

『指定介護老人福祉施設』重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。
(山口県指定 第3578100301号)

当施設はご契約者に対して指定介護福祉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とおり説明します。

※ 当施設への入所は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだうけていない人でも入所は可能です。

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 阿北福祉会
- (2) 法人所在地 山口県萩市大字上小川東分1406番地
- (3) 電話番号 08387-4-0231
- (4) 代表者氏名 理事長 吉田 幸良
- (5) 設立年月日 昭和56年8月3日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設・平成12年4月1日指定
(山口県 第3578100301号)
- (2) 施設の目的 指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、ご利用者が、その有する能力に応じ可能な限り自立した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、介護福祉施設サービスを提供します。
- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム阿北苑
- (4) 施設の所在地 山口県萩市大字上小川東分1406番地
- (5) 電話番号 08387-4-0231
- (6) 施設長(管理者) 小河 里美
- (7) 施設の運営方針 事業計画のとおり
- (8) 開設年月日 昭和57年4月1日
- (9) 入所定員 50名

3. 居室の概要

(1) 居室等の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は原則として

4人部屋です。

居室・設備の種類	室 数	備 考
4人部屋	12室	多床室
2人部屋	1室	多床室
合 計	13室	
食 堂	2室	
食堂兼機能訓練室	1室	
浴 室	1室	特殊浴槽・車椅子浴槽・個人浴槽
医務室	1室	

☆居室の変更：ご利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、ご利用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、ご利用者やご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、ご利用者に対して指定介護老人福祉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。

〔職員の配置状況〕 ※主な職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職 種	人 数
1. 施設長	1 人
2. 医師（非常勤）	1 人
3. 生活相談員	1 人以上
4. 介護支援専門員	1 人以上
5. 介護職員	18 人以上
6. 看護職員	2 人以上
7. 管理栄養士	1 人以上
8. 機能訓練指導員	1 人以上
9. 事務員	2 人以上
10. 調理員	5 人以上

〔主な職種の勤務体制〕

職 種	勤 務 体 制
1. 医師（非常勤）	第1、第3土曜日 15：30～16：30
2. 介護職員	標準的な勤務時間 早出： 7：00～16：00 日勤： 9：00～18：00 遅出： 10：00～19：00 夜勤： 16：00～ 9：00
3. 看護職員	標準的な勤務時間 早出： 7：30～16：30 日勤： 9：30～18：30 遅出： 10：00～19：00

5. 施設サービス提供における事業者の義務

当施設は、ご利用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 ご利用者の生命、身体、財産の安全に配慮します。
- ② ご利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、ご利用者から聴取、確認します。
- ③ 消防法などの規定に基づいて定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。
- ④ ご利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の60日前から、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
- ⑤ ご利用者提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管するとともにご利用者の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑥ ご利用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。但し、ご利用者、または他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録に記載するなどして、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- ⑦ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得たご利用者またはその家族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）。但し、ご利用者に医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。また、ご利用者の円滑な退所のために援助を行う際に情報提供を必要とする場合には、ご利用者の同意を得て行います。

6. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入所されているご利用者の共同生活の場として、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 持ち込み制限

- ・入所にあたり、別紙身の回り品等以外の物は原則として持ち込むことができません。
※この他に、特に持ち込み希望の物や不明な物がございましたらご相談下さい。

② 面会

【面会時間】原則として9:00～18:00。

- ・訪来者は、必ずその都度事務所窓口の面会簿にご記入下さい。
- ・感染対策を講ずる場合、別にご案内する内容にご理解・ご協力をお願いします。

③ 外出・外泊

- ・外出・外泊をされる場合は、なるべく2日前まで（但し、緊急やむを得ない事情を除く）に届け出て下さい。また 緊急連絡先などもお知らせ下さい。

④ 食事

- ・食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。

⑤ 居室の変更

- ・利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、利用者の心身の状況や感染症等により居室を変更する場合があります。

⑥ 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。
- ・故意に、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご利用者又は身元引受人に相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- ・当施設の職員や他の入所者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動等を行うことはできません。

⑦ 理容・美容

- ・月に1回（第1金曜日）理容師・美容師の出張によるサービスをご利用いただけます。

7. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

（1）当施設が提供する基準介護サービス

以下のサービスについては、居住費、食費を除き、負担割合証の割合に応じて介護保険から給付されます。

＜サービスの概要＞

① 居室の提供

- ・当施設の居室類型は、多床室（4人部屋12室、2人部屋1室）です。

② 施設サービス計画の作成

- ・介護支援専門員が、ご利用者の心身の状態や、生活状況の把握を行い、ご利用者及びそのご家族の生活に対する意向、総合的な援助の方針、生活全般の解決すべき課題、援助の目標、サービス内容、留意事項等を記載した施設サービス計画書を作成します。

③ 食事

- ・ご利用者のニーズと状態に沿って、噛む力や飲み込む力が弱い方にもバリエーションに富む食事の提供を行います。
- ・ご利用者の自立支援のため、できるだけ離床し皆様と一緒に食事をとっていただけるよう配慮します。

（食事時間）

朝食：7:30から 昼食12:00から 夕食17:30から

④ 入浴・清拭

- ・入浴または清拭を週2回行います。
- ・寝たきりの状態であっても特殊浴槽または車椅子浴槽を使用し入浴することができます。

- ⑤ 排泄
- ・ご利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うとともに、排泄の自立を促すため、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。
- ⑥ 機能訓練
- ・機能訓練指導員（兼務）により、ご利用者の心身等の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復又はその減退を防止するための援助を行います。
- ⑦ 栄養管理
- ・栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、管理栄養士がご利用者の栄養状態に応じた栄養管理を計画的に行います。
- ⑧ 口腔衛生の管理
- ・歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士及び施設職員等の共同により、ご利用者の口腔の健康状態の保持・増進を図ります。
- ⑨ 健康管理
- ・当施設の嘱託医師、看護職員により、健康管理に努めます。
 - ・外部の医療機関に通院する場合はできるかぎり介添えにご協力します。
- ⑩ 相談及び援助
- ・当事業所は、ご利用者やその家族からの相談について誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。
- ⑪ その他自立への支援
- ・寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
 - ・生活のリズムを考えて、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。
 - ・シーツ交換は週1回実施し、必要に応じて衣類の洗濯を行います。
 - ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。

＜サービス利用料金（1日につき）＞

ご利用者の要介護度に応じた、介護保険負担割合によるサービス利用料金、加算と食事及び居住に係る自己負担額の合計金額をお支払い下さい。

※介護保険負担割合証 利用者負担1割の場合

（単位：円／日）

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護1 5 8 9	要介護2 6 5 9	要介護3 7 3 2	要介護4 8 0 2	要介護5 8 7 1
2. 看護体制加算（Ⅰ）イ	6	6	6	6	6
3. 看護体制加算（Ⅱ）イ	1 3	1 3	1 3	1 3	1 3
4. 夜勤職員配置加算（Ⅰ）イ	2 2	2 2	2 2	2 2	2 2
5. 栄養マネジメント強化加算	1 1	1 1	1 1	1 1	1 1
6. サービス提供体制強化加算Ⅰ	2 2	2 2	2 2	2 2	2 2
7. 食事に係る負担額	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5
8. 居住に係る負担額	9 1 5	9 1 5	9 1 5	9 1 5	9 1 5
合計（1～8）	3, 1 2 3	3, 1 9 3	3, 2 6 6	3, 3 3 6	3, 4 0 5

※介護保険負担割合証 利用者負担2割の場合

（単位：円／日）

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護1 1, 1 7 8	要介護2 1, 3 1 8	要介護3 1, 4 6 4	要介護4 1, 6 0 4	要介護5 1, 7 4 2
2. 看護体制加算（Ⅰ）イ	1 2	1 2	1 2	1 2	1 2
3. 看護体制加算（Ⅱ）イ	2 6	2 6	2 6	2 6	2 6
4. 夜勤職員配置加算（Ⅰ）イ	4 4	4 4	4 4	4 4	4 4
5. 栄養マネジメント強化加算	2 2	2 2	2 2	2 2	2 2
6. サービス提供体制強化加算Ⅰ	4 4	4 4	4 4	4 4	4 4
7. 食事に係る負担額	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5
8. 居住に係る負担額	9 1 5	9 1 5	9 1 5	9 1 5	9 1 5
合計（1～8）	3, 7 8 6	3, 9 2 6	4, 0 7 2	4, 2 1 2	4, 3 5 0

※介護保険負担割合証 利用者負担 3割の場合

(単位:円/日)

1. ご契約者の要介護度とサービス利用料金	要介護 1 1, 7 6 7	要介護 2 1, 9 7 7	要介護 3 2, 1 9 6	要介護 4 2, 4 0 6	要介護 5 2, 6 1 3
2. 看護体制加算 (Ⅰ)イ	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
3. 看護体制加算 (Ⅱ)イ	3 9	3 9	3 9	3 9	3 9
4. 夜勤職員配置加算 (Ⅰ)イ	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6
5. 栄養マネジメント強化加算	3 3	3 3	3 3	3 3	3 3
6. サービス提供体制強化加算Ⅰ	6 6	6 6	6 6	6 6	6 6
7. 食事に係る負担額	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5	1, 5 4 5
8. 居住に係る負担額	9 1 5	9 1 5	9 1 5	9 1 5	9 1 5
合計 (1~8)	4, 4 4 9	4, 6 5 9	4, 8 7 8	5, 0 8 8	5, 2 9 5

◇加算説明◇

看護体制加算 (Ⅰ)イ

- ・常勤の看護師を1名以上配置していることにより算定します。

看護体制加算 (Ⅱ)イ

- ・基準を1人以上上回って看護職員を配置し、24時間オンコール体制を整備していることにより算定します。

夜勤職員配置加算 (Ⅰ)

- ・夜勤を行う介護職員、看護職員数が最低基準を上回り、手厚い人員体制をとっていることにより算定します。

栄養マネジメント強化加算

- ・低栄養状態又はそのおそれのあるご利用者に対して多職種共同で栄養ケア計画を作成し栄養管理を行うとともに、ご利用者の食事の観察を行い継続的な栄養管理を強化することにより算定します。

サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)

- ・介護職員のうち、勤続年数10年以上の介護福祉士資格を有する職員の割合が35%以上の状況により算定します。

◇次の事項に該当する場合、別に所定の料金を算定した自己負担割合分をお支払いください。

生産性向上推進体制加算 (Ⅱ) 1月につき 10円 (1割) 20円 (2割) 30円 (3割)

- ・利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討するための委員会の開催、介護機器の活用、取り組み実績を報告することにより算定します。

高齢者施設等感染対策向上加算 (Ⅱ) 1月につき 5円 (1割) 10円 (2割) 15円 (3割)

- ・感染対策向上加算に係る届出を行った医療機関から、3年に1回以上、施設内で感染者が発生した場合の対応に係る実習指導を受けていることにより算定します。

褥瘡マネジメント加算

- ・ご利用者ごとに褥瘡の発生と関連のあるリスクを評価し、多職種共同で褥瘡ケア計画を作成し、褥瘡管理を実施している場合に算定します。

(Ⅰ) 1月につき 3円 (1割) 6円 (2割) 9円 (3割)

(Ⅱ) 1月につき 13円 (1割) 26円 (2割) 39円 (3割)

安全対策体制加算

- ・事故発生の防止のための指針を整備し、委員会の開催や研修の実施及びこれらを適切に実施する担当者を配置し、組織的に安全対策体制を備えていることにより算定します。

入所初日に限り 20円 (1割) 40円 (2割) 60円 (3割)

初期加算

- ・入所された日から起算し30日間お支払いいただく利用料金です。但し、短期入所利用中に引き続き入所された場合は短期入所利用日数を除した日数となります。

1日につき 30円(1割) 60円(2割) 90円(3割)

科学的介護推進体制加算

- ・ご利用者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を施設サービスの適切かつ有効な提供に活用していることにより算定します。

(Ⅰ) 1月につき 40円(1割) 80円(2割) 120円(3割)

(Ⅱ) 1月につき 50円(1割) 100円(2割) 150円(3割)

外泊加算

- ・短期入院又は外泊された場合の1日あたりの利用料金です。
(※入院後6日間まで、月をまたいでいれば最大12日間まで)

1日につき 246円(1割) 492円(2割) 738円(3割)

居住に係る負担額 915円

介護職員等処遇改善加算Ⅰ口

- ・上記により算定したサービス利用に係る自己負担額(食費・居住費を除く)と該当する加算料金の合計の17.6%に相当する金額を、別途お支払いいただきます。

<施設の居住費・食費の負担額>

- ・世帯全員が市町村民税非課税の方(市町村民税世帯非課税者)や生活保護を受けておられる方は、施設利用の居住費・食費の負担が軽減されます。
- ・市町村へ申請をすることにより、「介護保険負担限度額認定証」が交付されます。
(負担限度額認定を受け、認定証に記載されている負担限度額) [日 額]

対象者		区分	居 住 費		食費
			多床室	従来型個室	
生活保護受給者		利用者負担 第1段階	0円	380円	300円
世帯 全員が 市民 税非 課税 者	老齢福祉年金受給者				
	年金収入等の合計が80万円以下の方	利用者負担 第2段階	430円	480円	390円
	年金収入等80万円超120万円以下の方	利用者負担 第3段階①	430円	880円	680円
	年金収入等120万円超の方	利用者負担 第3段階②	530円	980円	1,420円
上記以外の方		利用者負担 第4段階	915円	1,231円	1,545円

(2)(1)以外のサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

① 貴重品の管理

- ・ご利用者の希望により、下記の詳細で貴重品管理サービスをご利用いただけます。
 - お預かりできるもの：介護保険証・健康保険証、現金、認印、預貯金通帳等
 - 管理する金銭の形態：現金及び施設の指定する金融機関の預貯金
 - 保管管理者：施設長
 - 出納方法：阿北苑入所者預り金取扱要領による。
 - 利用料金：収支状況報告に要する郵便代等の実費

② 理美容サービス

- ・理美容師の出張による理美容サービスの実費

③ 日常生活上必要となる諸費用

- ・日常生活に要する費用で、ご負担いただくことが適当であるものに掛かる費用

○個人で使用する電化・電気製品を持ち込む場合 1日につき 50 円

④ 行事・レク活動

- ・ご利用者の希望により、行事やレク活動に参加していただくことができます（参加費や材料費等の実費をご負担いただきます）

月	主な行事・レク内容	月	主な行事・レク内容
4 月	開苑記念日・旧ひな祭り・桜の花見 ふるさと巡り	10 月	阿北苑運動会・ふるさと巡り
5 月	端午の節句・平山台花見ドライブ ふるさと巡り	11 月	たまがわ道の駅祭り・焼き芋作り
6 月	阿北苑祭・ホテル観賞	12 月	クリスマス会
7 月	七夕・そうめん流し・ふるさと巡り	1 月	初詣・かるた会・書初め
8 月	阿北苑盆供養・田万川夏まつり	2 月	節分（豆まき）
9 月	敬老祝賀会・家族会	3 月	ひな祭り

⑤ その他

- ・おむつ代は介護保険給付対象となっていますので負担の必要はありません。

（３）利用料金のお支払い方法

- ・前記（１）、（２）の料金・費用は、１ヶ月ごとに計算しご請求しますので、翌月の２０日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（１ヶ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。）

- | |
|--|
| <p>ア. 窓口での現金支払い</p> <p>イ. 指定金融機関口座からの自動引き落とし</p> |
|--|

（４）入所中の医療の提供について

- ・医療を必要とする場合は、ご利用者の希望により、下記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。（但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するものではありません。また、下記医療機関での診療・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	都志見病院
所在地	萩市大字江向 413 番 1

協力歯科医療機関

医療機関の名称	仁保歯科医院
所在地	萩市須佐 4579-1

8. 施設を退所していただく場合（契約終了について）

当施設との契約では契約が終了する期間は特に定めていません。従って、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場合には、当施設との契約は終了し、ご利用者に退所していただくことになります。

- | |
|--|
| <p>① 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立または要支援 1・2 又は、要介護 1・2 と判定された場合（但し、要介護 1・2 の認定を受けた場合でも特例入所の基準を満たす場合は継続して入所が可能となります。）</p> <p>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ホームを閉鎖した場合</p> |
|--|

- 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 当施設が介護保険の指定を取り消された場合または指定を辞退した場合
- ⑤ ご利用者から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑥ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい。）

（１）ご利用者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご利用者から、当施設からの退所を申し出ることができます。

その場合には退所を希望する日の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、即時に契約を解約・解除し施設を退所することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご利用者が入院された場合
- 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介護福祉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ご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を維持しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦ 他の利用者がご利用者の身体・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

（２）事業者からの申し出により退所していただく場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。

- ① ご利用者が、契約締結時にその心身の状況およ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 ご利用者が、サービス利用料金の支払いを１ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催促したにも関わらず、滞納の再遅延が生じるなど、この契約を解除する旨の催告や法的措置を講ずる場合
- ③ ご利用者が、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利用者等の生命・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 ご利用者またはご家族等が、施設従事者もしくは他の利用者等に対し性的な言動又は著しい迷惑行為（ハラスメント行為）がある。または、暴言、暴力、差別的な言動、過度な要求等（カスタマーハラスメント行為）があり、改善が認められずサービス提供が継続できない場合
- ⑤ ご利用者が自殺行動を行うなど防止することが困難な場合
- ⑥ ご利用者が連続して３ヶ月を超えて病院、または診療所に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合
※また、入所時より医療依存度が高くなる場合、または見込まれる場合
- ⑦ ご利用者が介護老人保健施設、または介護医療院に入所した場合

*** ご利用者が病院等に入院された場合の対応について ***

当施設に入所中に医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下のとおりです。

① 検査入院等、短期入院の場合

1ヵ月につき6日以内（連続して7泊、複数の月にまたがる場合は12泊）の短期入院の場合は、退院後ふたたび施設に入所することができます。但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をいただきます。

② 上記期間を超える入院の場合

上記短期入院の期間を超える入院については、3ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入所することができます。但し、入院時に予定された退院日より早く退院した場合等、退院時にホームの受入れ準備が整っていない場合には、併設されている短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合があります。なお、短期入院の期間中は、上記利用料金をご負担いただきます。

③ 3ヶ月以内の退院が見込まれない場合

3ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。この場合には、当施設に再び優先的に入所することはできません。

(3) 円滑な退所のための援助

- ・ご利用者が当施設を退所する場合には、ご利用者の希望により、事業者はご利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助をご利用者に対して速やかに行います。

○適切な病院もしくは診療所または介護老人保健施設等の紹介

○居宅介護支援事業所の紹介

○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. 緊急時の対応

サービス提供時に利用者の病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに配置医師又は協力医療機関に連絡等をとるなど必要な措置を講じます。

10. 衛生管理

当施設は、ご利用者の使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。施設における感染症及び食中毒の予防又はまん延防止のための指針を整備し、対策を検討する委員会を3月に1回以上開催し、職員に周知徹底しています。また職員に対し、感染症の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に開催します。その他、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

11. 非常災害対策

当施設は、非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対する計画を作成し、防災管理者を置き、非常災害に対する取組を行います。非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備し、定期的に避難訓練等を実施します。訓練の実施にあたっては、地域住民の参加が得られるよう連携に努めます。

12. 業務継続計画

当事業所は、感染症や非常災害が発生した場合に、サービスの提供が続けられるための、または非常時の体制で早期の業務再開を図るためのBCP（業務継続計画）を策定しています。従業者へ、計画について周知し、研修および訓練（シュミレーション）を実施します。

13. 事故発生時の対応

当施設は、ご利用者に対する介護サービスの提供にあたり、事故が発生した場合は速やかにご利用者の後見人、ご利用者の家族又は身元引受人、市町村等関係者に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の発生又は再発を防止するための指針を整備し、報告、分

析を通じた改善策を周知徹底するために事故発生防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行います。これらの措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

14. 虐待の防止に関する事項

当施設は、ご利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため、指針を整備し、虐待防止のための対策を検討する委員会及び職員に対する研修会を定期的で開催し、周知徹底を図ります。また、これらの措置を適切に実施するための担当者を設置しています。

虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、責任者は速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認のために協力します。

15. 身体的拘束等の適正化の対策

当施設は、原則としてご利用者に対する身体拘束を行いません。ただし、当該ご利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合には、説明し同意を得たうえで、必要最小限の範囲内で行うことがあります。その場合は、身体拘束の内容、目的、拘束の時間、経過観察や検討内容を記録し保存します。

16. 資質向上の取組

当事業所は、医療・福祉関係の資格を有さない介護に直接携わる従業者について、認知症介護基礎研修を受講させるなど、研修の機会を確保し資質の向上を図ります。

17. 職場におけるハラスメント対策

当事業所は、職場におけるセクシャルハラスメントやパワーハラスメントを防止するための指針を定め、従業者に周知・啓発しています。

なお、入所者やその家族等から受けるものも含む内容であり、従業者の就業環境が害されることを防止しています。そのため、入所者又は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行為については、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、次のような行為が該当することがあります。

- ・ 大声での叱責や威圧的な暴言、暴力
- ・ 人格を否定する発言や差別的な言動
- ・ 業務の範囲を超えた過度な要求
- ・ 長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為について、施設からの改善要請に従わない場合は、サービス提供の見直し又は契約解除について説明しています。

18. 秘密の保持と個人情報の保護について

当施設は、業務上知り得たご利用者又はその家族の秘密を保持します。また当施設の職員である期間及び職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持するものとします。

個人情報の取扱については、サービス提供以外の目的では原則的に利用しないものとし情報提供については、あらかじめ書面にて同意を得るものとします。ご利用者又は家族の個人情報について、「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省策定の「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ガイドライン」を遵守し、適切な取扱いに努めるものとします。

19. 残置物引取人

入所契約が終了した後、当施設に残されたご契約者の所持品（残置物）を、ご利用者自身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。

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、引き渡にかかる費用については、ご利用者または残置物引取人にご負担いただきます。

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

20. 苦情・相談の受付について

(1) 当施設における苦情・相談の受付

当施設における苦情やご相談を受け付けます。また、ご意見箱を受付窓口に設置しています。

○受付窓口（担当者） 生活相談員 澄川 謙司

○受付時間 9:00 ～ 18:00

○電話番号 08387-4-0231

(2) 行政機関その他苦情・相談受付機関

萩市役所 高齢者支援課	所在地 電話番号	山口県萩市大字江向 510 番地 0838-25-3131
国民健康保険団体連合会	所在地 電話番号	山口県山口市朝田 1980-7 083-995-1010
福祉サービス苦情解決委員会 (山口県社会福祉協議会)	所在地 電話番号	山口県山口市大手町 9-6 083-924-2837
益田市役所 高齢者福祉課 事業者指導係	所在地 電話番号	島根県益田市常盤町 1-1 0856-31-0218
津和野町役場 健康保険課	所在地 電話番号	島根県鹿足郡津和野町後田 64-6 0856-72-0651
浜田市役所 健康医療対策課 浜田地区広域行政組合	所在地 電話番号 電話番号	島根県浜田市殿町 1 番地 0855-25-9320 0855-25-1520

令和 年 月 日

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 〒759-3202 山口県萩市大字上小川東分 1406 番地
社会福祉法人阿北福祉会 特別養護老人ホーム阿北苑

説明者〔職氏名〕

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、指定介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

利用者 住所 〒

氏名

身元引受人 住所 〒

氏名

〔続柄〕