

指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

サービス内容・重要事項説明書

当事業所は、入居者に対して地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービス内容、契約上でご注意いただきたいことを次のとおり説明します。

1.	事業者の概要	1
2.	ご利用施設	1
3.	ご利用施設で併せて実施する事業	1
4.	事業の目的と運営の方針	1
5.	施設の概要	2
6.	協力医療機関・協力看護ステーション	3
7.	非常災害時の対策	3
8.	サービスの内容	4
9.	利用料金とのお支払方法	5
10.	施設ご利用の際に留意していただく事項	6
11.	医療機関に入院された場合の対応について	6
12.	施設を退居していただく場合	7
13.	個人情報の保護および使用について	8
14.	身体拘束の制限について	9
15.	高齢者虐待の防止、尊厳の保持	9
16.	事故等の発生時の対応等	9
17.	代理人等	10
18.	苦情等の受付について	11
19.	運営推進会議の設置	11
	日用品費・教養娯楽費・健康管理費等の実費負担に関する同意書	12
	サービス内容および重要事項説明書に関して	13

別表「地域密着型介護老人福祉施設ば一む入居利用料金表」

1. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 幸紀会
法人所在地	岐阜市鏡島南1丁目2番33号
代表者氏名	理事長 安江 紀子
電話番号	058-253-7501
設立年月日	平成14年3月12日

2. ご利用施設

施設の種類	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
施設の名称	地域密着型介護老人福祉施設ばーむ
開設年月日	平成31年1月23日
施設の所在地	岐阜市鏡島南1丁目2番30号
指定事業所番号	平成31年1月21日指定 岐阜市 2190104022号
管理者の氏名	施設長 後藤 喜代司
電話・FAX番号	【TEL】058-213-8006 【FAX】058-254-1534
入居定員	29名

3. ご利用施設で併せて実施する事業

事業の種類	指定事業所番号	定員
指定介護老人福祉施設	平成17年4月1日指定 岐阜県 2170103556号	100人
短期入所生活介護	平成17年4月1日指定 岐阜県 2170103556号	空床型
介護予防短期入所生活介護	平成18年4月1日指定 岐阜県 2170103556号	
認知症対応型通所介護	平成24年4月1日指定 岐阜市 2190102661号	12人以下
介護予防認知症対応型通所介護		

4. 事業の目的と運営の方針

事業の目的	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護の適正な運営を確保するために、人員及び管理運営に関する事項を定め、施設の管理者や従業者が要介護状態にある高齢者に対し、適正なサービスを提供することを目的とする。
施設運営の方針	<ul style="list-style-type: none">施設は、入居者に対し、介護保険法等の趣旨に沿って、地域密着型施設サービス計画に基づき、可能な限り居宅での生活への復帰を念頭に置いて、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、入居者が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にすることを目指すものとする。入居者の意思及び人格を尊重し、常に入居者の立場に立って地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護サービスを提供するよう努める。明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、地域密着型サービス事業者、他の介護保険施設、保健医療サービス及び福祉サービスを提供する者、地域住民との連携に努める。

5. 施設の概要

(1) 敷地及び建物

敷地	696.91㎡	
建物	構造	木造
	延床面積	683.80㎡
	利用居室	29室(29名)

(2) 居室

居室の種類	室数	備考
一般室	23室	
特別室A	5室	洗面所設置
特別室B	1室	トイレおよび洗面所設置

○居室の希望：入居される居室をご希望される場合は、その旨お申し出てください。但し、入居者の心身の状況、居室の空き状況によりご希望に添えない場合もあります。

(3) 主な設備

設備の種類	室数	備考
浴室	1室	一般・リフト浴槽3台設置
静養室	1室	洗面所設置
トイレ	4箇所	フロア内3箇所・居室内1箇所

(4) 職員体制（平成31年1月23日現在）

職種	指定基準	区分		員数	業務内容
		常勤	非常勤		
施設長	1	1(※)		1	業務の一元的管理
事務職員	必要数	1(※)		1	労務管理、経理等
介護職員	9以上	7(※)	7	14	日常生活上の介護業務等
看護職員	1以上	1	1	2	健康管理や療養上の世話等
介護支援専門員	1以上	1(※)		1	ケアプランの作成等
生活相談員	1以上	1(※)		1	生活相談、連絡調整等
管理栄養士	1以上	1(※)		1	献立作成、栄養管理等
機能訓練指導員	1以上	2(※)		2	機能回復訓練等
医師	必要数		1(※)	1	健康管理及び療養上の指導

※燦燦(さんさん)本体、若しくは他業務等と兼務

(5) 職員の勤務体制

職種	勤務体制
全職種	【早番】 7:30～16:30
	【日勤】 8:30～17:30
	【遅番】 10:30～19:30
介護職員	【夜勤】 16:30～翌9:30
医師	毎週1回(安江病院医師)

6. 協力医療機関・協力看護ステーション

名 称	安江病院
所 在 地	岐阜市鏡島西2丁目4番14号
電話番号	058-253-7745
診療科目	総合病院
入院設備	あり
救急指定	あり

名 称	あい健康クリニックやすえ
所 在 地	岐阜市鏡島南1丁目6番5号
電話番号	058-255-2677
診療科目	総合クリニック
入院設備	なし
救急指定	なし

名 称	眼科クリニックやすえ
所 在 地	岐阜市鏡島西2丁目3番12号
電話番号	058-255-4100
診療科目	眼科
入院設備	なし
救急指定	なし

名 称	本荘歯科医院
所 在 地	岐阜市鹿島町4丁目11番4号
電話番号	058-253-1154
診療科目	歯科
入院設備	なし
救急指定	なし

名 称	安江訪問看護ステーション
所 在 地	岐阜市鏡島西2丁目4番14号
電話番号	058-253-3633
業務内容	在宅看護サービス

7. 非常災害時の対策

非常時の対応	別途に定める「消防計画」に基づき対応を行います。					
近隣との協力関係	地震防災訓練、被害応急対策等の実施について、地域住民、防災関係機関等と十分連絡を執り行います。					
平常時の訓練	年2回、昼間及び夜間を想定した避難訓練を実施いたします。					
防災設備	設備名称	有無	設備名称	有無	設備名称	有無
	スプリンクラー	有	排煙設備	有	非常階段	無
	屋内消火栓	有	自動火災報知機	有	非常通報装置	有
	誘導灯	有	非常用電源	有	消火器	有
消防計画等	消防署への届出日 平成31年1月22日					

8. サービスの内容

(1) 日常生活支援

地域密着型施設サービス計画の立案	<ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型施設サービス計画（ケアプラン）の立案を行い、入居者およびその家族の同意に基づいて作成いたします。 ・計画の期間は6ヶ月を目安としますが、入居者およびその家族の要請、身体状況等に変化がみられれば都度計画を見直し、変更いたします。
食 事	<ul style="list-style-type: none"> ・管理栄養士のたてる献立表により、栄養と入居者の身体状況に配慮した食事を提供いたします。 ・原則として離床して食堂にて召し上がっていただきます。 ・食べられないものやアレルギーがある方は事前にご相談ください。 <p>【食事時間】 朝食 8：00～ 9：00 昼食 12：00～13：00 夕食 18：00～19：00</p>
排 泄	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の状況に応じて適切な排泄介助を行うとともに、排泄の自立についても適切な援助を行います。 ・オムツは介護保険給付対象のため、ご持参・ご負担の必要はありません。
入浴・清拭	<ul style="list-style-type: none"> ・週に最低2回ご利用いただきます。 ・一般浴槽のほか入浴介助を要する入居者にはシャワートロリーで対応します。 ・入浴日に体調不良等で入浴できない方は清拭を行います。
着替え・整容	<ul style="list-style-type: none"> ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮しますが、入居者の意向に沿い援助いたします。 ・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。
シーツ交換	<ul style="list-style-type: none"> ・シーツ交換は週1回行います。但し、排泄の失敗等で汚された場合は、その都度交換いたします。
洗 濯	<ul style="list-style-type: none"> ・衣類等の洗濯は、入浴後若しくは必要に応じ施設で行います。 ・施設での洗濯が困難なもの（ウール類等の縮みが生じやすいもの）につきましては、家族にてお願いいたします。
機能訓練	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者の心身の状況に応じて、日常生活を送るために必要な機能の維持・向上また減退を防止するため訓練を実施いたします。
理美容サービス	<ul style="list-style-type: none"> ・本館1F理美容コーナーにおいて、理美容サービスを受けられます。ご希望の方は事務所にて受付いたします。

(2) 余暇活動支援

クラブ活動	<ul style="list-style-type: none"> ・お茶会、フラワーアレンジメント、カラオケ、書道、健康体操等のクラブ活動に、入居者の意向で参加していただけます。
行 事	<ul style="list-style-type: none"> ・夏祭り、敬老会等の季節行事を行います。
喫茶コーナー	<ul style="list-style-type: none"> ・ご希望に応じ、喫茶コーナーをご利用いただけます。

(3) 代行業務

介護保険更新申請	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険更新の際には、継続して施設をご利用いただけますよう、更新申請に係る必要な援助を行います。
日用品等の購入	<ul style="list-style-type: none"> ・入居者のご希望に応じ、日用品等の購入を代行いたします。

(4) 保健医療サービス

健康管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の健康管理は施設看護職員を中心に行います。 ・ 協力医療機関の医師による回診を設けて健康管理に努めます。 ・ 医療の必要性は嘱託医師、協力医療機関の医師が判断します。 ・ 医療が必要と判断された場合には、速やかに通院若しくは入院していただきます。また、入院の場合の手続きは原則、入居者の家族若しくは身元保証人をお願いいたします。 ・ 入居者が協力医療機関以外に受診される場合は、その家族若しくは身元保証人に付き添いをお願いいたします。 ・ 定期健康診断を年1回行います。 ・ インフルエンザ予防接種を年1回行います。
------	--

(5) 預り金管理

預り金管理	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者若しくはその家族（身元保証人）のご希望に応じ、金銭管理を行います。 ・ 預貯金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、有価証券、年金証書をお預かりいたします。 ・ 預り金保管管理者：施設長 ・ 金銭の預け入れが必要な場合は、備え付けの届出書を預り金保管管理者へ提出していただきます。 ・ 預り金保管管理者は、届出の内容に従い、金銭の預け入れおよび引き出しを行います。 ・ 預り金保管管理者は出入金の都度、出入金記録を作成し、その写しを入居者若しくはその家族（身元保証人）へ交付します。 ・ 預り金管理費用として、1ヶ月あたり2,000円ご負担いただきます。
-------	--

9. 利用料金とのお支払方法

- (1) 介護保険給付サービスを利用するにあたり、入居者にご負担していただく料金は、厚生労働大臣が定めた告示上の基準額とし、別表「地域密着型介護老人福祉施設ばーむ入居利用料金表」（以下「料金表」という）のとおりです。
- (2) 介護保険給付サービス以外に係るその他の費用の内訳については、別紙「料金表」とおりです。尚、介護保険負担限度額認定証の発行を受けている方については、認定証に記載された食費および居住費の金額（1日あたり）のご負担となります。
- (3) 利用料金は、1ヶ月ごとの料金を利用月の翌月10日頃にご請求いたしますので、同月末までに下記のいずれかの方法でお支払下さい。

	金融機関名・支店名	預金区分	口座番号	口座名義
指定口座へのお振込み	岐阜信用金庫・鏡島支店	普通	1174049	<small>シャカイブクシホウジン</small> 社会福祉法人 幸紀会 <small>リジチョウ ヤスエ トシコ</small> 理事長 安江 紀子
※振込み手数料はご利用者負担となります。				
自動引き落とし	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者若しくは家族の金融機関口座からの自動引き落としとなります。 ・ 手続きに2～3ヶ月ほど必要ですので、それまでの期間は上記金融機関へのお振込みをお願いいたします。 ※引き落とし手数料はご利用者負担となります。			

10. 施設ご利用の際に留意していただく事項

来訪・面会	<ul style="list-style-type: none"> ・原則、面会時間は9：00～19：00となります。 ・上記以外の時間帯に面会を希望される方につきましては、事前にご連絡のうえお越してください。 ・ノロウイルスやインフルエンザ等の蔓延の時期に感染予防対策のため、一時的に面会を制限させていただく場合がございますのでご了承ください。
外出・外泊	<ul style="list-style-type: none"> ・外出、外泊をされる場合は「外出・外泊届」をご提出ください。届出書はスタッフルームに用意してあります。 ・前日の午後5時までにお申し出下さい。電話での受付も可能です。 ・外泊は、外泊日及び帰所日を除き、月6日以内でお願いいたします。
喫煙	<ul style="list-style-type: none"> ・館内及び敷地内は全面禁煙です。
持ち込み品	<ul style="list-style-type: none"> ・居室には在宅で生活されていた際に使用していた馴染みのある家具等を可能な限りお持ち込みいただきますようお願いいたします。 ・テレビやラジオの持ち込みもできますが、他者の迷惑となる音量での使用はお控えください。また、著しい迷惑となる場合には、使用をお断りことがあります。
所持品の管理	<ul style="list-style-type: none"> ・はさみ等の刃物類につきましては、自己管理が難しいと判断した場合は、職員が保管、管理します。 ・高価な金品等の持ち込みはご遠慮願います。
居室・設備・器具の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の居室や設備、器具は本来の用法に従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償していただくことがあります。
宗教・政治・営利活動	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設の職員や他の入居者に対する宗教活動、政治活動および営利活動はご遠慮願います。
動物等の飼育	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内へのペット等の持ち込みおよび飼育はお断りします。
迷惑行為等	<ul style="list-style-type: none"> ・騒音等、他の入居者の迷惑になる行為はご遠慮願います。

11. 医療機関に入院された場合の対応について

①検査入院等、短期入院の場合	<p>1ヶ月に月6日以内（連続して7泊、複数月にまたがる場合は12泊）の短期入院の場合は、退院後再び施設に入居することができます。但し、入院期間中であっても所定の利用料金をご負担いただきます。</p> <p>（外泊時費用246円/日 ※月6日間が限度・居住費1,800円/日+各特別な室料）</p>
②上記期間を超える入院	<p>上記短期入院の期間を超える入院については、3ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入居することができます。なお、短期入院の期間内は上記利用料金をご負担いただきます。</p>
③3ヶ月以内の退院が見込まれない場合	<p>3ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。この場合には、当施設に再び優先的に入居することはできません。</p>

1 2. 施設を退居していただく場合

(1) 当施設との契約では契約期間、契約終了日を定めております。以下のような事由がない限り継続してサービスをご利用いただけますが、仮にこのような事項に該当することがある場合に、その契約は終了し、退居していただくこととなります。

①要介護認定により、非該当（自立）若しくは要支援と認定された場合。または、要介護1若しくは要介護2に改善され、特定入居の要件に該当しない場合。
②入居者が永眠された場合。
③事業者が解散、破産した場合。またはやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合。
④施設の滅失や重大な毀損によりサービスの提供が不可能になった場合。
⑤施設が介護保険の指定を取り消された場合、または指定を辞退した場合。
⑥入居者から退居の申し出があった場合。※（詳細は以下を参照）
⑦事業者から退居の申し出を行った場合。※（詳細は以下を参照）

※⑥の入居者から退居の申し出があった場合

入居者から、施設からの退居を申し出ることができます。その場合には、退居を希望する1ヶ月以上前までにその旨を申し出て下さい。以下の場合には、即時に契約を解約し施設を退居することができます。

①介護保険給付対象外サービスの料金の変更に同意できない場合。
②入居者が入院された場合。
③事業者若しくはサービス従事者が、正当な理由なく本契約に定める地域密着型施設サービスを実施しない場合。
④事業者若しくはサービス従事者が、守秘義務に違反した場合。
⑤事業者若しくはサービス従事者が、故意又は過失により入居者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、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。
⑥他の入居者が入居者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、若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。

※⑦の事業者から退居の申し出を行った場合

以下の事項に該当する場合には、当施設から退居していただくことがあります。

①入居者が契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項についてこれを告げず、また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。
②入居者によるサービス料金の支払いを1ヶ月滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず、10日間以内に支払われない場合。
③入居者が故意または重大な過失により事業者またはサービス従事者、若しくは他の入居者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、また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。
④入居者が連続して3ヶ月を超えて病院または診療所に入院すると見込まれる場合、若しくは入院した場合。
⑤入居者が介護老人保健施設に入所、若しくは介護療養型医療施設に入院した場合。

(2) 退居時の残留物の引き取り

- ・契約が終了（退居）した後、当施設に残された入居者の所持品（残留物）は、入居者または身元保証人において引き取っていただきます。
- ・引き取りにかかる費用については、入居者または身元保証人にご負担いただきます。

1.3. 個人情報の保護及び使用について

当施設は、個人情報保護法、同施行令、厚労省ガイドラインなどに基づき、入居者とその関係者に関する個人情報を適切に取り扱い、入居者らから信頼される施設であるようたゆまぬ努力を続けていくことを基本理念としています。

そのため、すべての職員に「職務上知り得た入居者らの個人情報を、正当な理由なく第三者に漏らはない」「退職後も同様とする」との守秘義務を課し、その義務を遵守することを書面で誓約しています。また以下に定める条件のとおり、契約時に同意を得たうえで、入居者および身元保証人、家族の個人情報を下記の利用目的の必要最低限の範囲内で使用、提供、または収集します。

①利用期間	
介護サービス提供に必要な期間および契約期間に準じます。	
②利用目的	
<p>1. 入居者への介護サービスの提供に必要な利用目的</p> <p>(1) 施設内部における利用目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設が提供する介護サービス ・介護報酬の請求その他の介護保険関係事務 ・保護措置費、支援費等の請求、収受、補助金等の申請、収受に関する事務 ・利用料その他の費用の請求、収受に関する事務 ・入退居等の管理 ・会計・経理 ・事故等の報告 ・苦情等の対応 ・その他、入居者に提供する介護サービスの改善、向上のための活動 <p>(2) 他の事業者等への情報提供に係る利用目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当該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所や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答 ・入居者の診療等にあたり、外部の医師等の意見・助言を求める場合 ・家族等への心身の状況説明 ・審査支払機関へのレセプトの提出 ・審査支払機関または保険者からの照会への回答 ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等 <p>2. 上記以外における利用目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料（運営推進会議等） ・当施設において行われる学生の実習への協力 ・当施設において行われる事例研究 ・当施設が発行する広報に関する資料 ・介護サービスに係る業務の一部（健康診断等）の外部委託 ・外部監査機関への情報提供 	
③使用条件	
個人情報の使用は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して使用しません。また、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。	

14. 身体拘束の制限について

地域密着型施設サービスの提供に当たっては、入居者の生命または身体を保護するため、やむを得ない場合を除き、身体拘束その他入居者の行動を制限する行為を実施しません。

また、緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、家族に説明・同意を得て、その態様及び時間、その際の身体状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、定期的に身体拘束廃止に向けてカンファレンスを実施します。

15. 高齢者虐待の防止、尊厳の保持

入居者の人権の擁護、虐待の防止のために、研修等を通して職員の人権意識や知識の向上に努め、入居者の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

入居者の人権およびプライバシーの保護、ハラスメントの防止等のため業務マニュアルを作成し、職員教育をおこないます。

16. 事故等の発生時の対応等

①事故発生時の対応	施設は、サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに入居者の家族または身元保証人に連絡・報告を行うとともに、岐阜市介護保険課等関係機関へ報告し、必要な措置を講じます。
②損害賠償責任	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、事業者はその損害を賠償いたします。但し、入居者に故意または過失が認められる場合には、損害賠償責任を減じることができるものとします。
③損害賠償がなされない場合	<ul style="list-style-type: none">・入居者（その家族、身元保証人も含む）が契約締結時に、その心身の状況及び病歴等の重要事項、またはサービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことにもつぱら起因して損害が発生した場合。・入居者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由にもつぱら起因して損害が発生した場合。・入居者が、事業者若しくはサービス従事者の指示等に反して行った行為にもつぱら起因して損害が発生した場合。・サービス従事者が適切に巡回、見守り、離床センサーの設置等を実施していたにも関わらず、入居者の心身的事由による転倒転落事故に起因して損害が発生した場合。
④施設賠償責任保険	事業者は、万一の事故の発生に備えて「施設賠償責任保険」に加入しております。

17. 代理人等について（契約書第18条・第19条参照）

- (1) 施設では契約締結に当たり、代理人、連帯保証人及び身元保証人の設定をお願いしています。
- ①代理人は、入居者のご家族又は縁故者若しくは成年後見人等の中から選任していただくものとしします。
 - ②代理人は原則として連帯保証人を兼ねることとしします。但し、施設と代理人と協議の上、代理人とは別の者を連帯保証人とすることができるものとしします。
 - ③連帯保証人は身元保証人を兼ねるものとしします。
- (2) 代理人の職務は、次の通りとしします。
- ①入居者に代わって又は入居者とともに、契約書第3条に定める同意、同第6条4項、第10条、第11条に定める解除の意思表示及び手続き、その他入居者を代理して行う意思表示、施設の意思表示や報告・通知の受領、施設との協議等を行うこと。
 - ②入居者を代理して、または入居者に代わって、サービス利用料等を支払うこと。
- (3) 連帯保証人の職務は次の通りとしします。
- 入居者と連帯して、本契約から生じる入居者の債務を負担すること。
- (4) 身元保証人の職務は、次の通りとしします。
- 利用契約が終了した後、施設に残された入居者の所持品（残置物）を入居者自身が引き取れない場合の受取り及び当該受取り又は処分にかかる費用を負担すること。
- (5) 連帯保証人の負担する保証債務の内容は以下のとおりとしします。
- ①連帯保証人の負担は、極度額100万円を限度としします。
 - ②連帯保証人が負担する債務の元本は、入居者、代理人又は連帯保証人が死亡したときに、確定するものとしします。
 - ③施設は、連帯保証人から請求があったときは、遅滞なく、利用料等の支払状況や滞納金の額、損害賠償の額等、入居者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。
 - ④連帯保証人が死亡又は破産手続開始決定を受けた場合、もしくは連帯保証人について成年後見が開始された場合は、入居者又は代理人は別の連帯保証人を選任するものとしします。

18. 苦情・相談等の受付について

(1) 当施設の苦情・相談等の受付

苦情・相談解決責任者	施設長
苦情・相談受付担当者	生活相談員
利用時間	9:00 ~ 17:00
利用方法	本館（燦燦）苦情受付窓口（事務室）
ご意見箱	本館（燦燦）1階エレベーター前に設置

※ただし、日曜日・祝日は、当番者となります。

(2) 行政機関その他の苦情受付・相談機関

国民健康保険団体連合会	所在地	岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館内
		岐阜県国民健康保険連合会4階 介護・障害課苦情相談係
	電話番号	058-275-9826
	受付時間	月～金（祝日を除く）9:00～17:00
岐阜県運営適正化委員会	所在地	岐阜市下奈良2丁目2番1号 岐阜県福祉・農業会館内6階
		社会福祉法人岐阜県社会福祉協議会内
	電話番号	058-273-5136
	受付時間	月～金（祝日を除く）9:00～17:00
岐阜市役所介護保険課	所在地	岐阜市司町40番地1
	電話番号	058-265-4141
	受付時間	月～金（祝日を除く）8:45～17:30

(3) 解決結果の公表

入居者に対する、事業者のサービスの質や信頼性の向上を図るため、個人に関する情報を除き「事業報告書」や「広報誌」等に掲載し公表します。

19. 運営推進会議の設置

事業所で行う地域密着型施設サービスを地域に開かれたサービスとし、サービスの質の確保を図ることを目的として運営推進会議を設置します。

運営推進会議は、入居者、入居者の家族、地域住民の代表、岐阜市職員、地域包括支援センター及び地域密着型施設サービスについて知見を有する者により構成し、概ね2ヶ月に1回開催します。