

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	1/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

〈令和 8 年 10 月 1 日 改正〉

当施設はご契約者に対して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
2. ご利用施設
3. 事業の目的
4. 施設の概要
5. 職員の員数・職務内容および勤務体制
6. 提供サービスの概要
7. 利用料金
8. 利用料金のお支払方法
9. 利用料の改定方法
10. 退居時の精算
11. 緊急時の対応
12. 事故発生時の対応
13. 損害賠償について
14. 非常災害対策
15. 虐待の防止について
16. 身体拘束について
17. 施設における個人情報の保護・開示について
18. 当施設ご利用の際に留意いただく事項
19. 住み替えが必要となる場合
20. 契約者の義務
21. 契約の終了
22. ケアハウスなんぶ幸朋苑の特徴
23. 苦情解決体制について
24. **カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方**
25. 重要事項説明書の内容変更について
26. 第三者評価の実施状況
27. その他

1 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人こうほうえん
- (2) 法人所在地 境港市誠道町 2083 番地
- (3) 電話番号 0859-24-3111

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	2/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

- (4) 代表者氏名 理事長 廣江 晃
(5) 設立年月日 昭和 61 年 7 月 3 日

2 ご利用施設

- (1) 施設の種類 ケアハウス
(2) 施設の名称 ケアハウス なんぶ幸朋苑
(3) 施設の所在地 鳥取県米子市石井 1238 番地
(4) 電話番号 0859-26-5566 ファクス番号 0859-26-5570
(5) 管理者氏名 施設長 山脇 一也
(6) 当施設の運営方針

『わたくしたちは、サービス業のプロとして正しい情報を伝達し、
自分が受けたい保健・医療・福祉サービスの提供改善に努めます』

- (7) 開設年月日 平成 11 年 4 月 1 日
(8) 入居定員 50 人 (内特定施設入居者生活介護入居者 24 名)

3 事業の目的

ケアハウスは、自炊ができない程度の身体機能の低下が認められ、又は高齢等のため独立して生活するには不安が認められる方で、家族による援助を受けることが困難な方に対して日常生活上必要な便宜を供与し、健康で明るい生活を送られるようにすることを目的とします。

4 施設の概要

構造 鉄筋コンクリート造 4 階建 (耐火建築)
延べ床面積 2, 1 6 1. 6 5 m²
利用定員 5 0 名 (内特定施設 2 4 名含む)

主な設備の種類	数	備 考	主な設備の種類	数	備 考
食堂	1		特殊浴室	1	
機能訓練室	1	共用	居室	50	
一般浴室	3		共同トイレ	1	

5 職員の員数・職務内容および勤務体制

職 種	員数	職務内容	勤務体制
管理者 (施設長)	1	施設運営基準に基づく職員の管理、業務の把握を一元的に行い、必要に応じ指揮命令を行う。	日勤 8 : 30 ~ 17 : 30
生活相談員	1	入居者の日常生活上の相談、援助を行う。	日勤 8 : 30 ~ 17 : 30
介護職員	1	入居者が自立した日常生活を送られるよう必要な便宜の供与を行う。	早番 7 : 00 ~ 16 : 00 日勤 8 : 30 ~ 17 : 30 (基本) 遅番 10 : 30 ~ 19 : 30
管理栄養士 (兼務)	1	入居者の栄養や身体状況、嗜好を考慮した献立による食事の提供を行う。	日勤 8 : 30 ~ 17 : 30

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	3/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

6 提供サービスの内容

- ①食 事 1 日 3 食の健康に配慮した食事を、食堂において提供します。
- ②入 浴 常に浴室を良好に管理し、定められた時間に利用できるよう入浴の準備を行います。
- ③相談及び援助 各種の相談に対して適切な助言と必要に応じて行政及び関係機関への紹介、手続き等の援助を行います。
- ④介護保険サービス等の利用援助
日常生活上の援助または介護を必要とする状態になった場合は、介護保険サービスが受けられるよう所要の処置を取ります。
- ⑤健康診断 年 1 回定期的に健康診断を実施し、健康の保持、疾病の予防に努めます。但しかかりつけ医でされる場合、当苑で負担はいたしません。
- ⑥入居者の活動への協力
趣味、教養、娯楽等のレクリエーションを自主的に実施する場合は、その適正な行事に協力し、便宜を供します。

7 利用料金

対象収入による階層区分		利 用 料 金 （ 月 額 ）			
		生活費	サービスの提供に要する費用	居住に要する費用	合計
1	1,500,000 円以下	49,376	10,000	17,979	77,355
2	1,500,001～1,600,000	49,376	13,000	17,979	80,355
3	1,600,001～1,700,000	49,376	16,000	17,979	83,355
4	1,700,001～1,800,000	49,376	19,000	17,979	86,355
5	1,800,001～1,900,000	49,376	22,000	17,979	89,355
6	1,900,001～2,000,000	49,376	25,000	17,979	92,355
7	2,000,001～2,100,000	49,376	30,000	17,979	97,355
8	2,100,001～2,200,000	49,376	35,000	17,979	102,355
9	2,200,001～2,300,000	49,376	40,000	17,979	107,355
1 0	2,300,001～2,400,000	49,376	45,000	17,979	112,355
1 1	2,400,001～2,500,000	49,376	50,000	17,979	117,355
1 2	2,500,001～2,600,000	49,376	57,000	17,979	124,355
1 3	2,600,001～2,700,000	49,376	64,000	17,979	131,355
1 4	2,700,001～2,800,000	49,376	71,000	17,979	138,355
1 5	2,800,001 円以上	49,376	78,000	17,979	145,355

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	4/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

- ・利用料金は、収入によって上記のように異なります。
- ・利用料金は、年度毎に、7月に変更させていただきます。
- ・電気料金、電話料金の自室使用料、洗濯代は個人負担していただきます。
- ・水道料は、お一人様一律に 4,000 円負担していただきます。
- ・11 月から 3 月までは、生活費地区別冬期加算として 1 月当たり 2,283 円必要です。
- ・特別食・日常生活支援サービスの提供にかかる費用は別途定める額を負担していただきます。
- ・1 日 3 食を欠食された場合は食事材料費を含む 900 円を返金いたします。(要 1 日前届出)
- ・インターネット利用は別紙契約書によります。ご希望の方は別途ご相談下さい。
- ・死亡退居の場合、居室が明け渡されるまでは占有状態にあるため、その間の居住に要する費用をいただきます。

8 利用料金のお支払方法

前記の料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求いたしますので、月末日までに以下のいずれかの方法でお支払ください。(1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

ア. 金融機関口座からの自動引き落とし

振替日は毎月 20 日です。休日の場合は翌営業日となります。

登録月、事務処理上窓口での支払いをお願いすることがあります。

イ. 下記指定口座への振込み

山陰合同銀行 米子西支店 普通 2633190

《口座名義》

社会福祉法人 こうほうえん
ケアハウス なんぶ幸朋苑

理事長 廣江 晃

ウ. 窓口での現金支払

9 利用料の改定方法

利用料（光熱水費・欠食代を除く）は、軽費老人ホーム設備及び運営に関する基準第 16 条に基づき設定しています。今後変更が認められている費目について変更する場合は、事前に通知し、同意を得るものとします。

10 退居時の精算（原状回復の範囲）

別紙契約書に定める原状回復の範囲を、畳表の取り換え・裏返し、障子紙・ふすま紙・壁紙の張り替え、電球・蛍光灯の取り換え、ハウスクリーニングとし、その他故意過失により生じた修繕箇所を退居時契約者にご精算いただきます。ただし、協議の上修繕が不要ないものは現状のままとします。

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	5/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

11 緊急時の対応法

利用期間中に容体の変化等があった場合は、居室に設置された緊急呼出ボタンを押すことにより、介護士等が対応いたします。夜間の場合でも宿直員等が事前の打ち合わせにより、救急隊、かかりつけ医療機関、家族等に連絡を致します。

12 事故発生時の対応

事故が発生した場合には、速やかに家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

13 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契約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、ご契約者又はその家族等に故意また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ときに限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

14 非常災害対策

- (1) 火災、地震、水害等の非常災害に関して、具体的な対処計画を立て、それら非常災害に備えて、年2回以上定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- (2) 災害時等における業務継続計画(BCP)を策定し、可能な限り業務が維持・継続できるよう図ります。また、業務継続計画は定期的に見直しを行っていきます。

15 虐待の防止について

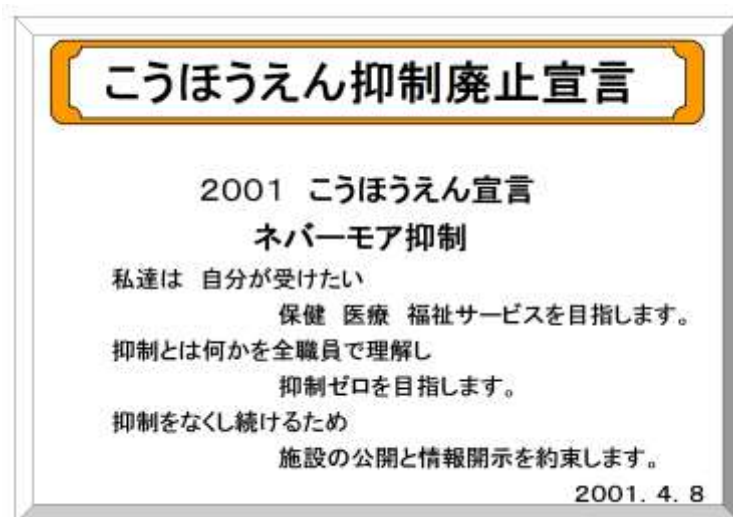
当施設では、ご利用者の人権擁護・虐待の発生防止のために、以下に掲げる必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を設置します。
虐待防止責任者：施設長 山脇 一也
- (2) 研修等を通じて、従業者の人権意識向上や知識向上に努めます。
- (3) 虐待防止委員会を設置し、定期的に委員会を開催して虐待防止に係る検討・対応を行うこととします。
- (4) 成年後見制度の利用を支援します。
- (5) 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擁護する者）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。
- (6) 従業者が支援にあたっての悩みや苦労を相談できる体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	6/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

16 身体拘束について

当施設では、ご利用者に対する身体拘束を廃止する為、下記に掲げる「抑制廃止宣言」を提示しています。



17 施設における個人情報の保護・開示について

法人で定める、個人情報保護基本方針に従い、最大限の配慮を行います。又、ご質問やお問合せ、あるいは、開示、訂正、削除、利用停止等の依頼について、担当窓口を定め、責任ある対応に努めます。担当窓口は、『23 苦情等申立先 - ①なんぶ幸朋苑 ご利用者相談・苦情担当』と同じです。

18 当施設ご利用の際に留意いただく事項

- ①来訪・面会 特に時間の制限はありませんが、他のご利用者の迷惑にならないようご配慮ください。
- ②外出・外泊 外出・外泊の際には、行き先・帰宅時間を職員にお申し出ください。
- ③医療機関での受診 受診が必要な場合、自ら受診して下さい。困難な場合は、居宅サービスを利用するか又はご家族等にご協力をお願いします。
- ④居室・設備・器具の利用 施設内の居室や設備、器具は本来の用法にしたがってご利用下さい。これに反して利用され、破損等が生じた場合、修理にかかる実費を賠償していただきます。
- ⑤火器の持ち込み 灯油ストーブ等、火器の持ち込み使用は禁止致します。
- ⑥喫煙・飲酒 健康上問題が無ければ、職員の管理の下、決められた場所にて可能ですので、お申し出下さい。
- ⑦迷惑行為等 暴力・騒音等、他の入居者の迷惑になる行為は禁止されております。
- ⑧宗教・政治活動 施設内で他の入居者に対する宗教活動、および政治活動はご遠慮ください。
- ⑨動物飼育 施設内へのペットの持ち込み、及び飼育はお断り致します。

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	7/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

19 住み替えが必要となる場合

- ① 介護・看護が継続的に必要となり、介護保険の在宅サービスを利用しても生活の継続が困難な場合
ただし、定員の待機空き状況により特定施設入居者生活介護に変わっていただくことは可能ですが、その際は原則として、居室を移っていただきます。（原状回復費用は契約者負担による）
 - ② 認知症症状の出現、重篤化により他のご利用者への迷惑となる状況が発生した場合
 - ③ 医療的な対応が継続的に必要となり、ご家族による医療機関への受診やかかりつけ医の往診では生活が困難な場合
- ※ 住み替えが必要となった場合、居宅介護支援事業者と協力して、その者の適合するサービスにつなげるための情報提供等、必要な援助に努めます。

20 契約者の義務

(1) 連帯保証人(契約書第9条)

- ① 連帯保証人は、契約書並びに重要事項説明書に定める役割を、入居者と連帯して責任を負っていただきます。
- ② 利用料に係る債務については、極度額 250,200 円 とします。

21 契約の終了

(1) 入居者からの契約解除（契約書第17条）

- ① 入居者は、この契約を解除しようとするときは、30 日以上予告期間を持って、事業者の定める契約解除届（退居届）を事業者に提出するものとします。
- ② 本契約は事業者が契約解除届（退居届）を受け取った日から 30 日後に終了するものとします。
- ③ やむを得ず、契約終了日前に退居する場合も、契約終了日までの料金は発生いたします。ただし、新入居者がある場合は、契約者、事業者で協議します。

(2) 施設からの契約解除（契約書第18条）

- ① 入居者が以下の事項に該当するときは、事業者は1か月間の予告期間をおいて、この契約を解除することができる。
 - (1) 共同生活の秩序を著しく乱し、他の入居者に迷惑をかける恐れがあるとき
 - (2) 金銭の管理や各種サービスの利用について、入居者自身が判断できなくなったとき
 - (3) 個別の日常生活上の援助、または介護を必要とする状態であるにもかかわらず、それを受けようとししない場合
 - (4) 利用料金、その他の費用等の支払を怠ってその滞納額が3か月分に達したとき
 - (5) 不正の手段によって入居したとき及び提出書類等で虚偽の事項を申告したとき
 - (6) その他、契約の条項に違反及び入居者心得に違反し、かつ、当該事項に関わる事業者の指示または指導に従わないとき

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	8/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

- ② 前項にかかわらず次の事項に該当する場合は、1 か月間の予告期間をおかず契約を解除させていただくことがあります。
- (1) ご利用者・ご家族等が、故意または重大な過失により事業者またはサービス従業者もしくは他の利用者等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、またはハラスメント等著しい不信行為を行うことなどにより、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ③ 入居者が病気治療等で3 か月以上居室を不在とする場合は、契約者、事業者が協議して、この契約を解除することができる。

(3) 契約の終了（契約書第 19 条）

- ① この契約は、入居者が死亡したときに終了します。
- ② 前項の場合、事業者は入居者の所有物を善良な管理者の注意を持って保管し、入居者の連帯保証人に連絡して、一切の処理をさせるものとします。
- ③ 入居者の連帯保証人は、前項の連絡を受けた場合、14 日以内にその所有物を引き取り、居室を事業者に明け渡さなければならない。明け渡されるまでの間は居室の占有状態にあるため、この間の居住に要する費用を支払うものとします。
- ④ 明け渡しの期日が来てもなお残置された所有物については、入居者の関係者（連帯保証人等）は、その所有権を放棄したものとみなし、事業者において自由に処分できるものとします。

22 ケアハウスなんぶ幸朋苑の特徴

- ① 介護老人福祉施設なんぶ幸朋苑、介護老人保健施設なんぶ幸朋苑、グループホームなるみなどの施設サービスとともに在宅サービスも充実し、保健・医療・福祉の総合ケアの提供が可能です。
- ② ISO9001（国際標準化機構による外部品質保証規格）認証取得により、標準化されたサービス提供を行います。

23 苦情解決体制について

- ①受付 ②事実確認 ③解決方法の検討 ④改善事項の決定（管理者の決裁等）
⑤利用者への回答及び具体的な対応 ⑥記録の保持（再発防止の徹底）

(1) 当施設における苦情の受付

- ① ケアハウスなんぶ幸朋苑 ご利用者相談・苦情担当
施設長 山脇 一也 電話 0 8 5 9 - 2 6 - 5 5 6 6

※担当者不在の時は、基本的事項については誰でも対応できるようにするとともに担当者に必ず引き継ぎます。

- ② 苦情解決責任者 中村 泰丈（なんぶ幸朋苑 総合施設長）

- ③ 法人総合ご利用者相談・苦情窓口

総務部長 櫻井 伸哉 電話 0 1 2 0 - 4 1 8 - 6 5 8

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	9/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

④ 施設独自の第三者苦情解決委員の方を委嘱致しております。

直接施設ではなく、委員の方に書面で申し出て頂くことも出来ます。

氏 名	連 絡 先
長 谷 川 義 雄	〒683-0016 米子市奥谷 619-5
湯 原 初 代	〒683-0013 米子市諏訪 80
須 山 耕 市	〒683-0014 米子市永江 134
生 田 仁 史	〒683-0013 米子市諏訪 637-2
荒 井 祐 二	〒683-0853 米子市両三柳 1400 (アザレアコート幸朋苑内) 常勤監事 (世話役)

⑤ 施設にはご意見箱が設置されています。ご意見・ご要望・お褒め・お叱り等、何でもご自由にご投函・ご活用ください。

⑥ 次の方法でご意見をお寄せいただくことも出来ます。

E-mail : welfare@kohoen.jp (ホームページ<http://www.kohoen.jp>)

(2) 関係機関における苦情の受付

・米子市長寿社会課

電話 0 8 5 9 - 2 3 - 5 1 5 6

・鳥取県福祉サービス運営適正化委員会

電話 0 8 5 7 - 5 9 - 6 3 3 5

(鳥取県社会福祉協議会)

24 カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべてのご利用者に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。そのため、ご利用者又はそのご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのあるものについては、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような言動が該当することがあります。

ただし、これらに限られるものではありません。

(1) 暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言

(2) 業務の範囲を超える過度又は不当な要求

(3) 合理性を欠く長時間の拘束や、執拗な要望・クレーム

(4) その他、職員の就業環境を著しく害する行為

これらの言動が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。なお、サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	10/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

25 重要事項説明書の内容変更について

1. 施設経営法人、2. ご利用施設、3. 提供サービスの概要、4 利用料金を除く事務的内容変更の場合、変更部分を説明する書面を交付し 1 か月以内に異議の申し出がなければ同意いただいたものとみなします。

※ 利用料金について、制度改正に伴う変更は事務的内容変更とします。

26 第三者評価の実施状況

- (1) 実施の有無 : 有 ・ 無
- (2) 実施した直近の年月日 : 2010 年 8 月 25 日
- (3) 実施した評価機関の名称 : 特定非営利活動法人 メイアイヘルプユウ
- (4) 評価結果の開示状況 : 報告会の開催、ホームページ等

27 その他

- ・ご希望により見学も可能ですので、事前に『23 苦情等申立先 - ①なんぶ幸朋苑
ご利用者相談・苦情担当』にお問い合わせください。
- ・サービス提供した際には、提供した具体的なサービス内容等の記録を行うこととし、その記録はサービス提供の日から 5 年間保存します。
- ・ご利用者は、事業者に対して保存されるサービス提供記録の閲覧及び複写物の交付を請求することができます。(複写物の請求を行う場合は有料です。)

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	11/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

利用者の皆様へ お約束とお願い

社会福祉法人こうほうえんの職員は、利用者の皆様がこうほうえんでの保健・医療・福祉サービスにおいて人として尊重され、よりよい信頼関係のもとに安心して過ごすことができるよう、利用者の皆様へお約束とお願いをいたします。

社会福祉法人こうほうえん 理事長 廣江 晃

お約束

- 1 利用者の皆様は、いかなる状況にあっても人格的に尊重されます。
- 2 利用者の皆様は、個々に応じたケア・治療・保育・障がい支援などのサービスを受けることができます。
- 3 利用者の皆様は、正しい情報を得ることができ、各種サービスを選ぶことができます。
- 4 利用者の皆様の個人情報を保護し、プライバシーを尊重します。
- 5 利用者の皆様は、人種・信条・性別・社会的身分等によって差別されることなくサービスを受けることができます。
- 6 利用者の皆様は、意向に沿ったサービス計画の作成に参加することができます。

～なお、以上のお約束に反する職員がおりましたら、遠慮なくお申し出ください～

お願い

- 1 こうほうえんの職員は法人の財産です。サービス提供においては誠心誠意対応しますが、それを超えた要求に関しては応じかねることがあります。職員に対しても思いやりを持って接していただきますようお願いいたします。
- 2 施設には多数の利用者がおられます。共に安心して過ごせるようご協力をお願いいたします。
- 3 訪問・面会・お見舞い等に際しては、他の利用者の皆様にご迷惑がかからないようお願いいたします。
- 4 暴力行為・暴言・誹謗中傷・ハラスメント・過度の飲酒等、目に余る行動をされた方には、退所またはサービス提供のお断りを行うことがあります。

註：「利用者の皆様」とは、施設では「利用者および家族」、病院では「患者および家族」、保育園では「園児および保護者」のことを言います。

文書番号	4CHN-08201	社会福祉法人こうほうえん	頁	12/12
発行日	2026/10/1	重要事項説明書 (なんぶケアハウス)	起案	山脇一也
版	21 版		承認	廣江晃

年 月 日

当ケアハウスのサービス提供の開始に際し、「重要事項説明書」を配布の上本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

ケアハウスなんぶ幸朋苑

説明者職氏名 施設長 山脇 一也

私は、「重要事項説明書」を受け取り本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、貴ケアハウスのサービス提供の開始に同意しました。

《入居者》

住 所

氏 名

《連帯保証人》住 所

氏 名

入居者との関係（ ）

入居者署名代筆の理由

※入居者署名困難の場合のみ代諾者としての連帯保証人による代筆・連名にて有効とする