

有料老人ホーム 「てらす鶴来」

重要事項説明書

目次

1. 事業主体の概要	1
2. ご利用施設の概要	1
3. 専用居室及び共用施設・設備の概要	2
4. 従業員に関する事項	3
5. 施設が提供する各種サービスの概要	3
6. 利用料金とその他の諸費用	4
7. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）	5
8. 苦情の受付について	7
9. その他、特記事項	7
・別表Ⅰ 共用施設等の利用について	9
・別表Ⅱ 提供サービス一覧表	10
・別表Ⅲ 月額利用料と諸費用一覧表	13

1. 事業主体の概要

事業主体の名称	株式会社 ケア・ファシリティ
事務所の所在地	〒924-0875 石川県白山市辰巳町 26 番地
代表者役職氏名	代表取締役 堀 和男
設立年月日	令和 2 年 6 月 11 日
実施する他の介護サービスの種類等	① ヘルパーステーション キーパー鶴来 訪問介護事業所 ② リハ本舗 おおまち デイサービスセンター

2. ご利用施設の概要

施設の名称	有料老人ホーム てらす鶴来
施設の所在地	〒920-2134 石川県白山市鶴来水戸町 3 丁目 130 番地
施設の連絡先	電話番号：076 - 259-0237
開設年月日	令和 2 年 10 月 1 日
管理者役職氏名	施設長 石村 未紀
主な交通手段	北陸鉄道 石川線鶴来駅より徒歩 10 分
施設の類型・定員	住宅型有料老人ホーム（入居定員：30 名）
表示事項	①居住の権利形態：利用権方式 ②利用料の支払方法：月払い方式 ③入居時の要件：要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。 ④介護保険の適用：介護付の特定施設ではありません。 他の居宅サービスをご利用下さい。

3. 専用居室及び共用施設・設備の概要

(1) 専用居室及び付属設備の概要

施設では以下の専用居室及び備え付けの付属設備（以下「専用施設等」といいます。）をご用意しています。入居される専用居室は、入居者の心身の状況や居室の空き状況等によりご希望に沿えない場合があります。

<専用居室の概要>

階数	専用居室の床面積	室数
1階	13.50 m ²	12室
2階	13.50 m ²	18室

(2) 共用施設・設備の概要

共用施設・設備の概要	設置数	備 考
居間・食堂	2箇所	入居定員30名の居間・食堂です。（各階1箇所）
共用トイレ（車椅子対応）	11箇所	1階5箇所、2階6箇所設置しています。
来館者用トイレ	—	利用者と兼用しています。
談話室	1箇所	1階に設置しており、個別の懇談・相談の場として利用できます。
一般浴室	3箇所	1階に1箇所、2階に2箇所を設置しています。
特別浴室	1箇所	1階に1箇所設置しています。
洗濯室	1箇所	各階に洗濯・乾燥機を設置しています。
フロント（受付）	1箇所	正面玄関に設置しています。
緊急通報装置	必要数	居室、共用トイレ、浴室、脱衣所に各1箇所設置
消防・防災設備	必要数	自動火災報知機、スプリンクラー設備、誘導灯等

※ 1階厨房室にて食事を調理し、出来立ての食事を提供します。

※ 緊急通報装置は、各ナースコールをスタッフルームに設置する受信機及び常時施設職員が携帯する『PHS』に通報することができます。

※ 共用施設・設備の利用時間等は、別表Ⅰ「共用施設等の利用について」をご参照ください。

4. 従業員に関する事項

当施設では、入居者に対して「入居契約書」第3条に掲げる各種サービスを提供する職員として、以下の職種に職員を配置しています。

(1) 主な職員の配置状況

[2021年4月1日現在]

職 種	常 勤		非 常 勤		備 考
	専従	非専従	専従	非専従	
施設長		1名			
事 務 員					
介護職員		10名以上		2名以上	

(2) 主な職種の勤務体制

職 種	勤 務 体 制
管 理 者	日勤 8:30～17:30
介護職員	日勤 7:00～16:00 夜勤 17:00～9:00.
事 務 員	日勤 9:30～16:30

5. 施設が提供する各種サービスの概要

(1) 施設の運営に関する方針

基本的な人権の尊重、安全・安心の実現、満足の高いサービスの提供を基本方針として、施設は明るく家庭的な雰囲気を持ち、真心を込めた丁寧な福祉サービスと地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、お客様である入居者及びご家族との信頼による絆をもって、すべての場面で入居者の意思及び人権を尊び、満足していただける福祉サービスを具体的に提供します。

(2) 各種サービスの概要

施設では、入居契約書第3条に定める次の各種サービスを提供します。

その具体的内容については、別表Ⅱ「提供サービス一覧表」をご参照下さい。

- ① 健康管理サービス（定期健康診断・健康相談・協力医療機関）
- ② 食事サービス（食事の提供、居室への食事提供、特別食の提供）
- ③ 生活相談、助言サービス（一般及び専門生活相談）
- ④ 生活サービス（フロントサービス）
- ⑤ その他の支援サービス（理美容サービス、金銭出納管理サービス又は代金支払代行サービス、付添い又は見守りサービス等）

6. 利用料金とその他の諸費用

(1) 利用料金とその他の諸費用の概要

月払いの利用料等（管理費・食費・居住費）に該当するサービス（以下、「月額利用料サービス」という。）及び入居者の希望により施設又は外部機関が提供した各種サービス等に係る諸費用については、別表Ⅲ「月額利用料と諸費用一覧表」をご参照下さい。

(2) 月額利用サービスの具体的内容や考え方

- ① 管理費の使途内訳は、施設が提供する「健康管理サービス、生活相談・助言サービス、生活サービス」に係る施設職員の人件費及び施設が負担する事務費・事業費相当額で、入居者の希望により外部機関が提供する各種サービス等に係る諸費用以外のもに充当します。
- ② 食費の使途内訳は、食事の提供（一日3食）に係る調理等に要する人件費相当額及び食材料費相当額に充当します。
- ③ 居住費の使途内訳は、目的施設（共有施設等）及び、専用施設等の1月あたりの利用料相当額に充当します。

(3) 月額利用料サービスの計算方法

- ① 月額利用料サービスは、毎月1日を起算日として、その月の末日までの1月間を当該月額利用料のサービス期間とします。
- ② 入居契約の開始日以降において、入居者の事由による入院治療及び外出外泊等により、施設が月額利用料サービスに充当する各種サービスを提供していない場合又は入居者が専用居室を長期不在とする場合であっても、規定の月額利用料を支払うものとし、新規入居契約の開始日又は入居契約の終了による退居日が月の途中である場合は、1か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、1か月を30日として日割り計算した額を利用日数に基づいて計算した金額とします。

(4) その他の費用の具体的内容や考え方

- ① 入居者等が専用居室で使用する水道、電気、給湯、冷暖房等の光熱水費に係る使用料については月額利用料サービスの管理費に含まれます。但し、電話、FAX、インターネット等の通信運搬費に係る設置費用や利用料等については、各入居者がこれらを供給する事業者の料金規定及び支払方法に基づき、契約又は費用負担するものとし、
- ② 入居者が各種の共有施設を利用する場合の利用料及びその他あらかじめ施設が定めた料金表に基づき、入居者の希望により事業者が提供した各種サービスの利用料については、別表Ⅲ「月額利用料と諸費用一覧表」をご参照下さい。

(5) 請求期日と支払い方法

- ① 月額利用料サービスに係る管理費・食費・居住費は、サービス提供月の末日までにお支払いいただく「前払い方式」となっています。毎月1日を起算日として、その月の末日までの1月間の請求内訳をサービス提供月の15日までに送付いたしますので、サービス提供月の末日までにお支払い下さい。
- ② 前記(4)に規定する月額利用料と諸費用は、毎月1日を起算日として、その月の末日までの1月間の請求内訳を翌月の15日までに送付いたしますので、サービス提供月の翌月22日までにお支払い下さい。
- ③ 支払い方法は原則として銀行口座からの自動引き落としとします。入居者は、施設の指定する銀行に入居者名義の普通口座を設け、その口座から支払期日までに自動振替の方法により施設の口座宛に支払うものとします。(手数料別途要)

7. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めていません。従って、以下のような事由がない限り、継続して共用施設や専用居室及び各種サービスを利用することができますが、仮に以下のような事項に該当するに至った場合には、当施設との契約は終了し、入居者に退所していただくこととなります。(入居契約書第26条)

- ◆ 要介護認定により入居者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ◆ 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合
- ◆ 施設の滅失や重大な毀損により、入居者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ◆ 入居者から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ◆ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) 入居者からの退所の申し出（契約解除、入居契約書第 28 条参照）

契約の有効期限であっても、入居者から当施設からの退所を申し出ることができます。その場合には、退所を希望する日の30日前までに解約届出書をご提出下さい。但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

- ◆ 月額利用料サービス（管理費、食費、居住費）及び入居者の希望により施設が提供する各種サービスに係る諸費用の変更に同意できない場合
- ◆ 入居者が入院された場合
- ◆ 事業者又は従事者が正当な理由なく、本契約に定める各種サービス等を実施しない場合
- ◆ 事業者又は従事者が守秘義務に違反した場合
- ◆ 事業者又は従事者が故意もしくは過失により入居者の身体・財物・信用等を傷つけ、もしくは著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ◆ 他の入居者が入居者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの申し出により退所していただく場合（契約解除、入居契約書 27 条）以下の事項に該当する場合には当施設から退所していただくことがあります。

- ◆ 入居者契約締結時に入居者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、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ◆ 月額利用料金及びその他の諸費用の支払いが 30 日以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ◆ 入居者が、事業者又は従事者もしくは他の入居者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ◆ 入居者が連続して 30 日を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合
- ◆ 入居契約書第 17 条（禁止又は制限される行為）の規定に違反した場合

8. 苦情の受付について（契約書第8条参照）

(1) 苦情受付の専用窓口

施設では、施設の管理・運営又は利用できる各種サービスに関する苦情や相談を以下の専用窓口で受け付けます。また、苦情受付ボックスを各階のフロントに設置しています。

- ① 苦情受付担当者 〔職名：施設長〕石村 未紀
- ② 苦情解決責任者 〔職名：施設長〕石村 未紀
- ③ 受 付 時 間 〔毎週月曜日～金曜日 8：30～17：30〕

(2) 苦情の解決方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者に報告いたします。苦情解決責任者は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。

④ 行政機関その他苦情受付機関の紹介

上記③で解決できない苦情は、以下の行政機関等に申し立てることができます。

白山市役所 健康福祉部 長寿介護課	◆ 所 在 地 白山市倉光2丁目1 ◆ 電 話 番 号 076-274-9529 ◆ 受 付 時 間 9：00～17：00
石川県福祉サービス 運営適正化委員会	◆ 所 在 地 金沢市本多町3-1-10（社会福祉会館内） ◆ 電 話 番 号 076-234-2556 ◆ 受 付 時 間 9：00～17：00

9. その他、特記事項

(1) 損害賠償について（入居契約書第9条）

当施設において事業者の責任により入居者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。（守秘義務に違反した場合も同じ。）

但し、その損害の発生について、入居者等に故意又は過失が認められる場合には、入居者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

なお、施設が提供する各種サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに行政機関及び入居者の家族等（身元引受人）に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

(2) 個人情報保護方針について

当施設では、入居者又は身元引受人等の個人情報の適切な保護・管理に関する重要性を認識し、以下の個人情報保護方針を策定し、確実に履行することに努めています。

① 個人情報の収集について

当施設が入居者の個人情報を収集する場合は、入居者への各種サービスの提供に関わる範囲で行います。その他の目的に個人情報を利用する場合は、利用目的をあらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。

② 個人情報の利用及び提供について

当施設は、入居者の個人情報の利用につきましては、以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用しません。また、法令等に定める場合を除き、入居者の同意なく、その情報を第三者に提供しません。

a. 入居者の了解を得た場合

b. 個人を識別又は特定できない状態に加工して利用する場合

c. 法令等により提供を要求された場合

③ 個人情報の安全管理について

当施設は、入居者の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、入居者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん又は入居者の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

④ 法令遵守と個人情報保護の仕組みの改善

当施設は、個人情報の保護に関する日本の法令、その他の規範を遵守するとともに、適宜、個人情報保護の仕組みの見直しを図り、改善を行います。

⑤ 問い合わせ窓口

当施設の個人情報保護方針に関してのご質問や利用者の個人情報のお問い合わせは、各階のフロント苦情受付の専用窓口でお受けいたします。

(3) 記録について

- ① 費用の受領の記録、提供したサービスの内容、苦情に関する記載等は記録を整備し、サービス提供の最終日から5年間保管します。

(4) 敷金について

- ① 入居までにお支払いいただく費用として、入居契約時に敷金（10万円）を現金にて預託していただきます。（入居契約書第21条）
- ② 敷金は、本入居契約の終了時又は解約時（退去時）において、入居者の事業者に対する支払い債務及び居室の原状回復に要した費用等がある場合は、これらの債務と相殺した残額を返還いたします。（入居契約書第32条）
- ③ 事業者は、敷金の精算又は返還を契約終了日の翌日から起算して60日以内に履行するものとします。（入居契約書第33条）

以上

別表 I

共用施設等の利用について

項 目	利 用 時 間	共用施設等の概要
フロント（受付）	9：00～18：00 （月曜日～土曜日）	事務所前に設置しています。（時間外のご利用は事前にお申し付け下さい。）
正 面 玄 関	9：00～21：00	外出時間や来訪者の面会時間は、左記の利用時間となります。 なお、時間外のご利用もできますので、フロントに相談の上、お申し付け下さい。
居 間 ・ 食 堂	7：30～8：30 12：00～13：00 17：30～18：30	入居定員 30 名の方の居間・食堂として、利用できます。
談 話 室	随 時	来訪者や他の入居者、職員との個別歓談や個別相談の場として利用できます。
一 般 浴 室	9：30～11：00 14：00～17：00	各階に個別浴槽を設置しています。 （1 階：2 箇所、2 階：2 箇所）
洗 濯 室	随 時	各階に洗濯室を設置しています。
緊急連絡設備	常 時	共用トイレ・脱衣所・洗濯室に各 1 箇所設置しています。
消防・防災設備	常 時	自動火災報知機、非常放送設備、誘導灯、消火器、スプリンクラー設備等を設置しています。
共 用 ト イ レ	随 時	1 階に 5 箇所、2 階に 6 箇所設置しています。

※緊急通報装置（ナースコール）は、スタッフが常時携帯する PHS で受信します。

提供サービス一覧表

1. 健康管理サービス

提供サービス名	具体的なサービスの内容
定期健康診断	年2回以上の定期健康診断を受診する機会を提供します。 (問診、血圧、体温、脈拍等の測定を実施します。)
健康相談	入居者の心身等の悩みについて相談に応じ、必要があれば外部の専門家を紹介し健康の維持に努めます。
協力医療機関	協力医療機関 ◆名称：公立 つるぎ病院 ◆所在地：石川県白山市鶴来水戸町ノ1番地 ◆協力内容：緊急時の受け入れ等

※上記の健康管理サービスは、入居者の選択又は希望により提供するサービスで、協力医療機関での診療・入院治療を義務づけるものではありません。また、優先的な診療・入院治療を保証するものでもありません。

2. 食事サービス

提供サービス名	具体的なサービス内容
食事の提供	一日3食のお食事を栄養や入居者の心身の状況、嗜好等を考慮した献立により、次の時間に食事を提供します。 ◆朝食：7:30～8:30 ◆昼食：12:00～13:00 ◆夕食：18:00～19:00
居室への食事提供	入居者の自立支援のため、可能な限り離床して、食堂にて食事をとっていただくことを原則としていますが、やむを得ず居室での食事を希望される方は、居室で召し上がることができますので、フロントにお申し込み下さい。 なお、常時居室への食事提供又は、居室にて食事を召し上がることは原則できません。
特別食の提供	ホームドクター又は入居者の治療を担当する医師の特別の指示がある場合には、その指示により特別の食事を提供します。(フロントに相談の上、お申し込み下さい。)

3. 生活相談、助言サービス

提供サービス名	具体的なサービス内容
一般生活相談	施設での日常生活での心配事や悩み事などについて、一般的に対応や照会ができる相談や助言に応じます。 お気軽にフロント又は施設職員にお申し付け下さい。
専門生活相談	入居者の生活全般に関する諸問題について、専門的な相談や助言が必要な場合には、適切な対応ができる専門家又は行政機関等への取次・紹介、仲介手続等の援助を行います。

4. 生活サービス

提供サービス名	具体的なサービス内容
フロントサービス	各種サービス等の受付・相談、外部機関等への取次・紹介及び身元引受人等への連絡・調整業務をおこないます。 来訪者の受付、入居者への郵便・新聞等の取次、施設内の案内等一般フロント業務を行います。

5. その他の支援サービス

提供サービス名	具体的なサービス内容
理美容サービス	<p>入居者の希望又は選択により、理美容師の出張による理髪サービスをご利用いただけます。</p> <p>専門の理美容師が各専門居室にて、カット・洗髪・顔そり等の理髪サービスを提供いたします。</p> <p>原則として毎月出張理髪サービスを提供いたしますので、実施日の3日前までにフロントまでお申し付け下さい。</p>
金銭出納管理サービス 代金支払代行サービス	<p>入居者又は身元引受人の希望により、入居者の日常生活上必要となる諸費用及び入居者が指定する事項に関する費用の支払い等に係る金銭の入出金代行管理サービス又は代金支払い代行サービスをご利用いただけます。</p> <p>金銭出納管理サービスの概要は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 入居者から寄託された金銭は、封金する等して事業所の金銭又は他入居者の金銭と混同しないよう個別に管理します。 また、事業者は金銭の受払いについて個別に金銭管理出納簿を作成します。 ◆ 預り金からの出金依頼があった場合は、その支出状況を明らかにするため、事業者は金銭管理出納簿に必要な事項を記入し、納品書・請求書・領収書等の証憑に基づき出金管理を行います。 ◆ 事業者は、入居者又は身元引受人に対し金銭出納管理の状況について、金銭出納簿等を1ヶ月毎に書面で報告します。 <p>代金支払い代行サービスの概要は以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 金銭管理は原則入居者に行っていただきます。 ◆ 入居者の生活必需品等の立替購入又は日常生活上必要となる諸費用に係る代金立替払い等を行い、領収書等の認憑に基づき1ヶ月毎に事業者が請求するサービスです。
付添いサービス 見守りサービス	<p>入居者又は身元引受人の希望又は申し出により、以下の付添い・見守りサービスをご利用いただけます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 協力医療機関への付添い、見守り ◆ 通院時又は入退院時の付添い、見守り ◆ 緊急時対応等による専用居室での見守り、病院への付添い

別表Ⅲ

月額利用料と諸費用一覧表

1. 月額で徴収される利用料

項目	月額利用料	備考
管理費	15,000円	電話料等の通信運搬費は含まれません。
水道光熱費	8,000円	専用居室で使用する光熱水費。
居住費	32,000円	専用居室及び備え付けの付属設備、共用施設及び共用施設の利用料となります。
食費	36,000円	入居契約書第12条第1号及び第2号該当 (朝食 200円、昼食 550円、夕食 450円)

2. サービスの利用毎に徴収される諸費用

提供サービス名	諸費用・利用料	備考
特別食の提供	実費入居者負担	入居契約書第12条第3号該当、 <u>月額の食費とは別途費用負担となります。</u>
理美容サービス	カット：2,000円	その他、パーマ／ヘアカラー等の理美容サービスを実費相当額にて提供します。
金銭出納管理サービス 代金支払代行サービス	1,500円（月額） 300円（1件）	金銭の入出金管理又は、代金の立替払い等に係る月額の利用料となります。
付添いサービス 見守りサービス	1時間：1,500円	フロントサービスの利用時間外については、 <u>1時間：3,000円</u> となります。
寝具レンタル	1か月：2,000円	かけ布団・ベッドパット・枕・シーツ・枕カバー等のレンタルです。 シーツ類以外のクリーニングは別途費用負担となります。

3. 入居者の希望により外部機関が提供したサービスに係る諸費用

提供サービス名	その他入居者の負担となる事項の概要
定期健康診断 健康相談	健康診断の受診費用は及び外部の専門家による健康相談に要した費用は、入居者の実費負担となります。
協力医療機関	医療を受けるに当たって医療に要する費用は、医療保険の給付対象とならない費用を含めてすべて入居者の実費負担となります。
生活相談・助言	専門的な相談や助言を外部の専門家から適切な対応を受ける場合に要する費用は、全ての入居者の実費負担となります。
教養娯楽費	レクリエーションやクラブ活動での材料代及び新聞購読料や入居者の嗜好による教養娯楽費は、入居者の実費負担となります。
日用品費	施設が提供する日常生活品以外の購入代金及び紙おむつ等の介護用品に要する費用は、入居者の実費負担となります。

年 月 日

住宅型有料老人ホームの健康管理サービス・食事サービス・生活相談、助言サービス・生活サービス・その他の支援サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説 明 者

職 名 : 施設管理部長

氏 名 : 堀 和男 ㊞

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、住宅型有料老人ホームの健康管理サービス・食事サービス・生活相談、助言サービス・生活サービス・その他の支援サービスの提供開始に同意しました。また、事業者が業務上知り得た利用者及び契約者又はその家族等に関する個人情報を、事業所での個人情報の利用目的に則して、利用及び提供することについて同意しました。

利 用 者 住 所

氏名 ㊞

契 約 者 住 所

氏名 ㊞ 続柄 _____

利用者家族 住 所

氏名 ㊞ 続柄 _____

利用者及び契約者は、当事業者のパンフレット、広報誌等における利用者個人の写真の掲載に

- ・ 同意します

- ・ 同意しません