

## 重要事項説明書

記入年月日	令和6年4月1日
記入者名	東 恭子
所属・職名	施設長 (管理者)

### 1. 事業主体概要

種類	個人/ <del>法人</del>	
	※法人の場合、その種類	営利法人
名称	(ふりがな) かぶしきがいしゃ すこやか 株式会社 健	
主たる事務所の所在地	〒899-2502 鹿児島県日置市伊集院町徳重 342 番地 3	
連絡先	電話番号	099-272-0055
	FAX 番号	099-272-1102
	ホームページアドレス	<a href="https://www.seishin-kai.org/vt/">https://www.seishin-kai.org/vt/</a>
代表者	氏名	弓削 和明
	職名	代表取締役
設立年月日	平成 18 年 2 月 20 日	
主な実施事業	※別添 1 (別を実施する介護サービス一覧表)	

### 2. 有料老人ホーム事業の概要

(住まいの概要)

名称	(ふりがな) かいごつきゆうりょうろうじんほーむ びくとりあたうん 介護付有料老人ホーム ビクトリア街	
	所在地	
所在地	〒899-2502 鹿児島県日置市伊集院町徳重 342 番地 3	
主な利用交通手段	交通手段と所要時間	○JR 伊集院駅下車徒歩 5 分 ○南九州西回り自動車道伊集院 IC より車で 5 分
	連絡先	電話番号
連絡先	FAX 番号	099-272-1102
	ホームページアドレス	<a href="https://www.seishin-kai.org/vt/">https://www.seishin-kai.org/vt/</a>
	管理者	氏名
職名		管理者兼看護師
建物の竣工日	平成 19 年 7 月 31 日	
有料老人ホーム事業の開始日	平成 19 年 8 月 10 日	

(類型) 【表示事項】

1 又は 2 に該当する場合	① 介護付 (一般型特定施設入居者生活介護を提供する場合)	
	2 介護付 (外部サービス利用型特定施設入居者生活介護を提供する場合)	
	3 住宅型	
	4 健康型	
	介護保険事業者番号	4671500223 号
指定した自治体名	鹿児島県	
事業所の指定日	平成 19 年 8 月 10 日	
指定の更新日 (直近)	令和 元年 8 月 10 日	

### 3. 建物概要

土地	敷地面積	3,505.35 m <sup>2</sup>					
	所有関係	1 事業者自ら所有する土地					
		② 事業者が貸借する土地 (所有者名 ㈱リミコーポレーション)					
		抵当権の有無	① あり 2 なし				
建物	延床面積	全体	4,983.62 m <sup>2</sup>				
		うち老人ホーム部分	4,216.87 m <sup>2</sup>				
	耐火構造	① 耐火建築物 2 準耐火建築物 3 その他 ( )					
居室の状況	構造	① 鉄筋コンクリート造 2 鉄骨造 3 木造 4 その他 ( )					
		所有関係	1 事業者が自ら所有する建物				
			② 事業者が貸借する建物 (普通賃借・定期賃借)				
	抵当権の有無		① あり 2 なし				
居室の状況	居室区分 【表示事項】	① 全室個室					
		2 相部屋あり					
		最少	—				
	最大	—					
		トイレ	浴室	面積	戸数・室数	区分	
	タイプ1	①有/無	有/②無	20.05 m <sup>2</sup> -20.11 m <sup>2</sup>	98	介護居室個室	
タイプ2	①有/無	①有/無	40.71 m <sup>2</sup>	2	介護居室個室		
共用施設	共用便所における便房	6カ所	うち男女別の対応が可能な便房		0カ所		
			うち車椅子等の対応が便房		6カ所		
	共用浴室	14カ所	個室		12ヶ所		
			大浴場		2カ所		
	共用浴室における介護浴槽	14カ所	チェアー浴		0ヶ所		
			リフト		0ヶ所		
			ストレッチャー浴		2カ所		
その他 (個浴にリフトを設置可)		12ヶ所					
食堂	① あり 2 なし						
入居者や家族が利用できる調理設備	1 あり ② なし						
エレベーター	① あり (車椅子対応) ② あり (ストレッチャー対応) 3 あり (上記1・2に該当しない)						

	4 なし
--	------

消防用 設備等	消火器	① あり	2 なし	
	自動火災報知設備	① あり	2 なし	
	火災通報設備	① あり	2 なし	
	スプリンクラー	① あり	2 なし	
	防火管理者	① あり	2 なし	
	防災計画	① あり	2 なし	
緊急通報 装置等	居室	① あり	2 一部あり	3 なし
	便所	① あり	2 一部あり	3 なし
	浴室	① あり	2 一部あり	3 なし
	その他 ( )	1 あり	2 一部あり	③ なし
その他				

4. サービスの内容  
(全体の方針)

運営に関する方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭的な雰囲気の中で気軽にご利用できる事業所となり、認知症の高齢者とその家族に対して継続安定した生活が送れるよう包括的に支援いたします。</li> <li>・職員の資質向上のため、採用時または定期的な研修の機会を確保します。</li> <li>・安全かつ適切に、質の高いサービスを提供するために、事故発生の防止の指針を定め、研修、委員会を開催することで発生予防と必要な措置を行います。また、事故の内容について記録をするとともに、県、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る関係機関等に連絡し、サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。</li> <li>・感染症または食中毒が発生し、またはまん延しないように、感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を定め、担当者を配置し、研修・訓練、委員会の開催等を実施します。</li> <li>・原則として身体的拘束を廃止しますが、ご利用者または他のご利用者の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ず身体的拘束を行う場合は、ご利用者またはご家族に必要な理由や方法等について説明し同意を得たうえで実施し、その態様及び時間、ご利用者の心身の状況等を記録します。また、身体的拘束廃止の指針を整備し、担当者を配置し、定期的な研修、委員会の開催等により身体的拘束廃止に向けた取り組みを行います。</li> <li>・虐待の発生またはその再発を防止するため、虐待防止の指針を整備するとともに、担当者を配置し、定期的な研修、委員会の開催</li> </ul>
----------	---

	<p>等によりご利用者の人権を擁護します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・非常災害対策について、消防設備その他必要な設備を設け、立地環境に応じた個別具体的な計画を立て、年に2回以上の防災訓練を行います。また、非常災害や感染症の発生時において、継続的なサービス提供を行うために業務継続計画を策定し、研修と訓練を通じて早期の業務再開を図ります。</li> <li>・サービス提供時に利用者に病状の急変、その他緊急事態が生じたときは、必要に応じて臨機応変の手当を行うとともに、速やかに主治医に連絡し指示を求める等の必要な措置を講じます。</li> <li>・サービス提供にて知り得た利用者またはその家族等の個人情報については、あらかじめ文書により当該利用者またはその家族等の同意を得ます。また、職員に対して、職員である期間および職員でなくなった後においても、正当な理由が無く、その業務上知り得た利用者またはその家族等の個人情報を漏らすことがないよう指導教育を適時行うほか、違反した場合は法的責任の追及を含め厳重に対処します。</li> <li>・提供したサービスに関する利用者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するために、苦情を受けるための窓口を設置する等の必要な措置を講じ、その内容を記録します。</li> <li>・運営規程の概要、職員の勤務体制、利用者負担の額及び苦情処理の対応等の利用者の選択に資すると認められる重要事項を事業所内に掲示または綴ったファイルを配備し、ホームページで閲覧できる環境を整えます。</li> </ul>
<p>サービスの提供内容に関する特色</p>	<p>当ホームは、常時介護を必要とされる方のご利用が可能な有料老人ホームです。又、受診は原則として、協力医療機関に限り施設職員が支援させていただきます。ご家族やご親戚、友人等のご宿泊も事前にご予約をいただければ家族室をご利用することも可能(有料)です。当ホームでは職員一同、利用者様第一主義で、誠心誠意、介護させていただきます。</p>
<p>入浴、排泄又は食事の介護</p>	<p>① 自ら実施    2 委託    3 なし</p>
<p>食事の提供</p>	<p>① 自ら実施    ② 委託    3 なし    ※調理は委託</p>
<p>洗濯、掃除等の家事の供与</p>	<p>① 自ら実施    ② 委託    3 なし    ※洗濯は委託</p>
<p>健康管理の供与</p>	<p>① 自ら実施    2 委託    3 なし</p>
<p>安否確認又は状況把握サービス</p>	<p>① 自ら実施    2 委託    3 なし</p>
<p>生活相談サービス</p>	<p>① 自ら実施    2 委託    3 なし</p>

(介護サービスの内容)

特定施設入居者生活介護の加算の対象となるサービスの体制の有無	個別機能訓練加算	(I)	① あり	2 なし
		(II)	① あり	2 なし
	夜間看護体制加算	(I)	1 あり	② なし
		(II)	① あり	2 なし
	協力医療機関連携加算	(I)	① あり	2 なし
		(II)	1 あり	② なし
	看取り介護加算	(I)	① あり	2 なし
		(II)	1 あり	② なし
	生活機能向上連携加算	(I)	1 あり	② なし
		(II)	① あり	2 なし
	ADL 維持等加算	(I)	① あり	2 なし
		(II)	1 あり	② なし
	新興感染症等施設療養費		① あり	2 なし
	退去時情報提供加算		① あり	2 なし
	認知症専門ケア加算	(I)	1 あり	② なし
		(II)	1 あり	② なし
	サービス提供体制強化加算	(I)	1 あり	② なし
		(II)	1 あり	② なし
		(III)	1 あり	② なし
	退院・退所時連携加算		① あり	2 なし
	入居継続支援加算	(I)	① あり	2 なし
		(II)	1 あり	② なし
	口腔・栄養スクリーニング加算		1 あり	② なし
	科学的介護推進体制加算		① あり	2 なし
	若年性認知症入居者受入加算		① あり	2 なし
	生産性向上推進体制加算	(I)	1 あり	② なし
		(II)	① あり	2 なし
	介護職員処遇改善加算 (令和6年5月までの加算)	(I)	① あり	2 なし
		(II)	1 あり	② なし
		(III)	1 あり	② なし
(IV)		1 あり	② なし	
(V)		1 あり	② なし	
介護職員等特定処遇改善加算 (令和6年5月までの加算)	(I)	① あり	2 なし	
	(II)	1 あり	② なし	
介護職員等ベースアップ加算 (令和6年5月までの加算)		① あり	2 なし	
介護職員等処遇改善加算 (令和6年6月からの加算)	(I)	① あり	2 なし	
	(II)	1 あり	② なし	
	(III)	1 あり	② なし	
	(IV)	1 あり	② なし	
	(II)	1 あり	② なし	

人員配置が手厚い介護サービスの実施の有無	1 あり	(介護・看護職員の配置率)
	② なし	

(医療連携の内容)

医療支援		① 救急車の手配 ② 入退院の付き添い ③ 通院介助 ※原則として協力医療機関に限る ④ その他 ( )	
協力医療機関	1	名称	医療法人誠心会 前原総合医療病院
		住所	鹿児島県日置市伊集院町妙円寺 1-1-6
		診療科目	整形外科, 内科, ペインクリニック内科, リウマチ科, リハビリテーション科, 呼吸器外科, 消化器外科, 循環器内科, 放射線科, 麻酔科, 眼科, 耳鼻咽喉科, 歯科, 小児歯科, 口腔外科
		協力内容	診察のための嘱託医の派遣, 日常の健康管理, 医療相談, 職員への指導, 往診, 緊急医療の対応, 入院受入, 他の専門医療機関への紹介, 訪問診療, 居宅療養管理指導等
	2	名称	社会福祉法人恵里会 百花クリニック
		住所	鹿児島県日置市伊集院町徳重 338 番地 1
		診療科目	内科・整形外科・リハビリテーション科
		協力内容	診察のための嘱託医の派遣, 日常の健康管理, 医療相談, 職員への指導, 往診, 緊急医療の対応, 他の専門医療機関への紹介, 訪問診療, 居宅療養管理指導等
協力歯科医療機関	名称	医療法人誠心会 前原総合医療病院 歯科	
	住所	鹿児島県日置市伊集院町妙円寺 1-1-6	
	協力内容	診察のための医師の派遣, 日常の健康管理, 医療相談, 職員への指導, 往診, 緊急医療の対応, 他の専門医療機関への紹介, 居宅療養管理指導等, 訪問診療	

(入居に関する要件)

入居対象となる者	自立している者	1 あり ② なし
	要支援の者	① あり 2 なし
	要介護の者	① あり 2 なし
留意事項	<p>① 要支援1以上の方。</p> <p>② ご入居時において健康保険, 介護保険に加入されている方。</p> <p>③ ビクトリア街の運営趣旨をご理解いただき, 入居者としての品位を保つとともに, 他の入居者との共同生活を円満に営むことができると認められた方。</p> <p>④ 入居後の諸費用を安定してご負担できる方。</p> <p>⑤ 他の入居者に伝染する疾患のない方。</p> <p>⑥ 自傷他害のおそれのない方。</p> <p>⑦ 喫煙をされない方。</p> <p>⑧ 喀痰吸引を常時必要とされない方。</p>	

契約の解除の内容	<p>① ご利用者及びご扶養者は、事業所に対し利用終了の意思表示をする事により利用を解除・終了することができます。尚、その際は退所を希望される日の30日前までにお申し出ください。</p> <p>② ご利用者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず2週間以内に支払われない場合。</p> <p>③ ご利用者が事業所や職員、または他のご利用者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為を行った場合。</p> <p>④ 災害・施設設備の故障その他やむを得ない事由により、事業所を利用させることができない場合。</p> <p>⑤ ご利用者の病状・心身の状態等が著しく悪化し、事業所での適切なサービス提供が困難と判断された場合。</p> <p>⑥ 他の入居者に暴力、騒音を立てるなど他の入居者の生活又は健康に重大な影響を及ぼすおそれがあるとき。また、通常の介護方法では転倒骨折などの事故を防止できないとの医師の意見を得て、当施設が判断したとき。</p> <p>⑦ この他については契約書第33条の行為があった場合。</p>		
事業主体から 解約を求める場合	解約条項	入居契約書 第33条(第33条5項を除く)	
	解約予告期間	90日以上	
入居者からの 解約予告期間	解約条項	入居契約書 第34条	
	解約予告期間	30日以上	
体験入居の内容	<p>① あり (内容：原則として1泊2日以内で体験入居ができます。宿泊費は無料ですが、食費は実費をご負担いただきます。体験入居の手続きは指定の申込書がございますので、お気軽にお申し出ください。(介護保険は適用されませんが、体験入居のできる部屋が空いている場合に限りです)</p> <p>② なし</p>		
入居定員	100名		
その他	<p>全館に手すり等を設置しておりますが、個々に応じた手すり等が必要な場合、ご相談に応じ実費負担にて設置可能です。(ただし、ご退去の際の撤去費用はご負担いただきます)</p> <p>適切な介護サービスを提供するため、介護居室を移ることがございます。その際は、ご説明と意思の確認をさせていただきます。</p>		

5. 職員体制  
(職種別の職員数)

	職員数 (実人数)			常勤換算人数 ※1 ※2
	合計	非常勤		
		常勤	非常勤	
管理者	1	1	0	1.0
生活相談員	1	1	0	1.0

直接処遇職員	41	29	12	35.3
介護職員	29	21	8	27.3
看護職員	9	6	3	8.0
機能訓練指導員	1	1	0	1.0
計画作成担当者	1	1	0	1.0
栄養士	(委託)	(委託)	(委託)	(委託)
調理員	(委託)	(委託)	(委託)	(委託)
事務員	2	1	0.5	1.5
その他職員	4	0	4	1.8
1週間のうち、常勤の従業者が勤務すべき時間数				40時間

※1 常勤換算人数とは、当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより当該事業所の従業者の人数を常勤の従業者の人数に換算した人数をいう。

※2 特定施設入居者生活介護等を提供しない場合は、記入不要。

(資格を有している介護職員の人数)

	合計		
	常勤	非常勤	
社会福祉士	0	0	0
介護福祉士	19	15	4
実務者研修の修了者	1	1	0
初任者研修の修了者	2	1	1
介護支援専門員	1	1	0

(資格を有している機能訓練指導員の人数)

	合計		
	常勤	非常勤	
看護師又は准看護師	0	0	0
理学療法士	1	1	0
作業療法士	0	0	0
言語聴覚士	0	0	0
柔道整復士	0	0	0
あん摩マッサージ指圧師	0	0	0

(日勤を行う看護・介護職員の人数)

日勤帯の設定時間 (9時～17時)			
	最小時人数 (休憩者等を除く)		最大時人数 ※1
	※1	※2	
看護職員	3人		7人
介護職員	7人		15人

※1 同じ日勤時間帯でも、勤務シフトや他事業所との兼務等の状況によって人数が変動するため、出勤簿を参考に、職員が少ない時間帯と多い時間帯を考慮して記載する。

※2 「最少時人数」は、休憩時間帯等で持ち場を離れる職員を除いて記入する。



(夜勤を行う看護・介護職員の人数)

夜勤帯の設定時間 (17時～翌朝9時)	夜勤帯のうち休憩時間 ( 1 時間 00 分 )	
	平均人数 ※1	最小時人数(休憩者等を除く)※2
看護職員	0人	0人
介護職員	3人	2人
<p>※1 常時従事している「平均人数」を整数で記入。宿直者は人数に含まない。</p> <p>※2 「最少時人数」は、休憩時間帯等で持ち場を離れる職員を除いて記入する。仮に、夜勤1人の場合、最小時人数は「0人」となる。なお、宿直者は人数に含まない。</p>		

(特定施設入居者生活介護等の提供体制)

特定施設入居者生活介護の利用者に対する看護・介護職員の割合	契約上の職員配置比率※ 【表示事項】	a 1.5 : 1 b 2 : 1 c 2.5 : 1 d 3 : 1
	実際の配置比率 (記入日時点での利用者数 : 常勤換算職員数)	100 : 35.3
※広告、パンフレット等における記載内容に合致するものを選択		

(職員の状況)

管理者	他の職種との兼務		① あり 2 なし							
	業務に係る資格等	① あり		看護師						
		資格等の名称								
		2 なし								
R5.4.1～R6.3.31	看護職員		介護職員		生活相談員		機能訓練指導員		計画作成担当者	
	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
前年度1年間の採用者数		1	1	3	0	0	0	0	0	0
前年度1年間の退職者数		1	0	3	0	0	0	0	1	0
応じた職員の人数 業務に従事した経験年数に	1年未満	1	1	2	0	0	0	0	0	0
	1年以上 3年未満	1	0	4	3	1	0	0	1	0
	3年以上 5年未満	0	0	6	2	0	0	0	0	0
	5年以上 10年未満	1	1	8	2	0	0	1	0	1
	10年以上	3	0	5	1	0	0	1	0	0
従業者の健康診断の実施状況				① あり 2 なし						

6. 利用料金

(利用料金の支払い方法)

居住の権利形態 【表示事項】	① 利用権方式 2 建物賃貸借方式 3 終身建物賃貸借方式	
利用料金の支払い方式 【表示事項】	1 全額前払い方式 2 一部前払い・一部月払い方式	
	③ 月払い方式	
	4 選択方式 ※該当する方式を全て選択	1 全額前払い方式 2 一部前払い・一部月払い方式 3 月払い方式
年齢に応じた金額設定	1 あり ② なし	
要介護状態に応じた金額設定	1 あり ② なし	
入院等による不在時における 利用料金(月払い)の取り扱い	① 減額なし(家賃及び管理費は徴収する) 2 日割り計算で減額 3 不在期間が 日以上の場合に限り、日割り計算で減額	
利用料金の改定	条件	入居契約書第31条
	手続き	入居者及び身元引受人又は家族へ事前に説明する

(料金のプラン【代表的なプランを2例】)

※30日計算、介護負担1割の場合)			プラン1	プラン2
入居者の状況	要介護度		要介護5	要介護5
	年齢		99歳	98歳
居室の状況	床面積		20.05㎡	40.71㎡
	便所		①有 2無	①有 2無
	浴室		1有 ②無	①有 2無
	台所		1有 ②無	①有 2無
入居時点で必要な 費用	前払金		なし	なし
	敷金		なし	なし
月額費用の合計			161,070円	231,570円
家賃 サービス費用	特定施設入居者生活介護の費用※1		70,500円	141,000円
	介護 保険外	食費	26,370円	26,370円
		管理費	41,700円	41,700円
		介護費用	19,500円	19,500円
		水光熱費	なし	なし
		その他(冷蔵庫を居室で使用 1日100円)	管理費に含む	管理費に含む
			3,000円	3,000円

※1 介護予防・地域密着型の場合を含む。  
 ※2 有料老人ホーム事業として受領する費用(訪問介護などの介護保険サービスに関わる介護費用は、同一法人によって提供される介護サービスであっても、本欄には記入していない)  
 ※3 上記以外に実費となる費用(寝具・病院受診・お薬代・おむつ代等)は含まれていません。

(利用料金の算定根拠)

費目	算定根拠
家賃	介護居室A: 70,500円 (30日の場合、日額2,350円とし、実費用は月毎に実日数で計算)

	介護居室B： 141,000 円 (30 日の場合、日額 4,700 円とし、実費用は月毎に実日数で計算)
敷金	なし
介護費用	介護保険サービス利用により、サービス提供を行う。 ※介護保険サービスの自己負担額は含まない。
管理費	月額 19,500 円 (30 日の場合、日額 650 円とし実費用は月毎に実日数で計算)
食費	月額 41,700 円/人 1 日 3 食 30 日場合 食事提供は委託とし、実費用は月毎に実日数で計算する。食費日額は 1,390 円とし、減額はありませぬ。(1 日に 1 食でも食事をすると 1,390 円)
光熱水費	管理費に含む
利用者の個別的な選択によるサービス利用料	別添 2
その他のサービス利用料等 ※放送受信料等	冷蔵庫利用料：1 日当たり 100 円(居室に持込使用する場合) 家族室利用：お布団代 1 人 100 円、食事は摂食数に関係なく 1 人当たり 1 日 1,390 円 ※介護用品費は別途実費負担、放送受信料は別途個別で契約 ※短期利用ある場合は短期利用者が上記費用を負担し、その場合において当該入居者の費用負担は発生しません。

(特定施設入居者生活介護に関する利用料金の算定根拠)

費目	算定根拠
※特定施設入居者生活介護に対する自己負担	各利用者の負担割合に応じた額とする。
※特定施設入居者生活介護における人員配置が手厚い場合の介護サービス(上乘せサービス)	設定なし
※介護予防・地域密着型の場合を含む。	

7. 入居者の状況【冒頭に記した記入日現在】

(入居者の人数)

性別	男性	21 人	年齢別	65 歳未満	0 人
	女性	77 人		65 歳以上 75 歳未満	3 人
要介護度別	自立	0 人	入居期間別	75 歳以上 85 歳未満	15 人
	要支援 1	3 人		85 歳以上	80 人
	要支援 2	7 人		6 ヶ月未満	16 人
	要介護 1	26 人		6 ヶ月以上 1 年未満	12 人
	要介護 2	19 人	1 年以上 5 年未満	47 人	
	要介護 3	16 人	5 年以上 10 年未満	17 人	

	要介護 4	17 人	10 年以上 15 年未満	6 人
	要介護 5	10 人	15 年以上	0 人

(入居者の属性)

平均年齢	91.5 歳
入居者数の合計	98 人
入居率※	98%
※入居者数の合計を入居定員数で除して得られた割合。一時的に不在となっている者も入居に含む。	

(前年度における退去者の状況)

退去先別の人数	自宅等	2 人
	社会福祉施設	0 人
	医療機関	5 人
	死亡者	23 人
	その他	0 人
生前解約の状況	施設側の申し出	0 人
		(解約事由の例)
	入居者側の申し出	0 人
		(解約事由の例)

8. 非常災害対策

防災時の対応	自然災害、火災、その他の防災対策については、計画的な防災訓練を行い職員がいかなる時も緊急時に対応できるよう緊急連絡網等の整備を行っています。
防災設備	スプリンクラー、消火器、補助散水栓、非常階段、自家発電器、非常誘導灯等
防災訓練	防災・通報・消火訓練(年2回実施)。うち1回は夜間想定訓練を実施。
防火管理者	必ず建物内に配置します。

9.

苦情

- ・事故等に関する体制

(利用者からの苦情に対応する窓口等の状況)

窓口の名称	<p>介護付有料老人ホーム ビクトリア街</p> <p>(苦情処理に関する体制を整備。入居者からの苦情内容には守秘義務を課し速やかに対応。苦情申し出による差別的な待遇は一切行わない。)</p> <p>苦情処理責任者：管理者 東 恭子 副施設長 田中 直弥 苦情処理担当者：生活相談員 紙屋 茜 事務 西馬場 広志</p> <p>【対応】</p> <p>受け付けた段階で解決・返答できるものは、その場で担当者等により解決・返答します。</p>
-------	--

		その場で解決・返答が難しい場合は、苦情解決責任者により、適宜、解決に向けた話し合いや委員会の開催等により内容を精査し、解決策・改善策を明らかにし、利用者様等へ報告します。 また、解決後においても様子観察を行う等、適切な対応に心がけます。
電話番号		099-272-0055
対応している時間	平日	8:30~17:30
	土曜	8:30~17:30
	日曜・祝日	8:30~17:30
定休日		なし
窓口の名称		鹿児島県くらし保険福祉部高齢者生き生き推進課
電話番号		099-286-2703
対応している時間	平日	8:30~17:15
	土曜	なし
	日曜・祝日	なし
定休日		土日・祝祭日・年末年始(12月29日~1月3日)
窓口の名称		鹿児島県鹿児島地域振興局保健福祉環境部地域保健福祉課指導監査介護係
電話番号		099-272-6301
対応している時間	平日	8:30~17:15
	土曜	なし
	日曜・祝日	なし
定休日		土日・祝祭日・年末年始(12月29日~1月3日)
窓口の名称		日置市 介護保険課
電話番号		099-272-0505
対応している時間	平日	8:30~17:15
	土曜	なし
	日曜・祝日	なし
定休日		土日・祝祭日・年末年始(12月29日~1月3日)
窓口の名称		福祉サービス運営適正化委員会(社会福祉協議会内)
電話番号		099-286-2200
対応している時間	平日	9:00~16:00
	土曜	なし
	日曜・祝日	なし
定休日		土日・祝祭日・年末年始(12月29日~1月3日)
窓口の名称		鹿児島県国民健康保険団体連合会 介護相談室
電話番号		099-213-5122
対応している時間	平日	8:30~17:15
	土曜	なし
	日曜・祝日	なし
定休日		土日・祝祭日・年末年始(12月29日~1月3日)

(サービス提供により賠償すべき事故が発生したときの対応)

損害賠償責任保険の加入状況	① あり	(その内容) 可抗力による場合を除き速やかに甲に対して損害の賠償を行います。ただし、甲側に故意又は重大な過失が
---------------	------	---

		ある場合には賠償額を減ずることがあります。
	2 なし	
介護サービスの提供により賠償すべき事故が発生したときの対応	① あり	(その内容) 本契約に基づくサービスの提供にあたって、万一、事故が発生し甲の生命・身体・財産に損害が発生した場合は、すみやかに身元引受人、または家族等の関係者に連絡をするとともに、必要な措置を講じます。
	2 なし	
事故対応及びその予防のための指針	① あり	2 なし

(利用者等の意見を把握する体制、第三者による評価の実施状況等)

利用者アンケート調査、意見箱等利用者の意見を把握する取組の状況	① あり	実施日	令和6年2月2日
		結果の開示	① あり 2 なし
	2 なし		
第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
	結果の開示	1 あり 2 なし	
	② なし		

10. 入居希望者への事前の情報開示

入居契約書の雛形	① 入居希望者に公開	2 入居希望者に交付	3 公開していない
管理規程	① 入居希望者に公開	2 入居希望者に交付	3 公開していない
事業収支計画書	① 入居希望者に公開	2 入居希望者に交付	3 公開していない
財務諸表の要旨	① 入居希望者に公開	2 入居希望者に交付	3 公開していない
財務諸表の原本	1 入居希望者に公開	2 入居希望者に交付	③ 公開していない
※いずれも施設長の許可を要する			

11. その他

運営懇談会	① あり	(開催頻度) 年2回
	2 なし	
	1 代替措置あり	(内容)
	2 代替措置なし	
提携ホームへの移行	1 あり (提携ホーム名: )	
	② なし	
有料老人ホーム設置時の老人福祉法第29条第1項に規定する届出	① あり 2 なし	サービス付き高齢者向け住宅の登録を行っているため、高齢者の居住の安定確保に関する法律第23条の規定により、届出が必要
高齢者の居住の安定確保に関する法律第5条第1項に規定するサービス付き高齢者向け住宅の登録	1 あり ② なし	
有料老人ホーム設置運営指導指針「5. 規模及び構造設備」に合致しない事項	1 あり ② なし	
合致しない事項がある場合の		

内容	
「6. 既存建築物等の活用の場合等の特例」への適合性	1 適合している (代替措置) 2 適合している (将来の改善計画) 3 適合していない
有料老人ホーム設置運営指導指針の不適合事項	1 あり ② なし
不適合事項がある場合の内容	

添付書類：別添1 (別に実施する介護サービス一覧表)  
別添2 (個別選択による介護サービス一覧表)  
別添3 (介護サービス費・利用料)

受領サイン(事業所保管分に署名・押印をお願いします)

本書を受領しました。

年 月 日

(氏名)

印