介護老人保健施設ハピネスケア日南入所利用約款

（重要事項説明書）

（約款の目的）

第１条　介護老人保健施設ハピネスケア日南（以下「当施設」という。）は、要介護状態と認定された利用者（以下単に「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用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とともに、利用者の居宅における生活への復帰を目指した介護保健施設サービスを提供し、一方、利用者及び利用者の身元引受人は、当施設に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

（適用期間）

第２条　本約款は、利用者が介護老人保健施設入所利用同意書を当施設に提出した時から効力を有します。但し、利用者の身元引受人に変更があった場合は、新たな身元引受人の同意を得ることとします。

（身元引受人）

第３条　利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。

①　行為能力者（民法第２０条第１項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること

②　弁済をする資力を有すること

２　身元引受人は、利用者が本約款上当施設に対して負担する一切の債務を極度額８５万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。

３　身元引受人は、前項の責任のほか、次の各号の責任を負います。

①　利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続が円滑に進行するように協力すること。

②　入所利用が解除若しくは終了した場合の残置物の引取り等の処置、又は利用者が死亡した場合の遺体の引取をすること。但し、遺体の引取について、身元引受人と別に祭祀主宰者がいる場合、当施設は祭祀主宰者に引き取っていただくことができます。

４　身元引受人が第１項各号の要件を満たさない場合、又は当施設、当施設の職員若しくは他の入所者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当施設は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第１項但書の場合はこの限りではありません。

５　身元引受人の請求があったときは、当施設は身元引受人に対し、当施設に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

（利用者からの解除）

第４条　利用者は、当施設に対し、退所の意思表明をすることにより、本約款に基づく入所利用を解除することができます。

２　身元引受人も前項と同様に入所利用を解除することができます。但し、利用者の利益に反する場合は、この限りではありません。

（当施設からの解除及び入院又は入所による終了）

第５条　当施設は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく入所利用を解除することができます。

①　利用者が要介護認定において自立又は要支援と認定された場合

②　当施設において定期的に実施される入所継続検討会議において、退所して居宅において生活ができると判断された場合

③　利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な介護保健施設サービスの提供を超えると判断された場合

④　利用者及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を１か月分以上滞納し、その支払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

⑤　利用者が、当施設、当施設の職員又は他の入所者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合

⑥　第３条第４項の規定に基づき、当施設が新たな身元引受人を立てることを求めたにもかかわらず、新たな身元引受人を立てない場合。但し、利用者が新たな身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除く。

⑦　天災、災害、施設・設備の故障その他やむを得ない理由により、当施設を利用させることができない場合

２　利用者が病院に入院又は他の施設に入所した場合、本約款に基づく入所利用は終了します。

（利用料金）

第６条　利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、本約款に基づく介護保健施設サービスの対価として、別紙２の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。但し、当施設は、利用者の経済状態等に変動があった場合、上記利用料金を変更することがあります。

２　当施設は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月１５日までに発行し、所定の方法により交付する。利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、当該合計額をその月の２６日までに支払うものとします。

３　当施設は、利用者又は身元引受人から、１項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。

（記録）

第７条　当施設は、利用者の介護保健施設サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後５年間保管します。

２　当施設は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、原則として、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。

３　当施設は、身元引受人が第１項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、閲覧、謄写を必要とする事情を確認して当施設が必要と認める場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他利用者の利益に反するおそれがあると当施設が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

４　前項は、当施設が身元引受人に対して連帯保証債務の履行を請求するため必要な場合は適用されません。

５　当施設は、利用者及び身元引受人以外の親族が第１項の記録の閲覧、謄写を求めたとき

は、利用者の承諾がある場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者の利益に反するおそれがあると当施設が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

（身体の拘束等）

第８条　当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、施設管理者又は施設長が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、当施設の医師がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を診療録に記載することとします。

２　当施設は、身体的拘束等の適正化を図るため、以下に掲げる事項を実施する。

（１）　身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を３月に１回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図る。

（２）　身体的拘束等の適正化のための指針を整備する。

（３）　介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的に実施する。

（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設置する。

（秘密の保持及び個人情報の保護）

第９条　当施設とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族に関する個人情報の利用目的を別紙３のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。

①　サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等

②　居宅介護支援事業所（地域包括支援センター〔介護予防支援事業所〕）等との連携

③　利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知

④　利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等

⑤　生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）

２　前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

（緊急時の対応）

第 10 条　当施設は、利用者に対し、施設医師の医学的判断により対診が必要と認める場合、協力医療機関又は協力歯科医療機関での診療を依頼することがあります。

２　当施設は、利用者に対し、当施設における介護保健施設サービスでの対応が困難な状態、又は、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門的機関を紹介します。

３　前２項のほか、入所利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当施設は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

（事故発生時の対応）

第 11 条　サービス提供等により事故が発生した場合、当施設は、利用者に対し必要な措置を講じます。

2　施設医師の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関又は他の専門的機関での診療を依頼します。

3　前２項のほか、当施設は利用者の身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

（要望又は苦情等の申出）

第 12 条　利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当施設の提供する介護保健施設サービスに対しての要望又は苦情等について、支援相談員にお申し付けください。又、備付けの用紙、管理者宛ての文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることができます。

（賠償責任）

第 13 条　介護保健施設サービスの提供に伴って当施設の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当施設は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。

2　利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

（利用契約に定めのない事項）

第 14 条　この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は身元引受人と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

＜別紙１＞

介護老人保健施設ハピネスケア日南のご案内
（令和８年８月１日現在）

１．施設の概要

（１）施設の名称等

・施設名　介護老人保健施設　ハピネスケア日南
・開設年月日　平成３年３月２０日
・所在地　熊本県八代市日奈久塩北町２９２２
・電話番号　０９６５－３８－０７００
・ファックス番号　０９６５－３８－０８００
・管理者名　上野　眞由美
・介護保険指定番号　介護老人保健施設（４３５０２８００１４号）

（２）介護老人保健施設の目的と運営方針

介護老人保健施設は、看護、医学的管理の下での介護やリハビリテーション、その他必要な医療と日常生活上のお世話などの介護保健施設サービスを提供することで、入所者の能力に応じた日常生活を営むことができるようにし、１日でも早く家庭での生活に戻ることができるように支援すること、また、利用者の方が居宅での生活を１日でも長く継続できるよう、短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）や通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）といったサービスを提供し、在宅ケアを支援することを目的とした施設です。

この目的に沿って、当施設では、以下のような運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

［介護老人保健施設ハピネスケア日南の運営方針］

① 利用者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、施設サービス計画に基づいて、医学的管理の下におけるリハビリテーション、看護、介護その他必要な医療並びに日常生活上の援助を行い、居宅における生活への復帰を目指す。
② 利用者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等、緊急やむを得ない場合以外、原則として利用者に対し身体拘束を行わない。
③ 介護老人保健施設が地域の中核となるべく、居宅介護支援事業者、地域包括支援センター（介護予防支援事業所）、その他保健医療福祉サービス提供者及び関係市区町村と綿密な連携を図り、利用者が地域において統合的サービス提供を受けることができるよう努める。
④ 明るく家庭的雰囲気を重視し、利用者が「にこやか」で「個性豊か」に過ごす事ができるようサービス提供に努める。

・サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対して療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うとともに利用者の同意を得て実施するよう努める。
・利用者の個人情報の保護は、個人情報保護法に基づく厚生労働省のガイドラインに則り、当施設が得た利用者の個人情報については、当施設での介護サービスの提供に係る以外の利用は原則的に行なわないものとし、外部への情報提供については、必要に応じて利用者又はその代理人の了解を得ることとする。

（3）施設の職員体制

当施設の従事者の職種、員数は、次のとおりであり、必置職については法令の定めるところによる。

・ 管理者　　１人
介護老人保健施設に携わる従業者の総括管理、指導を行う。

・ 医師　　１人
利用者の病状及び心身の状況に応じて、日常的な医学的対応を行う。

・ 薬剤師　　０．３人
医師の指示に基づき調剤を行い、施設で保管する薬剤を管理するほか、利用者に対し服薬指導を行う。

・ 看護職員　　８人
医師の指示に基づき投薬、検温、血圧測定等の医療行為を行なうほか、利用者の施設サービス計画に基づく看護を行う。

・ 介護職員　　２３人
利用者の施設サービス計画に基づく介護を行う。

・ 支援相談員　　１人
利用者及びその家族からの相談に適切に応じるとともに、レクリエーション等の計画、指導を行い、市町村との連携をはかるほか、ボランティアの指導を行う。

・ 理学療法士・作業療法士　　１人
医師や看護師等と共同してリハビリテーション実施計画書を作成するとともにリハビリテーションの実施に際し指導を行う。

・ 管理栄養士　　１人
利用者の栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理、食事相談を行う。

・ 介護支援専門員　　１人
利用者の施設サービス計画の原案をたてるとともに、居宅生活への復帰の定期的検討などを行う。

・ 事務員　　２人
施設運営に関する書類の作成や処理、介護報酬請求や利用料の請求、データ入力や電話応対・来客応対などの業務全般を行う。

・ その他　　５人
アシスタントは配膳、食器洗浄、リネンの交換、施設の清掃等を行う。
用務は入所や他科受診の送迎や施設設備の管理・修繕等を行う。
宿直は施設に泊まり緊急事態が発生した時に対応する。

（4）入所定員等　　・定員８０名（うち認知症専門棟４０名）
・療養室　　個室　１０室、２人室　７室、４人室　１４室

（5）通所定員　２５名（休止中）

２．サービス内容

① 施設サービス計画の立案
② 短期入所療養介護（介護予防短期入所療養介護）と計画の立案
③ 通所リハビリテーション（介護予防通所リハビリテーション）計画の立案（休止中）
④ 食事（食事は原則として食堂でおとりいただきます。）
朝食　　８時００分～
昼食　１２時３０分～
夕食　１７時３０分～
⑤ 入浴（一般浴槽のほか入浴に介助を要する利用者には特別浴槽で対応します。入所利用者は、週に最低２回ご利用いただきます。ただし、利用者の身体の状態に応じて清拭となる場合があります。）
⑥ 医学的管理・看護
⑦ 介護（退所時の支援も行います）
⑧ リハビリテーション
⑨ 相談援助サービス
⑩ 栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理
⑪ 理美容サービス（原則月１回実施します。）
⑫ 基本時間外施設利用サービス（何らかの理由により、ご家族等のお迎えが居宅介護サービス計画で定められた通所リハビリテーション利用時間の終了に間に合わない場合に適用）
⑬ 行政手続代行
⑭ その他
＊これらのサービスのなかには、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので、具体的にご相談ください。

３．協力医療機関等

当施設では、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

・協力医療機関
・名　称　熊本労災病院
・住　所　熊本県八代市竹原町１６７０

・名　称　熊本総合病院
・住　所　熊本県八代市通町１０番１０号

・名　称　八代更生病院
・住　所　熊本県八代市古城町１７０５

・名　称　八代市医師会立病院
・住　所　熊本県八代市平山新町４４３８－３

・協力歯科医療機関
・名　称　多田歯科クリニック
・住　所　熊本県八代市若草町５－１

◇緊急時の連絡先

なお、緊急の場合には、「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

4．施設利用に当たっての留意事項

・食事

特段の事情がない限り施設の提供する食事を摂取いただくこととする。食費は別途資料（利用者負担説明書）の通りであるが、同時に、施設は利用者の心身の状態に影響を与える栄養状態の管理をサービス内容としているため、食事内容を管理・決定できる権限を委任いただくこととする。

・面会

９時３０分から１６時までの時間で予約制とする。面会時は、面会簿を記入いただき感染症予防の為に検温を行い発熱・風邪等の症状がみられる場合には中止とさせていただくこととする。栄養管理を行っているため食品の持ち込みは原則として禁止する。また、酒気を帯びた状態での面会はお断りするものとする。

・消灯時間

２１時から翌朝６時とする。

・外出・外泊

施設長の許可が必要であり、その際には身元引受書を提出していただくものとする。この施設を出た時から、帰園するまでの間における一切の責任は、身元引受人とする。

・飲酒・喫煙

施設内では原則として禁止する。

・火気の取扱い

危険物・マッチ類は利用者には渡さないものとする。

・設備・備品

テレビ・新聞・雑誌・図書については、自由に利用できるものとする。

・所持品・備品等の持ち込み

洋服（７組程度)・下着・靴下・運動靴・タオル・ティッシュ・その他必要な物。なお、すべての品物に記名をする。また、居室へのテレビの持ち込みは禁止する。

・金銭・貴重品の管理

紛失や盗難防止の為、金銭・金品類の持ち込みは禁止する。

・外泊時等の施設外での受診

国の指導により、入所中の医療については、施設で対応する。外出・外泊時において医療が必要となった場合は、当施設へ連絡を入れ指示に沿って行動していただくものとする。

・営利行為・宗教活動

利用者に安心して療養生活を送って頂く為、「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止する。

・ペットの持ち込み

衛生管理上、ペットの持ち込みは禁止する。

5．非常災害対策

防災設備

- 火災通報専用電話機（消防署直通)・・・・１階（２ヵ所)、２階（１ヵ所）
- 非常用館内放送設備 ・・・・・・・・・・１階（２ヵ所)、２階（１ヵ所）
- スプリンクラー・・・全館
- 消火器・・・・・・・１階（６本)、２階（６本)、３階（３本）
- 屋内消火栓・・・・・１階（１ヵ所)、２階（３ヵ所)、３階（３ヵ所）
- 非常階段・・・・・・屋内（２ヵ所)、屋外（１ヵ所）

・ 滑り台・・・・・・・・屋外（１ヵ所）

防災訓練　　年２回

・ 消防署立ち会いで総合防災訓練を春・秋の２回実施しております。また、自主訓練として月に２回、通報・避難誘導・消火・救護などの訓練を実施しております。
・ 夜間の災害にも対応できるよう、春・秋の２回、宿直・夜勤者全員を対象に夜間想定の防災訓練を実施しております。
・ 様々な自然災害にも対応できるよう、業務継続計画に基づいた訓練も行っております。

６．禁止事項

当施設では、多くの方に安心して療養生活を送っていただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止します。

７．要望及び苦情等の相談

当施設には支援相談の専門員として支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。（電話０９６５－３８－０７００）

要望や苦情などは、担当支援相談員にお寄せいただければ、速やかに対応いたしますが、施設に備えつけられた「ご意見箱」をご利用いただき、管理者に直接お申し出いただくこともできます。

８．その他

当施設についての詳細は、パンフレットを用意してありますので、ご請求ください。

＜別紙２＞

介護保健施設サービスについて
（令和８年８月１日現在）

１．介護保険証の確認

ご利用のお申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険証を確認させていただきます。

２．介護保健施設サービス

当施設でのサービスは、どのような介護サービスを提供すれば家庭に帰っていただける状態になるかという施設サービス計画に基づいて提供されます。この計画は、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって作成されますが、その際、ご本人・利用者の後見人、利用者の家族、身元引受人等の希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意をいただくようになります。

◇医療：

介護老人保健施設は入院の必要のない程度の要介護者を対象としていますが、医師・看護職員が常勤していますので、ご利用者の状態に照らして適切な医療・看護を行います。

◇リハビリテーション：

原則としてリハビリテーション室（機能訓練室）にて行いますが、施設内でのすべての活動がリハビリテーション効果を期待したものです。

◇栄養管理：

心身の状態の維持・改善の基礎となる栄養管理サービスを提供します。

◇生活サービス：

当施設入所中も明るく家庭的な雰囲気のもとで生活していただけるよう、常に利用者の立場に立って運営しています。

３．利用料金

（１）基本料金

施設利用料は別途資料（利用者負担説明書）をご覧下さい。

（介護保険制度では、要介護認定による要介護の程度によって利用料が異なります。）

（２）その他の料金

① 食費（１日当たり） １，６８０円

（ただし、食費について負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている食費の負担限度額が１日にお支払いいただく食費の上限となります。）

② 居住費（療養室の利用費）（１日当たり）

・従来型個室 １，７２８円

・多床室 ４３７円

（ただし、居住費について負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている居住費の負担限度額が１日にお支払いいただく居住費の上限となります。）

＊上記①「食費」及び②「居住費」において、国が定める負担限度額段階（第１段階から３段階まで）の利用者の自己負担額については、別途資料（利用者負担説明書）をご覧下さい。

③　その他（日用品費、電気代、理容料金、ワクチン接種料、文書料等）は、別途資料（利用者負担説明書）をご覧ください。

（3）支払い方法

・毎月１５日までに、前月分の請求書を発行しますので、その月の２６日までにお支払いください。お支払いいただきますと領収書を発行いたします。

・お支払い方法は、金融機関口座自動引き落としをお願いしておりますが、その他の方法をご希望される場合は入所契約時にお申し出下さい。

＜別紙３＞

個人情報の利用目的

（令和８年８月１日現在）

介護老人保健施設ハピネスケア日南では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

〔介護老人保健施設内部での利用目的〕

・当施設が利用者等に提供する介護サービス
・介護保険事務
・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
　－入退所等の管理
　－会計・経理
　－事故等の報告
　－当該利用者の介護・医療サービスの向上

〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
　－利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者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
　－利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
　－検体検査業務の委託その他の業務委託
　－家族等への心身の状況説明
・介護保険事務のうち
　－保険事務の委託
　－審査支払機関へのレセプトの提出
　－審査支払機関又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又は届出等

【上記以外の利用目的】

〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

・当施設の管理運営業務のうち
　－医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
　－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

〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

・当施設の管理運営業務のうち
　－外部監査機関への情報提供

＜別紙４＞

利用者様からの苦情等への対応について

（令和８年８月１日現在）

ハピネスケア日南では、提供するサービスに対しての皆様からのご意見や苦情などを、下記の体制で対応させていただいております。皆様からの貴重なご意見は、今後のより良いサービス提供に役立てる所存でございますので、どうぞお気軽にお寄せください。ご意見や苦情の受付は下記の担当者が対応しておりますが、『御意見箱』も設置いたしておりますので、ご利用ください。

１．利用者様及びその御家族等からの相談又は苦情等については、以下の職員が対応致します。

①所在地　　熊本県八代市日奈久塩北町２９２２
　施設名　　介護老人保健施設　ハピネスケア日南
②電話番号　　０９６５－３８－０７００　ＦＡＸ番号　０９６５－３８－０８００
③対応時間　　8:００～１７:００　※但し、ご要望があれば上記以外も対応いたします。
④担当者（職名・氏名）

支援相談員	野田　美紀	看護主任	永田　雅幸
介護支援専門員	鬼塚　哲也	介護主任	上野　美貴

⑤担当者が不在の時は、当事業所の他の従業者が対応し、担当者へ確実に伝達いたします。

２．円滑かつ迅速に苦情等に対応いたします。

利用者様等から苦情等の申し出があった場合、まず、上記担当者が内容を伺い対応いたします。苦情等の対応は、他の業務に優先して迅速に行うものとし、次回のサービス提供時には解決し利用者様が安心してサービスの提供を受けられるよう最大限の努力を行ないます。苦情内容及び対応経過については、苦情対応台帳として記録保存し、その後のサービス提供に活用させていただきます。

３．次の手順にて苦情等の改善を図ります。

①苦情申し出をされた方に、改善を図る対応策等の説明を行う事により苦情がその場で解決可能なものであれば、速やかに同意を得、解決を図り管理者に報告します。

②苦情がその場で解決困難であった場合、その原因となっている事について、利用者様等や担当従業者からの聞き取りにより、事実を詳細に把握し翌日までには検討会議を開き、当事業所が改善すべき点をまとめた苦情対応策を作成し、その日のうちに速やかに説明し同意を得ます。

③管理者は、苦情のあった事項について、その後のサービス提供の中で真に改善されているかを確認し、改善されていないと判断される場合は速やかに職員教育を徹底し、利用者様の意向に沿った、サービス提供がなされるよう十分配慮します。

４．個人情報保護に関する苦情についても、上記１．２．３と同様の体制にて対応致します。

その他の参考事項

①当事業所が提供した介護老人保健施設サービスに対する苦情申し立てが市町村や国民健康保険団体連合会にあった場合は、申し立て先からの質問、照会、文書等の提出の求めに応じ、指導又は助言を受けた場合はこれに従い必要な改善を行ないます。

②利用者様が、苦情申し立てを市町村または国民健康保険団体連合会に行なわれる場合は、必要な援助をいたします。

利用者苦情相談窓口

熊本県国民健康保険団体連合会　苦情相談窓口
〒８６２－０９１１　熊本県熊本市健軍１丁目 18 番７号
電話番号：０９６－２１４－１１０１　ＦＡＸ番号：０９６－２１４－１１０５

③施設サービス計画は、利用者様の希望を踏まえて作成しておりますので、変更を希望される場合は速やかに応じます。

＜別紙５＞

カスタマーハラスメントに対する行動指針

社会福祉法人　敬愛会

（令和８年８月１日現在）

目的

社会福祉法人敬愛会（以下「法人」という）の理念や基本方針を実現するためには、法人とご利用者及びそのご家族並びに取引業者（以下「お客様」という）の協力関係が必須であると考えております。そして、法人とお客様がお互いに信頼し合い、職員も気持ちよく働くことができれば、結果としてお客様の満足度の向上につながると考えております。
この指針は、それらを実現するために作成致しました。

カスタマーハラスメントについて

お客様からの暴言や暴力･悪質なクレームなどの迷惑行為（以下「カスタマーハラスメント」といいます）は、厚生労働省による「働き方改革実行計画」を踏まえ、実効性のある職場のパワーハラスメント防止対策について検討するため開催された「職場のパワーハラスメント防止対策についての検討会」報告書においても言及されているハラスメント行為になります。

また、介護保険法における運営基準（省令）では、事業者は適切なサービス提供を確保する観点からカスタマーハラスメント防止のための方針の明確化等の必要な措置講じることが求められています。

法人としましては、カスタマーハラスメントから職員を守り、すべての職員に気持ちよく働ける職場環境を提供する義務があると考えております。労働契約法第 5 条は、「使用者は労働契約に伴い、労働者がその生命、身体等の安全を確保しつつ労働する事ができるよう、必要な配慮をするものとする」と規定しており、法人は、職員の心身の健康に配慮しなければならないという安全配慮義務を負っています。

対象となる行為

・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
・脅威を感じさせる言動
・過剰な要求、理不尽な要求
・暴行、器物損壊、その他粗暴な言動（物を投げる、唾を吐くなど）
・業務に支障を及ぼす行為（長電話、長時間拘束、複数回のクレームなど）
・職員を欺く行為
・法人及び職員の信用を棄損させる行為（SNS 投稿などを含む）
・セクシャルハラスメント

お客様に対するお願い

そこで、お客様には、本行動指針を確認していただいたうえで、入所利用同意書の作成をお願いいたします。

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら、重大なカスタマーハラスメントが行われた場合、問題行動が繰り返された場合は、法人とお客様との間で取り交わした契約を解除させていただくことがあります。

社会福祉法人　敬愛会
理事長　太田黒　香純

附　　則
この指針は、令和８年４月１日より施行する。

介護老人保健施設ハピネスケア日南入所利用同意書

介護老人保健施設ハピネスケア日南を入所利用するにあたり、介護老人保健施設入所利用約款及び別紙１、別紙２、別紙３、別紙４、別紙５を受領し、これらの内容に関して、担当者による説明を受け、これらを十分に理解した上で同意します。

令和　　年　　月　　日

＜利用者＞
住　　所
氏　　名

＜利用者の身元引受人＞
住　　所
氏　　名

介護老人保健施設ハピネスケア日南
管理者　上野　眞由美　　殿

【本約款第６条の請求書・明細書及び領収書の送付先】【身元引受人】

・氏　　名	（続柄　　）
・住　　所	〒
・電話番号	

【本約款第１０条３項緊急時及び第１１条３項事故発生時の連絡先】

・氏　　名	（続柄　　）
・住　　所	〒
・電話番号	

【連帯保証人】

・氏　　名	（続柄　　）
・住　　所	〒
・電話番号	