

トレクオーレ横浜若葉台 重要事項説明書
(介護予防特定施設入居者生活介護・特定施設入居者生活介護)

作成日 令和7年4月1日

1 事業主体概要

事業主体名	一般財団法人シニアライフ振興財団
代表者名	理事長 松下 克彦
所在地	横浜市中区日本大通33番地 神奈川県住宅供給公社ビル
電話番号	045-664-4771
FAX番号	045-664-4777
設立年月日	昭和63年10月17日
主な事業	(1) 有料老人ホームの管理及び運営に関する事業 (2) 高齢者に係る施設の設置、管理及び運営に関する事業 (3) 高齢者に係る各種法令等に基づく事業 (4) 高齢者の住生活向上のための各種情報の収集及び提供、総合相談、援助等のサービスに関する事業 (5) 高齢者の住生活に係わる各種問題の調査研究、啓発及び研修に関する事業 (6) 高齢者の生活環境及び福祉の向上に関する事業
一部又は全部の業務を委託する場合は委託内容及び委託先	(委託内容) 食堂運営業務 (委託先) 名 称：一富士フードサービス株式会社 代表者名：代表取締役 大西 博史 所 在 地：大阪府大阪市北区梅田3-3-20 明治安田生命大阪梅田ビル26階 (委託内容) 清掃業務 (委託先) 名 称：西田装美株式会社 代表者名：代表取締役 若林 省吾 所 在 地：神奈川県横浜市南区花之木町3丁目51番地3

2 施設概要

施設名	トレクオーレ横浜若葉台
介護保険の適用	1 市指定介護保険特定施設（事業所番号 1473200341） 特定施設指定年月日 平成12年3月28日 介護予防特定施設指定年月日 平成18年4月1日 介護専用型・ 混合型 ・混合型（外部サービス利用型） 地域密着型・ 介護予防 ・介護予防（外部サービス利用型） 2 介護保険在宅サービス利用可
居室区分	1 全室個室（夫婦等居室含む） 2 相部屋あり

介護に関わる職員体制	1.5 : 1 以上 要支援・要介護者1.5人（要支援者は1人を0.3人に換算。）に対して、介護・看護職員1人以上（非常勤職員は常勤職員（週38.75時間）に換算。）の割合（年度ごとの平均値。）で介護に当たります。 これは介護保険の特定施設入居者生活介護サービスの職員配置基準（3 : 1 以上）を上回る手厚い人員体制であり、介護保険給付対象のサービス費用とは別に、介護サービス費用を受領できるとされています。										
管理者	ホーム長 竹迫 美加枝										
開設年月日	平成12年5月11日										
所在地	〒241-0801 横浜市旭区若葉台4-36-1										
電話番号	045（922）0611										
FAX番号	045（922）0650										
メールアドレス	trecuore@seniorlife.or.jp										
主な交通手段と所要時間	① JR横浜線「十日市場」駅下車バス15分、 「地区公園」下車220m（徒歩3分） ② 相鉄線「三ツ境」駅下車バス25分、 「地区公園」下車220m（徒歩3分）										
居室の概要	居室総数 92室 定員 92人 <table border="1"> <tr> <td></td><td>居室定員</td><td>室数</td><td>面積</td></tr> <tr> <td>専用居室</td><td>個室</td><td>92室</td><td>14.06㎡～16.09㎡</td></tr> </table>				居室定員	室数	面積	専用居室	個室	92室	14.06㎡～16.09㎡
	居室定員	室数	面積								
専用居室	個室	92室	14.06㎡～16.09㎡								
共用施設・設備の概要		設置階等	面積、設置数								
	リビング・ダイニング	2～5階	1,075.8㎡								
	浴室	リフト浴	1階 23.0㎡								
		ストレッチャー浴	1階 22.9㎡								
	トイレ	1～5階									
	医務室(健康管理室)	1階	15.0㎡								
	面談室	1階	14.19㎡								
	事務室	1階									
	洗濯室	地下1階	61.3㎡								
	汚物処理室	2～5階									
	看護・介護職員室	1～5階									
	機能訓練室(多目的ホール兼用)	1階	114.75㎡								
	エレベーター		2基（うちストレッチャー搬入可1基）								
	スプリンクラー	階段・浴室・機械室等を除く全館									
	居室のある区域の廊下幅		両手すり設置後の有効幅員(2.3m)								
消防用設備等	消火器	無 ・ 有									
	自動火災報知設備	無 ・ 有									
	火災通報設備	無 ・ 有									
	スプリンクラー	無 ・ 有									
	防火管理者	無 ・ 有									
	防災計画(水害・土砂災害を含む)	無 ・ 有									

緊急通報装置	共用トイレ、居室及び室内トイレに緊急ケアコールを設置
--------	----------------------------

3 施設の利用にあたっての留意事項及び禁止又は制限される行為

(1) 施設の利用にあたっての留意事項

入居者に次のような行為や状況が認められた場合、入居者に必要に応じて注意等を行うほか、対応について家族等に相談することがあります。

- ① 入居者に常に顕著な生活環境上の不適応行動が見られ、他の入居者に迷惑をかけるなど、共同生活を営むことに支障が生じているとき。
- ② 施設による各種サービスの提供に際し、過剰なサービスを要求したとき（特定施設サービス計画等に含まれていないサービスを要求することを含みます。）。
- ③ 施設の入居契約、管理運営規程及び（介護予防）特定施設入居者生活介護運営規程を遵守しなかったとき。

(2) 禁止又は制限される行為

入居者は、施設の利用に当たり次に掲げる行為をしてはなりません。

- ① 銃砲、刀剣類又は爆発性、発火性を有する危険な物品等を製造又は保管すること。
- ② 大型の金庫その他の重量の大きな物品等を搬入し、又は備え付けること。
- ③ 排水管を腐食させるおそれのある液体を流すこと。
- ④ 大音量でテレビ、ステレオ等の操作、楽器等の演奏を行うこと。
- ⑤ 動物を飼育すること。（施設の承諾を得た場合を除きます。）
- ⑥ 居室及び共用施設において喫煙すること。
- ⑦ 施設又は施設の周辺において、著しく粗野又は乱暴な言動を行い、若しくは威勢を示すことにより、他の入居者、付近の住民又は通行人に不安を覚えさせること。
- ⑧ 上記のほか、騒音、振動、不衛生行為等により、他の入居者又は付近の住民等に迷惑をかけること。

また、入居者は、施設の利用に当たり承諾を得ることなく、次に掲げる行為をしてはなりません。

- ① 階段、廊下等の共用施設に物品を置くこと。
- ② 階段、廊下等の共用施設に看板、ポスター等の広告物を掲示すること。
- ③ 居室の模様替え等を行うこと。
- ④ 鑑賞用の小鳥、魚類を飼育すること。

なお、入居者が、禁止又は制限される行為に違反若しくは従わず、事業主体又は他の入居者等に損害を与えた場合には、事業主体又は当該入居者等に対して損害賠償責任が生ずることがあります。

4 入居者の状況等

（令和6年6月1日現在）

入居者数及び定員	入居者数 87人(87戸) 定員 92人(92戸)		
入居者の状況	性別	男性 14人	女性 73人
	要支援・要介護 度別	自立	0人
		要支援1	0人
		要支援2	0人

		要介護 1	0 人
		要介護 2	4 人
		要介護 3	3 1 人
		要介護 4	3 3 人
		要介護 5	1 9 人
平均年齢	9 3 . 5 6 歳（男性 9 3 . 7 9 歳、女性 9 3 . 5 2 歳）		

4 施設の運営方針

トレクオーレ横浜若葉台は、入居者のプライバシーが守られる居室と、他の入居者やケアスタッフと交流できるリビング・ダイニング等を備えて、ユニットケアを実施しています。

このユニットケアの特性を活かし、他の入居者やケアスタッフと共同生活をしながら、入居者一人ひとりの個性や生活リズムに応じて暮らしていけるようにサポートします。

あわせて、要支援・要介護状態となった入居者が、持っておられる能力をできるだけ活かして、少しでも長くご自分らしい生活を継続できるよう自立支援を目指します。

5 職員体制

(1) 職種別の職員数等

(令和 6 年 6 月 1 日現在)

職 種	職 員 数 () : うち非常勤	常勤換算	夜間勤務	備 考 (資格・委託等)
管理者	1 (-)			
生活相談員	2 (-)			
直接処遇職員	8 4 (3 8)	6 8 . 2	9	
介護職員	6 7 (2 5)	5 8 . 9	8	
看護職員	1 7 (1 3)	9 . 3	1	
機能訓練指導員	2 (1)			
理学療法士	1 (-)			
作業療法士	- (-)			
その他	1 (1)			あん摩マッサージ指圧師
計画作成担当者	2 (-)			介護支援専門員
医師	- (-)			
栄養士	2 (-)			委託先従業員
調理員	1 5 (1 3)			委託先従業員
事務職員	6 (1)			
ランドリー職員	1 1 (1 0)			
合 計	1 2 5 (6 3)			

(2) 職員の状況

管理者	他の職務との兼務						1 あり 2 なし			
	業務に係る 資格等		1 あり							
			資格等の名称		介護職員初任者研修修了					
			2 なし							
	看護職員		介護職員		生活相談員		機能訓練指導員		計画作成担当者	
	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤	常勤	非常勤
前年度 1 年間の採用者	1	0	5	8	0	0	0	0	0	0

数											
前年度1年間の退職者数		0	0	6	3	0	0	0	0	0	0
業務に従事した経験年数	1年未満	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	1年以上3年未満	1	2	1	0	0	0	1	0	0	0
	3年以上5年未満	0	2	3	2	0	0	0	1	0	0
	5年以上10年未満	1	6	6	8	1	0	0	0	1	0
	10年以上	2	3	29	16	1	0	0	0	1	0

○要支援・要介護者に対する直接処遇職員体制

	令和3年度の平均値	令和4年度の平均値	令和5年度の平均値
要支援者の人数 ①	0人	0人	0人
要介護者の人数 ②	89人	86人	88人
直接処遇職員（介護職員・看護職員）の配置数 ③	66.3人	64.7人	66.5人
①+②：③	1.35：1	1.33：1	1.33：1
非常勤職員の常勤換算の方法	週平均の勤務時間数を常勤の週勤務時間数（38.75時間）で除して算定しています。		
職員の勤務シフトの概要	管理者・生活相談 日勤 8:30 ～ 17:15 看護職員 日勤 8:30 ～ 17:15 夜勤 17:00 ～ 9:30 介護職員 早番 7:00 ～ 15:45 日勤 9:00 ～ 17:45 遅番 11:15 ～ 20:00 夜勤 17:00 ～ 9:30		

○介護職員の保健福祉に係る資格取得状況

	常 勤	非常勤		常 勤	非常勤
社会福祉士	2人(一人)	0人(一人)	介護職員実務者研修	3人(7人)	1人(2人)
介護福祉士	27人(10人)	16人(2人)	介護職員初任者研修	2人(22人)	6人(10人)
介護支援専門員	8人(一人)	2人(一人)	資格なし	0人(一人)	0人(一人)

重複して資格を持っている場合は、社会福祉士、介護福祉士、介護支援専門員の順に優先していずれか一つを記入し、他の資格は（ ）に外数で表示しています。

介護職員基礎研修及びホームヘルパー研修修了者は、介護職員初任者研修に含めています。

6 施設が提供するサービス

施設では、介護保険給付対象サービス（（介護予防）特定施設入居者生活介護）として、入居者に対して、入浴、排せつ、食事等の介護、洗濯・掃除等の家事及び生活相談、その他日常生活上の世話、機能訓練及び療養上の世話をを行います。

なお、施設では医療行為はできないため、医療機関への通院、入院又は訪問診療の受診により対応していただきます。また、医師が回復の見込みがないと診断し、入居者及びその家族等が施設での看取りを希望する場合は、訪問診療医との連携のもとに対応します。

また、入居者との合意に基づき、介護保険給付対象外のサービスとして次に掲げるサービスを提供し、その利用料金は入居者が負担するものとします。

- ・週3回以上の入浴介助
- ・週1回の指定日以外の買物代行
- ・週1回の指定日以外の役所の手続代行
- ・外出の付き添い
- ・協力医療機関以外の医療機関への付き添い及び入院時のお見舞い
- ・居室で使用するエキストラベッドの貸与

なお、施設が提供するサービスの詳細については、別添の介護サービス等一覧表のとおりです。

7 利用料金

- (1) 介護保険給付対象サービス（（介護予防）特定施設入居者生活介護）利用に係る自己負担金
入居者は、介護保険法令による介護保険給付体系に基づく利用料金から、介護保険給付額を差し引いた分（自己負担分）を支払っていただきます。

① 月額基本報酬と自己負担分（月額は30日として算定）

要支援・要介護度	単位数	月額	1割負担額	2割負担額	3割負担額
要支援1	183単位／日	58,852円	5,886円	11,771円	17,656円
要支援2	313単位／日	100,660円	10,066円	20,132円	30,198円
要介護1	542単位／日	174,307円	17,431円	34,862円	52,293円
要介護2	609単位／日	195,854円	19,586円	39,171円	58,757円
要介護3	679単位／日	218,366円	21,837円	43,674円	65,510円
要介護4	744単位／日	239,270円	23,927円	47,854円	71,781円
要介護5	813単位／日	261,460円	26,146円	52,292円	78,438円

② 加算と自己負担分（月額は30日として算定）

加算は、定められた要件を満たすことにより基本報酬にプラスして算定できる介護報酬です。

▽体制加算／入居者全員に加算

	単位数等	月額	1割負担額	2割負担額	3割負担額
夜間看護体制加算Ⅰ※ 1	18単位／日	5,788円	579円	1,158円	1,737円
サービス提供体制強化 加算Ⅰ	22単位／日	7,075円	708円	1,415円	2,123円
協力医療機関連携加算 Ⅰ	100単位／月	1,072円	108円	215円	322円
介護職員処遇改善加算 Ⅰ	月間の総単位数×12.8%				

※1 夜間看護体制加算は、要介護1から5の入居者に適用します。

▽個別加算／サービスを利用した入居者に加算

	単位数	月額	1割負担額	2割負担額	3割負担額
--	-----	----	-------	-------	-------

退院・退所時連携加算※2	30単位／日	9,648円	965円	1,930円	2,895円
看取り介護加算※3（死亡日前31日以上45日以下）	572単位／日	91,977円	9,198円	18,396円	27,594円
看取り介護加算（死亡日以前4日以上30日以下）	644単位／日	186,399円	18,640円	37,280円	55,920円
看取り介護加算（死亡日の前日及び前々日）	1,180単位／日	25,299円	2,530円	5,060円	7,590円
看取り介護加算（死亡日）	1,780単位／日	19,081円	1,909円	3,817円	5,725円
個別機能訓練加算※4	12単位／日	3,859	386円	772円	1,158円
退去時情報提供加算※5	250単位／日	2,680円	268円	536円	804円

※2 退院・退所連携加算は、31日以上入院して施設へ戻った場合に適用し、退院後30日以内に限ります。

※3 看取り介護加算は、入居者や家族等の意思を尊重し、医療機関と連携して看取りを行う場合に適用します。

※4 個別機能訓練加算は、個別に作成した機能訓練計画書に基づき計画的に機能訓練を実施した場合に適用します。

※5 退去時情報提供加算は、安心してスムーズな入院ができることを目的に、当該入居者の心身の状況、生活歴等の情報（サマリー）を病院に提供した場合に適用します。

(2) 介護保険給付対象外のサービスの利用料金及び実費を負担していただく費用

入居者は、一般財団法人シニアライフ振興財団と入居契約を締結して施設に入居する入居者と、神奈川県住宅供給公社と入居契約を締結して同公社が設置・運営している介護付有料老人ホーム（ヴィンテージ・ヴィラ）から移住する入居者（以下「移住者」といいます。）がいます。

① 介護保険給付対象外のサービスの利用料金

入浴介助（週3回以上の場合）	2,750円／1回
買物の代行（週1回の指定日以外の場合）インターネット検索	1,650円／30分
買物の代行（週1回の指定日以外の場合）店舗へ往訪	2,750円／1時間
役所の手続代行（週1回の指定日以外の場合）	2,750円／1時間
外出の付き添い	2,750円／1時間
医療機関への付き添い（協力医療機関以外の場合、交通費は実費）	2,750円／1時間
入院時のお見舞い（協力医療機関以外の場合、交通費は実費）	2,750円／1時間
居室でのエキストラベッド使用料	1,100円／1泊

② 入居者の選定により提供される日常生活上の便宜に要する費用（実費を負担していただく費用）

- ・医療機関に通院・入院する場合の医療費（訪問診療・往診を含む）
- ・薬局による服薬指導等を受ける場合の居宅療養管理指導費
- ・治療行為として機能訓練を受ける場合の医療費

- ・車椅子等の介護機器類（標準品以外）の購入費又はレンタル費
- ・理美容（カット、シャンプー、カラー、パーマ等）（移住者は、月 1 回の基本理美容（カット、シャンプー）は無料）
- ・洗濯物をクリーニング店に出した場合の代金
- ・オムツ（平成19年度以前にヴィンテージ・ヴィラに入居した移住者は無料。）、日用品、嗜好品等の購入費
- ・新聞・雑誌購読料（個別契約）
- ・NHK等の放送受信料（個別契約）
- ・介護専用居室内の個人用電話料（個別契約）
- ・アクティビティで屋外活動等をしたときの費用（交通費、飲食費、入館料等）
- ・家族等のゲストの食事代
- ・買い物等の立替金

(3) 利用料金の支払い方法

利用料は、毎月月末をもって締め切り計算して入居者に請求書を交付し、翌月15日までに入居者の銀行口座から自動振替により支払っていただきます。

なお、1 か月に満たない期間の施設サービスの利用料は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

(4) 利用料金の変更

介護保険給付対象サービスの利用料金については、介護保険法令等に基づき介護保険給付体系の変更があった場合、入居者に説明した上で、当該利用料金を変更することができます。

介護保険給付対象外のサービスの利用料金については、消費者物価指数の動向や事業者が雇用する職員の人件費の動向などを勘案して、入居者に説明した上で、当該利用料金を相当な額に変更することができます。

7 協力医療機関・協力歯科医療機関の概要及び協力内容医療

入居者の病状の急変等に備えるため、協力医療機関及び協力歯科医療機関を定めています。

名称	横浜旭中央総合病院
診療科目	内科（一般内科・循環器内科他）、外科（呼吸器外科・整形外科・脳神経外科・皮膚科・耳鼻咽喉科他）
所在地	横浜市旭区若葉台 4-20-1
距離及び所要時間	約 2 km、車で約 5 分
協力内容	緊急診療・救急入院（病院が変更される場合があります。）等
名称	横浜ほうゆう病院
診療科目	精神科
所在地	横浜市旭区金が谷 6 4 4-1
距離及び所要時間	約 7 km、車で約 20 分
協力内容	緊急受診、医師の定期的派遣による健康相談
名称	鷺沼診療所
診療科目	内科
所在地	川崎市宮前区有馬 1-22-16
距離及び所要時間	約 13 km 車で約 35 分
協力内容	訪問診療、医師の定期的派遣による健康相談
名称	港北メディカルクリニック

診療科目	内科
所在地	横浜市都筑区大圃町 3 0 0 1 - 8
距離及び所要時間	約 12.5 km 車で約 31 分
協力内容	訪問診療、医師の定期的派遣による健康相談
名称	若葉台歯科医院
所在地	横浜市旭区若葉台 4 - 12 - 106
距離及び所要時間	約 1.5km、車で約 5 分
協力内容	口腔ケア訪問指導（随時）

○入居者が通院や入院する場合の対応

- 通院 ・ 協力医療機関又は入居者が選択する医療機関において治療を受けていただきます。
・ 協力医療機関への通院時の付き添いは介護保険給付対象サービスとなります。
・ 医療費は、健康保険制度で支給される額以外の費用は入居者の負担となります。
- 入院 ・ 医師の判断を基本として、ご家族等とお話しいただき、協力医療機関又は入居者が選択する医療機関に入院していただきます。
・ 入退院の連絡調整を行います。
・ 協力医療機関への入退院時の付き添い、入院中のお見舞い（洗濯物交換を含む。）は介護保険給付対象サービスとなります。
・ 医療費は、健康保険制度で支給される額以外の費用は入居者の負担となります。
・ 入院期間中、居室の利用権は存続し、施設の都合で居室を使用することはありません。

8 居室を変更する場合の条件及び手続

(1) 施設の判断による居室の変更

施設は、入居者へ各種サービスを提供する上で必要があると認めた場合、又は入居者が他の入居者と共同生活を送る上で支障があると認めた場合は、書面により次の手続を踏むことにより、居室を変更できるものとします。

- ① 施設の指定する医師の意見を聴く。
- ② 緊急やむをえない場合を除いて、一定の観察期間を設ける。
- ③ 居室の変更に伴い利用料金等の額その他の重大な変更が生じる場合は、入居者及び家族等に説明を行う。
- ④ 入居者又は家族等の同意を得る。

なお、居室の変更に伴い費用が発生した場合は、その負担割合等を施設と入居者が協議して決めるものとします。

(2) 入居者の希望による居室の変更

入居者が、居室の変更を希望する場合は、理由を付した書面により施設に申し出て、承諾を得るものとします。

なお、居室の変更に伴い費用が発生した場合は、入居者が負担するものとします。

9 緊急やむを得ない場合に身体的拘束等を行う際の手続き

入居者本人又は他の入居者の生命又は身体を保護するための措置として、緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合は、切迫性・非代替性・一時性の 3 要件の全てを満たした場合のみとし、かつ、入居者及び家族等への説明・確認を得て行います。

また、身体的拘束等を行った場合は、その様態等を記録するなど、十分な経過観察を行うとともに、拘束の必要性や方法を再検討し、できる限り早期に拘束を解除します。

なお、そうした手続等を行う際には、身体的拘束等適正化検討委員会において協議します。

10 虐待の防止のための措置

施設は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講じます。

- ① 虐待防止検討委員会を定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- ② 高齢者虐待防止のための指針を整備します。
- ③ 職員に対して虐待の防止のための研修を定期的実施します。
- ④ 上記措置を適切に実施するための担当者を置きます。

11 緊急時等における対応

施設は、施設サービスを提供中に入居者の病状に急変、その他緊急事態が生じたときは、速やかに主治医又は協力医療機関及び入居者の家族等に連絡するなどの措置を講じます。

12 非常災害対策

施設は、消防計画及び風水害、地震等の災害に対処するための計画を定め、非常災害時の関係機関への通報体制を整備し、定期的に職員に周知するとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

13 損害賠償

施設は、サービスを提供中に自らの故意又は過失によって事故が発生し、入居者の生命、身体、財産に損害が発生した場合、速やかに入居者に対して損害を賠償します。ただし、入居者に故意又は過失がある場合には、賠償額を減ずることができます。

施設は、自己の責に帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ次に掲げる事項に該当する場合には損害賠償責任を免れます。

- ① 天災地変、戦争、暴動、テロ、大規模火災等の不可抗力、あるいは自由な外出中の事故などにより、入居者が損害を被った場合
- ② 事業者が入居者に対して、施設サービスの提供に必要な病歴等の重要事項について聴取及び確認を行った際に、入居者が故意にこれを告げず又は不実の告知を行ったことに起因して、入居者に損害が発生した場合
- ③ 入居者の体調の急変など、事業者が提供した施設サービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合
- ④ 入居者が、事業者又はその従業員の指示又は依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合

14 （介護予防）特定施設入居者生活介護利用契約（以下本項において「契約」といいます。）の終了等

(1) 契約の終了

次の事項に該当するときは、契約は終了します。

- ① 入居者が死亡した場合
- ② 要介護認定により入居者が自立と判定された場合
- ③ 施設の入居契約が終了した場合
- ④ 施設が介護保険法令に基づく特定施設入居者生活介護等の指定を取り消された場合又は指定更新を行わなかった場合
- ⑤ 事業主体が法人を解散した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合
- ⑥ 施設の滅失や重大な毀損により施設サービスの提供が不可能となった場合
- ⑦ 入居者からの契約解除又は事業主体からの契約解除があった場合

(2) 入居者からの契約解除

入居者は、7日以上予告期間をもって、契約を解除することができます。その場合には、入居者は、事業主体に書面により通知するものとします。

入居者は、次の事項に該当するときは、契約を解除することができます。

- ① 施設が、正当な理由なく契約に基づく施設サービスを提供しない場合
- ② 施設又は事業主体が契約に定める守秘義務に違反した場合
- ③ 施設の職員が、故意又は過失により入居者の身体、財産、信用等を傷つけた、又は著しい不信行為を行い、その結果契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ 他の入居者が、入居者の身体、財産、信用等を傷つけたとき、又は傷つける恐れがあるときに、施設が適切な対応をとらない場合
- ⑤ 入居者が、介護保険給付対象外のサービスの利用料金の変更に同意することができない場合

(3) 事業主体からの契約解除

事業者主体は、入居者が次の事項に該当する行為を行ったときは、契約を解除することができます。

- ① 施設が、入居者に対して、施設サービスの提供に必要な病歴等の重要事項について聴取及び確認を行った際に、入居者が故意にこれを告げず又は不実の告知を行い、その結果契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
 - ② 入居者が、利用料金の支払いを3か月以上遅延し、相当期間を定めて催告したにもかかわらず支払わない場合
 - ③ 入居者に次の状況が見られ、かつ通常の施設サービスの提供ではこれを防止することができず、契約の継続が困難と認められる場合
 - ア 他の入居者又は事業者の従業員の身体、財産、信用等を傷つけ又は傷つける恐れがある場合
 - イ 常に顕著な生活環境上の不適応行動があり、他の入居者に迷惑をかけるなど、共同生活を営むことに支障が生じている場合
 - ④ 入居者及びその家族等が、施設サービスの提供に関して過剰なサービスを要求するなど、ハラスメントと認められる行為を行った場合
- なお、③に該当する場合は、事業主体は次の手続きを行います。
- ア 一定の観察期間をおくこと
 - イ 医師の意見を聴くこと
 - ウ 契約解除の通告について90日以上予告期間をおくこと
 - エ ウの通告に先立ち、入居者の意思を確認するとともに、入居者の家族等の意見を聴くこと

15 苦情・相談

苦情・相談に対する窓口を設け、申出に対して誠実に対応するとともに経過を記録に残します。

(1) 施設

受付窓口（担当者） ホーム長 竹迫 美加枝

副ホーム長 荒井 ゆき乃

受付方法 フロントにおける直接受付（受付時間：9時～17時）

電 話 045-922-0611（受付時間：9時～17時）

FAX 045-922-0650

郵 送 〒241-0801 横浜市旭区若葉台4-36-1 トレクオーレ横浜若葉台

(2) 一般財団法人シニアライフ振興財団運営支援本部

受付方法 電 話 045-664-4771（受付時間：9時～17時）

FAX 045-664-4777

メール slf-gyoumu@seniorlife.or.jp

(3) 神奈川県国民健康保険団体連合会介護苦情相談係

受付方法 電 話 045-329-3447 (受付時間：8時30分～17時15分)

(4) 横浜市健康福祉局高齢施設課

受付方法 電 話 045-671-4117 (受付時間：8時45分～17時15分)

FAX 045-641-6408

令和 年 月 日

契約の締結に当たり、本重要事項説明書により説明を行いました。

一般財団法人シニアライフ振興財団トレクォーレ横浜若葉台

説明者（署名） _____

契約の締結に当たり、本重要事項説明書により説明を受け、内容について同意しました。

入居者（署名） _____

(入居者が署名できず家族等が入居者の意思を確認して代筆した場合)

代筆者 _____

入居者との関係 _____

(入居者の意思が確認できず、入居者に代わり成年後見人等の代理人が説明を受けた場合)

入居者代理人（署名） _____

※この重要事項説明書は、横浜市指定居宅サービスの事業の人員、設備、運営等の基準に関する条例第203条及び横浜市指定介護予防サービスの事業の人員、設備及び運営、指定介護予防サービスに係る介護予防のための効果的な支援の方法等の基準に関する条例第189条の規定に基づき、利用申込者またはその家族等への重要事項説明のために作成したものです。