

令和6年8月1日

指定短期入所生活介護及び指定介護予防短期入所生活介護事業所
「せんぼんの家」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。
(栃木県指定 第 0972700967 号)

当事業所はご利用者に対して、指定短期入所生活介護及び指定介護予防短期入所生活介護（以下「指定短期入所生活介護等」という。）サービスを提供します。
事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次のとおり説明します。
当サービスの利用は、原則として「要介護」「要支援」と認定された方が対象となります。

◆◆ 目 次 ◆◆	
1	事業者・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
2	事業所の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
3	職員の配置状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1
4	当事業所が提供するサービスと利用料金・・・・・・ 2
5	情報の提供について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
6	緊急時の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
7	非常災害対策について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
8	苦情の受付について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
9	福祉サービス第三者評価実施状況・・・・・・・・・・・・ 6

1 事業者

- (1) 法人名 社会福祉法人 恵愛会
- (2) 法人所在地 栃木県芳賀郡茂木町大字千本452番地1
- (3) 電話番号 0285-64-1000
- (4) 代表者氏名 理事長 倉持 雅之
- (5) 設立年月日 平成23年11月17日

2 事業所の概要

- (1) 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所
平成24年8月1日指定 栃木県 第0972700967号
- (2) 事業所の所在地 栃木県芳賀郡茂木町大字千本452番地1
- (3) 電話番号 0285-64-1000
※ 当事業所は特別養護老人ホームせんぼんの家に併設されています。
- (4) 管理者氏名 高橋 雅夫
- (5) 当事業所の運営方針
利用者が可能な限りその居室において、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・排泄・食事等の介護その他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を軽減いたします。
- (6) 開設年月日 平成24年8月1日
- (7) 営業日及び営業時間
営業日 年中無休
受付時間 8:30～17:30
- (8) 利用定員 10人
- (9) 通常の事業実施地域 芳賀郡茂木町、市貝町及び益子町
- (10) 居室等の概要

当事業所では以下の居室・設備をご用意しております。滞在される居室は全室個室です。

居室・設備の種類	室数
居室	10室
共同生活室	1室
食堂	1室
医務室	1室
浴室	1室

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により、指定短期入所生活介護等事業所に設置が義務づけられている施設・設備です。

☆ 居室の変更

ご利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により事業所でその可否を決定します。また、ご利用者の心身の状況により居室を変更する場合があります。その際には、ご利用者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

3 職員の配置状況

当事業所では、ご利用者に対して指定短期入所生活介護等サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況> ※職員の配置については、指定基準を充足しています。

職種	職員数	指定基準	備考
1 施設長	1 名	1 名	併設の特別養護老人ホームと兼務
2 生活相談員	1 名	1 名	併設の特別養護老人ホームと兼務
3 介護職員	4 名以上	4 名以上	常勤換算
4 機能訓練指導員	1 名	1 名	併設の特別養護老人ホームと兼務
5 栄養士	1 名	1 名	併設の特別養護老人ホームと兼務
6 医師	1 名	1 名	非常勤

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。

（例）週 40 時間勤務の介護職員が 4 名いる場合、常勤換算では、
4 名（40 時間×4 名÷40 時間＝4 名）となります。

<主な職種の勤務体制>

職 種	勤 務 体 制	
1 医師	毎週 木曜日 13:30～16:30	
2 介護職員	【早番】 6:00～15:00 6:30～15:30 6:45～15:45 7:00～16:00 7:30～16:30 8:00～17:00	【遅番】 11:30～20:30 12:00～21:00 12:15～21:15 12:30～21:30 13:00～22:00 13:30～22:30
	【日勤】 8:30～17:30 9:00～18:00 9:30～18:30 10:00～19:00 10:30～19:30 11:00～20:00	【夜勤】 21:00～7:00（休憩 2.0h） 21:30～7:00（休憩 1.5h） 22:00～7:00（休憩 1.0h） 22:00～7:30（休憩 1.5h） 22:00～8:00（休憩 2.0h）

4 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについて、

- | |
|---|
| ① 利用料金が介護保険から給付される場合
② 利用料金の全額をご利用者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、滞在費・食費を除き 7 割～9 割が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

①入浴

- ・ 原則として、週に 2 日入浴していただくことができます。

- ・ ただし、ご利用者の状態に応じて特別浴又は清拭となる場合があります。

②排泄

- ・ 排泄の自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

③機能訓練

- ・ 機能訓練指導員により、ご利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための訓練を実施します。

④送迎サービス

- ・ ご利用者の希望により、ご自宅と事業所間の送迎を行います。ただし、通常の事業実施地域外からのご利用の場合は、交通費実費をご負担いただきます（料金表参照）。

⑤その他自立への支援

- ・ ご利用者の1日の生活の流れに沿って、心身の状況に応じた支援を適切に行います。
- ・ 寝たきり防止のため、離床を適切に支援します。
- ・ 生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを適切に支援します。
- ・ 清潔で快適な生活が送れるよう、整容を適切に支援します。

＜サービス利用料金＞

別紙の料金表によって、ご利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）をお支払い下さい。（サービスの利用料金は、ご利用者の要介護度に応じて異なります。）

（ア）基本料金 （料金表別紙参照）

（イ）加算料金 （料金表別紙参照）

☆ ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、ご利用者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ 短期入所の利用限度日数を超える場合もサービス利用料金の全額をお支払いいただきます。

☆ 居室と食事に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定書に記載してある負担限度額とします。

☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご利用者の負担額を変更します。

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

①食事

- ・ 当事業所では、栄養士が立てる献立表によりご利用者の栄養並びに心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ ご利用者の自立支援のため、離床して食堂で食事をとっていただくことを原則としています。
- ・ 食費はご利用者の市町村民税の負担状況等によって負担額が異なります。なお、利用者お一人おひとりの健康、栄養状態に基づいた栄養管理費用については、介護保険の給付対象となります（料金表別紙参照）。

②理髪・美容

- ・ 理容師・美容師の出張による理容・美容サービスをご利用いただけます。

利用料金：要した費用の実費

③レクリエーション、クラブ活動

- ・ ご利用者の希望によりレクリエーションやクラブ活動にご参加いただくことができます。

利用料金：材料代等の実費

④複写物の交付

- ・ サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます。

1枚につき 10円

⑤日常生活上必要となる諸費用実費

- ・ 日常生活品の購入代金等ご利用者の日常生活に要する費用で自己負担いただくことが適当であるものにかかる費用をご負担いただきます。
- ・ おむつ代は介護保険給付対象となっていますので、ご負担の必要はありません。

⑥滞在費

- ・ 当事業所は、すべての居室が「ユニット型」の個室となっており、滞在費（居室料及び水道光熱費）をご負担いただきます。ご利用料金は、ご利用者の市町村民税の負担状況等により負担額が異なります（料金表別紙参照）。

⑦送迎実費

- ・ 通常の事業実施地域を越えた区間につき、片道1kmあたり20円をご負担いただきます。
- ☆ 経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用については、サービス利用終了時に、ご利用期間分の合計金額をお支払いいただきます。

ア 窓口での現金支払

イ 下記指定口座への振り込み

栃木銀行 茂木支店 普通預金1005901

社会福祉法人 恵愛会 理事長 倉持 雅之

ウ 金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関：栃木銀行

(4) 利用の中止、変更、追加

- ・ 利用予定期間の前に、ご利用者の都合により、短期入所生活介護等サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスのご利用を追加することができます。この場合にはサービスの実施日前日までに事業者へ申し出てください。
- ・ 利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として当日の利用料金の1割（自己負担分相当額）をお支払いいただく場合があります。ただし、ご利用者の体調不良等正当な事由がある場合は、この限りではありません。
- ・ サービス利用の変更・追加の申出に対して、事業所の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご利用者に提示して協議します。
- ・ ご利用者がサービスを利用している期間中でも、利用を中止することができます。その場合、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。

5 情報の提供について

当事業者が、ご利用者の情報を他機関に提供する場合は以下のとおりです。

- (1) ご利用者に医療上又は介護上、緊急の必要性がある場合には、他医療機関等に心身に関する情報を提供することがあります。
- (2) ご利用者が退所する場合、退所のための援助について他医療機関等に情報を提供する必要があると認められる場合には、あらかじめ文書で同意を得るものとします。

6 緊急時の対応

容態急変時・事故発生時等の対応については以下のとおりです。

- (1) ご利用者の容態が急変した場合は、速やかに医師又は協力医療機関等へ連絡し、必要な措置を講じます。
- (2) ご利用者に対するサービス提供により事故が発生した場合は、ご家族等や関係市町村へ速やかに連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (3) 事故発生時における、職員の対応方針を定めた事故対応マニュアルを整備し、職員に徹底します。

7 非常災害対策について

事業所の消防計画書に基づき訓練計画を立て、火災・地震等の非常災害に備えるため年2回以上避難・誘導・救出その他の訓練を行います。

8 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は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事務所に設置しています。

○苦情受付窓口（担当者） 生活相談員 鯉沼 可織
連絡先 0285-64-1000（当施設）

○受付時間 毎日 8:30～17:30

○第三者委員 仲田 靖雄 連絡先0285-63-1507
木村 俊一 連絡先0285-62-0229

(2) 行政機関その他苦情受付機関

茂木町役場 保健福祉課介護係	所在地	芳賀郡茂木町大字茂木155番地
	電話番号	0285-63-5603
	受付時間	8:30～17:15
栃木県 国民健康保険団体連合会	所在地	宇都宮市本町3-9 栃木県本町合同ビル内
	電話番号	028-643-2220（直通）
	受付時間	8:30～17:00
栃木県 運営適正化委員会	所在地	宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ内
	電話番号	028-622-2941
	受付時間	9:00～16:00

(3) 相談・苦情に関する体制及び手順

別紙フロー図のとおり

9 福祉サービス第三者評価実施状況

項 目	内 容
(1) 実施の有無	有 ・ (無)
(2) 実施年月日(直近実施日)	令和 年 月 日
(3) 実施した評価機関	
(4) 評価結果の開示状況	

令和 年 月 日

指定短期入所生活介護等サービス提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

特別養護老人ホーム せんぼんの家

説明者職名 職種

氏名

印

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、指定短期入所生活介護等サービスの提供開始に同意しました。

ご利用者住所

氏名

印

ご家族住所

氏名

印

※ この重要事項説明書は、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成 11 年厚生省令第 37 号）第 125 条の規定に基づき、利用申込者又はその家族への重要事項説明のために作成したものです。

【重要事項説明書付属文書】

1 事業所の概要

- (1) 建物の構造 木造合金メッキ鋼板ぶき平屋建
- (2) 建物の延床面積 1,572.57 m²

2 職員の配置状況

＜配置職員の職種＞

介護職員……ご利用者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。

3名の利用者に対して1名の介護職員を配置しています。

生活相談員……ご利用者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

1名の生活指導員を配置しています。

機能訓練指導員……ご利用者の機能訓練を担当します。

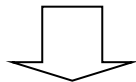
1名の機能訓練指導員を配置しています。

医師……ご利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。

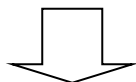
3 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) ご利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成する「短期入所生活介護計画」又は「介護予防短期入所生活介護計画」（以下「短期入所生活介護計画等」という。）に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次のとおりです。（契約書第3条参照）

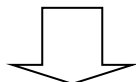
- ① 当事業所にて短期入所生活介護計画等の原案作成やそのために必要な調査等の業務を行います。



- ② 担当者は短期入所生活介護計画等の原案について、ご利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。



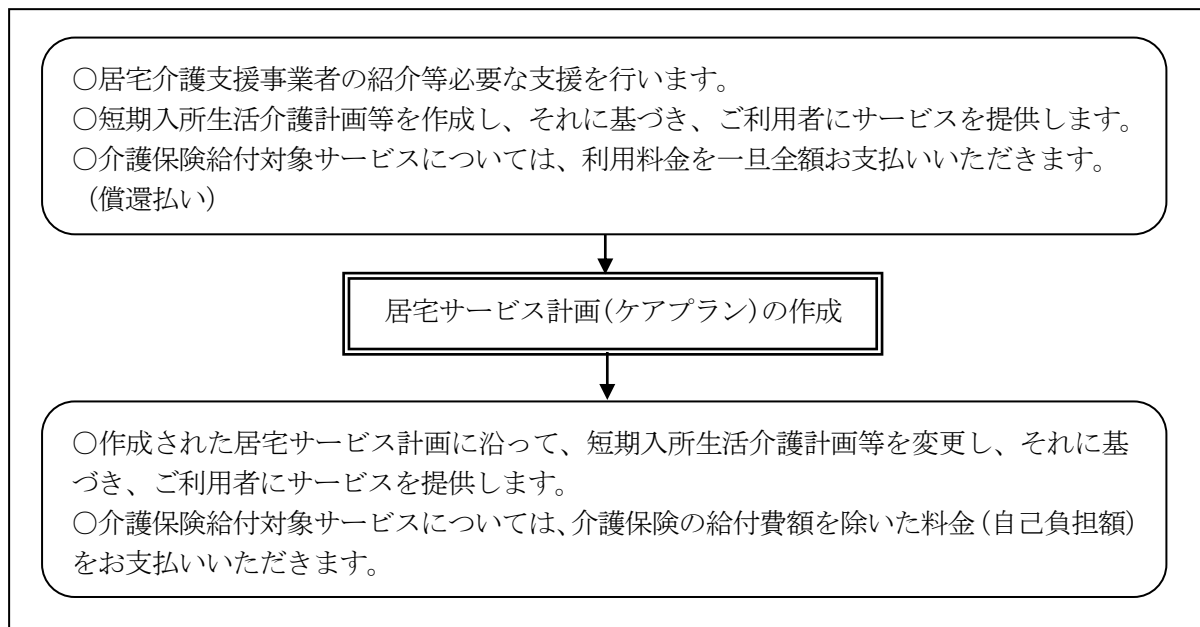
- ③ 短期入所生活介護計画等は、居宅サービス計画（ケアプラン）が変更された場合、もしくはご利用者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要がある場合には、ご利用者及びその家族等と協議して、短期入所生活介護計画等を変更します。



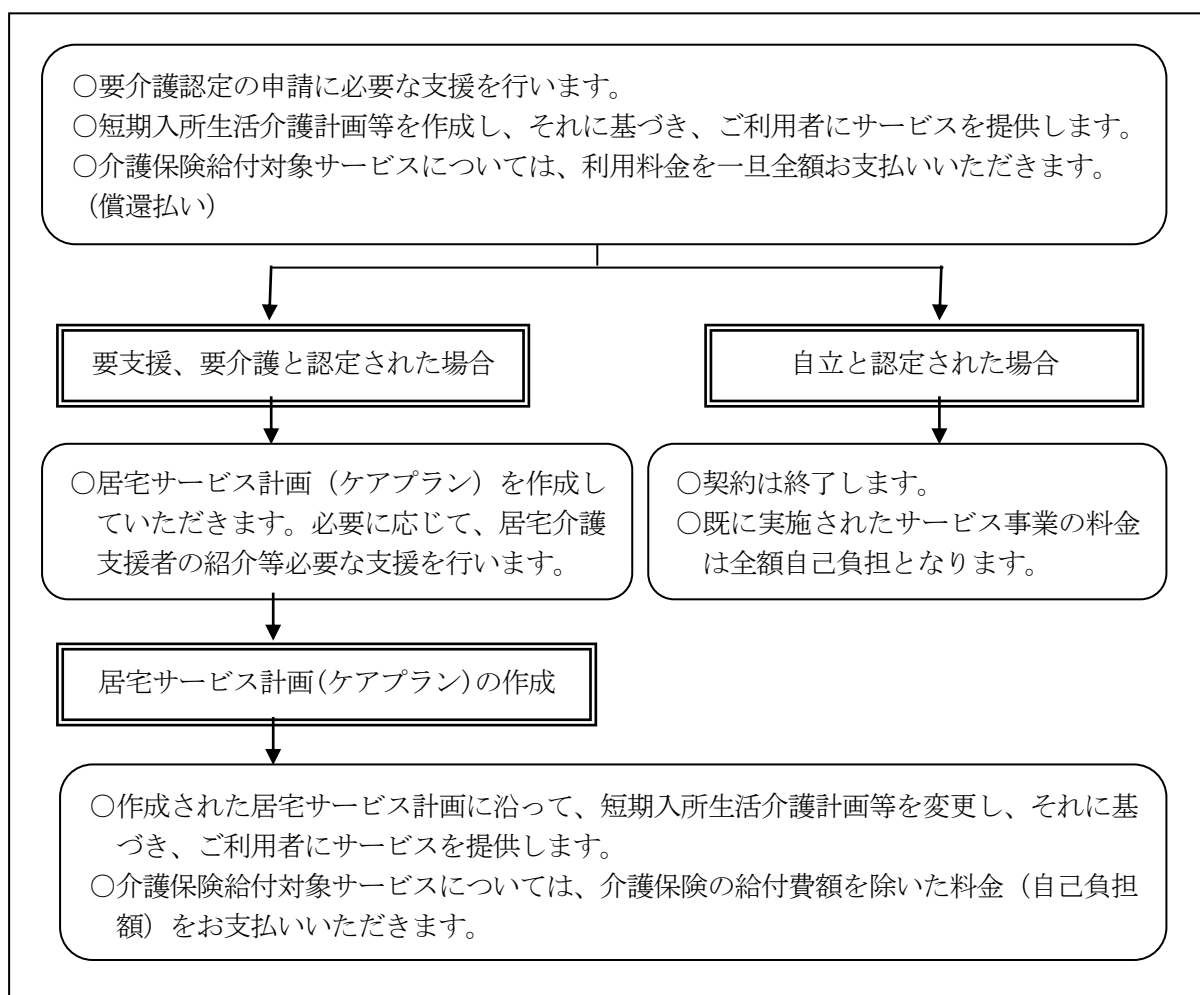
- ④ 短期入所生活介護計画等が変更された場合には、ご利用者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。

(2) ご利用者に係る「居宅サービス計画（ケアプラン）」が作成されていない場合のサービス提供の流れは次のとおりです。

① 要介護認定を受けている場合



②要介護認定を受けていない場合



4 サービス提供における事業者の義務

当事業所では、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① ご利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご利用者から聴取、確認します。
- ③ ご利用者へ提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、ご利用者又はご家族等の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ④ ご利用者又は他のご利用者等の生命又は身体を保護するために「緊急やむを得ない場合」を除き、身体拘束、その他ご利用者の行動を制限する行為は行いません。
緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、
 - ①切迫性(直ちに身体拘束を行わなければ、ご入居者又は他のご入居者等の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合)
 - ②非代替性(身体拘束以外に、ご入居者又は他のご入居者等の生命・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)
 - ③一時性(身体拘束その他の行動制限は一時的なものであることが必要です。ご入居者又は他のご入居者の生命・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除します)

以上の要件を満たしていることをカンファレンスにて確認の後、ご入居者及びご家族等に説明し、同意を得たうえで対処し、その実施状況や時間等について経過観察記録を作成し保管します。また、事業者として、身体拘束等をなくしていくための取り組みを積極的に行います。
- ⑤ ご利用者の人権の擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
 - (1) 研修等を通じて、従業員の人権意識の向上や知識や技術の向上に努めます。
 - (2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。
 - (3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦勞を相談できる体制を整える他、事業者がご入居者等の権利擁護に取り組めるよう環境の整備に努めます。
- ⑥ ご利用者へのサービス提供時において、ご利用者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を請じます。
- ⑦ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者又はご家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません(守秘義務)。ただし、ご利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。また、ご利用者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて同意を得ます。

5 サービスの利用に関する留意事項

当事業所のご利用にあたって、サービスを利用されている利用者の快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

(1) 施設・設備の使用上の注意

- 居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- 故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご利用者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

- ご利用者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、ご利用者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします。ただし、その場合、ご本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。
- 当事業所の職員や他のご利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

(2) 喫煙

事業所内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

(3) サービス利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご利用者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます（ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。）。

○協力医療機関

- 一 協力病院 芳賀中央病院（診療科目 内科・循環器内科・消化器内科・内視鏡内科
外科・消化器外科・肛門外科・整形外科
泌尿器科・放射線科・リハビリテーション科）

所在 栃木県芳賀郡市貝町大字上根 1440 番地 電話 0285-81-5400

- 二 協力歯科医院 大塚歯科医院

所在 栃木県芳賀郡益子町大字益子 3638 番地 電話 0285-72-0111

6 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任によりご利用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様とします。

ただし、その損害の発生について、ご利用者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

7 サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日からご利用者の要介護認定の有効期間満了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。

契約期間中は以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立と判定された場合
- ③ 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事業所を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 当事業所が介護保険の指定を取り消された場合又は指定を辞退した場合
- ⑥ ご利用者から解約又は契約解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑦ 事業者から契約解除を申し出た場合（詳細は以下をご参照下さい。）

(1) ご利用者からの解約・契約解除の申し出

契約の有効期間であっても、ご利用者から利用契約を解約することができます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出ください。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご利用者が入院された場合
- ③ ご利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④ 事業者も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短期入所生活介護等サービスを実施しない場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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
- ⑦ 他のご利用者がご利用者の身体・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) 事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① ご利用者が、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、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
- ② サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、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
- ③ ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・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

(3) 契約の終了に伴う援助

契約が終了する場合には、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

ショートステイ せんぼんの家 料金表

【介護保険の給付の対象】

(ア) 基本料金 1日あたり

		要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
1 ご契約者の要介護度とサービス利用料金		5,290 円	6,560 円	7,040 円	7,720 円	8,470 円	9,180 円	9,870 円
2 サービス利用に係る自己負担額	1 割負担	529 円	656 円	704 円	772 円	847 円	918 円	987 円
	2 割負担	1,058 円	1,312 円	1,408 円	1,544 円	1,694 円	1,836 円	1,974 円
	3 割負担	1,587 円	1,968 円	2,112 円	2,316 円	2,541 円	2,754 円	2,961 円

(イ) 加算料金

加算内容	利用料金	自己負担分 ※①→1割、②→2割、③→3割	備 考
送迎加算（片道）	1,840 円	①184 円②368 円③552 円	通常の事業実施地域（茂木町、市貝町、益子町）を越える交通費は、越える距離1km あたり 20 円ご負担いただきます。
サービス提供体制加算（Ⅲ）	60 円	①6 円②12 円③18 円	1 日あたり
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）		食費・居住費を除く自己負担額の14.0%	

【介護保険の給付の対象外】

(ウ) 食費

1 日あたりのご負担限度額 （ ）内は月額概算				
第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階
300 円(1.0 万円)	600 円(1.9 万円)	1,000 円(3.1 万円)	1,300 円(4.0 万円)	1,430 円(4.4 万円)

朝食：340 円 昼食：630 円 おやつ：100 円 夕食：360 円

(エ) 滞在費

1 日あたりのご負担限度額 （ ）内は月額概算				
第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階
880 円(2.7 万円)	880 円(2.7 万円)	1,370 円(4.2 万円)	1,370 円(4.2 万円)	2,066 円(6.4 万円)

※ 利用料 = ((ア) + (イ) + (ウ) + (エ)) × 日数

【その他】

キャンセル料金

利用予定日の前日までに申出がなく、当日になって利用の中止の申し出をされた場合、取消料として下記の料金をお支払いいただくことがあります。但し、利用者様の体調不良など正当な事由がある場合はこの限りではありません。

利用予定日の前日までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の10%（自己負担相当額）

特別養護老人ホーム せんぼんの家
苦情解決フロー図

苦情解決制度の周知

利用者



苦情受付担当者

生活相談員【鯉沼 可織】

・・・記録

- ・ 苦情内容
- ・ 第三者委員への報告要否
- ・ 苦情申出人の希望
- ・ 第三者委員助言・立会いの要否



苦情解決責任者

施設長【高橋 雅夫】

(・ 第三者委員)



苦情内容の原因・解決
方策の検討

・・・記録 (苦情受付から解決、改善までの経緯と結果について)



利用者・第三者委員へ
の報告



解決結果の公表