5時15分）常勤	4週8休
生活相談員	・ 正規の勤務時間帯（午前8時00分～午後5時00分）常勤	4週8休
介護職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 早出（午前 7時00分～午後 4時00分）</li> <li>・ 遅出（午前 10時00分～午後 7時00分）</li> <li>・ 日勤A（午前 8時00分～午後 5時00分）</li> <li>・ 日勤B（午前 9時00分～午後 6時00分）</li> <li>・ 夜勤（午後 4時00分～午前 10時00分）</li> </ul>	原則として 4週8休

看護職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日勤A（午前 8時00分～午後 5時00分）</li> <li>・日勤B（午前 9時00分～午後 6時00分）</li> <li>・遅出（午前10時00分～午後 7時00分）</li> </ul> 特別養護老人ホームの看護職員併せて通常の3名体制で勤務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間については、交代で自宅待機を行い、緊急時に備えます。</li> </ul>	4週8休 オンコール
介護支援専門員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正規の勤務時間帯（午前9時00分～午後6時00分）常勤</li> </ul>	4週8休
機能訓練指導員 医師	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正規の勤務時間帯（午前9時00分～午後6時00分）常勤</li> <li>・週1日（木曜日）、午後2時00分～午後3時30分</li> </ul>	4週8休
管理栄養士	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正規の勤務時間帯（午前9時00分～午後6時00分）常勤</li> </ul>	4週8休
その他職員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・正規の勤務時間帯（午前8時15分～午後5時15分）常勤</li> </ul>	4週8休

## 7. 営業日及びご利用の予約

営業日	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年中無休</li> </ul>
ご予約の方法	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用の予約は、利用を希望される期間の初日の2カ月前から受け付けております。</li> </ul>

## 8. 通常の送迎の実施地域

佐世保市内の全域とします。（但し、離島を除く。）

## 9. 施設サービスの概要

契約書別紙「サービス内容説明書」記載のとおりです。

## 10. 緊急時等の対応

事業者は、現に介護サービスの提供を行っているときに利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治の医師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う等の必要な措置を講じます。

○緊急時対応責任者 <看護職員>

### 11. 非常災害対策

事業者は、法人内に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取り組みを行うとともに、非常災害に備えるため、年2回以上、定期的に避難、救出訓練を行います。

災害対策に関する担当者（防火管理者）職・氏名 総括主任 中村 耕二

2 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、それらを定期的に従業者に周知します。

### 12. 事故発生時の対応

事業者は、利用者に対する介護のサービスの提供により、事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

2 事業者は、利用者に対する介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに講じるものとする。但し、事業者に故意・過失がなかった場合はこの限りではありません。

13. 相談、要望、苦情等の窓口

(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（お客様相談係）

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、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

○お客様相談係＜苦情受付窓口（担当者）＞

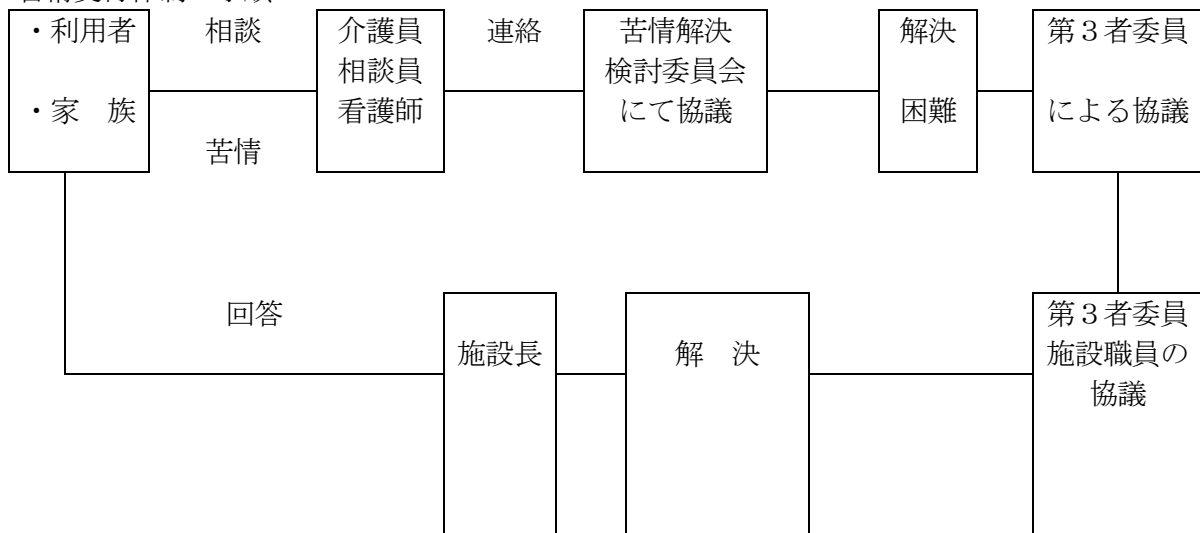
〔職名〕 特別養護老人ホームあいのうら 上野 順・島内 勝基

〔電話〕 (0956) 48-6001 (代)

○受付時間 毎週日曜日～土曜日 午前8時15分～午後5時15分

＜苦情解決責任者 特別養護老人ホームあいのうら 施設長 湊 浩二郎＞

相談・苦情受付体制・手順



(2) 第三者委員

本事業所では、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から本事業所のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、本事業所への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

＜第三者委員＞

名 前	連 絡 先 (電話番号)	
岩 崎 憲 治	佐世保市母ヶ浦町203-6 (48-2659)	
	元会社役員 地域代表者	受付時間 24時間
小 宗 マユミ	佐世保市相浦町1694 (47-2640)	
	相浦婦人部部长	受付時間 24時間

(3) 行政機関その他苦情受付機関

市役所 長寿社会課	所在地	佐世保市高砂町5番1号
	電話番号	24-1111 (代) AM8:30~PM5:15
長崎県国民健康	所在地	長崎市今博多町8-2
	電話番号	(095) 826-1599
保険団体連合会	受付時間	月・水・金曜日 午前9時00分~午後5時00分

1.4. 協力医療機関

診療科	総合科目	総合科目	歯科
医療機関の名称	国際通り病院 23-4181	佐世保記念病院 28-1111	土井添歯科クリニック 28-0124
及び	佐世保市総合医療センター		たたみや歯科医院
電話番号	24-1515		48-5655

1.5. 当施設ご利用の際に留意いただく事項

来訪・面会	<ul style="list-style-type: none"> <li>来訪者は、面会時間を遵守し、必ずその都度職員に届出てください。面会時間は午前10時30分~午後5時00分までです。但し、感染症等の流行による面会制限の場合はオンラインでの面会となります。</li> </ul>
外出 居室・設備 器具の利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>外出の際には必ず行き先と帰宅時間を職員に申し出てください。</li> <li>施設内の居室や設備、器具は本来の用法にしたがってご利用下さい。これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただく場合がございます。</li> </ul>
喫煙・飲酒 迷惑行為等	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内での喫煙はお断りします。飲酒もできません。</li> <li>騒音等他の利用者や入所者の迷惑になる行為はご遠慮願います。また、むやみに他の利用者や入所者の居室等に立ち入らないようにしてください。</li> </ul>
所持品の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>貴重品は、担当介護職員へお預けください。ご希望があれば事務所で管理いたしますのでお申し出ください。</li> </ul>
宗教活動・政治活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内で他の入居者に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮下さい。</li> </ul>
動物飼育	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内へのペットの持ち込み及び飼育はお断りします。</li> </ul>

年 月 日

当事業者は、甲1に対する居宅介護サービスの提供開始に当たり、（甲1 甲2 甲3）  
に対してサービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、サービス内容及び重要事項を説明  
しました。

（乙）居宅サービス事業者

事務所所在地 長崎県佐世保市相浦町606番地1  
名 称 社会福祉法人 西友会  
（短期入所生活介護事業所 あいのうら）  
理 事 長 湊 浩 二 郎

説 明 者 職氏名 印

私は、交付を受けたサービス内容説明書及び重要事項説明書に基づいて、乙からサービス内容  
及び重要事項の説明を受けて同意しました。

（甲1）利 用 者 住 所  
氏 名 印

（甲2）身元引受人 住 所  
氏 名 印  
続 柄

（甲3）利用者の家族代表 住 所  
氏 名 印  
続 柄