

令和 年 月 日

## 「指定介護老人福祉施設」重要事項説明書 (第三者契約)

社会福祉法人 屏山福祉会  
特別養護老人ホーム山翠園

当施設は介護保険の指定を受けています。  
(福岡県指定 第4071600268号)

当施設はご利用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通り説明します。

※当施設への入所は、要介護認定の結果、原則「要介護3～5」に認定された方が入所の対象となります。

### ◇◆目次◆◇

- |                                   |                    |
|-----------------------------------|--------------------|
| 1. 施設経営法人                         | 2. ご利用施設           |
| 3. 居室の概要                          | 4. 職員の配置状況         |
| 5. 当施設が提供するサービスと利用料金              | 6. 施設を退所していただく場合   |
| 7. 残置物の引取                         | 8. 苦情の受付について       |
| 9. 非常災害について                       | 10. 事故発生時の対応について   |
| 11. 緊急時の対応                        | 12. 守秘義務に関する事項     |
| 13. 第三者評価の実施状況                    | 14. 衛生管理等について      |
| 15. 虐待防止について                      | 16. 身体拘束廃止について     |
| 17. 業務継続対策について                    | 18. ハラスメント防止対策について |
| 19. 認知症の研修                        |                    |
| 20. 看護職員と介護職員との連携によるたんの吸引等の実施について |                    |

## 1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 屏山福祉会  
(2) 法人所在地 福岡県久留米市善導寺町飯田 359番地の2  
(3) 電話番号 0942-47-4768  
(4) 代表者氏名 理事長 深山 譲  
(5) 設立年月日 昭和53年6月20日

## 2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設・令和2年4月1日 更新指定  
福岡県指定事業所番号 4071600268  
(2) 施設の目的 この施設は、介護保険法の基本理念に基づき、心身機能の維持向上を図ると共に養護することを目的とします。  
(3) 施設の名称 特別養護老人ホーム 山翠園  
(4) 施設の所在地 福岡県久留米市山本町耳納2005番地  
(5) 電話番号 0942-47-4768  
(6) 施設長 深山 満男  
(7) 施設の目的及び運営の方針  
1 施設は、施設サービス計画に基づき可能な限り居宅における生活への復帰を念頭において、入浴・排泄・食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与 その他日常生活の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話をを行うことにより、ご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することを目指すものとする。  
2 施設は、ご利用者の意思及び人格を尊重し常にその者の立場に立って指定介護福祉施設サービスを提供するように努めるものとする。  
3 施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村（保険者）・居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設その他保健医療サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。  
(8) 開設年月 昭和57年6月1日  
(9) 入所定員 50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人部屋となっております。

居室・設備の種類	室 数	備 考
2人部屋	4室	多床室（ショートステイと共に用）
4人部屋	12室	
合 計	16室	
食 堂	1室	(ショートステイと共に用)
機能訓練室	1室	[主な設置機器] 平行棒・プーリー、起立板 重垂滑車、昇降階段（ショートステイと共に用）
浴 室	3室	一般浴槽・特殊浴槽・リフト浴槽・中間浴槽 (ショートステイと共に用)
医 務 室	1室	(ショートステイと共に用)
静 養 室	1室	
★デイルーム	2室	デイルーム・トイレ・浴室あり (ショートステイと共に用)

- ◎ 上記（★以外）は厚生労働省が定める基準により、介護老人福祉施設に必置が義務付けられている施設設備です。
- ◎ 居室の変更：ご利用者又はご契約者から他の居室への変更を希望される場合は、その旨お申し出ください。但し、ご利用者本人の心身の状態や居室の空き状況により、ご希望に添えない場合があります。また、ご利用者本人又は他のご利用者的心身の状態等により、居室を変更する場合があります。

※居住費は、介護保険の基準サービスとならないためご利用の際は、お支払義務者に別途料金ご負担いただきます。

#### 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、指定規準を遵守しています。

職 種	指定基準	職 種	指定基準
1. 施設長（管理者）	1名	6. 生活相談員	1名
2. 介護職員	17名	7. 医師	(嘱託) 1名
3. 介護支援専門員	1名	8. 管理栄養士	1名
4. 看護職員	2名	9. その他	8名
5. 機能訓練指導員	1名		

〈主な職種の勤務体制〉

職 種	勤 務 体 制
1. 医師（嘱託）	毎週月曜日・木曜日：13：00～15：00
2. 介護職員	日勤業務の時間帯 : 7時30分から19時10分 日勤帯における最低人員 : 8名 夜勤 : 2名
3. 看護職員	日勤業務の時間帯 : 8時30分から17時30分 日勤帯における最低人員 : 2名

## 5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご利用者に対して提供するサービスは、次のものがあります。

- (1) 利用料金が介護保険から給付されるサービス
- (2) 利用料金の全額をお支払義務者に負担していただくサービス

### (1) 介護保険の給付対象となるサービス（契約書第3条参照）

〈サービスの概要〉

#### ①入浴

- ・入浴又は清拭を週2回以上行います。ゆっくりと入浴していただく為、大浴室又は個浴室をご利用していただきます。入浴日は、午前中に行います。
- ・寝たきりや座位保持が困難な方でも特殊浴槽やリフト浴槽を使用して身体的負担を軽減し入浴することができます。
- ・一般浴槽、特殊浴槽、リフト浴槽、中間浴槽などの入浴方法は、ご利用者又はご契約者の希望及び心身の状態に応じて援助を行います。
- ・ご利用者やご家族等がシャンプー・コンディショナー・ボディーソープ等をご指定のものをご希望される場合など特別な場合のみ持ち込みや自己負担を求める場合がございます。

#### ②排泄

- ・排泄の自立を促進する為、ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。
- ・オムツを使用する方に紙オムツを使用いたします。また、施設で通常使用するものを用意しているにも係らず、ご利用者やご家族等がオムツの種類やメーカーなどを指定して使いたいご希望がある場合など特別な場合のみ、持ち込みや自己負担を求める場合がございます。

#### ③口腔洗浄

- ・口腔内清潔を保持する為、毎食後の歯磨き、義歯洗浄、うがい、口腔内の拭き取り等の援助を行います。ご利用者やご家族等が口腔洗浄用品を指定して使いたいご希望がある場合など特別な場合のみ、持ち込みや自己負担を求める場合がございます。

#### ④更衣

- ・入浴日及びご利用者の希望に応じて衣類交換を支援します。

#### ⑤個別機能訓練

- ・機能訓練指導員によりご利用者の心身等の状態に応じて、日常生活を送る上で必要な機能の回復又はその減退を防止するために個別訓練計画を作成し個別訓練を実施いたします。

## ⑥健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。年1回の血液検査と健康診断(胸写)を実施いたします。
- ・嘱託医による定期回診は、毎週月・木曜日となっております。
- ・配置基準のうち1名以上の看護師を配置し、24時間連絡体制により健康状態の管理を行います。

## ⑦栄養管理

- ・管理栄養士を配置し、低栄養状態の改善等を目的とした栄養ケアマネジメントにより 低栄養の改善に取り組みます。また経管栄養からの経口移行及び経口摂取維持に向けて管理栄養士・看護職員・介護職員・介護支援専門員・生活相談員と取り組みます。
- ・毎月体重測定を行い、体重の増減率及び栄養状態の把握をいたします。

## ⑧口腔衛生管理

- ・ご利用者の口腔の健康の保持を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、口腔衛生管理体制を整備し各ご利用者の状態に合わせた口腔衛生の管理を計画的に行います。また、入所時及び入所後の定期的な口腔衛生状態・口腔機能の評価を行います。
- ・歯科医師による定期的な歯科検診（月1回）と歯科衛生士による口腔ケア（月2回）実施し、ご利用者の口腔の健康の保持・増進を図ります。

## ⑨その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できるかぎり離床促進に配慮します。
- ・適切な整容を行い、清潔で快適な生活が送れるように援助します。
- ・体圧分散マットを全ベッドに使用し、臥床時の除圧及び褥瘡予防に配慮します。
- ・施設サービス計画に基づきご利用者個々に対して個別のケアを行います。

## ⑩看取り介護（終末介護）

- ・医師が一般に認められている医学的見地に基づき回復の見込みがないと診断された場合に、医師・看護師（職員）・介護職員・介護支援専門員・生活相談員・管理栄養士等が協働して看取り介護を行います。

〈サービス利用料金（1日あたり）〉（契約書第3条、第6条参照）  
 下記の料金表により、当該利用者の要介護度（1～5）及び介護保険負担割合証（1割～3割）に応じた金額をお支払いください。  
 （単位：円）

介護度 サービス 利用単位	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	589(1割) 1178(2割) 1767(3割)	659(1割) 1318(2割) 1977(3割)	732(1割) 1464(2割) 2196(3割)	802(1割) 1604(2割) 2406(3割)	871(1割) 1742(2割) 2613(3割)

該当時にご負担が発生するもの

【加算項目（月単位）】

介護保険負担割合	1割	2割	3割
個別機能訓練加算（Ⅱ）	20	40	60
科学的介護推進体制加算（Ⅰ）	40	80	120
科学的介護推進体制加算（Ⅱ）	50	100	150
ADL維持等加算（Ⅰ）	30	60	90
ADL維持等加算（Ⅱ）	60	120	180
生産性向上推進体制加算（Ⅰ）	100	200	300
生産性向上推進体制加算（Ⅱ）	10	20	30
褥瘡マネジメント加算（Ⅰ）	3	6	9
褥瘡マネジメント加算（Ⅱ）	13	26	39
排せつ支援加算（Ⅰ）	10	20	30
排せつ支援加算（Ⅱ）	15	30	45
排せつ支援加算（Ⅲ）	20	40	60
口腔衛生管理加算（Ⅰ）	90	180	270
口腔衛生管理加算（Ⅱ）	110	220	330
経口維持加算（Ⅰ）	400	800	1200
経口維持加算（Ⅱ）	100	200	300
高齢者施設等感染対策向上加算（Ⅰ）	10	20	30
高齢者施設等感染対策向上加算（Ⅱ）	5	10	15
自立支援促進加算	280	560	840

【加算項目（回単位）】

介護保険負担割合		1割	2割	3割
安全対策体制加算（入所初日に限り）		20	40	60
退所時等 相談援助加算	退所前訪問相談援助加算	460	920	1380
	退所後訪問相談援助加算	460	920	1380
	退所時相談援助加算	400	800	1200
	退所前連携加算	500	1000	1500
	退所時情報提供加算	250	500	750
療養食加算（1日3回を限度）		6(18)	12(36)	18(54)
再入所時栄養連携加算		200	400	600
退所時栄養情報連携加算		70	140	210

【加算項目（日単位）】

介護保険負担割合		1割	2割	3割
日常生活継続支援加算		36	72	108
看護体制加算（I）		6	12	18
看護体制加算（II）		13	26	39
夜間職員配置加算（III）		28	56	84
個別機能訓練加算（I）		12	24	36
栄養マネジメント強化加算		11	22	33
認知症専門ケア加算（I）		3	6	9
初期加算（30日を限度）		30	60	90
入院又は外泊時の費用		246	492	738
経口移行加算		28	56	84
看取り介護加算 (I)	死亡日以前31日以上45日以下	72	144	216
	死亡日以前4日以上30日以下	144	288	432
	死亡日前日及び前々日	680	1360	2040
	死亡日	1280	2560	3840
若年性認知症入所者受入加算		120	240	360
認知症行動・心理症状緊急対応加算		200	400	600
在宅・入所相互利用加算		40	80	120

外泊時に在宅サービスを利用した時の費用	560	1120	1680
新興感染症等施設療養費	240	480	720

☆上記の項目に対して別途

- ・介護職員等処遇改善加算（II）：13.6%（136/1000）のご負担が発生いたします。

☆ご利用者が、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要介護認定を受けた後、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、ご利用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は、変更された額に合わせて、お支払い義務者の負担額を変更します。

## （2）介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第4条、第6条参照）

（サービスの概要と利用料金）

以下のサービスは、利用料金の全額がお支払義務者の負担となります。

①居住費（多床室）：ご利用者への居室提供（多床室）の費用

料金：1日あたり 855円

②食費：ご利用者の食事提供に係わる費用

料金：1日あたり 1, 445円

但し、①及び②について「介護保険負担限度額認定証」の交付を受けている方は、下記の料金表の通り認定証に記載されている負担限度額となります。

### 食費・居住費の費用（1日あたり）

	利用者負担 第1段階	利用者負担 第2段階	利用者負担 第3段階①	利用者負担 第3段階②	利用者負担 第4段階
食 費	300円	390円	650円	1, 360円	1, 445円
居住費 (多床室)	0円	430円	430円	430円	915円
おやつ代	70円	70円	70円	70円	70円

・当施設では、栄養並びにご利用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。

・ご利用者の自立支援のため離床を促進して食事の提供をいたします。

・食事の提供場所としては、ご利用者又はご契約者の希望及び心身の状況等に応じて食堂又は各ユニットデイルームや居室等をご利用いただけます。

- ・低栄養等予防のための食事を提供いたします。
- ・ご利用者の嚥下や咀嚼・疾病など身体状態に応じた食事提供を行います。

(食事の開始時間)

朝食 8：00～ 昼食 12：00～ 夕食 17：00～

\*基本的に食事の開始時間は上記時間からとなっておりますが、ご利用者又はご契約者の希望及び心身の状況等に応じて多少の時間の選択は可能となっております。

③日常生活外費用については、以下の表に基づき負担額が発生します。利用ご希望の方は、お申し出下さい。

( 日常生活外費用一覧表 )

日常生活上の便宜による費用	電気使用料	電気毛布	1日	100円	ご利用者又はご契約者等の希望による使用(各項目毎に使用料がかかります) ※事業所の判断により妥当な範囲内で設定できるものとする
		テレビ	1日	50円	
		パソコン(タブレット含む)	1日	50円	
		スマートフォン	1日	50円	
		音楽プレイヤー (ラジオを含む)	1日	50円	
		扇風機	1日	50円	
		電気スタンド	1日	50円	
		携帯電話 (電話端末のみ)	1日	10円	
		その他	1日	※	
その他の費用	貴重品管理料		1日	120円	貴重品の保管管理を希望する場合
	事務費		1日	120円	貴重品の取り扱い事務・支払い代行等を希望する場合
	コピ一代		1枚	10円	ご利用者又はご契約者等の希望による複写物の交付
	物品購入等代行手数料		1回	300円	ご利用者又はご契約者等の希望による物品(嗜好品・衣類・日用品等)を代行して購入する場合
	事務手数料		1回	1000円	ご利用者又はご契約者等の希望による介護保険外で必要な書類作成等
領収書再発行料		1枚	200円	ご利用者又はご契約者等の希望により、再発行を希望された場合	
理容・美容代		実費		理美容師の出張によるサービスを利用した場合	

入場料・食事代・その他に必要と認められるもの	実費	ご利用者又はご契約者等の希望によるもの	
健康管理費必要な費用	実費	各種ワクチンの予防接種等	
その他自己負担が適当と判断されるもの	実費	ご利用者又は契約者等の希望による日用品 ご利用者又は契約者等の希望による私物のクリーニング代(施設内洗濯分を除く) ご利用者又は契約者等の希望による電話代・通信費等 ご利用者又は契約者等の希望による外注食品・出前・外出などにおける等の飲食に係る費用等	
園車使用料	1回 1回 1回 1回	2000円 3000円 4000円 ※	ご利用者及びご家族等の希望により自宅等への帰省・外泊及び外出に係る園車使用料 ○山本・草野・善導寺・大橋・太郎原 ○山川・合川・田主丸・北野・高良内 御井 ○その他の久留米市内 ○久留米市外・県外 ※事業所の判断により妥当な範囲内で設定できるものとする
救急車職員同行帰園費	実費	タクシ一代(ご家族等による対応の場合は無料)	

〈その他の利用料について〉（契約書第20条参照）

ご利用者が、契約終了後も居室を空け渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る料金

* 1日あたりの料金：8,000円
-------------------

### (3) 利用料金のお支払い方法 (契約書第6条参照)

前記(1)(2)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、翌月の10日前後にご請求しますので、翌月25日までに以下のいずれかの方法で、お支払ください。

ア. 山翠園窓口での現金支払い  
イ. 下記 指定口座への振込み  
    口座名義 社会福祉法人 屏山福祉会  
    理事長 深山 譲  
    ①福岡銀行 善導寺支店 普通預金 574942  
        又は  
    ②久留米山本郵便局 01770-7-3640  
ウ. 金融機関口座からの自動引き落とし

### (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、ご利用者又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はありません。)

#### ①協力医療機関

医療機関の名称	医療法人 オーエヌシー 岡田脳神経外科医院
所在地	福岡県久留米市太郎原町1515番地1
診療科	神経内科・脳神経外科

#### ②協力医療機関

医療機関の名称	医療法人 かぶとやま会 久留米リハビリテーション病院
所在地	久留米市山本町豊田1887番地
診療科	内科・循環器内科

#### ③協力医療機関

医療機関の名称	耳納森光歯科医院
所在地	久留米市善導寺町木塚152番地1

## 6. 施設を退所していただく場合 [契約の終了(退所基準)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、ご利用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 ご利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定によりご利用者の心身の状況が、非該当・要支援1・2又は要介護1・2のいずれかと判定された場合。ただし、要介護1・2においては、市町村（保険者）の意見を踏まえ、特例入所による入所が必要と判断した場合は、引き続き入所が可能。
- ③ 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施設を閉鎖した場合
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 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
- ⑥ 契約書第15条から第17条に基づき、本契約が解約又は解除された場合

#### (1) ご利用者・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、ご利用者又はご契約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又は過失によりご利用者（ご契約者）の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不诚信行為、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
- ⑦ その他 退所を希望する場合

## (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、当施設からの退所していただくことがあります。

- ① ご利用者又はご契約者が、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 支払義務者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、相当期間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 ご利用者が、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等によって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者及びご利用者が契約書第12条第4項の規定に従わず、同5項に基づきサービスが中止された場合において、その後も継続して事業所の運営に支障が生じるおそれが大きいと判断される場合
- ⑤ ご利用者が連続して3か月を超えて医療機関等に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合
- ⑥ ご利用者が介護施設等に入所した場合
- ⑦ ご利用者又は、ご契約者等と協議した場合でも解決に至らない場合（協議の拒否・協議内容の不履行等）

## \* 利用者が医療機関等に入院された場合の対応について（契約書第19条参照）

当施設に利用中に、医療機関等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

6日以内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。なお、ご利用者の入院期間中において、居室がご利用のために確保されている場合は、所定の居住費をご負担いただきます。但し、事業者が居室を短期入所者等で、利用した期間は居住費をご負担して頂く必要はありません。

### ②7日間以上3ヶ月以内の入院の場合

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、当施設の退院時の受入れ基準により、ご利用者の状態によっては、受け入れができない場合があります。また、入院時に予定された退院日よりも早く退院した場合等、退院時に施設の受け入れ準備が整っていない時には、併設の短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合や入院前に使用されていた居室に戻れない場合があります。

7日目以降の入院においては、介護保険負担限度額認定証の内容に関わらず室料として1日：855円をご負担いただきます。但し、事業者が居室を短期入所者等で、利用した期間は居住費をご負担して頂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、契約を解除することになります。  
再入所をご希望の場合は、再度入所お申し込みをしていただきます。

ご利用者が当施設を退所する場合には、ご利用者又はご契約者の希望により、事業者はご利用者的心身の状況、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及び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その他の介護施設等の紹介
- 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. 残置物の引取（契約書第21条参照）

- ・入所契約が終了した後、当施設に残されたご利用者の所持品（残置物）がある場合には、ご契約者にその旨の連絡を行います。
- ・ご契約者は、連絡を受けた後2週間以内に所持品（残置物）を引き取っていただきます。ただし、ご契約者に特段の事情がある場合には、連絡を受けた後、速やかに事業所にその旨を連絡してください。

施設で所持品（残置物）の処理を依頼する場合	3,000円
-----------------------	--------

## 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） 電話番号 0942-47-4768

[職名] 事務長 深山 洋子

[第三者委員] 評議員 深山 和義

○受付時間 毎週 月曜日～金曜日（祭日を除く）8：30～17：00

また、苦情受付ボックスを玄関カウンターに設置しています。

○第三者委員 弁護士法人 あさくら総合法律事務所

### （2）行政機関その他苦情受付機関

久留米市健康福祉部 介護保険課	所在地 久留米市城南町15番地3 電話番号 30-9247 FAX 36-6845 受付時間 8時30分～17時15分
福岡県国民健康保険団体連合会	所在地 福岡市博多区吉塚本町13番47号 電話番号 092-642-7859 FAX 092-642-7856 受付時間 8時30分～17時
福岡県介護保険広域連合 (うきは・大刀洗支部)	所在地 福岡県うきは市吉井町983番地1 電話番号 0943-74-5355 受付時間 8時30分～17時15分

- (3) 苦情検討委員会にて苦情の内容の検討及び解決策を検討し、今後の施設サービスに役立たせていきます。

## 9. 非常災害について（契約書第25条参照）

非常災害に備え、火災や風水害、地震等に対応する非常災害対策計画を作成し、避難誘導訓練を年に2回（夜間避難訓練を含む）職員による消火訓練（年2回）・自衛消防隊を組織し、非常災害に備え、地域住民との連携に努めます。

## 10. 事故発生時の対応について（契約書第26条参照）

施設はご利用者に対する施設サービスの提供により、事故が発生した場合は速やかに、市町村（保険者）、ご契約者等、関係医療機関への連絡を行うなど必要な措置を講じ、事故の状況や事故に際してとった処置について記録し、賠償すべき事故の場合には、損害賠償を速やかに行います。併せて事故発生の原因追求、再発防止の検討を行います。尚、事故発生防止のための委員会（安全管理対策委員会）を設置し、委員会の定期的な開催及び職員研修を行います。

## 11. 緊急時の対応（契約書第27条参照）

サービス提供中にご利用者の病状が急変した場合、その他必要な場合には速やかに嘱託医や協力医療機関への連絡など必要な措置を講じます。

## 12. 守秘義務に関する対策（契約書第9条参照）

施設及び職員は、業務上知り得たご利用者及びそのご家族等の秘密を保持します。また退所後においてもこれらの秘密を保持するべき旨を職員との雇用契約の内容としています。

## 13. 第三者評価の実施状況

実施の有無	無
実施した直近の年月日	—
実施した評価機関の名称	—
評価の開示状況	—

## 14. 衛生管理等について（契約書第28条参照）

感染症の発生及びまん延予防の観点より、サービス提供にあたり感染症対策を講じるとともに対応力強化のため、委員会の開催、指針の整備、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施を行います。

## 15. 虐待防止について（契約書第29条参照）

施設は、利用者等の人権擁護・虐待の発生又は再発防止等のための次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する指針、マニュアルの整備
- (2) 虐待防止に関する責任者を定め、委員会を設置します。

- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 苦情解決体制を整備しています。
- (5) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施します。
- (6) 当施設従業者または居宅サービス事業者または養護者（家族・親族等）による虐待が疑われる場合には、速やかに、これを市町村（保険者）に通報します。

虐待防止に関する責任者	〔施設長〕深山満男
-------------	-----------

## 16. 身体拘束廃止について（契約書第30条参照）

当施設は厚生労働省より発行されている、身体拘束ゼロへの手引きに基づき身体拘束廃止に向けた介護を行っております。当施設における『身体拘束廃止への指針』に基づき対応させて頂きます。緊急やむを得ない場合として、以下の①～③の要件をすべて満たしている場合には身体拘束を行う場合があります。

- ① ご利用者ご本人、又は他のご利用者の生命、身体が危険にさらされる可能性が著しく高い
- ② 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がない
- ③ 身体拘束その他の行動制限が一時的である

## 17. 業務継続対策について（契約書第31条参照）

感染症や非常災害が発生した場合であっても、ご利用者に対し必要な施設サービスが継続的に提供できる体制整備に努め、ご利用者に適切なサービスが確保されるよう業務継続に向けた計画等の策定、研修の実施、訓練（シミュレーション）の実施を行います。

## 18. ハラスメント防止対策について（契約書第17条七項、第32条参照）

### （基本方針）

当施設では、ご利用者・ご家族等の様々な状況から、ハラスメントのリスクを施設・事業所等で検討する体制を構築し、介護従事者が安心して働くことのできる職場環境・労働環境の整備を行う。

- ・「ハラスメントは許容されない」
- ・「ハラスメントは組織として許されない」
- ・「職員による虐待と職員へのハラスメントはどちらもあってはならない」

ご利用者・ご家族等からのハラスメントは、ご利用者自身の継続的で円滑な介護サービス利用の支障にもなり得ます。ご利用者・ご家族との信頼関係のもと、安全安心な環境で質の高いケアを提供できるよう以下の点にご協力をお願いします。なお、職員へのハラスメント等により、サービスの中止や契約を解除する場合があります（下記内容）。

- ① 身体的暴力・精神的暴力（暴力又は乱暴な言動）
  - ・物を投げつける、物を振り回す
  - ・刃物を向ける、服を引きちぎる、手を払いのける
  - ・怒鳴る、奇声、大声を発する、脅す

- ・著しい迷惑行為、誹謗中傷など
- ② セクシャルハラスメント
- ・介護従事者の体を触る、手を握る
  - ・腕を引っ張り抱きしめる
  - ・女性、男性のヌード写真や動画などを見せる
  - ・性的な話、卑猥な言動をするなど
- ③ その他
- ・介護従業者の自宅の住所や電話番号を何度も聞く
  - ・ストーカー行為、介護従事者の写真や動画撮影・録音・SNS等への掲載
  - ・制度や契約の内容を超えたサービスの要求など

## 19. 認知症の研修（契約書第33条参照）

当施設では、認知症についての理解のもと、ご利用者主体の介護を行い、認知症の人の尊厳の保障を実現していく観点から、介護に直接携わる職員（医療・福祉関係の資格を有さない者）の認知症対応力を向上させていくため、認知症介護基礎研修受講の措置を講じます。

## 20. 看護職員と介護職員との連携によるたんの吸引等の実施について（契約書第26条参照）

当施設では、医療的ケアが必要になっても施設で生活が続けられるような体制づくりを行っています。「医師・看護職員と介護職員連携によるたんの吸引等の実施」をしていきます。

令和 年 月 日

指定介護老人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山翠園

説明者職名 \_\_\_\_\_ 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、より良い介護サービス実施のため、サービス担当者会議等でご利用者並びにご契約者の情報を用いる他、入院や看取り介護、退所等に際して医療機関、居宅介護支援事業所への情報提供を含め、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 \_\_\_\_\_

利用者氏名 \_\_\_\_\_  
(代筆者 : \_\_\_\_\_) 印 \_\_\_\_\_

契約者住所 \_\_\_\_\_

契約者氏名 \_\_\_\_\_  
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 1738.39m<sup>2</sup>

(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]令和2年4月1日更新指定 福岡県4071600268号

[介護予防短期入所生活介護]

[通所介護] 令和2年4月1日更新指定 福岡県4071600250号 定員25名

[久留米市介護予防生活支援総合事業第1号通所介護] 令和2年4月1日指定

[居宅介護支援事業]令和2年4月1日更新指定 福岡県4071600078号

[介護予防居宅介護支援事業]（くるめ地域支援センター受託）

(4) 施設の周辺環境…久留米市南東部の耳納連山の麓に位置し環境の良い所にあります。居室は、一部を除き日当たりの良い南側に面し静かな部屋であります。

### 2. 職員の配置状況

#### ＜配置職員の職種＞

施設長	…事業所の運営等の管理監督を行います。
介護職員	…ご利用者のサービス提供を主として行い、日常生活上の介護並び介助・健康保持の相談・助言等を行います。3名のご利用者に対して1名の介護職員を配置しています。
生活相談員	…ご利用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	…主にご利用者の健康管理や療養上の世話を行いますが、日常生活上の介護、介助等も行います。2名の看護職員を配置しています。
機能訓練指導員	…ご利用者の個別機能訓練計画書を作成し、個別機能訓練を行います。 1名の機能訓練指導員を配置しています。
管理栄養士	…ご利用者の栄養管理を行います。栄養ケアマネジメント・経口移行・経口維持に関する計画の作成等を行います。 1名の管理栄養士を配置しています。
介護支援専門員	…ご利用者に係る施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。 生活相談員が兼ねる場合もあります。1名の介護支援専門員を配置しています。
医師	…ご利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。1名の嘱託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

- ご利用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、「施設サービス計画（ケアプラン）」に定めます。
- 基本的に1ヶ月に1回「施設サービス計画（ケアプラン）」の見直しを行い、ご利用者の入退院に伴う状態変化時等も必要に応じて見直しを行います。

### 4. サービス提供における事業者の義務（契約書第8条、第9条参照）

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・確保に配慮します。
- 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うえ、ご利用者及びご契約者から諸事項を聴取、確認します。
- ③ ご利用者が受けている要介護認定の有効期間満了日の30日前までに、要介護認定の更新申請のために必要な援助を行います。
- ④ ご利用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、ご利用者及び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。複写物を必要とする場合には実費をご負担いただきます（1枚につき10円）。また、ご利用者又はご契約者及びご家族に対して当施設における介護記録や看護記録などの記録物に関して、隨時開示又は報告を行います。
- ⑤ 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。  
ただし、ご利用者本人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、同意書や記録を記載するなど、適正な手続きにより身体的拘束等を行う場合があります。
- ⑥ 施設及び施設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又はご契約者及びその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、ご利用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の援助を行う際に、ご利用者に関する情報を提供する場合は、ご利用者又は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ご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

入所にあたり、以下のもの以外は原則として持ち込むことができません。

最小限度の身の周り品、お小遣い金。（生もの類、家具類、ペット類は現在共同生活を行っている以上 他のご利用者に迷惑がかかりますのでご遠慮願います。）

#### （2）面会

面会時間 10：00～16：30

\*但し、看取り期や緊急時等の面会はこの限りではありません。17：30以降の面会につきましては、玄関の横インターへにてお知らせください。

※来訪者は、必ずその都度職員に届け出してください。

(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。

なお、ご利用者が外泊の場合は、所定の外泊時費用をご負担頂きます。また、ご利用者が外泊期間中において、居室がご利用者のために確保されている場合は、所定の居住費を負担頂きます。

(4) 感染症等発生・流行時

施設内での感染拡大及び蔓延防止の為、ご家族の面会、ご利用者の外出や外泊等を制限もしくは中止する場合があります。

(5) 食事

食事が不要な場合は、事前にお申し出下さい。

(6) 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、お支払義務者は自己負担により原状に復していただかず、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○ご利用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、ご利用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ご利用者に対し、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。

(7) 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. 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利用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、ご利用者又はご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご利用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。