社会福祉法人ノマド福祉会
軽費老人ホーム
ケアハウス　はる

『 重 要 事 項 説 明 書 』

当施設は、社会福祉法及び老人福祉法に基づいた軽費老人ホームです。
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	施設経営法人	・・・・・ (1)
2	施設の概要	・・・・・ (1)
3	居室等の概要	・・・・・ (2)
4	職員の配置状況	・・・・・ (3)
5	利用料金	・・・・・ (4)
6	提供するサービス	・・・・・ (7)
7	居室の造作と原状回復	・・・・・(12)
8	身元保証人	・・・・・(12)
9	契約の終了	・・・・・(13)
１０	事故発生時の対応	・・・・・(14)
１１	身体的拘束等の廃止	・・・・・(14)
１２	虐待防止	・・・・・(14)
１３	ハラスメント防止	・・・・・(15)
１４	個人情報保護	・・・・・(15)
１５	防犯と非常災害対策	・・・・・(16)
１６	苦情の受付け	・・・・・(17)
１７	その他	・・・・・(18)

令和　8年　4月　1日　現在

1　施設経営法人

（1）法　人　名　　社会福祉法人ノマド福祉会
（2）法人所在地　　北海道小樽市赤岩２丁目６６番７
（3）電 話 番 号　　０１３４－３１－３２２２
（4）代表者氏名　　理事長　田　尻　稲　雄
（5）設立年月日　　平成８年３月２７日

2　施設の概要

（1）施 設 の 種 類　　軽費老人ホーム　ケアハウス
（2）施 設 の 目 的　　ケアハウスは社会福祉法及び老人福祉法に基づき、６０歳以上*で加齢や身体機能の低下等により、自立した生活を営むことに不安があり、家族等による援助を受けることが困難な方にご利用いただけます。ご契約者様が安心して、明るく、心豊かに生活できることを目的として、収入に応じた低額な料金で、日常生活を継続できるよう支援します。

＊６０歳以上…ご夫婦の場合は、どちらか一方が６０歳以上で利用可能です。

（3）施 設 の 名 称　　ケアハウスはる
（4）施設の所在地　　北海道小樽市赤岩２丁目１８番２２号
（5）電 話 番 号　　０１３４－３１－３２２２
（6）施　設　長　　相嶋　健太郎
（7）当施設の運営方針

1　ご契約者様が長年培った生活や経験を基に、その人らしい生活を継続できるよう、その特性に配慮した住環境を整え、食事の提供や入浴の準備、生活上の困りごとに対する相談援助サービスを提供します。
2　ご契約者様が一日でも長く自立した生活を送ることができるよう、行事やクラブ活動、レクレーションの機会を提供し、介護予防に努めます。
3　心身の機能が低下したご契約者様には、利用可能な在宅サービス等が適切に受けられるよう、行政機関や各種サービス事業者との連携に努めます。
4　社会や地域とのつながりを大切にし、ご契約者様が地域社会の一員として生きがいを持って生活できるよう支援します。

3　居室等の概要

（1） 居室の概要

建物は鉄筋コンクリート造り、４階建てです。
１階は共用空間、２階から４階が居住空間となっています。

居室種類	合　計　　５０室	設　　備
個　　室	４２室 床面積　　２４.４９㎡	ミニキッチン　電気調理器　温水器 洗面化粧台　水洗トイレ FF 式石油ストーブ　エアコン クローゼット　靴箱 照明器具　換気扇 緊急通報装置（ナースコール２カ所） 火災警報器　スプリンクラー装置 テレビ接続口　固定電話接続口
夫婦部屋	４組（８室） ご夫婦の利用がない場合はドアで２室を間仕切り、個室として使用します	同　上

・原則として、居室の変更はおこないません。
　但し、ご夫婦の利用が生じた場合、夫婦部屋を個室として利用しているご契約者様に居室の移動をお願いする場合がありますので、その際はご協力をお願いします。
・全室にエアコンを設置しており、設備使用料がかかります。

（2） 共用設備の概要

食堂（1 階）	浴室（1 階・4 階）
洗濯室（2 階・3 階・4 階）	車いす用トイレ（1 階・2 カ所）
ダストルーム（各階）	談話コーナー（各階）
相談室（1 階）	図書コーナー（1 階）
郵便受け（1 階玄関フード内）	公衆電話（1 階）
エレベーター（1 基）	

4　職員の配置状況

（1） 職員の配置

当施設では、次の職種の職員を配置しています。

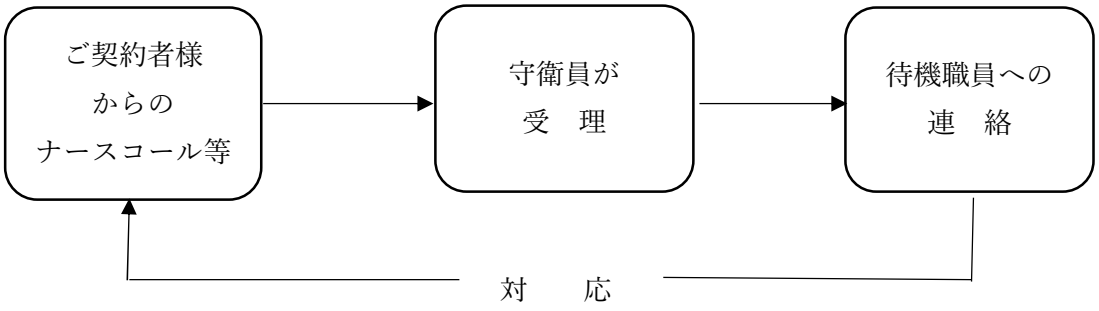
・施設長（事務員）　　1名
・相談員　　1名
・ケアワーカー　　2名
・栄養士　　1名
・調理員（委託）　　西洋フードコンパスグループ株式会社
・守衛員（委託）　　株式会社小樽ビル管理

（2） 職員の勤務体制

夜間や日曜日・祝日は職員が勤務していないため、守衛員1名が常駐し、待機職員へのオンコール（呼び出し）体制を取っています。

曜　日	勤　務　体　制
月曜日～金曜日	＜職　員＞ 日　勤　　8：30　～　17：30 遅　番　　10：00　～　19：00　（1名） ＜守衛員＞　　18：00　～　翌日9：00　（1名）
土曜日	＜職　員＞ 日　勤　　8：30　～　17：30　（1名） ＜守衛員＞　　17：30　～　翌日9：00　（1名）
日曜日・祝日 年末年始休暇 （12月30日～1月3日）	＜職　員＞ 全　休 ＜守衛員＞　　9：00　～　翌日9：00　（1名）

・夜間、休日のオンコール（呼び出し)体制



5　利用料金

（1） 施設利用料

ケアハウスは、ご契約者様が負担する施設利用料と行政からの補助金で運営しています。

・施設利用料の額は国が定める基準により、不定期に改定されます。
　改定をおこなう時は、施設からご契約者様への通知によりお知らせします。
・7 月から翌年 6 月までの 1 年間は同一金額です。
・施設利用料は「生活費」「事務費（サービスの提供に要する費用)」「管理費（居住に要する費用)」からなります。
　＜生活費＞　1 日 3 食の食費と共用部分に係る水光熱費などの共益費です。
　　１０月から翌年４月まで暖房費が加算され、お支払いいただきますが、暖房は必要な時はいつでも使用できます。
　　生活費は、月途中で入退居した場合、日割り計算となります。
　＜事務費＞　当施設がおこなう様々なサービス提供に対する費用になります。
　　ご契約者様の前年 1 年間の収入と所定の必要経費を基に、収入認定をおこない、金額を決定します。1 階層から 14 階層まであります。
　　ご夫婦で入居される場合は、ご夫婦の収入と必要経費を合算し、合計額の 2 分の 1 をそれぞれの対象収入とします。対象収入が１５０万円以下の場合は、ご夫婦それぞれの＜事務費＞を３０％減額します。この場合、１００円未満は切り捨てとします。
　＜管理費＞　家賃に相当します。（月額　１３，３００円）

（２） 使用料

居室で使用した電気や水道等の使用料は、ご契約者様のご負担となります。

＜電気代＞　居室毎に設置されている電気メーターにより施設で算定します。
＜水道代＞　月額２，２００円の定額です。
　　ご夫婦で入居の場合は、お一人月額１，６５０円です。
＜エアコン設備使用料＞
　　設備使用料として、年間を通し月額２，０００円をご負担いただきます。
＜洗濯代＞　洗濯は、各階の洗濯室にコインランドリー式洗濯機、乾燥機を設置しています。
　　使用の都度、料金がかかります。
　　洗　濯　　１回　２００円
　　乾　燥　　３０分　１００円

・電気代、水道代、エアコン使用料は入院等で長期不在時にも料金がかかります。予めご了承ください。

・電気代の算定は、北海道電力の料金体系を基にしています。
　北海道電力で料金の改定があった場合は、それに伴い施設の電気料金も改定します。

（３） 収入認定

前記の通り、ご契約者様の施設利用料における「事務費分」を決定するため、次の書類を施設が指定する時期に提出してください。

＜収入額の認定に必要な書類＞
・前年分の所得税の確定申告の写し
・確定申告のない場合は、年金通知書の写しまたは源泉徴収票、そのほか収入を証明できる書類
＊給与、恩給、労災年金、私的年金、不動産家賃収入、還付金、入院給付金、生命保険満期金等も収入となります。

＜必要経費の認定に必要な書類＞
・租税、医療費、社会保険料、介護保険サービスの利用料等の領収書
・そのほか必要経費を証明できる書類

＊上記認定には証明書類の添付が必要です。証明書類は大切に保管してください。

＊収入認定の内容については、監督行政機関の実地検査を受ける場合があります。申告に不備（収入額の未申告等）があった場合、過年度に遡り差額を徴収される場合がありますのでご留意ください。収入または必要経費に該当するか等、不明な点がある場合は施設にご確認ください。

（４） お支払い方法

毎月１０日に請求書をお渡しします。（１０日が日曜日・祝日の場合は、９日）
お支払方法は、次の方法からお選びください。

① 毎月２０日までに施設が指定する口座への振り込み

北陸銀行　小樽支店　普通口座　５１０７１１０
名義人　：　社会福祉法人ノマド福祉会
ケアハウスはる
理事長　田尻　稲雄
※ 振込み手数料は、ご契約者様のご負担となります

② ご契約者様または身元保証人等の口座からの自動引き落とし

・自動引き落としには「口座自動引き落とし依頼書」の提出が必要です。
（依頼書は、施設で用意しています）
・毎月２７日が自動引き落とし日です。
（２７日が金融機関の休業日の場合は、翌営業日）

ゆうちょ銀行　……　全国の郵便局
※引き落とし手数料は、ご契約者様のご負担となります
（1件　１０円）

その他の銀行

銀行	北陸銀行　北海道銀行　青森銀行　みちのく銀行 北洋銀行　みずほ銀行　三菱東京 UFJ 銀行 三井住友銀行 りそな銀行　埼玉りそな銀行　三井住友信託銀行
信用金庫	北海道内の信用金庫（全２３金庫）
労働金庫	北海道労働金庫
信連・農協 信漁連	北海道信連　北海道内の農協 北海道信漁連

※ 引き落とし手数料は、ご契約者様のご負担となります
（1件　１６５円）

・施設利用料、エアコン設備使用料は当月分、電気水道代は前月分の請求です。

6　提供するサービス

当施設では、ご契約者様に対して次のサービスを提供します。

（1） 食事の提供

・１日３食、ご契約者様の健康に配慮した食事を食堂で提供します。
・食費は次の通りです。

１日　１，３８０円	朝食	３９０円
	昼食	４８０円
	夕食	５１０円

・国の定める食費基準額が改定された時に、食費の額を改定する場合があります。
改定する時は、施設からご契約者様へ通知によりお知らせします。
・食事時間は次の通りです。

朝食	７：３０	～	８：３０
昼食	１２：００	～	１３：００
夕食	１７：３０	～	１８：３０

※感染症予防対策のため、食事時間を変更する場合があります。
・原則として、食事介助はおこないません。
・特に医師の指示がある場合は、その指示により特別な食事を提供します。
特別な食材等が必要な場合、その費用はご契約者様のご負担となります。
・外出、外泊、入院の理由により食事が不要になる場合は、３日前（日曜日・祝日を除く）の午前中までに欠食届けを提出していただくと、１食単位で料金を減免することができます。

（2） 入浴の準備

・入浴時間は次の通りです。

月曜日	～　金曜日	１４：００	～　１９：００（男女別専用浴室使用）
土曜日		１０：００	～　１７：００（男女時間交代制）
日曜日・祝日		１０：００	～　１７：００（シャワー浴、男女時間交代制）

※シャワー浴は、毎日利用できるように準備します。
・原則として、入浴介助はおこないません。
・心身の機能低下等により、お一人での入浴が不安な状態になった場合は、介護保険サービス等を利用して入浴していただくことになります。

（３） 各種生活相談と助言

・ご契約者様の自立した生活を支援するため、お申し出により日常生活で生じた困りごと等への生活相談や助言、行政や関係機関への紹介や手続き、各種サービス利用の連絡調整をおこないます。

（４） 緊急時の対応

・ご契約者様の急病時や事故などの緊急時は、受診や入院時の付き添い、救急車の手配などをおこないます。
・医療機関への移動にかかる交通費は、ご契約者様のご負担となります。
・ご契約者様の日常の安否確認として、食事を申し込んでいる方が食事時間を１５分程度経過しても食堂に降りて来られない場合に、ナースコールでの安否確認をおこないます。
・夜間、日曜日・祝日は、待機職員へのオンコール（呼び出し）体制を取っています。
・ご契約者様の急病時等に、施設から身元保証人等へ緊急の連絡をさせていただく場合がありますので、携帯電話に施設の電話番号を登録してくださるようお願いします。
（緊急連絡先になっている方、全員にお願いします）

① ケアハウスはる　０１３４－３１－３２２２
② 待機職員携帯　０７０－４７９２－５２０７
※待機職員携帯は、緊急時の出先で使用します。
平常時は、①のケアハウスはるへご連絡ください。

（５） 生活援助

・原則として、掃除や買い物、入浴や通院など日常生活の援助はおこないません。
また、医師や看護職の配置がないため、医療行為を伴う援助はおこなえません。
・加齢や疾病等で心身の機能が低下し、家事や入浴、通院などを自力でおこなうことが困難になった場合は、介護保険サービス等を利用していただくことになります。その場合の費用は、ご契約者様のご負担となります。
・必要時に介護保険サービス等が円滑に利用できるよう、手続きの代行や各種サービス機関への連絡調整をおこないますのでご相談ください。

（６） 健康管理

・年に１回、施設が指定する医療機関で「定期健康診断」を受けていただきます。費用は施設負担です。
・かかりつけ医や処方されている薬に変更があった場合は、速やかにお知らせください。

・インフルエンザやノロウイルス等の感染症に罹患した時、または、罹患した疑いのある時は、感染症予防のため、医療機関と相談の上、一定期間居室内で過ごしていただく場合があります。
・感染症予防のため、日常の保健衛生管理を心がけ、予防接種等については可能な限りご協力ください。

（7） レクレーション

・ご契約者様が日常生活を健康に明るく過ごせるよう、また、介護予防に資するよう季節の行事やクラブ活動、レクレーション等の機会を提供します。
・実施内容により、材料費や参加費等をご契約者様に実費負担していただく場合があります。

＜主な年間行事予定＞

4月	お茶会	10月	外出レク
5月	お花見ドライブ　交流菜園	11月	文化祭
6月	大運動会	12月	クリスマス会　餅つき
7月	外出レク	1月	新年カルタ大会　仮装カラオケ大会
8月	外出レク　七夕花火	2月	節分豆まき
9月	敬老祝賀会　収穫祭　おはぎ作り	3月	ひな祭り　ぼた餅作り
毎月	誕生会　ビデオ上映会　お楽しみ入浴　入居者懇談会（隔月）		

※上記は例年の実績です。
参加は自由です。予定は変更することがあります。

＜週間レクレーション予定＞

曜　日	午　　前	午　　後
月　曜	イキイキ体操	娯楽クラブ（麻雀）
火　曜	脳トレーニング	コーラス（隔週） ゲームを楽しむ会（隔週）
水　曜	カラオケ	娯楽クラブ(麻雀)
木　曜	脳トレーニング	
金　曜	脳トレーニング	ウオーキング
土　曜		娯楽クラブ（麻雀）
毎　日	みんなの体操	

※参加は自由です。予定は変更することがあります。

（８） 金銭管理

・ご契約者様または身元保証人等の希望により、預り金管理サービスをご利用いただけます。
預り金管理サービスのご利用には、「依頼書」の提出が必要です。

＜預り金管理サービス＞

① 預り金管理費　　月額　１，０００円

② 管理する内容　　・お小遣いなどの現金の出納
・医療費、介護保険サービス利用料、購入物品等の各種支払いの代行
・そのほか、必要と思われるものについてはご契約者様等と協議します

③ 管　理　方　法　　・法人が開設した「専用通帳」で管理します
・管　理　者　　施設長
・出納責任者　　別に定める事務担当者
※個人台帳を作成し、出納状況を記録します
※出納状況は、毎月書面でご契約者様等に通知します

④ 預り金の振込先　　北陸銀行　小樽支店　普通口座
店番号　５０９　口座番号　６０５８３４６
口座名義　　フク）ノマドフクシカイ
※振り込みには手数料がかかります

・施設直近の「赤岩郵便局」に限り、ご自分で出向くことができないご契約者様に対し、預け入れ、払い戻しの支援をおこないます。

その際は、次の手順でおこないます。

① ご契約者様本人による「出納依頼書」の記入
② 通帳の預かりと出納の代行
③ 複数職員による「出納依頼書」と通帳欄の照合確認
④ ご契約者様の受領確認、署名
⑤ 施設長による確認
※キャッシュカードによる預け入れ、払い戻しは取り扱いません。

（９） 協力医療機関

・当施設には嘱託医の配置はありません。日常の医療サービスは、ご契約者様各自でかかりつけ医を受診することになります。

・当施設では、次の医療機関と協力の提携を結んでいます。(但し、次の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、診療や入院治療を義務付けるものでもありません。)

＜協力医療機関＞

医療機関の名称	所　在　地
高村内科医院	小樽市赤岩１丁目１５番１４号 ０１３４－２３－８１４１
本間内科医院	小樽市稲穂２丁目１９番１３号 ０１３４－２５－３３６１
梅ヶ枝内科眼科クリニック	小樽市梅ヶ枝町１番３号 ０１３４－２７－２３２３
医療法人社団松島内科	小樽市緑１丁目１６番３号 ０１３４－３３－０５５１
なつい胃腸内科歯科 クリニック	小樽市梅ヶ枝町２４番１３号 ０１３４－３１－３１３１
小樽掖済会病院	小樽市稲穂１丁目４番１号 ０１３４－２４－０３２５
済生会小樽病院	小樽市築港１０番１号 ０１３４－２５－４３２１
小樽市立病院	小樽市若松１丁目２番１号 ０１３４－２５－１２１１
東札幌病院	札幌市白石区東札幌３条３丁目７番３５号 ０１１－８１２－２３１１
宮の森記念病院	札幌市中央区宮の森３条７丁目５番２５号 ０１１－６４１－６６４１

＜協力歯科医療機関＞

医療機関の名称	所　在　地
医療法人社団　徳友会 市村歯科クリニック	小樽市花園１丁目１０番１３号 ０１３４－２７－００５０

7　居室の造作と原状回復

（1）居室の造作・模様替え

・ご契約者様が居室に造作や模様替えをする時は、予め書面により施設にその内容を届け出て許可を得てください。
・ご契約者様が施設に無断で居室の造作や模様替えをおこなった時は、速やかにご契約者様の負担により原状に回復していただきます。

（2）原状回復の義務

・ご契約者様の使用者責任により、居室内の設備に故障や破損等が生じた場合は、ご契約者様のご負担により原状に回復していただきます。
・ご契約者様が施設を退居される時は、施設とご契約者様または身元保証人等で居室の使用状況を確認し、修理もしくは取り換えを要する備品等について協議するものとします。
・居室以外の施設建物、設備および備品についても、ご契約者様の故意または重大な過失によって破損等が生じた場合は、ご契約者様のご負担で原状に回復していただきます。
・退居時の居室明け渡しの際には、居室内の清掃をおこなっていただきます。

8　身元保証人

・契約締結にあたり、身元保証人を定めていただきます。
・身元保証人は、ご契約者様の一切の債務について、極度額（７０万円）の範囲においてご契約者様と連帯保証していただきます。
・身元保証人から求めがあった時は、ご契約者様の支払い状況や損害賠償の額等、ご契約者様のすべての債務の情報を提供します。
・身元保証人は、ご契約者様が退居に至った場合等必要な時は、ご契約者様の身柄および所有物を引き取る責を負います。所有物については３０日以内に引き取り、居室を明け渡すものとします。
・開け渡しの期日が過ぎても残置された所有物については、身元保証人が所有権を放棄したものとみなし、施設が自由に処分できるものとします。
・ご契約者様または身元保証人は、身元保証人の住所、氏名に変更が生じた時、身元保証人の死亡等で変更が生じた時は、速やかに施設に報告してください。
・特別な事情で身元保証人が定められない場合は、事情を勘案し、その対応について施設とご契約者様で協議するものとします。

9　契約の終了

（1）　ご自分の都合で退居する場合

退居する３０日前までにお申し出ください。

但し、次のような事項に該当する場合は、３０日を切った時点でのお申し出でも施設を退居することができます。

① 施設利用料の改定に同意出来ない時
② 施設の運営規程の変更に同意出来ない時
③ 施設もしくは職員が正当な理由なく、本契約に定めるサービスをおこなわない時
④ 施設もしくは職員が守秘義務に違反した時
⑤ 施設もしくは職員が故意または過失により、ご契約者様の身体、財産、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時
⑥ 他の利用者がご契約者様の身体、財産、信用等を傷つけた時、もしくは傷つける恐れがある場合に、施設が適切な対応を取らなかった時

（2）　施設からの申し出により退居していただく場合

次のような事項に該当する場合は、２ヵ月の予告期間を置いて、当施設からご契約者様または身元保証人に通知し、退居していただく場合があります。

① 不正または虚偽の届け出等により入居していた時
② 正当な理由がなく、利用料を３か月滞納した時
③ 日常生活を自力で営むことができず、常時の介護が必要となった時
④ 病気や障がい、そのほかのため共同生活を送ることが不適当となった時
⑤ 病気療養等で６ヵ月以上入院し施設を利用しない場合、または利用しないと見込まれる時
⑥ 施設長の許可を得ないで、居室の造作や模様替えをおこない、かつ原状に戻さない時
⑦ 金銭管理、各種サービスの利用について、適切な判断が出来なくなった時
⑧ 共同生活の秩序を著しく乱し、他の居住者に迷惑をかけている時
⑨ そのほか、利用契約に違反した時

・上記項目の内、特に③④⑦については、そのような状況が認められた場合、介護施設の利用や必要な治療、療養等が受けられるよう、ご契約者様または身元保証人等、そのほかケアマネジャー等の関係者と事前に十分協議し、ご契約者様の退居後の生活に支障が生じないよう支援します。

（3）　ご契約書様が亡くなった場合

ご契約者様が亡くなった日を以て契約終了とし、身元保証人に通知し、退居の手続きをおこなっていただきます。

１０　事故発生時の対応

・ご契約者様の生活上で事故が発生し施設がその事実を認知した時は、身元保証人等に連絡をおこなうとともに必要な措置を講じます。
・施設のサービス提供中に事故が発生した時は、身元保証人等と共に監督行政機関にも報告します。また、施設の責任によりご契約者様に生じた事故については、施設は速やかにその損害を賠償します。但し、ご契約者様の責任により生じた事故については、施設はその責めを負いません。
・事故が発生した際は、施設はその状況を記録し、原因を解明した上で再発を防ぐための対策を講じます。
・天災、事変その他の不可抗力及び火災、盗難、暴動、あるいは外出中の不慮の事故により、ご契約者様が受けた損害、災難については、施設は一切の賠償責任を負いません。但し、施設の故意または重大な過失による場合はこの限りではありません。

１１　身体的拘束等の廃止

当施設は、ご契約者様に対するサービスの提供に当たっては、ご契約者様または他の入居者様等の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他ご契約者様の行動を制限する行為はおこないません。

緊急やむを得ない理由により身体的拘束等をおこなう場合には、ご契約者様、身元保証人等に対しその理由を説明し、同意を得たうえでおこないます。
また、身体的拘束等の態様および時間、その際のご契約者様の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

１２　虐待防止

当施設は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に掲げる措置を講じます。
① 虐待の防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
② 虐待の防止のための指針を整備します。
③ 従業者に対し、虐待の防止のための研修を定期的に実施します。
④ 前３号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を配置します。

サービス提供中に、当該事業所従業者又は養護者（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利用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。

１３　ハラスメント防止

当施設は、ハラスメントの防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
利用者及びご家族が事業所の職員に対して次のようなハラスメント等行為を行ったことが確認された場合は改善を求め、それでも解消されない場合は、この契約を解除する場合があります。

① 身体的暴力
　叩く、蹴る、手を払いのける、物を投げつける 等
② 精神的暴力
　罵倒や威嚇、脅迫、無視、理不尽な要求を繰り返す、威圧的な態度、長時間の叱責 等
③ セクシャルハラスメント
　必要もなく手や腕を触る、抱きしめる、性的・卑猥な言動をする 等
④ その他（全各号に準ずる行為）
　職員への誹謗中傷、人格を否定する発言、合理的な理由のない長時間の拘束や謝罪の要求、社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求 等

１４　個人情報保護

（１）守秘義務

施設または職員は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者様や身元保証人等に関する事項（個人情報）を、正当な理由なく第三者に漏えいしません。
但し、ご契約者様に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者様の心身の情報や、身元保証人等の連絡先などの情報を提供します。

（２）個人情報の取扱い

施設が知り得たご契約者様や身元保証人等に関する事項、写真等のデータ使用については、次の項目を定め、事前に書面にて同意を得るものとします。

＜個人情報＞　使用する目的の範囲
① ご契約者様の状態急変や事故など、緊急に関係機関への連絡や情報提供が必要な場合
② ご契約者様の診療にあたり、医師の意見や助言を求める場合

③ ご契約者様が介護サービスを受けるにあたり、事業所への情報提供、照会を行う場合
④ 身元保証人等への情報提供を必要とする場合
⑤ 防犯上の事由により、警察等への情報提供を必要とする場合

＜写真等＞　使用する目的の範囲
① ケアハウスはる　広報紙
② 社会福祉法人ノマド福祉会　広報紙
③ 社会福祉法人ノマド福祉会　ホームページ
④ 地域交流の際の情報提供
⑤ 職員の研修、研究発表

・個人情報の使用は最小限度の範囲内とし、その提供にあたっては関係者以外に漏れることのないよう細心の注意を払います。

１５　防犯と非常災害対策

（１）防犯

・防犯のため、玄関フード内、事務所前に防犯カメラを設置しています。
・１階玄関は、２１：００から翌朝６：００までは防犯のため施錠しています。
・外出の際は、外出簿に必要事項をご記入ください。
・外泊の際は、外泊届けを提出してください。提出が事前に間に合わない場合は、必ず電話連絡をしてください。
・面会者には、面会簿への記入をお願いしています。
・知人や身元保証人等が宿泊する際は、宿泊届を提出してください。
・貴重品等は自己管理し、紛失や盗難に注意してください。不在となる時は、居室の施錠をお願いします。

・ご契約者様が不在の場合は、原則として来訪者の入室をお断りしています。但し、事前にご契約者様の承諾がある場合は、来訪者を居室に案内することができます。
・管理上必要がある場合は、ご契約者様の在不在に関わらず、職員および守衛員が居室に立ち入ることがありますので、予めご了承ください。

（２）非常災害対策

・施設は、非常災害（火災、風水害、地震等を言う）に関する具体的な対策計画を作成し、非常

災害に備えるため、防火管理者または火器、消防等についての責任者を定めておくとともに、年２回定期的に避難訓練をおこないます。避難訓練には、積極的に参加してください。

・施設の「防災の心得」を参考に、避難口、避難経路を確認し、日頃から非常時の備えを心がけてください。

・施設では、「自衛消防連絡員」として各階３名のご契約者様に「連絡員」をお願いしています。非常災害時は職員または守衛員の誘導により、連絡員と協力して行動してください。
また、連絡員をお願いする場合がありますので、その際はご協力をお願いします。

１６　苦情の受付け

社会福祉法第８２条の規定により、当施設ではご契約者様、身元保証人等の皆様からの苦情に適切に対応する体制を整えています。

（１）「苦情受付窓口」の設置について

① 苦情受付担当者	生活相談員　谷口　兼司
② 第三者委員	金井　栄子　０１３４－２５－８２９６
	藤原富美子　０１３４－３４－１８２１
	田畑　千恵子　０９０－５９５４－６０７３
③ 苦情解決責任者	施設長　　相嶋　健太郎

（２）苦情の受付け

苦情は、面接、電話、書面等により苦情受付担当者が随時受付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

（３）苦情受付けの報告・確認

苦情受付担当者が受付けた苦情は、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を望まない場合を除く）に報告します。

（４）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持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は第三者委員の助言や立会を求めることができます。なお、第三者委員の立会による話し合いは次によります。

① 第三者委員による苦情内容の確認
② 第三者委員による解決案の調整および助言
③ 話し合いの結果や改善事項等の確認

（５） 公的苦情受付機関は次の通りです。

小樽市役所　介護保険課	所 在 地　：小樽市花園２丁目１２－１ 電話番号　：(代表) ０１３４－３２－４１１１ Ｆ Ａ Ｘ　：　　０１３４－２７－６７１１ 受付時間　：９：００　～　１７：００
北海道国民健康保険団体連合 (総務部介護保険課苦情処理係)	所 在 地　：札幌市中央区南２条西１４丁目国保会館 電話番号　：(代表) ０１１－２３１－５１６１ Ｆ Ａ Ｘ　：０１１－２３３－２１７８
北海道福祉サービス 運営適正化委員会	所 在 地　：札幌市中央区北２条西７丁目 かでる２・７ 電話番号　：(代表) ０１１－２０４－６３１０ Ｆ Ａ Ｘ　：０１１－２０４－６３１１

（６） その他

・施設エレベーター前に「ご意見箱」を設置しています。ご契約者様の他、身元保証人等どなたでも投書していただけます。(無記名可)
・また、2 ヵ月に 1 回入居者懇談会を開催しています。取り上げてほしいご意見やご要望等がありましたらお申し出ください。

１７　その他

・ご契約者様またはご家族からの飲食、物品、金銭等の授受は、当法人の就業規則の職員禁止行為にあたりますことから、ご遠慮させていただきます。
・また、入居者間での飲食、物品、金銭等の授受につきましても、ご遠慮していただいております。

＜　附　則　＞

令和	3年	11月	1日	施行
令和	4年	10月	1日	改定
令和	5年	4月	1日	改定
令和	6年	4月	1日	改定
令和	7年	4月	1日	改定
令和	8年	4月	1日	改定

令和　　年　　月　　日

ケアハウスはるの入居に際し、本書面に基づき、重要事項の説明をおこないました。

＜事業者＞

住　　所　：北海道小樽市赤岩２丁目１８番２２号
法 人 名　：社会福祉法人ノマド福祉会
施 設 名　：軽費老人ホーム　ケアハウスはる

説明者名　：　　㊞

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、ケアハウスはるのサービス提供開始に同意しました。

令和　　年　　月　　日

＜契約者＞

住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

＜身元保証人＞

住　　所　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿

氏　　名　＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿㊞

（続柄　　）