

特別養護老人ホーム「うれしの」重要事項説明書

(三者契約書用)

当施設は介護保険の指定を受けています。

(佐賀県指定 第 4171700059 号)

当施設はご契約者に対して指定介護老人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通り説明します。

※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。要介護認定をまだ受けていない方でも入所は可能です。

◇◆目次◆◇

1. 施設経営法人	1
2. ご利用施設	2
3. 居室の概要	2
4. 職員の配置状況	3
5. 当施設が提供するサービスと利用料金	4
6. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）	5
7. 残置物引取人	8
8. 苦情の受付について	8
9. 提供するサービスの第三者評価の実施状況	9

1. 施設経営法人

- | | |
|-----------|---------------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 嬉野町社会事業助成会 |
| (2) 法人所在地 | 佐賀県嬉野市嬉野町大字下宿甲 2 0 8 8 番地 |
| (3) 電話番号 | 0 9 5 4 - 4 3 - 2 5 1 1 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 副島 裕二 |
| (5) 設立年月 | 昭和 4 9 年 3 月 1 8 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9年4月1日指定 佐賀県 4171700059 号

(2) 施設の目的及び運営方針

施設は、法の基本理念と関係法令及び通知に基づき、入所者に対し、医学的管理のもとで、心身の状態に対応した適切な処遇と必要な指導訓練を行い、健康で明るく生きがいのある生活ができるように運営することを目的とする。

(3) 施設の名称 特別養護老人ホーム 「うれしの」

(4) 施設の所在地 佐賀県嬉野市嬉野町大字下宿甲 2 0 8 8 番地

(5) 電話番号 0 9 5 4 - 4 3 - 2 5 1 1

(6) 施設長（管理者）氏名 副島 裕二

(7) 開設年月日 平成 1 2 年 4 月 1 日

(8) 入所定員 5 6 人

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 人部屋ですが、個室など他の種類の居室への入居をご希望される場合は、その旨お申し出下さい。(但し、ご契約者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります。)(※各施設における居室の決定方法を説明)

居室・設備の種類	室数	備考
個室 (1 人部屋)	4 室	従来型個室、トイレ・洗面所設置
4 人部屋	13 室	多床室
合 計	17 室	
食堂	1 室	
機能訓練室	1 室 ※ホールに隣接	[主な設置機器] 歩行器・平行棒・上肢交互運動器・温熱器具
浴室	2 室	機械浴・特殊浴槽
医務室	1 室	

※上記は、厚生省が定める基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって、ご契約者に特別にご負担いただく費用はありません。

☆ 居室の変更：ご契約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、ご契約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、ご契約者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

☆ 居室に関する特記事項 (※トイレは各居室に設置されております)

（２）利用に当たって別途利用をご負担いただく居住費、施設・設備

☆すべての居室について居住費をご負担いただきます。

※上記は、介護保険の基準サービスとならないため、ご利用の際は、ご契約者に別途利用料金をご負担いただきます。

４．職員の配置状況

当施設では、ご契約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。

＜主な職員の配置状況＞※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤換算	指定基準
１．施設長（管理者）	１名	１名
２．介護職員	１８名	１６名
３．生活相談員	１名	１名
４．看護職員	３名	３名
５．機能訓練指導員	１名	１名
６．介護支援専門員	１名	１名
７．医師	１名	１名
８．栄養士	２名	１名

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週４０時間）で除した数です。
（例）週８時間勤務の介護職員が５名いる場合、常勤換算では、
１名（８時間×５名÷４０時間＝１名）となります。

＜主な職種の勤務体制＞

職種	勤務体制
１．医師	毎週火曜日 １４：００～１６：００
２．介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出： ７：００～１６：００ ５名 日勤： ８：３０～１７：３０ １名 遅出：１０：００～１９：００ ３名 準夜：１５：００～ ０：００ ３名 深夜： ０：００～ ８：００ ３名 ※ショートと兼務
３．看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 日勤： ８：３０～１７：３０ ３名 ※ショートと兼務
４．生活相談員	日中： ８：３０～１７：３０ １名
５．栄養士	日中： ８：３０～１７：３０ １名

☆土日は上記と異なります。

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、

(1) 利用料金が介護保険から給付される場合 別紙添付資料中：利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

(1) 当施設が提供する基準介護サービス（契約書第3条参照）＊

以下のサービスについては、居住費、食費を除き通常9割が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

②食事

- ・当施設では、栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご契約者の自立支援のため離床して食堂にて食事をとっていただくことを原則としています。

（食事時間）

朝食：8:00～9:00 昼食：12:00～13:00 夕食：17:00～18:00

※ただし、入所者の状態により、医師等から指示がある場合はこの限りではない。

③入浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います
- ・寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。

④排泄

- ・排泄の自立を促すため、ご契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

⑤機能訓練

- ・機能訓練指導員により、ご契約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訓練を実施します。

⑥健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑦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、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行なわれるよう援助します。

<サービス利用料金(1日あたり)>（契約書第6条参照）

別紙の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）と食費の合計金額をお支払い下さい。（サービスの利用

料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。)

☆利用料金は別紙添付です。(別紙添付利用料金参照ください)

☆ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます(償還払い)。償還払いとなる場合、ご契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

☆居室と食事に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担限度額とします。

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う 2 か月前までにご説明します。

(2) 利用料金のお支払い方法 (契約書第 6 条参照)

別紙添付の利用料金・費用は、1 か月ごとに計算し、ご請求しますので翌月 20 日までにいずれかの方法でお支払い下さい。(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. 窓口での現金支払
イ. 下記指定口座への振り込み
佐賀銀行嬉野支店 普通預金口座番号 1409060
(振込先: 社会福祉法人嬉野町社会事業助成会 理事長 副島裕二)
ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし
ご利用できる金融機関: 佐賀銀行嬉野支店・郵便局・嬉野町農協等 |
|---|

(3) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、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・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。)

①協力医療機関

医療機関の名称	①嬉野町医師会による協力体制 ②独立行政法人国立病院機構嬉野医療センター ③嬉野温泉病院 ④宮崎歯科医院
---------	---

6. 施設を退所していただく場合 (契約の終了について)

当施設との契約では契約が終了する期日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に至った場合には、当施設との契約は終了し、ご契約者に退所していただくこと

になります。(契約書第 14 条参照)

- ① 要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
(但し、ご契約者が平成 12 年 3 月 31 日以前からホームに入所している場合、本号は、平成 22 年 3 月 31 日までは適用されません。)
- ② 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合
- ③ 施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対する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又は指定を辞退した場合
- ⑤ ご契約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) ご契約者からの退所の申し出 (中途解約・契約解除) (契約書第 15 条、第 16 条参照)

契約の有効期間であっても、ご契約者から当施設への退所を申出することができます。
その場合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ください。

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 ご契約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老人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又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑥ 他の利用者がご契約者の身体・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) (契約書第 17 条参照)

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 ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又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 ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 3 ヶ月以上遅延し、相当期間 (2 ヶ月) を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により事業者又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、又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 ご契約者が連続して 3 か月を超えて病院又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
- ⑤ ご契約者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

→ * 契約者が病院等に入院された場合の対応について * (契約書第 19 条参照)

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、以下の通りです。

①検査入院等、6 日間以内の短期入院の場合

1 ヶ月につき 6 日以内 (連続して 7 泊、複数の月にまたがる場合は 1 2 泊) の短期入院の場合は、退院後再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、所定の利用料金をご負担いただきます。(別紙利用料金表参照)

②上記の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準備が整っていない時には、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。この場合、入院期間中の所定の利用料金をご負担いただく必要はありません。

③3 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。

<入院期間中の利用料金>

上記、入院期間中の利用料金については、介護保険から給付される費用の一部をご負担いただくものです。

なお、ご契約者が利用していたベッドを短期入所生活介護に活用することに同意いただく場合には、所定の利用料金をご負担いただく必要はありません。

(3) 円滑な退所のための援助 (契約書第 18 条参照)

ご契約者が当施設を退所する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、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契約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又は介護老人保健施設等の紹介
- 居宅介護支援事業者の紹介
- その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

7. 残置物引取人（契約書第 21 条参照）

契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることはありません。

ただし、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）をご契約者自身が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。（契約書第 22 条参照）

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、引渡しにかかる費用については、ご契約者又は残置物引取人にご負担いただきます。

※入所契約締結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。

8. 苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（1）当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口（担当者）

〔職名〕 施設サービス部 副部長 中島 康博

○受付時間 毎週月曜日～金曜日

8：30～17：30

○連絡先 0954-43-2511

また、苦情受付ボックスを施設内に設置しています。

（2）苦情対応の手順

当事業所に対する苦情の対応手順については、以下のとおりです。

①苦情受付窓口にて受付け

（苦情受付簿 様式 1）

②苦情受付担当者（部長・所長）にて苦情内容確認、第三者委員への報告の可否確認

（苦情記録表 様式 2）

③苦情解決責任者（施設長・事務長）および第三者委員への報告

（苦情の受付について 様式 3）

④苦情解決責任者は苦情解決委員等を招集し協議を行う

⑤苦情解決結論が申出人に理解得られた場合、苦情解決結果報告書を申出人に提出する

（苦情解決結果報告書 様式 4）

⑥苦情受付から改善、経過・結果を記録する

（苦情受付台帳 様式 5）

(3) 行政機関その他苦情受付機関

杵藤地区広域市町村組合 介護保険事務所	所在地 佐賀県鹿島市大字中村 917 番地 2 電話番号：0954-69-8222 F A X：69-8220 受付時間 8：30～17：00
嬉野市健康福祉部福祉課 地域・高齢者福祉係 (塩田庁舎)	所在地 佐賀県嬉野市塩田町大字馬場下甲 1769 番地 電話番号：0954-66-9121 (代) F A X：66-3119 受付時間 8：30～17：15
嬉野市健康福祉部 健康福祉課高齢者福祉係 (嬉野庁舎)	所在地 佐賀県嬉野市嬉野町大字下宿乙 1185 番地 電話番号：0954-42-3306 (代) F A X：42-3300 受付時間 8：30～17：15
国民健康保険団体連合会	所在地 佐賀県佐賀市呉服元町 7 番 28 号 佐賀県国保会館 電話番号：0952-26-1477 (代) F A X：26-6123 受付時間 8：30～17：00

9. 提供するサービスの第三者評価の実施状況

実施の有無 : 無し

直近の実施日 : 該当なし

評価委員会の名称 : 該当なし

評価結果の開示状況 : 該当なし (令和3年12月1日現在)

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。

指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム「うれしの」

説明者職名 生活相談員 氏名 印

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 佐賀県嬉野市嬉野町大字
氏名 印

利用者の家族 住所
氏名 印
続柄

＜重要事項説明書付属文書＞

1. 施設の概要

(1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上1階

(2) 建物の延べ床面積 2,225.74 m²

(3) 併設事業

当施設では、次の事業を併設して実施しています。

【短期入所生活介護】平成12年2月29日指定 佐賀県 4171700059号 定員14名

【居宅介護支援事業】平成11年8月13日指定 佐賀県 4171700059号

【介護予防短期入所生活介護】平成18年4月1日指定 佐賀県 4171700059号 定員14名

※介護予防短期入所生活介護は、短期入所生活介護と一体化した事業（定員合わせて14名）

2. 職員の配置状況

＜配置職員の職種＞

介護職員…ご契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。

3名の利用者に対して1名の介護職員を配置しています。（看護職員も含む）

生活相談員…ご契約者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

1名の生活相談員を配置しています。

看護職員… 主にご契約者の健康管理や療養上の世話を行います。日常生活上の介護、介助等も行います。

3名の看護職員を配置しています。

機能訓練指導員…ご契約者の機能訓練を担当します。

1名の機能訓練指導員を配置しています。

介護支援専門員…ご契約者に係る施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。

生活相談員が兼任する場合があります。

1名の介護支援専門員を配置しています。

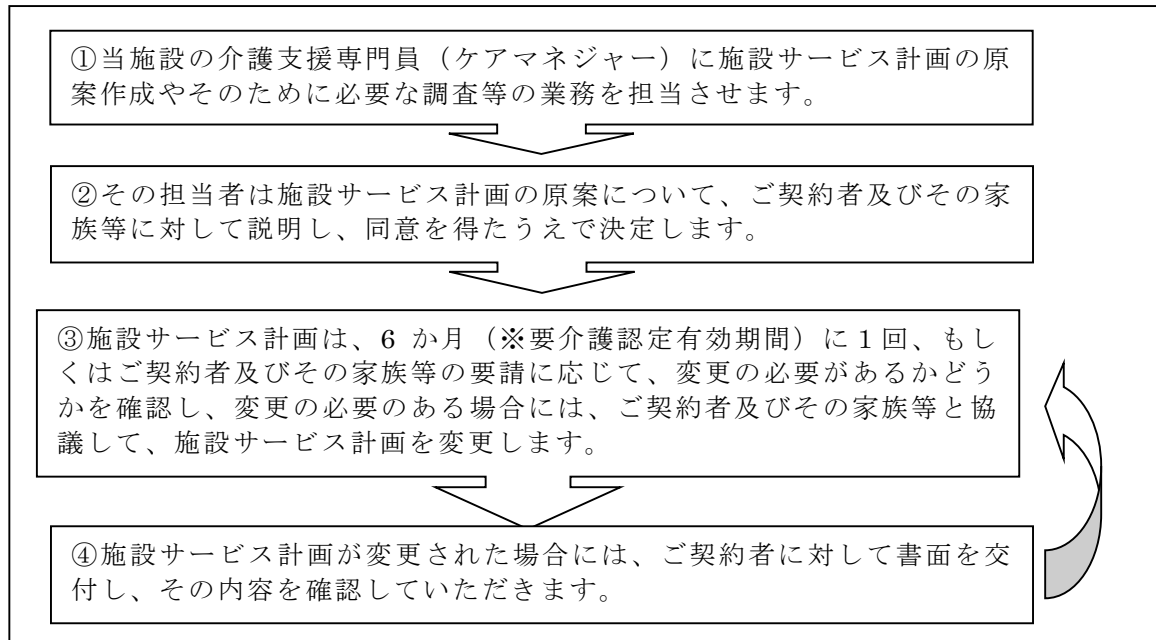
医師… ご契約者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。

1名の医師を配置しています。

3. 契約締結からサービス提供までの流れ

ご契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入所後作成する「施設サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

「施設サービス計画（ケアプラン）」の作成及びその変更は次の通り行います。（契約書第2条参照）



4. サービス提供における事業者の義務（契約書第9条、第10条参照）

当施設は、ご契約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ご契約者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ②ご契約者の体調、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うえ、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ご契約者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに、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。
- ④ご契約者に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、ご契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ご契約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。
ただし、ご契約者又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、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- ⑥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契約者又はご家族等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）
ただし、ご契約者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の心身等の情報を提供します。
また、ご契約者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。

5. 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利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

(1) 持ち込みの制限

限られた保管スペースのため必要以上の物品又他入所者のご迷惑となるような物品についての持ち込みもご遠慮させていただきます。

(2) 面会

面会時間 10:00～11:30、14:00～17:00

※ 利用者の心身状況等による特別の事情がある場合はこの限りではありませんのでご相談ください。

※ 来訪者は、必ずその都度玄関事務所前の面会簿にご記入お願いいたします。

※ なお、来訪される場合、ペット・危険物（火気・刃物等）の持ち込みはご遠慮ください。

※ 感染対応時などは面会時間や方法などを制限する場合がございます。

(3) 外出・外泊（契約書第22条参照）

外出、外泊をされる場合は、事前にお申し出下さい。

但し、外泊については、1ヵ月につき連続して7日、複数の月をまたがる場合には連続して12泊以内とさせていただきます。

※ 感染対応時などは外出、外泊を制限する場合がございます。

(4) 食事

食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。前日までに申し出があった場合には、利用料金表に定める「食事に係る自己負担額」は減免されます。

(5) 施設・設備の使用上の注意（契約書第10条参照）

○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、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、ご契約者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○ご契約者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、ご契約者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします。但し、その場合、ご本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。

○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、営利活動を行うことはできません。

(6) 喫煙

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

6. 秘密保持について（契約書第9条参照）

施設職員は、正当な事由がない限り、業務上知り得た利用者、利用者の家族または身元引受人の秘密を保持します。従業員が退職後、在職中に知り得た利用者、利用者の家族または身元引受人の秘密を保持します。また従業員が退職後、在職中に知り得た利用者、利用者の家族または身元引受人に関する情報を提供する場合は、事前に文書により各関連する者の同意を得ることとします。

7. 緊急時の対応について（契約書第24条参照）

事業者は、現にサービスの提供を行っているときに入所者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医の医師又はあらかじめ施設が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。

8. 事故発生時の対策（第25条）

当施設は、利用者に対する介護サービスの提供にあたって事故が発生した場合は、

- ① 速やかに利用者の後見人、利用者の家族、身元引き受人等関係者に連絡を行うとともに、必要な措置（事故原因の究明、主治医・協力病院・施設管理者・保険者等に連絡）を講じます。
- ② 事故対策防止委員会の設置、防火・避難等の訓練、損害賠償責任保険等の保険加入の実施措置により事故防止予防に努めます。
- ③ 再発防止のための必要な措置を講じるものとします。（事故が発生した場合の対応、報告の方法が記載された発生防止の指針により、事後発生時又それに至る危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策に従業者に周知徹底する体制を整備する。また事故防止のための委員会および介護職員その他の従業者に対する研修を定期的に行うこととします。

9. 高齢者虐待防止について

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次の措置を講じます。

- (1) 高齢者虐待防止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）を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- (2) 職員に対し高齢者虐待を防止するための定期的な研修を実施します。また適切に実施するための担当者を設置します。
- (3) サービス提供中に、当事業所職員又は養護者（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、速やかに市町村に通報します。
- (4) 虐待が発生した場合、その発生原因などの分析から再発防止策に努めます。また、その効果について評価します。

10. 身体拘束廃止について

利用者の尊厳を損なう不当な身体拘束は行わず、基本的人権を守る環境整備に取り組むため次の措置を講じます。

- (1) 身体拘束廃止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）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) 職員に対し身体拘束を廃止するための定期的な研修を実施します。また適切に実施するための担当者を設置します。
- (3) 要因を特定し、常に代替的な方法を検討します。
- (4) 本人に関わる関係者・関係機関が参加する会議体で緊急やむを得ない身体拘束等について検討・評価します。
- (5) 利用者・家族に対して、身体拘束の目的など出来る限り詳細に説明し十分な理解が得られるよう努めます。
- (6) 緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由、その他の必要な事項を記録します。

11. ハラスメント対策について

利用者やその家族等に対して、提供するサービスの目的、範囲及び方法を理解していただくよう、努力、取り組みを行います。ただし、以下に掲げる内容に関しては相談窓口を設置し、事実があると判断した場合、必要な措置（担当者の変更、サービス休止、外部機関との連携など）、または契約を解除させていただく場合があります。

- (1) 殴る、蹴る、首を絞める、物を投げつけるなどの身体的な攻撃
- (2) 大声で怒鳴る、無視する、脅迫、中傷などの精神的な攻撃
- (3) 威圧的な言動や土下座の要求
- (4) 継続的に繰り返される執拗な言動
- (5) 不退去、居座り、監禁などの拘束的な行動
- (6) 職員の体を触るなど性的な言動、職員の価値を否定する差別的な言動など
- (7) 過剰な要求、理不尽な要求など

12. 非常災害対策について（第26条）

非常災害に備えて避難、救出その他必要な訓練を年2回実施することとします。

2 消火設備その他の非常時に際して必要な設備をもうけることとします。

3 非常災害時の関係機関へ通報体制を整備し、定期的に職員に周知することとします。

13. 衛生管理等について（第27条）

施設は、入所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、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療器具の管理を適正に行う。

2 施設は、当該指定介護老人福祉施設において、感染症が発生し、又は蔓延しないように必要な措置を行う。

3 感染症および食中毒の蔓延を防ぐために①感染対策委員会を1ヶ月に1回程度開催することとする。またその結果を職員へ周知徹底する。②指針に防止策の徹底をはかる。③介護職員その他の職員に対し、感染対策の職員研修をおこなうこととする。また感染症の発生が疑われる際には、対処手順に従い対応することとする。

14. 褥瘡対策について（第28条）

施設は、入所者に褥瘡が発生しないような適切な介護をおこなうとともに、その発生を防止するための体制を整備することとする。

15. 損害賠償について（契約書第11条、第12条参照）

当施設において、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いたします。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、契約者に故意又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時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。