

「特別養護老人ホーム宗越園」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。
(介護保険事業所番号 3470700299)

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。要介護認定をまだ受けていない方でも入所は可能です。

◆◆ 目 次 ◆◆

1.	施設運営法人	2
2.	施設の概要	2
3.	ご利用施設	2
4.	居室等の概要	3
5.	職員の配置状況	3
6.	当施設が提供するサービスと利用料金	5
7.	契約締結からサービス提供までの流れ	11
8.	サービス提供における事業者の義務	12
9.	損害賠償について	12
10.	施設を退所していただく場合	13
11.	残置物の引取り	14
12.	苦情の受付について	15
13.	個人情報使用の同意について	17
14.	事故発生、防止について	17
15.	非常災害対策について	17
16.	身体拘束の制限について	18
17.	ハラスメントの防止	18
18.	虐待について	18
19.	感染症対策について	19
20.	業務継続に向けた取り組みについて	19

1. 施設運営法人

- | | |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 宗越福社会 |
| (2) 法人所在地 | 広島県竹原市吉名町宗越793番地 |
| (3) 電話番号 | 0846-25-1900 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 西川 洋美 |
| (5) 設立年月日 | 昭和60年12月19日 |

2. 施設の概要

- | | |
|--------------|-------------|
| (1) 建物の構造 | 鉄骨鉄筋コンクリート造 |
| (2) 建物の延べ床面積 | 1705㎡ |
| (3) 併設事業・施設 | |

【ケアハウス宗越苑】

【特別養護老人ホーム宗越園】 介護保険事業所番号 3470700299

【宗越通所介護事業所】 介護保険事業所番号 3470700265

【むなこし訪問介護事業所】 介護保険事業所番号 3470700273

【宗越園短期入所生活介護事業所】 介護保険事業所番号 3470700257

【むなこし居宅介護支援事業所】 介護保険事業所番号 3470700067

【特別養護老人ホーム宗越園（空床型）】 介護保険事業所番号 3470700299

(4) 施設の周辺環境

三方を瀬戸内海に囲まれ、温暖でたいへん風光明媚な環境にある。

3. ご利用施設

- | | | |
|-----------|----------|----------------------|
| (1) 施設の種類 | 介護老人福祉施設 | ・ 平成12年4月1日 |
| | | 介護保険事業所番号 3470700299 |

(2) 施設の目的

社会福祉法人宗越福社会が開設する介護老人福祉施設宗越園（以下「事業所」という）が介護老人福祉施設の事業（以下「事業」という）は、要介護状態又は要支援状態にある高齢者に対し、適切な介護福祉施設サービスを行うことを目的とする。

- | | |
|--------------|------------------|
| (3) 施設の名称 | 特別養護老人ホーム宗越園 |
| (4) 施設の所在地 | 広島県竹原市吉名町宗越793番地 |
| (5) 電話番号 | 0846-25-1900 |
| (6) 施設長（管理者） | 氏名 伊藤 大悟 |
| (7) 当施設の運営方針 | |

介護老人福祉施設の従事者は、要介護等の心身の特性を踏まえて、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、入浴、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図る。事業の実施にあたっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉のサービスとの厳密な連携を図り、総合的なサービスの提供に務めるものとする。

(8) 開設年月日 昭和60年11月1日

(9) 入所定員 50人

4. 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。入所される居室は、原則として4人部屋です。

居室・設備の種類	室数	
2人部屋	1室	多床室
4人部屋	14室	多床室 ショートステイ専用居室2室
合計	15室	
静養室	1室	
食堂	1室	
機能回復訓練室	1室	【主な設置機器】歩行訓練用階段・肋木・平行棒等
浴室	2室	中間浴・特殊浴槽・個浴
医務室兼相談室	1室	

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により指定介護老人福祉施設に設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は、平成17年10月1日の制度改正に伴い新たに室料、光熱費相当の居住費及び食材料費、調理費相当の食費が必要となります。

★ 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：各居室内及び居室外にトイレを設置しています。また、各居室内にテレビを設置しています。

5. 職員の配置状況

当施設では、ご契約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、以下の職種を配置しています。

職種	職員配置	備考
1. 施設長（管理者）	1名	
2. 副施設長	1名	
3. 事務長	1名	
3. 生活相談員	1名	
4. 介護支援専門員	2名	(非常勤1名)
5. 看護職員	6名	(非常勤2名)
6. 介護職員	16名	
7. 機能訓練指導員	1名	看護職員兼務
8. 管理栄養士	2名	
9. 医師	2名	非常勤

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相談・助言等を行います。

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。

看護職員・・・・・・・・主にご契約者の健康管理、服薬管理や療養上の世話をしますが、日常生活の介護、介助等も行います。

管理栄養士・・・・・・・・ご契約者の栄養管理及び栄養相談を行います。

機能訓練指導員・・・・・・・・ご契約者の機能訓練を担当します。

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。

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。
2名の医師を配置しています。（非常勤）

《職種の勤務体制》

職 種	勤 務 体 制
1. 医師	毎週木曜日 15:00～17:00 隔週火曜日 15:00～17:00
2. 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出 A 6:30～15:30 早出 B 7:00～16:00 早出合計 1名 遅出 10:30～19:30 1名
3. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出 A 7:00～16:00 早出 B 8:00～17:00 早出合計 2名 遅出 A 9:30～18:30 遅出 B 10:00～19:00 遅出 C 10:30～19:30 遅出合計 2名 夜勤 15:00～ 9:00 2名
4. 介護支援専門員	日勤 8:30～17:30 1名
5. 生活相談員	日勤 8:30～17:30 1名
6. 管理栄養士	日勤 8:30～17:30 1名
7. 調理員	食事提供に必要な人員を配置します

★日曜日、祝日は上記とは異なります。

6. 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
- (2) 利用料金の金額をご契約者に負担いただく場合

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス（契約書第3条参照）

以下のサービスについては、介護保険の負担割合に応じた利用料金が介護保険から給付されます。

《サービスの概要》

1 食事（但し、食材費、調理費相当の食費は別途いただきます。）

- ・当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、ご契約者の栄養ケア計画を作成し栄養マネジメントをさせて頂くとともに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	:	7:30	～	8:30
	昼食	:	11:50	～	12:50
	夕食	:	18:00	～	19:00

2 入浴

- ・入浴又は清拭を週2回以上行います。
- ・寝たきりの方は特殊浴槽を利用して入浴することができます。

3 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。

4 機能訓練

- ・機能訓練指導員より、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。

5 健康管理

- ・医師や看護職員が健康管理を行います。

6 その他自立への援助

- ・寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮します。
- ・清潔で快適な生活や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日あたり）》（契約書第5条参照）

1 下記の料金表によって、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）と食事に係る標準自己負担額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。）

1. ご利用者の要介護度とサービス利用料金	要介護1 5,890円	要介護2 6,590円	要介護3 7,320円	要介護4 8,020円	要介護5 8,710円
2. うち、介護保険から給付される金額 (負担割合により変動有)	5,301円	5,931円	6,588円	7,218円	7,839円
3. サービス利用に係る自己負担額 (1-2) (負担割合 2割) (負担割合 3割)	589円 1,178円 1,767円	659円 1,318円 1,977円	732円 1,464円 2,196円	802円 1,604円 2,406円	871円 1,742円 2,613円
4. 食費に係る標準自己負担額	食費 2,000円 但し利用者負担段階により減額されます。 (第1段階の方 300円 第2段階の方 390円 第3段階① 650円 第3段階② 1,360円)				
5. 居住費に係る標準自己負担額	居住費 1,055円 但し利用者負担段階により減額されます。 (第1段階の方 0円 第2段階の方 430円 第3段階①② 430円)				
5. 看護体制加算Ⅰ	6円	12円 (2割)	18円 (3割)		
6. 看護体制加算Ⅱ	13円	26円 (2割)	39円 (3割)		
7. 夜勤職員配置加算	22円	44円 (2割)	66円 (3割)		
8. 日常生活継続支援加算	36円	72円 (2割)	108円 (3割)		
9. 精神科医による訪問指導加算	5円	10円 (2割)	15円 (3割)		
12. 栄養マネジメント強化加算	11円	22円 (2割)	33円 (3割)		
13. 科学的介護推進体制加算Ⅱ	50円 (1月当たり)				
15. 介護職員等処遇改善加算Ⅰ	所定単位数に14%を乗じた金額				

以下は、該当される方に加算されます。(1日当たり)

※初期加算 入所した日から起算して30日以内の期間と30日を越える病院又は
 診察所への入院後に再び入所された場合は30円が加算されます。
 (2割負担の場合60円 3割負担の場合90円)

※療養食加算 医師の指示のもと療養食を提供した場合1食につき6円加算されます。
(2割負担の場合12円 3割負担の場合18円)

※看取り介護加算Ⅰ(1) 死亡日以前31日以上45日以下
72円(1日当たり)

※看取り介護加算Ⅰ(2) 死亡日以前4日以上30日以下
144円(1日当たり)

※看取り介護加算Ⅰ(3) 死亡日以前2日又は3日
680円(1日当たり)

※看取り介護加算Ⅰ(4) 死亡日
1280円(1日当たり)

以下、体制が整った場合、該当者に加算されます。(1割負担での表記)

※自立支援促進加算 300円(1月当たり)

※排せつ支援加算Ⅰ 10円(1月当たり)

※褥瘡マネジメント加算Ⅱ 13円(1月当たり)

※身体拘束廃止未実施減算

	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	-58円	-65円	-73円	-80円	-87円
2割負担	-116円	-130円	-146円	-160円	-174円
3割負担	-174円	-195円	-219円	-240円	-261円

身体拘束については、原則として行ってはならず、例外的に行う場合において基準を満たしていなければ減算されます。

★ 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に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、変更された額にあわせて、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。

★ ご契約者が、入院又は外泊をされた場合にお支払いいただく利用料金

1. サービス利用料金(月6日まで)	2,460円
2. うち、介護保険から給付される金額	2,214円(負担有合により変動有)
3. 自己負担額(1-2)	246円 492円(2割) 738円(3割)

★ 外泊時居住費の請求(入院等での外泊7日目以降)

負担段階第2・3段階①②の430円/日 4段階以上の方1,055円/日

2 当施設の居住費・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の場合は、施設利用の居住費・食費の負担が軽減されます。

《日額の場合》

[単位：円]

預貯金等の 基準額	対象者	区 分	居住費 多床室	食 費
1,000 万円 (夫婦 2,000 万円) 以下	生活保護受給者 老齢福祉年金受給者	利用者負担 段階 1	0	300
650 万円 (夫婦 1,650 万円) 以下	課税年金収入額と合計所得金 額の合計が 80 万円以下の方	利用者負担 段階 2	430	390
550 万円 (夫婦 1,550 万円) 以下	課税年金収入額と合計所得金 額の合計が 80 万円超え 120 万円以下	利用者負担 段階 3①	430	650
500 万円 (夫婦 1,500 万円) 以下	課税年金収入額と合計所得金 額の合計が 120 万円以上の 方	利用者負担 段階 3②	430	1,360
上記以外の方		利用者負担 段階 4	1,055	2,000

(2) 介護保険の給付とならないサービス（契約書第4条参照）

以下のサービスは、利用料金の金額がご契約者の負担になります。

《サービスの概要と利用料金》

1 特別な食事（お酒を含みます）

ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

利用料金 : 要した費用の実費

2 理髪

月に1回、理髪師出張の理髪サービス（調髪、顔剃）をご利用いただけます。

利用料金 : 1回あたり 1,650円（顔剃り込み 2,000円）

3 貴重品の管理

ご契約者の希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。詳細は、以下のとおりです。

- 管理する金銭の形態 : 施設の指定する金融機関に預け入れている預貯金
- お預かりするもの : 上記預貯金通帳と金融機関に届け出た印鑑、年金証書等
- 保管管理者 : 施設長
- 出納方法 : 手続きの概要は以下のとおりです。
 - ・預貯金の預け入れ及び引き出しを希望される方は施設長に事務処理を委任していただきます。
 - ・施設長の指示に従い、担当者である生活相談員が預貯金の預け入れ及び引き出しを行います。
 - ・保管管理者（施設長）は出入金の都度、出入金記録を作成し、通帳の写しを定期的に交付します。

○利用料金 : 1回あたり（通帳の記帳）110円

4 レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

利用料金 : 材料代等の実費をいただきます。

5 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、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

6 電気器具の使用

ご契約者の希望により、電気毛布、電気アンカ等の電気器具を使用することができます。

利用料金 : 1日あたり30円

7 日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代等ご利用者の日常生活に要する費用でご契約者にご負担いただくことが適当であるものにかかわる費用をご負担いただきます。おむつ代は介護保険給付対象となっていますのでご負担の必要はありません。

(3) 利用料金のお支払い方法（契約書第5条参照）

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20日頃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）

- | |
|--|
| 1. 毎月26日に前月分利用料金を入所者本人の指定口座から引き落としとして支払い。ただし、その日が金融機関の休業日に当たる場合は、翌営業日とする。 |
| 2. 施設でお預かりした入所者本人の通帳から支払い |
| 3. 残高不足等により指定口座からの引き落としができなかった場合は、翌月の7日までに特別養護老人ホーム宗越園が指定する金融機関の口座に振り込みでの支払い |

(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、ご契約者の希望により、下記の医療機関において診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を義務づけるものではありません。）

○嘱託医

医 師	馬場広医師 馬場麻好医師
-----	--------------

○協力病院

医療機関名称	馬場病院
所 在 地	竹原市下野町1744
医療機関の名称	県立安芸津病院
所 在 地	東広島市安芸津町三津4388

○協力歯科医院

医療機関の名称	石井歯科クリニック
所 在 地	竹原市竹原町3078-14
医療機関の名称	三好歯科医院
所 在 地	竹原市竹原町3552-7

7. 契約締結からサービス提供までの流れ

- (1) 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、「居宅サービス計画（ケアプラン）」がある場合はその内容を踏まえ、契約締結後に作成するそれぞれのサービスに係る介護計画（以下、「個別サービス計画」という。）に定めます。契約締結からサービス提供までの流れは次の通りです。

（契約書第3条参照）

1.当施設の介護支援専門員（生活相談員）に個別サービス計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当させます。



2.その担当者は個別サービス計画の原案について、ご契約者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。



3.個別サービス計画は、ご契約者及びその家族等の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認して、変更の必要のある場合には、ご契約者及びその家族等と協議して、個別サービス計画を変更します。



4.個別サービス計画が変更された場合には、ご契約者に対して書面を交付し、その内容を確認していただきます。



5.作成された施設サービス計画にそって、ご契約者にサービスを提供します。介護保険不給付対象サービスについては、介護保険の給付費額を除いた料金（自己負担額）をお支払いいただきます。

8. サービス提供における事業者の義務（契約書第7条、第8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、ご契約者の生命、身体、生活環境等の安全・確保やプライバシーの保護などに配慮するなど、契約書第10条、第11条に規定される義務を負います。当事業所では、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、ご契約者から聴衆、確認します。
- 3 ご契約者に提供した介護・看護の記録等、介護サービスに係る記録を作成し、2年間保管するとともに、ご契約者または代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- 4 ご契約者に対する身体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。
- 5 ご契約者へのサービス提供時において、ご契約者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合には、速やかに主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等必要な処置を講じます。
- 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え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）

但し、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の心身等の情報を提供します。また、ご契約者との契約の終了に伴う援助を行う際には、あらかじめ文書にて、ご契約者の同意を得ます。

9. 損害賠償について（契約書第10条、第11条、第12条）

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、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の置かれた心身の状態を考慮して相当と認められる時に限り、事業者の賠償責任を減じる場合があります。

10. 施設を退所していただく場合（契約の終了）（契約書第13条参照）

当施設との契約では契約が終了する期日を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
いただくこととなります。（契約書第15条参照）

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1 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2 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3 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4 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）5 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14条、15条参照）

契約の有効期間であっても、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日前までにご連絡下さい。

但し、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。

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">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の身体・財産・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・財産・信用等を傷つけた場合もしくは傷つけるおそれ
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16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、又は不真実の告知を行い、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・財産・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90日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

★ご契約者が病院又は診療所に入院され、90日以内に退院された場合、退院後再び施設に入所することができます。

(3) 円滑な退所のための援助 (契約書第17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への紹介
- 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

11. 残置物の引取り (契約書第20条)

退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) をご契約者自身引き取れない場合は身元引受者にお引取りいただきます。当施設はご契約者に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。また、引き渡しにかかる費用については、ご契約者にご負担いただきます。

12. 苦情の受付について（契約書第22条）

社会福祉法82条の規定により、社会福祉法人宗越福祉会が提供する福祉サービスに対する苦情を適切に対処するため、下記のとおり苦情解決責任者、苦情受付担当者、第三者委員及び苦情解決の方法について定めております。

記

	役職員	氏名	連絡先	
苦情解決責任者	宗越福祉会理事長 ケアハウス宗越苑施設長 むなこし居宅介護支援事業所所長 在宅介護支援センターむなこし 特別養護老人ホーム宗越園副施設長	西川 洋美	0846-25-1900	
	特別養護老人ホーム宗越園施設長 短期入所生活介護事業所所長 居宅介護支援事業所管理者	伊藤 大悟	0846-25-1900	
	宗越通所介護事業所所長 むなこし訪問介護事業所所長 特別養護老人ホーム宗越園事務長	西川 浩	0846-25-1900	
苦情受付担当者	施設部門	事業主任	西岡 賢一	0846-25-1900
		生活相談員	久保谷 雅	0846-25-1900
		介護主任	白石 裕子	0846-25-1900
		介護支援専門員	由居 宏文	0846-25-1900
		ケアハウス宗越苑相談員	村上 明美	0846-25-1968
	在宅部門	事業主任	橋本 真幸	0846-25-1966
		むなこし居宅介護支援事業所	橋本 真幸	0846-25-1966
		宗越通所介護事業所	峠之内 照子	0846-25-1966
		むなこし訪問介護事業所	井手元 真弓	0846-25-1933
		在宅介護支援センター むなこし	山下 和子	0846-25-1966
第三者委員	宗越福祉会評議員	八代 恵子	0846-28-0627	
	宗越福祉会監事	阿波村 英樹	0846-22-0077	

(1) 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面（意見箱設置）などにより苦情受付担当者が随時受け付けします。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることでもあります。

(2) 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

(3) 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申立人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。

なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

イ. 第三者委員による苦情内容の確認

ロ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ハ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

ニ. 苦情に対する再発防止策の策定

ホ. 苦情内容・話し合いの結果、改善・再発防止等の記録の作成

当法人で解決できない苦情は、下記に申し立てることができます。

竹原市役所市民福祉部 地域支えあい推進課介護保険係	所在地 竹原市中央5丁目6番28号 電話番号 0846-22-7743 FAX 0846-23-0140 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
東広島市役所健康福祉部介護保険課	所在地 東広島市西条町8番29号 電話番号 0846-420-0937 FAX 0846-422-6851 受付時間 午前8時30分～午後5時15分
広島県国民健康保険団体連合会 (介護保険課)	所在地 広島市中区東白島19番49番 国保会館 電話番号 082-554-0783 FAX 082-511-9126 受付時間 午前8時30分～午後5時15分

1 3. 個人情報使用の同意について（契約書第 2 3 条）

ご契約者に対してケアプランを作成するにあたり、ケアカンファレンスや受診、入院等において、ご契約者やご家族等の情報提供を行って円滑にサービス提供ができるようにしています。

尚、情報提供に際しては、個人情報使用同意書で同意を得て行っています。

情報提供の主な内容

- ・ご契約者の心身の状態、家族状況、経済状況、生活歴等

1 4. 事故発生、防止について

当施設においては「安全とは何か」を全職員が共通の認識として、施設内で常に安全な生活をしていただくために注意を払っています。

（1）事故防止対策

1、ご契約者の心身の状況把握

- ・個別介護サービス計画で示した統一した介護
- ・朝礼、引継ぎ等で予測される事故等についての事故回避やリスク管理対策を職員に指示し、周知徹底を図る。

2、介護職員の介護技術の資質向上を図る。

3、個々にあった介護機器の提供

（2）事故発生時の対応

現場より事故の報告を迅速に

- ・現場より現場責任者へ、現場責任者より施設長へ報告
ご契約者の身体、安全を最優先に考え対応していく。
- ・現場責任者等より家族へ報告
電話、又は訪問して、事故の状況、対応等について報告する。
- ・現場責任者等より、市町村へ報告
電話、又は訪問して、事故の状況、対応等について報告する。
ご契約者が入院等をした時は市町村へ報告する。
- ・家族より苦情があった場合
現場職員、責任者、施設長、による状況、対応について再確認を行い、苦情受付担当者へ引き継ぐ。

1 5. 非常災害対策について

当施設では非常災害時において実効性の高い対策をとることができるよう、周辺地域において想定される、火災・震災・風水害その他非常災害に関する計画を策定し、実施します。

防災設備 【 自動通報装置 スプリンクラー 消火器 】

防災訓練 【 避難訓練 年2回以上 災害時対応 年1回 】

16. 身体拘束の制限について

サービスの提供に当たっては、利用者の生命又は身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体拘束、その他利用者の行動を制限する行為を実施しません。なお、やむを得ず身体拘束を行う場合は、ご家族に説明し、同意を得て、その態様及び時間、その際の身体状況、緊急やむを得なかった理由を記録するものとします。

17. ハラスメントの防止

① 雇用の分野における男女の均等な機会及び待遇の確保等に関する法律第11条第1項及び労働施策の総合的な推進並びに労働者雇用の安定及び職業生活の充実等に関する法律第30条の2第1項の規定に基づき、セクシャルハラスメントやパワーハラスメントの防止の為に雇用管理上の措置を講じます。

② 契約者及びその家族はサービス利用に当たって、次の行為を禁止します。

ア 従業者に対する身体的暴力（直接的、間接的を問わず有形力を用いて危害を及ぼす行為）。

イ 従業者に対する精神的暴力（人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）。

ウ 従業者に対するセクシャルハラスメント（意に添わない性的誘い掛け、好意的態度の要求、性的ないやがらせ行為等）。

18. 虐待防止について

施設はご利用者の人権の擁護・虐待の防止等の為、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

① 施設はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

② 当該施設従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

③ 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

④ 事業所は次の通り虐待防止責任者を定めます。役職：施設長 氏名 伊藤大悟

19. 感染症対策について

施設において感染症が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

- ① 職員の清潔の保持及び健康状態について、必要な管理を行います。
- ② 施設に設備及び備品等について、衛生的な管理に努めます。
- ③ 施設における感染症の予防及びまん延防止の為の対策を検討する委員会を概ね3月に1回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。
- ④ 施設における感染症の予防及びまん延予防の為の指針を整備しています。
- ⑤ 従業者に対し、感染症の予防及びまん延防止の為の研修及び訓練を定期的実施します。

20. 業務継続に向けた取り組みについて

① 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護老人福祉施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早朝の業務再開を図る為の計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

② 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的実施します。

③ 定期的業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

令和 年 月 日

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。

特別養護老人ホーム 宗越園

説明者職名

氏名

⑩

令和 年 月 日

私は、本書面に基づいて施設から重要事項の説明を受け、介護老人福祉施設サービス提供開始に同意しました。

<本人または代理人>

住所

氏名

⑩

<家族または身元引受者>

住所

氏名

⑩

続柄