
軽費老人ホーム 重要事項説明書

当施設は老人福祉法に定められる施設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の内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

◆◆ 目 次 ◆◆

1. 設置運営法人	2
2. 施設の概要	2
3. 居室・設備の概要	3
4. 職員の配置状況	4
5. 当施設が提供するサービス	4
6. 利用料金	7
7. 施設利用上の留意事項	9
8. 施設を退居していただく場合 (契約の終了について)	10
9. 身元引受人	12
10. 秘密の保持	12
11. 個人情報の保護	12
12. 事故発生時および緊急時の対応	13
13. 損害賠償について	13
14. サービス提供における事業者の義務	13
15. 非常災害対策	14
16. 感染症対策・業務継続に向けた取り組み	14
17. 虐待防止に関する事項	14
18. ハラスメント防止に関する事項	14
19. 苦情の受付	14
20. 第三者評価の受診状況	15

社会福祉法人 京都悠仁福祉会
ケアハウスあじさい

1. 設置運営法人

(1) 法人名 社会福祉法人 京都悠仁福祉会

- (2) 法人所在地 京都市伏見区深草正覚町 23 番
(3) 電話番号 075-561-6550
(4) 代表者氏名 理事長 武田隆久
(5) 設立年月 令和3年11月1日

2. 施設の概要

- (1) 施設の種類 軽費老人ホーム
(2) 施設の目的 低額な料金で、高齢者等のため孤立して生活するには不安が認められる者を入居させ、食事の提供、入浴等の準備、相談及び援助、健康管理、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上必要な便宜を提供することにより、入居者が安心して生き生きと明るく生活できることを目的とする。
(3) 施設の名称 ケアハウスあじさい
(4) 施設の所在地 京都府木津川市加茂町駅東四丁目1番地3
(5) 電話番号 0774-76-7607
FAX番号 0774-76-7802
(6) 管理者職氏名 施設長 辻 克哉
(7) 運営方針
1 入居者、家族、地域の方々に信頼される施設作りを行うとともに、入居者のニーズを的確に把握し、自己の能力を発揮できる環境をつくる。
2 入居者一人ひとりが生きがいを持って、健康で明るく自立した生活が送れるように支援するとともに、思いやりの心で元気で長生き「笑い声の聞こえる施設」をめざし、入居者主体の施設運営を行う。
(8) 開設年月 平成12年4月1日
(9) 併設されている他の事業
当施設に併設されている事業は、次のとおりです。
・介護老人福祉施設[50名] 令和3年11月1日指定
・短期入所生活介護[20名] 令和3年11月1日指定
・介護予防短期入所生活介護 令和3年11月1日指定
・通所介護[1日定員40名] 令和3年11月1日指定
・通所型独自サービス 令和3年11月1日指定
・居宅介護支援事業所 令和3年11月1日指定
・訪問看護 令和3年11月1日指定
・介護予防訪問看護 令和3年11月1日指定
(10) 入居定員 20名

3. 居室の概要

- (1) 居室・設備の概要

当施設では、以下の居室・設備を用意しています。入居される居室は、すべて個室です。

居室種類	室数	備考
個室 (1人部屋)	20室	有効面積30.23～32.27㎡ 電話設置用配管済、洗面設備、ミニキッチン トイレ、ナースコール、エアコン、照明

その他、当施設建物内には、以下の設備を用意しています。

設備の種類	室数	備考
共同生活室	1室	食堂兼用空間（空調設備、TV等設置） 有効面積57.72㎡
浴室 (共同風呂、個人浴槽)	各1室	洗面設備、ドライヤー設置
医務室	1室	特別養護老人ホーム加茂の里診療所 (ただし、保険医療機関ではありません。)
静養室	1室	容態異常の場合使用
面談室 (談話コーナー)	1室	面接、相談に使用
洗濯室	1室	洗濯機3台（無料）、乾燥機3台（有料）
共用便所	1室	手摺り、各居室にも完備

※上記は、厚生労働省が定める基準により、軽費老人ホームに設置が義務付けられている設備です

※居室の変更：入居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、入居者や家族等と協議のうえ決定するものとします。

4. 職員の配置状況

当施設では、入居者に対して施設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、指定基準を充たしています。

令和6年4月1日現在

職種	常勤		非常勤		資格保有者等
	専従	兼務	専従	兼務	
1. 管理者（施設長）		1名			
2. 生活相談員	1名				介護福祉士
3. 介護職員	1名	1名	1名		介護福祉士等
4. 管理栄養士		2名			管理栄養士
5. 栄養士		1名			栄養士
6. 調理員		2名		6名	調理師等

※ 職員は、法令で定められた人員に関する基準に適合する範囲内で、必要に合わせて増減することがあります。

5. 当施設が提供するサービス

① 相談及び援助について

- ・入居者の各種相談に応じるとともに、適切な助言及び必要な支援等に努めます。
- ・入居者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入居者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに入居者の社会生活に必要な支援を行ないます。

② 余暇活動と機能訓練

- ・入居者の生活を明るくものとするため、余暇活動や後退機能の回復等に努めます。

③ 食 事

- ・当施設では、管理栄養士の作成する献立表により、栄養並びに入居者の身体の状況および嗜好を考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 8：00～ 9：00
 昼食 12：00～13：00
 夕食 18：00～19：00

④ 入 浴

- ・一日の疲れをいやしていただけるよう広々としたお風呂を提供します。

共同風呂

【入浴時間】 13：15～18：00

- ・詳細については毎月配布する入浴予定表に定めます。
- ・毎月第3土曜日 入浴定休日

個人浴槽

【入浴時間】 必要に応じて対応

⑤ 健康管理

- ・常に入居者の健康の保持に努め、定期的に健康診断を受ける機会を提供します。ただし、健康診断を受けた入居者についてはその記録を保持します。また、受けられなかった入居者についても、健康の保持、疾病の予防に努めます。
- ・入居者が負傷し、または疾病にかかった場合は、主治医の指示に従い必要な措置を講じます。

⑥ 日常生活の援助

- ・入居者が負傷または一時的な疾病のため、日常生活に支障を来たした場合は入居者の状態に応じて身の周りの援助をします。

⑦ 医療の提供について

- ・医療を必要とする場合は、入居者の希望により、下記の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、下記協力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なく、また、下記医療機関での診療・入院を義務づけるものでもありません。)

- ・協力医療機関

医療機関の名称 武田総合病院
所在地 京都府京都市伏見区石田森南町28-1
電話番号 075-572-6331
診療科 内・呼・循・消・神経・小・外・皮膚・泌・産婦・眼・耳鼻他

医療機関の名称 宇治武田病院
所在地 京都府宇治市宇治里尻36-26
電話番号 0774-25-2500
診療科 内・消・循・小・外・整外・肛・眼・耳鼻・放・リハ他

医療機関の名称 京都山城総合医療センター
所在地 京都府木津川市木津駅前一丁目27番地
電話番号 0774-72-0235
診療科 内・呼・循・消・神経・小・外・皮膚・泌尿・産婦・眼他

医療機関の名称 医療法人 医仁会 精華町国民健康保険病院
所在地 京都府相楽郡精華町祝園砂子田7番地
電話番号 0774-94-2076
診療科 内・外・整外・皮膚・心内他

医療機関の名称 山口医院（医師 山口泰司）
所在地 京都府木津川市加茂町北船屋24番地
電話番号 0774-76-0505
診療科 内科・消化器科

・協力歯科医療機関

医療機関の名称 医療法人 愛千会 やまむらデンタルクリニック
（医師 山村 成弘）
所在地 京都府相楽郡精華町光台4-28-5
電話番号 0774-93-4755

⑧ 送迎定期便

- ・入居者の便宜を図るために、月曜日に近隣の送迎便を出します。買物、医療機関受診等にご利用ください。

⑨ 夜間の管理体制

- ・ケアハウスあじさいは、「特別養護老人ホーム加茂の里」との併設施設です。ケアハウスあじさいの職員の配置時間が7:30～19:00となっています。その為、ケアハウス職員の配置時間以外の管理体制について、緊急時にはナースコールにより階下の特養夜勤者又は、宿直の職員が対応いたします。

⑩ 緊急時及び事故発生時の対応

- ・入居者の症状の急変や事故が発生した場合等、必要により緊急病院に搬送するなど必要な措置を講じます。
- ・緊急搬送により受診・入院を必要とする場合の、その後の対応は御家族と交代いたします。（付添い職員の交通費はご負担していただきます）

6. 利用料金

(1) 利用料金について

施設の入居者は、入居に伴い、①サービスの提供に要する費用、②生活費、生活費冬期加算（11月から3月まで）③居住に要する費用の利用基本料を負担していただくほか、④以下の入居者が選定し利用するサービスを受けた場合は、利用料金の全額が利用負担となります。

① サービスの提供に要する費用

入居者の対象収入により、下表に掲げる額をサービスの提供に要する費用としていただきます。

対象収入による階層区分		本人からのサービスの提供に要する費用 徴収額（月額）
1	1,500,000円以下	10,000円
2	1,500,001円～1,600,000円	13,000円
3	1,600,001円～1,700,000円	16,000円
4	1,700,001円～1,800,000円	19,000円
5	1,800,001円～1,900,000円	22,000円
6	1,900,001円～2,000,000円	25,000円
7	2,000,001円～2,100,000円	30,000円
8	2,100,001円～2,200,000円	35,000円
9	2,200,001円～2,300,000円	40,000円
10	2,300,001円～2,400,000円	45,000円
11	2,400,001円～2,500,000円	50,000円
12	2,500,001円～2,600,000円	57,000円
13	2,600,001円～2,700,000円	64,000円
14	2,700,001円～2,800,000円	71,000円
15	2,800,001円～2,900,000円	78,000円
16	2,900,001円～3,000,000円	84,500円
17	3,000,001円～3,100,000円	84,500円
18	3,100,001円以上	84,500円

注1 この表の対象収入とは、前年の収入から、税、社会保険料、医療費の必要経費、その他の必要経費を差し引いた額をいいます。

注2 ご夫婦で入居する場合は、ご夫婦の収入及び必要経費を合計し、合計額の2分の1をそれぞれの対象収入として、その区分によるサービスの提供に要する費用をいただきます。また、その場合の対象収入が150万円以下となる場合のご夫婦それぞれのサービスの提供に要する費用は、上記の表の額から30%減額した額とし、この場合、100円未満の額は切り捨てた額とします。

② 生活費

月額42,490円のほか、11月から3月までの期間にあつては、これに生活費冬期加算とし月額1,880円の暖房費を加算した額をいただきます。また入居者が療養のため入院した場合は、入院日の5日後から退院の前日までの日数を、特別給食費の1日900円の額を生活費の額から減額します。

③ 居住に要する費用

施設の居住に要する費用として入居者が選択する以下の方法のいずれかにより徴収させていただきます。

- ・併用方式 入居一時金 1,000,000円 および 月額 26,000円
- ・分割方式 月額 31,000円

④ 特別なサービスの提供に伴う費用

ケアハウスあじさいにおいて企画する行事の費用

⑤ レクリエーション、クラブ活動

入居者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金：下表のとおり

華道教室	花材材料費相当額	実費
手芸教室	手芸用品実費相当額	実費
書道教室	材料費実費相当額	実費
その他	費用実費相当額	実費

⑥ 乾燥機

設置している乾燥機の使用には、使用の都度、施設が定める使用料が必要です。 (30分 100円)

⑦ 水光熱費

ご使用になる水光熱費について月額下記の金額を負担いただきます。

水道代	木津川市上下水道基本料金相当額	2,530円
電気代	電気使用量×1kwhの単価 ※1kwhの単価は、施設全体の電気料金請求金額を施設全体の使用量で割って算出します。(単価は前年度平均値(小数点以下切捨て)とし6月から5月に適用、以後毎年見直します。)	
電動カート	充電代	400円

⑧ 日常生活上必要となる諸費用実費

その他、日常生活用品の購入代金等、入居者の日常生活に要する費用で入居者に負担していただくことが適当であるものの費用を負担していただきます。

以上、各項目について、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、相当な額に変更することがあります。その場合は事前に変更する事由について、説明します。

(4) 利用料金のお支払い方法（契約書第4条）

毎月、15日前後に前月分の請求額をお知らせいたしますので、以下の方法によりお支払いください（口座引き落としの場合は、27日にお引き落としいたします）。なお、入金確認（お支払い）後、領収証を発行します。

7. 施設利用上の留意事項	支払い方法	支払い要件等
	銀行振り込み	振込でのお支払いを希望される方は、お問い合わせください。
	口座引き落とし	毎月27日（非営業日の場合は翌営業日）に指定口座より引き落としさせていただきます。
	現金払い	当事業所の窓口にて、お支払いください。

当施設のご利用に当たって、施設に入居されている入居者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

(1) 持ち込みの制限

次に掲げるものは、施設内に持ち込めません。

ペット、危険物、公序良俗に反するもの、その他管理者が指定するもの

(2) 面会

面会時間 7：30～19：00

※来訪者は、玄関受付にて面会簿に記帳していただきます。

(3) 外出、外泊（契約書第21条参照）

外出、外泊をされる場合は、事前に所定の用紙で届け出て下さい。

(4) 食事

食事が不用な場合は、職員まで食事変更届けを出してください。

(5) 来客者の宿泊

居室において来客者を宿泊させる場合は、所定の用紙に必要事項を記入して施設長の許可を得てください。

(6) 環境衛生への協力

入居者は、居室内の清掃、洗濯は各自で行い、施設内の整理整頓その他環境衛生の保持のために協力してください。

(7) 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。
- ・入居者の故意又は重大な過失により、施設又は設備を損壊又は毀損した場合は、原状回復をしていただくか、相当の代価を支払っていただくことがあります。
- ・退居の際は、荷物の運び出しが終了次第、業者によるハウスクリーニング、破損箇所は、原状回復をし、相当の代価を支払っていただきます。施工料金については、施工業者に支払いとなります。
- ・居室に付属している備品（電球・便座等）の変更は自由ですが、外した備品は退居時に元

通りにしていただくので、各自の責任で保管してください。

また、カーテンの変更やのれんをかける時には、必ず防炎加工にしてください。

- ・喫煙は定められたルールに従ってください。
 - ① 所定の場所で喫煙をしてください。
 - ② タバコを吸い終わったら必ず水に浸してください。
 - ③ 吸殻は所定の場所に捨ててください。
- ・故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、建物、設備を壊したり、汚したりした場合には、入居者に自己負担により原状に復していただくか、または相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- ・入居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、入居者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることが出来るものとします。ただし、その場合、入居者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。
- ・当施設の職員や他の入居者に対し、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出来ません。
- ・施設の秩序・風紀を乱したり、安全衛生に害することや、けんか・口論・泥酔等他人に迷惑をかける行為は禁じます。
- ・正当な理由がなく、施設（事業所）内で知り得た他の入居者またはその家族の個人情報をもらさないこと。特に施設（事業所）内の他の入居者が入った写真等を使用する場合は、事業所の許可を得ること。

8. 施設を退居していただく場合（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。したがって、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、当施設との契約は終了し、入居者に退居していただくこととなります。（契約書第13条）

- ① 入居者が死亡した場合。
- ② 事業者が解散命令を受けた場合、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。
- ③ 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。
- ④ 入居者から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。）
- ⑤ 事業者から契約解除の申し出を行った場合。（詳細は以下をご参照下さい。）

（1）入居者からの契約解除の申し出（退居）（契約書第14条）

契約の有効期間であっても、入居者から契約解除を申し出ることができます。その場合には、退居を希望する日の7日前までに解約届出書をご提出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解除し、施設を退居することができます。

- ① 利用料金の変更に同意できない場合。
- ② 施設の運営規程の変更に同意できない場合。
- ③ 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施設サービスを実施しない場合。
- ④ 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。
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が故意また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。

⑦ 入居者が入院した場合。

(2) 事業者からの申し出により契約解除させていただく場合(退居)(契約書第15条)

以下の事項に該当する場合には、当施設から契約解除させ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、故意にこれを告げず、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 入居者のサービス利用料金の支払いが正当な理由なく3か月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず30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も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、居宅介護サービスを利用してもなお常時介護を必要とし、施設での生活が著しく困難となった場合。
- ⑤ 入居者が、身体又は精神的疾患の為、施設での生活が著しく困難となった場合
- ⑥ 入居者が、事業者の承諾を得ないで、建物、付帯設備等の造作・模様替えを行い、かつ原状回復しない場合。
- ⑦ 入居者が介護保険施設に入所した場合。
- ⑧ 入居者が金銭の管理、各種サービスの利用について自分で判断ができなくなった場合。

(3) 円滑な退居のための援助

(契約書第16条)

入居者が当施設を退居する場合には、入居者の希望により、事業者は入居者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退居のために必要な以下の援助を入居者に対して速やかに行います。

- ① 適切な病院もしくは診療所または介護保険施設などの紹介
- ② 居宅介護支援事業所の紹介
- ③ その他保健医療サービスまたは福祉サービスの提供者の紹介

9. 身元引受人

契約締結にあたり、身元引受人を求めることがあります。

入居契約が終了した後、当施設に残された入居者の所持品(残置物)を入居者自身または身元引受人が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。

(契約書第19条)

当施設は、「残置物引取人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。また、引渡しにかかる費用については、入居者または残置物引取人にご負担いただきます。

入居契約締結時に残置物引取人が定められない場合であっても、入居契約を締結することは可能です。

10. 秘密の保持

職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入居者またはその家族等の秘密を漏らしてはならない。また、退職後も同様とします。

1 1. 個人情報保護

個人情報保護のため「個人情報の保護に関する法律」及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス（平成29年5月30日適用厚生労働省）」を遵守します。

したがって、入居者及びその家族のプライバシーの尊重に万全を期するとともに、正当な理由なく、その業務に関して知り得た秘密を漏らしません。また、退職後も同様とします。

当施設において入居者およびその家族の個人情報の利用目的は次の通りです。

- ・ 当施設が入居者等に提供するサービス
- ・ 居宅介護支援事業所等に対する情報提供
- ・ 業務の維持・改善のための資料
- ・ 学生等の実習への協力
- ・ 介護保険事務
- ・ 業務上必要な行政への対応
- ・ ご家族への心身の状況説明及びご家族からの問い合わせ対応
- ・ 損害賠償保険等に係る保険会社への相談又は届出等
- ・ 外部監査機関、評価機関等への情報提供

以上の利用目的以外で入居者の情報を利用する場合は、入居者に対し個別に理由を説明し同意を得た上で行います。

1 2. 事故発生時および緊急時の対応

(1) 入居者に対する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及び京都府、市町村並びに関係機関等に連絡を行うとともに、必要な措置を講ずるものとします。また、賠償すべき事故が発生した場合は、できる限り速やかに損害賠償を行います。

(2) 入居者に対するサービスの提供の際に入居者の病状の急変があった場合には、医師の指示を受け、必要により最寄の救急病院等に搬送するなどの措置を講ずるとともに、家族及び関係機関等に連絡を行います。

1 3. 損害賠償について

(契約書第10条、第11条参照)

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補償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

1 4. サービス提供における事業者の義務

(契約書第6条、第7条参照)

当施設は、入居者に対して、サービスを提供するにあたって次のことを守ります。

- ① 入居者の生命、身体、財産の安全確保に配慮します。
- ② 入居者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師または看護職員と連携のうえ、入居者から聴取、確認します。
- ③ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、入居者に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- ④ 入居者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。ただし、入居者または他の入居者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。この場合でも入居者の家族に予めまたは事

後速やかに報告し同意を得るものとします。

- ⑤ 入居者が受けている要介護認定又は要支援認定に係る申請や証明書の交付等、入居者が必要とする手続等について、入居者またはその家族が行うことが困難な場合は、原則としてその都度、必要な支援を行います。
- ⑥ 入居者に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、入居者または代理人の請求に応じて閲覧させ、写しを交付します。
- ⑦ サービス提供時において、契約者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに家族等及びあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- ⑧ 事業者及び職員は、在職中のみならず退職後もサービスを提供するにあたって知り得た入居者またはその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、入居者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に入居者の心身等の情報を提供します。

また、入居者の円滑な退居のための援助を行うに当たって必要がある場合には、予め文書にて、入居者またはその家族の同意を得るものとします。

1 5. 非常災害対策

消防法令等に従い、非常災害に関する具体的計画を立てるとともに、非常災害に備えるため、年2回以上避難、救出その他必要な訓練を行います。

1 6. 感染症対策・業務継続に向けた取り組み

感染症や災害が発生した場合でも、必要なケアが継続的に提供できる体制確保に努めます。

1 7. 虐待防止に関する事項

入居者の人権の擁護・虐待等の防止を図る為、従業者に対する定期的な研修の実施、虐待防止の為の指針の整備を行い、サービス提供中に当該事業所従業者又は養護（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる入居者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

1 8. ハラスメント防止に関する事項

適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場内及び訪問先において従業者に対する各種ハラスメント（優越的な地位または関係を用いたり、拒否、回避が困難状況下で（1）身体的な力を使って危害を及ぼす行為（回避して危害を免れた場合も含む）（2）個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり貶めたりする行為（3）意に沿わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ行為等）の防止の為に必要な措置を講じるものとします。

1 9. 苦情の受付

（契約書第23条）

（1）当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けています。

○苦情受付担当者	生活相談員 竹谷 好子
○苦情解決責任者	施設長 辻 克哉
○受付時間	月曜日～金曜日 8:30～17:00
○連絡先	TEL: 0774-76-7607 FAX: 0774-76-7802

※ また、ご意見箱を施設玄関に設置しています。

(2) その他

上記以外にも、保険者、国民健康保険団体連合会等でも苦情を受け付けています。

- ・ 京都府国民健康保険団体連合会 TEL: 075-354-9090
- ・ 木津川市高齢介護課 TEL: 0774-75-1213

20. 第三者評価の受診状況

当施設では、個々のサービス事業者の組織運営及びサービス提供内容について、その透明性を高めるとともに、サービスの質の向上・改善に寄与することを主な目的として、介護サービス第三者評価を受診しています。

直近の受診年月日： 令和2年2月21日

評価機関名称： 京都ボランティア協会

評価結果につきましては、当ホームページおよび京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構のホームページで閲覧いただけます。

- ・ ケアハウスあじさい <http://www.takedahp.or.jp/group/welfare/kamo/>
- ・ 京都介護・福祉サービス第三者評価等支援機構 <https://kyoto-hyoka.jp/>