

ケアハウス ヴィラ東山苑 重要事項説明書

1. 事業主体概要

事業者の名称	社会福祉法人 慶成会
法人所在地	静岡県浜松市中央区大山町2857-1
代表者氏名	理事長 小澤 優
電話番号	053-438-5001
設立年月日	平成6年11月11日

2. ご利用施設

施設の名称	ケアハウス ヴィラ東山苑
施設の所在地	静岡県浜松市中央区大山町2857-1
施設長名	小澤 康子
電話番号	053-438-5001
FAX番号	053-438-5006
開設年月日	平成7年5月1日

3. 運営方針

60歳以上で、高齢等のため独立して生活するには不安がある方に、入居者の特性に配慮した住みやすい住居を提供します。入居者の自主性を尊重した明るく心豊かな生活が出来るよう相談及び援助、食事の提供、余暇活動の援助を行います。

4. 職員の勤務体制

施設長	1名	常勤
生活相談員	1名以上	常勤
介護職員	2名以上	常勤
栄養士	1名以上	常勤
調理員	業務委託	

5. 職務の内容

施設長 理事長の命を受け所属職員を指揮監督し施設の業務統括するとともに老人福祉法の理念と社会福祉法人としての役割を職員に伝え指導します。

生活相談員 入居者の生活相談面接援助等の業務に従事します。

介護職員 入居者の日常生活の介護援助等の業務に従事します。

栄養士 献立作成、栄養計算、調理上の衛生管理等の適正化を期するとともに調理員の指導業務を行います。

6. 入所定員 50名

7. 施設サービスの概要

種 類	内 容
食 事	・栄養士の立てる献立により栄養と入居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。 【食事時間】 朝食 7：30～ 8：30 昼食 12：00～13：00 夕食 17：30～18：30
入 浴	・年間を通じて週5回以上の入浴を行います
健 康 管 理	・年1回健康診断実施及び希望者への血圧、体温測定
相 談 の 及 び 援 助	・当施設は、入居者及びその家族から入居者の生活についてのあらゆる相談に誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。
社会生活上の便宜	・当施設では、入居者からの要望等を考慮し毎月の行事予定表を作成し、教養娯楽、日常生活支援、サークル等の行事を行います。
緊 急 時 の 対 応	・入居者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は速やかにご家族や主治医又は協力病院等、緊急連絡先に連絡を取るなど必要な措置を講じます。
夜間の管理体制	・当直職員が対応をします。

8. 協力医療機関

医療機関の名称	所 在 地	電話番号
聖隷三方原病院	浜松市中央区三方原町3453	053-436-1251
天野歯科医院	浜松市中央区栄町8-4	053-453-2457

9. 非常災害時対応

非常災害に備えるために、防火管理についての責任者を定めて非常災害に関する防災計画を策定し定期的に避難、救出等の訓練を行います。

10. 利用料金、特別サービス料金表

別紙「利用料金早見表」、「特別サービス料金表」参照

11. 苦情相談窓口

(1) 当事業所における苦情の受付

※ サービスに関する相談や苦情については、次の窓口で対応します。

担 当 者 氏 名	電 話 番 号	受 付 時 間
苦情受付担当者 木村 香織	0 5 3 - 4 3 8 - 5 0 0 1	8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0 (月~土)
苦情解決責任者 小澤 康子	0 5 3 - 4 3 8 - 5 0 0 1	8 : 3 0 ~ 1 7 : 0 0 (月~土)

(2) 行政機関苦情受付機関

浜松市役所 高齢者福祉課	電話：0 5 3 - 4 5 7 - 2 7 8 9
浜松市中央福祉事業所 長寿支援課 西行政センター内	電話：0 5 3 - 5 9 7 - 1 1 1 9

1 2. 当施設ご利用にあたって留意いただく事項

来訪・面会	8時30分～19時00分 ※面会簿に記入して下さい。
外出・外泊	自由 ※事前に届出を事務所に提出して下さい。
喫 煙	館内（自室、共用部分）の喫煙は御遠慮下さい。
迷惑行為等	政治団体・宗教への勧誘、騒音行為、不潔行為、他者への迷惑行為、公序良俗に反する行為、苑の規則を破る行為は遠慮下さい。
動 物 飼 育	小動物（小鳥・魚等）※事前に相談し許可を得て下さい。 犬・猫は遠慮下さい。

1 3. 提供サービスの第三者評価の実施状況

- (1) 実施年月日 平成30年11月27日
- (2) 実施評価機関名 セリオコーポレーション有限会社
- (3) 評価結果の開示状況 施設玄関に備え置くとともにインターネット上でも公開しています。
(静岡県／平成30年度福祉サービス第三者評価結果公表で検索)

14. カスタマーハラスメントに対する行動指針について

ご利用者等からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為は、ハラスメント行為に該当します。

要求内容が妥当性を欠く場合や、要求を実現するための手段・様態が社会通念上不相当であると判断される場合には、然るべき対応を行うことがあります。

詳細は、別紙「カスタマーハラスメントに対する行動指針」をご参照ください。

上記契約を証明するため、本書2通を作成し、入居者及び事業者の双方が記名・押印の上、それぞれを1部ずつ保有します。

令和 年 月 日

<入居者>

<住所> _____

<氏名> _____ ⑩

<入居者>

<住所> _____

<氏名> _____ ⑩

<身元保証人>

<住所> _____

<氏名> _____ ⑩

<事業者名>

浜松市中央区大山町 2857 番地の 1

社会福祉法人 慶成会

理事長 小澤 優

⑩

なお、本契約を締結するにあたり、入居者に対して「入居契約書」「個人情報の使用にかかる同意書」「カスタマーハラスメントに対する行動指針」「重要事項説明書」の説明を行いました。

説明者 浜松市中央区大山町 2857 番地の 1

社会福祉法人 慶成会

ケアハウス ヴィラ東山苑

⑩

ケアハウス ヴィラ東山苑

個人情報の使用にかかる同意書

私及びその家族の個人情報については、次の記載するところにより必要最小限の範囲内で使用することに同意します。

1. 当法人内部での利用目的

- ① 当法人が運営する介護サービス事業所等で入居者に提供する介護サービス等
- ② 介護サービス等のご利用にかかる当法人の管理運営業務のうち、ご利用状況等の管理、会計、経理、介護事故、緊急時等の報告、入居者の介護サービス等の向上等

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 当法人が入居者に提供する介護サービス等のうち、入居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・かかりつけの医療機関等との連携（サービス担当者会議等）・照会への回答、その他の業務委託、入居者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合、ご家族等への心身の状況説明、要介護認定調査等
- ② 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
- ③ 市町村への介護サービス等にかかる各種申請代行事務、入退所連絡

3. 個人情報の使用条件

- ① 個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外には決して利用しません。又、入居者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らしません。
- ② 個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示します。

社会福祉法人慶成会 カスタマーハラスメントに対する行動指針

【目的】

社会福祉法人慶成会（以下「慶成会」という。）では、ご利用者お一人おひとりがその人らしく充実した毎日をお過ごしいただけるよう、質の高いサービスの提供に努めています。その実現には、ご利用者、ご家族、各取引業者（以下「関係者の皆様」という。）との良好な関係を築くとともに、慶成会の職員が安全に、且つ継続的に業務を行える環境が欠かせません。

本行動指針は、カスタマーハラスメントの防止と適切な対応を図るため、皆様のご理解とご協力をお願いする目的で策定いたします。

【カスタマーハラスメントについて】

顧客や取引先からの暴言や暴力・悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」という。）は厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為となります。

労働契約法第5条における「使用者は、労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働することができるよう、必要な配慮をするものとする。」と規定されているとおり、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務があります。

以上により、カスタマーハラスメントから職員を守り、全ての職員が気持ちよく働ける環境を提供する義務が法人にあると考えております。

【対象となる行為】

この指針におけるカスタマーハラスメントの対象となる行為については、以下のいずれかに該当する、社会通念上相当な範囲を超える要求・言動のことを指します。

- ① 暴言・威嚇・脅迫・誹謗中傷
- ② 暴力行為・物品破損
- ③ 過度・不当な要求・ストーカー行為
- ④ 長時間の拘束・執拗なクレーム
- ⑤ 性的言動・セクシャルハラスメント
- ⑥ 差別・侮辱的発言、人格否定

【相談窓口】

カスタマーハラスメントに関する相談窓口は法人本部とし、職員から相談を受けた際は事実関係を整理し、関係者の皆様から受けた言動がハラスメント行為に該当するかどうかを判断致します。カスタマーハラスメントが行われたと判断した場合は毅然と対応するとともに、必要に応じ第3者となる外部機関（行政、警察、弁護士、保険機関等）を交えながら解決を図ります。

【カスタマーハラスメントへの対応】

＜法人内対応＞

- カスタマーハラスメントの発生に備え、各職員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための機会（研修等）を実施します。
- カスタマーハラスメントの被害にあった職員のケアを最優先に努めます。
- カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築します。

＜法人外対応＞

- カスタマーハラスメントに屈することなく合理的及び理性的な話し合いを求め、より良い関係の構築に努めます。
- カスタマーハラスメントに関することについては、その内容を正確に把握するため、電話や会話の内容を録音させていただく場合があります。また、録音内容につきましては、当該カスタマーハラスメントの解決のために利用いたします。
- カスタマーハラスメントが行われた場合は、利用契約の解除や取引を中止することがあります。
- カスタマーハラスメントの性質が、反社会的勢力による不当または不法な圧力である場合は、断固たる対応を行うものとし、必要に応じて警察等関係機関との連携を図り対応します。

【関係者の皆様へのお願い】

上記の「目的」や「カスタマーハラスメントについて」記載のとおり、職員の心身の安全を確保し、ご利用者またはそのご家族の方々、各取引先等関係者の皆様と良好な関係を築くためにこの行動指針を策定しました。

そこで、皆様には以下の事項についてご協力をお願い致します。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

関係者の皆様におかれましては、既に上記事項を遵守していただいておりますが、より良い関係の構築により、質の高いサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力をお願いいたします。