

## 「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。  
(大分県指定 第4470200520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、原則として要介護認定の結果「要介護3」「要介護4」「要介護5」と認定された方が対象となります。

### ◆◆目次◆◆

1.	事業者（施設経営法人）について……………	1
2.	事業所（施設）の概要について……………	1
3.	職員の配置状況について……………	2
4.	居室・設備の概要について……………	3
5.	当施設が提供するサービスについて……………	3
6.	利用料等について……………	6
7.	施設利用にあたっての留意事項について……………	8
8.	入所中の医療の提供及び緊急時の対応・協力医療機関との連携体制について……………	8
9.	非常災害対策について……………	10
10.	衛生管理について……………	10
11.	守秘義務の遵守について……………	10
12.	虐待防止について……………	10
13.	身体拘束の禁止について……………	11
14.	サービス実施の記録について……………	11
15.	事故発生時の対応及び賠償責任について……………	11
16.	苦情等の受付について……………	13
17.	ハラスメント対策について……………	14
18.	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について……………	14
19.	業務継続計画の策定等について……………	14
20.	外国人介護人材の配置・指導等について……………	14
21.	書面掲示について……………	14
22.	認知症への対応力向上に向けた取組について……………	15
23.	見守りカメラ導入及び設置について……………	15

## 介護老人福祉施設（特別養護老人ホーム） 重要事項説明書

## 1. 事業者（施設経営法人）について

(1) 法人名	社会福祉法人 泰 生 会
(2) 法人所在地	大分県宇佐市大字山下字下坂本 2 1 0 0 番地
(3) 電話番号	0 9 7 8 - 3 3 - 1 7 7 8
(4) 代表者氏名	理事長 雨 宮 洋 子
(5) 設立年月日	昭和 6 1 年 7 月 1 6 日

## 2. 事業所（施設）の概要について

(1) 事業所（施設）の名称	別府ナーシングホーム泰生園
(2) 事業所（施設）の所在地	大分県別府市大字鶴見字中山田1068番地の1
(3) 管理者（施設長）氏名	雨 宮 洋 子
(4) 電話番号・FAX番号	電話 0 9 7 7 - 6 6 - 9 9 8 8 FAX 0 9 7 7 - 6 6 - 9 9 6 5
(5) 介護保険事業所番号	4 4 7 0 2 0 0 5 2 0
(6) 開設年月日	平成 8 年 6 月 3 日
(7) 介護保険事業所指定日	平成 1 2 年 4 月 1 日
(8) 通常のサービス提供地域	地域特定なし
(9) 利用定員	5 4 名
(10) 別府ナーシングホーム泰生園の運営方針	<p>当施設は、歩行が自立して徘徊などの行動障害があり、一般の施設や病院などでは対応が困難な高度の認知症高齢者を対象にした認知症専門・専用施設です。そのためコンピューターや各種のセンサー、屋外にモニターテレビカメラなどを設置し、利用者が施設外に迷い出たらすぐに確認できる等の安全確保を行っています。従って、徘徊するからといって個室に収容し施錠、拘束したり、紐で縛るなどの拘束は一切行いません。又、認知症は心身機能がだんだんと低下し、最終的には歩行が困難となり、寝つくことも多く医療が中心になる場合は病院等への転入所（院）のご相談をさせていただきます。又、在宅でのケアが可能なら在宅生活へのサポートをいたします。利用者に最も適したケアがうけられるようにご相談、お手伝いいたします。</p> <p>当施設の運営理念は、以下のとおりです。 詳しくは施設案内やホームページ (<a href="https://www.wellb.or.jp">https://www.wellb.or.jp</a>) をご覧ください。</p> <p>①医学や心理学等々の関連科学に裏打ちされた専門性あるケア ②拘束や身体抑制を押し、人として尊厳を尊重したケアの保障 ③認知症を日常生活障害と捉えたケア ④在宅ケア支援の核となる施設運営 ⑤福祉を地域生活文化のあり様と捉えた地域実践 ⑥国際化に対応できる施設運営（情報発信とアジア諸国への支援）</p>

### 3. 職員の配置状況について

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。

#### <職員の配置状況>

職種	職員数
1. 管理者（施設長）	1名
2. 医師	1名以上
3. 生活相談員	1名以上
4. 看護職員又は 介護職員	常勤換算方法で24名以上 (うち看護職員は常勤換算方法で3名以上)
5. 機能訓練指導員	1名以上
6. 介護支援専門員	1名以上
7. 栄養士	1名以上
8. その他	必要に応じて事務職員その他の職員を配置

#### <主な職員の勤務体制>

職種	勤務体制
1. 管理者（施設長）	日勤 9:00～18:00
2. 医師	毎月第木曜日 13:00～17:00 ※2名の医師のうち、いずれか1名の診療
3. 看護職員	日勤 8:30～18:00
	日勤 9:00～18:30
4. 生活相談員及び 介護支援専門員	日勤 8:30～17:30
	日勤 9:00～18:30
5. 介護職員	早出① 6:00～15:30
	早出② 7:00～16:30
	日勤① 9:00～18:30
	日勤② 9:30～18:30
	遅出① 9:30～19:00
	遅出② 10:00～19:30
	遅出③ 12:30～22:00
	夜勤① 16:00～10:00
夜勤② 23:00～8:00	
6. 機能訓練指導員	看護職員と兼務
7. 栄養士	日勤 8:30～18:00
	又は 9:00～18:30

※ 職員の勤務体制については状況により変更する場合があります。

#### 4. 居室・設備の概要について

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、ご利用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。）

居室・設備の種類		室数
居室	個室（1人部屋）	4 室
	2人部屋	5 室
	4人部屋	10 室
食堂		2 室
浴室		2 室
静養室		1 室
医務室		1 室
機能訓練室		1 室

☆ 居室の変更：ご利用者等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。

#### 5. 当施設が提供するサービスと利用料金について

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。

当施設が提供するサービスについて、

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 利用料金が介護保険から給付される場合</li> <li>(2) 利用料金の全額をご利用者に負担していただく場合</li> </ul> |
|---|

## (1) 介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の通常9割（一定以上の所得がある場合は8割、若しくは7割の場合があります。）が介護保険から給付されます。

種 類	内 容
入浴	週2回以上入浴。 但し、状態に応じ特別浴・清拭・更衣となります。
介護	食事、排泄、離床、着替え（起床時・就寝時）、整容等の介護を行います。 *シーツ交換（週1回、状況により随時）、おむつ交換、体位変換等
排泄介助	当施設は、排泄の自立を目標に支援しています。排泄誘導、おむつ交換は、利用者の状況に応じて随時に行います。弄便・不潔行為には、おむつ交換を随時・迅速に行うことで対処し、上下つなぎ服等による身体的拘束は一切行いません。
個別機能訓練	心身の状況に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行います。
健康管理	毎日、医師又は看護職員による健康管理を行います。
口腔ケア	口腔ケア管理体制を整備し、利用者ごとの状態に応じた口腔衛生の管理を行います。また、毎食後及び必要時に口腔ケアを行い、口腔内の清潔保持だけでなく、誤嚥性肺炎の予防に努めます。
栄養管理	管理栄養士又は栄養士を配置し、利用者ごとの状態に応じた栄養管理を計画的に行います。
重度化対応・終末期対応	看護師を配置し、24時間連絡体制を確保、健康上の管理を行います。又、医師が終末期にあると判断した場合、家族の同意を得て看取りを行います。但し、医師の判断にて施設での対応が困難な場合は除きます。（看取り指針にて説明同意をお願いします。）
生活相談	生活相談員、介護支援専門員による介護や日常生活についての相談を行います。
在宅復帰支援	退所後の在宅生活について利用者・家族の相談支援を行うとともに、居宅支援事業所との連携を図ります。
レクリエーション等	年間、月間、週間計画に基づき実施します。認知症高齢者は、現在の日にちや季節などを実感し、又、過去の輝かしい時代を思い出すことで生き生きとした生活を送れるようになります。そこで当施設では、リアリティ・オリエンテーション（現実見当識強化療法）と回想法を兼ね備えた総合おもいで活動を実施しています。その中で、ひな祭り、花見、かつお祭り、夏まつり、慰霊祭、運動会、紅葉狩り、クリスマス会、餅つきなどの行事を行っております。（それに要する実費の一部は本人又はご家族に負担していただくことがあります。）

## (2) 介護保険の給付の対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の全額がご利用者の負担（実費）となります。

種 類	内 容
食事	<p>当施設では、管理栄養士又は栄養士を配置し利用者の状態に考慮し、食事内容には特に配慮して提供しています。認知症高齢者の場合、徘徊などがあり、一般の高齢者より運動量も多いため消費カロリーも多く、結果的に栄養が不足したり、バランスが崩れやすく、栄養状態が悪化すると異食なども起こり、認知症状態も悪化してきます。</p> <p>そこで当施設では、一日に必要な理想エネルギーより10%程度加算し、作成しています。さらに単に栄養的に優れるだけでなく、彩り、旬の素材、陶磁器の食器の使用などの文化的側面にも力を入れています。</p> <p>そのため食費も国の定めた金額を大幅に上回っていますが、自己負担額は、国の基準で計算致しております。</p> <p>(食事時間)</p> <p>朝食 8:00～</p> <p>昼食 11:30～</p> <p>夕食 17:30～</p> <p>※開始時間、メニュー、食事場所、ご希望や嗜好・状態等により変更・選択が可能です。</p>
理容美容	月1回程度実施
日用品購入等	<p>①衣類、日用品等購入代行</p> <p>②クリーニング発注・受領代行</p> <p>③金銭出納代行</p>

## (3) その他

個人購入のお菓子等の購入代行

## 6. 利用料等について

### (1) 利用料金

介護保険による各サービスの利用料及び利用者の1割負担額は、下表のとおりです。ただし市町村の発行する介護保険負担割合証により2割負担、若しくは3割負担となる場合があります。

#### 1) 基本料金

認定区分等	利用料金（1日）		利用者負担（1日）	
	多床室	従来型個室	多床室	従来型個室
要介護 1	5,890 円	5,890 円	589 円	589 円
要介護 2	6,590 円	6,590 円	659 円	659 円
要介護 3	7,320 円	7,320 円	732 円	732 円
要介護 4	8,020 円	8,020 円	802 円	802 円
要介護 5	8,710 円	8,710 円	871 円	871 円

#### 2) 加算

項 目	利用料金（1日）	利用者負担（1日）
日常生活継続支援加算	360 円	36 円
看護体制加算（Ⅰ）	40 円	4 円
看護体制加算（Ⅱ）	80 円	8 円
夜勤職員配置加算	130 円	13 円
福祉施設栄養管理基準減算	-140 円	-14 円
口腔衛生管理加算（Ⅰ）	(1月につき) 900 円	(1月につき) 90 円
生産性向上推進体制加算Ⅱ	(1月につき) 100 円	(1月につき) 10 円
介護職員等処遇改善加算Ⅰロ	各種加算減算を加えた総単位数の17.6%を加算	

#### 3) 入院・外泊時の居住費について

利用者のために居室を確保している場合、(2)その他の費用の2)自己負担額負担軽減措置対象者の居住費・食費の自己負担額の表における利用者負担区分の第1段階から第3段階の方は、6日（入院外泊費用の対象期間）まで負担限度額認定の適用とし、7日以降は原則として全額負担となります。第4段階の方は入院・外泊の翌日より原則として全額負担となります。

#### 4) その他の利用料

上記以外の加算については別紙のとおりとなります。要件を満たす項目については、基本料金等に加算されます。

#### 5) 要介護認定が行われていない場合や介護保険料の滞納等により、事業者が介護保険からサービス料を受領できない場合は、サービス利用料金の全額をいったんお支払いください。後日、事業所発行のサービス提供証明書を市町村の窓口へ提出しますと、差額の払戻しを受けられます。

## (2) その他の費用

- 1) その他の費用は、利用者の全額負担となります。

種類		利用者負担額
食費（食事の提供に必要な材料費及び調理費）		1日につき 1,445 円
特別に注文した食事等		実費
居住費	多床室	1日につき 915 円
	従来型個室	1日につき 1,231 円
理容・美容代		実費
衣類・日用品購入		購入品実費
クリーニング代（特殊・高額品）		クリーニング代実費
その他	上記の衣類・日用品の購入代行やクリーニングの発注・受領代行及びそれらの金銭支払並びに預かり金の金銭管理等に関する人件費・諸経費として	月額 2,000 円

- 2) 世帯全員が市町村民税非課税の方及び生活保護受給者に対する、上記 1) に掲げる居住費・食費の自己負担額の軽減措置

自己負担額負担軽減措置対象者の居住費・食費の自己負担額（1日につき）

負担軽減措置対象者		利用者負担区分	居住費		食費
			多床室	従来型個室	
生活保護受給者		第1段階	0 円	380 円	300 円
世帯全員が市町村民税非課税で	老齢福祉年金受給者		第2段階	430 円	480 円
	本人年金収入等80万円以下の方	第3段階①		430 円	880 円
世帯全員が市町村民税非課税で	本人年金収入等80万円以上120万円以下の方		第3段階②	430 円	880 円
	本人年金収入等120万円超の方				

※下記の場合については軽減措置の対象外となります。なお、非課税年金（遺族年金・障害年金）収入も含めて判定することとなります。

- ①本人が住民税課税となっている場合
- ②配偶者（世帯分離をしている場合を含む）が住民税課税となっている場合
- ③本人が属する世帯の中に住民税課税者がいる場合
- ④本人の預貯金等が一定額を超える場合

※居住費、食費のほかは、上記 1) に同じ。

## (3) 利用者負担額及び実費負担額のお支払い方法

利用料金等のお支払いは、1か月ごとに計算し、翌月15日までにご請求しますので、毎月25日までに以下の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、利用状況に基づいて計算した金額とします。)

ア. 現金支払	
イ. 指定口座への振り込み	
大分銀行 鉄輪支店 普通預金 口座番号 5021868	別府ナーシングホーム泰生園 入所者会計 施設長 <small>あめみや ひろこ</small> 雨宮 洋子
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：大分銀行	

## 7. 施設利用にあたっての留意事項について

施設利用にあたっては、次の事項の遵守、協力をお願いします。

事 項	内 容
面会	10時から16時の間で事前予約にてお願いします。但し、感染症の流行状況等により時間や場所の制限を設けたり、お断りする場合があります。また、オンライン面会は事前登録・予約にて、13時から16時の間に行っております。
外出・外泊	事前にお申し出ください。但し、感染症の流行状況等によりお断りする場合があります。
飲酒・喫煙	飲食は食事時に食堂で、喫煙は所定の場所で行います。
設備・器具の使用	職員にご相談ください。
金品の管理	事務室にご相談ください。
所持品の管理	貴重品については事務室にご相談ください。
宗教・政治活動	施設内での宗教活動・政治活動は行えません。
ペットの持ち込み	原則として持ち込みできません。

## 8. 入所中の医療の提供及び緊急時の対応・協力医療機関との連携体制について

## (1) 日常的な病気について

当施設では、診療所を併設していますが常勤の医師は配置しておりません。従って健康管理が中心となります。又、各種の医療機器、医薬品などが十分整っているわけではありません。そのため施設による病気の治療には限りがあり、病状によっては施設外の専門の医療機関を受診していただくことになります。又、病院受診の場合は出来る限り同行をお願いいたします。(医師とのインフォームドコンセントへの立会いをお願いいたします。) 受診結果、医師より服薬などの指示があれば服薬管理などは行います。当施設の協力医療機関は安部第一医院となっています。特に指定がなければ同院に受診致します。それ以外の医療機関受診をご希望の場合は、ご家族の付き添い、送迎で受診していただきます。

## (2) 緊急時の対応について

当施設では、診療所を併設していますが常勤の医師は配置しておりません。救急医療機関ではありませんので緊急用の医療機器、医薬品などは整備しておりません。看護職員は日中常勤していますが夜間は配置しておりません。そのため緊急に治療を要する場合、特に夜間の場合は、救急車などで医療機関に搬送することになります。この場合、特に指定がなければ当施設の協力医療機関（安部第一医院）又は救急指定病院に搬送しますが、ご希望の救急指定病院があれば下記にご記入ください。又、緊急時のご家族の連絡先についても下記にご記入ください。変更があった場合には、直ちにご連絡ください。

## (3) 協力医療機関との連携体制の構築について

施設内で対応可能な医療の範囲を超えた場合に、協力医療機関との連携の下でより適切な対応を行う体制を確保する観点から在宅医療を担う医療機関や在宅医療を支援する地域の医療機関等と実効性のある連携体制を構築します。但し、令和9年3月31日までの間は努力義務となります。

- 1) ① 利用者の病状が急変した場合等において医師又は看護職員が常時、相談対応を行う体制を確保します。
- ② 診療の求めがあった場合において、診療を行う体制を常時確保します。
- ③ 利用者の病状の急変が生じた場合等において嘱託医又は協力医療機関その他の医療機関の医師が診療を行い、入院を要すると認められた利用者の入院を受け入れる体制を確保します。
- 2) 1年に1回以上、協力医療機関との間で利用者の急変が生じた場合の対応を確認するとともに、当該協力医療機関の名称等について、当該事業所の指定を行った自治体に提出します。
- 3) 利用者が協力医療機関等に入院した後に病状が軽快し、退院が可能となった場合においては、速やかに再入所（退院）することができるように努めます。
- 4) 事業者は、嘱託医及び協力医療機関の協力を得て、1年に1回以上、緊急時における対応方法の見直しを行い、必要に応じて緊急時等における対応方法の変更を行います。

医療機関	診療機関名（医師名）	
	連絡先	
ご家族	氏名（続柄）	
	連絡先	

## (4) 口腔衛生管理について

当施設では、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、口腔衛生の管理体制を整備し、各利用者の入所時及び入所後の口腔衛生状態・口腔機能の確認・評価を月に1回程度行います。

## 9. 非常災害対策について

- (1) 事業者は、非常災害その他緊急の事態に備え、必要な設備の整備や定期的な研修を実施するとともに、常に関係機関と連絡を密にし、とるべき措置についてあらかじめ防災計画を作成し、防災計画に基づき、利用者の協力の下に定期的に防災等の訓練を行います。
- (2) 事業者は、災害等への対応において地域との連携が不可欠であることを踏まえ、訓練等の実施に当たっては住民の協力が得られるよう連携に努めます。

## 10. 衛生管理について

- (1) 事業者(職員を含む。)は、設備等の衛生管理に努め、又は衛生管理に必要な措置を講じるとともに、医薬品及び医療用具の管理を適切に行います。
- (2) 事業者は感染症の発生防止及びまん延防止のために必要な措置を講じます。
- (3) 事業者(職員を含む。)は、感染症又は食中毒の予防まん延防止のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、指針を整備し、年2回以上の研修や訓練(シミュレーション)を行い、職員に周知徹底を図ることとします。
- (4) 利用者における新興感染症の発生時等に感染者の診療等を迅速に対応できる体制を平時から構築しておくため、感染者の診療等を行う協定締結医療機関と連携し、新興感染症発生時における対応を取り決めるように努めます。また、協力医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応について協議を行います。

### 11. 守秘義務の遵守について

事業者(職員を含む。)は、サービスを提供するにあたり「社会福祉法人泰生会個人情報管理基本規則第5条・別紙2」個人情報利用目的(別紙「個人情報利用同意書」)を遵守し、知り得た利用者(利用者の家族を含む。)に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。但し、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供します。

### 12. 虐待防止について

- (1) 事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行います。
- (2) 事業者は、サービス提供中に、従業者又は養護者(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、これを市町村に通報します。
- (3) 事業者は、虐待の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じます。
  - 1) 虐待の防止のための対策を検討する委員会を年2回以上開催し、その結果について従業者へ周知。
  - 2) 虐待の防止のための指針を整備。
  - 3) 従業者に対し、虐待の防止のための研修を年2回以上実施。
  - 4) 各号に定める措置を適切に実施するために担当者を設置。
- (4) 事業者は、虐待防止措置が適切に行われるよう、介護サービス情報公表システムに登録すべき事項に虐待防止に関する取組状況を報告します。

### 1 3. 身体拘束の禁止について

- (1) 原則として、利用者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束します。  
但し、緊急やむを得ない理由により身体拘束をせざるを得ない場合には事前に利用者及びその家族へ十分な説明を行い、同意を得るとともに、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について記録します。
- (2) 事業者は、身体的拘束等の更なる適正化を図る観点から、次の各号に定める措置を講じます。
  - 1) 身体的拘束等の適正化を図る委員会を3月に1回以上開催し、その結果について従業者へ周知。
  - 2) 身体的拘束等の適正化のための指針を整備。
  - 3) 従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を年2回以上実施。
- (3) 事業者は、身体拘束等の適正化が行われるよう、介護サービス情報公表システムに登録すべき事項に身体拘束等の適正化に関する取組状況を報告します。

### 1 4. サービス実施の記録について

- (1) サービス実施記録の確認  
当施設では、サービス提供の、実施日時及び実施したサービス内容などを記録し、利用者にごその内容のご確認をいただきます。内容に、間違いやご意見があればいつでもお申し出下さい。なお、施設介護計画及びサービス提供の記録は、その完結の日から5年間保存（電磁的な記録による保存を含む）します。
- (2) 利用者の記録や情報の管理、開示について  
当施設では、関係法令（及び社会福祉法人泰生会個人情報保護に関する基本指針）に基づいて、利用者の記録や情報を適切に管理し、利用者の求めに応じてその内容を開示します。（開示に際して必要な複写料などの諸費用は、利用者の負担となります。）

### 1 5. 事故発生時の対応及び賠償責任について

- (1) 事故発生時の対応
  - 1) 施設サービスの提供にあたっては、事故が発生しないよう最善を尽くしますが、もし事故が発生した場合は、速やかに利用者の身体生命の安全確保に努めるとともに家族及び関係市町村、医療機関等に所要の連絡を行ないます。又、これらの関係機関と密接な連携のもとに、適切な事後処理を行ない、事故の原因究明とその顛末を明らかにし、同様な事故が再び発生しないように対策を講じます。又、賠償等の補償が必要な場合は、誠意をもってこれに当たります。

- 2) 施設は、事故発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じます。
- ① 事故が発生した場合の対応、次号に定める報告の方法等が記載された事故発生防止のための指針を整備。
  - ② 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事故又は事態が報告され、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底する体制を整備。
  - ③ 事故発生防止のための委員会を3月に1回以上開催。
  - ④ 従業者に対し、事故発生防止のための研修を年2回以上実施。
  - ⑤ 各号に定める措置を適切に実施するために担当者を設置。

## (2) 賠償責任

- 1) 事業者は、サービスの提供に当たって故意又は過失により、利用者の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合には、その損害を賠償します。但し、利用者に故意又は過失が認められ、かつ入所者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合は損害賠償責任額を減ずることができるものとします。
- 2) 事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。
  - ① 利用者が、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ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
  - ② 利用者が、サービス実施のため必要な事項に関する聴取、確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
  - ③ 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合。
  - ④ 利用者が、事業者及びサービス従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が発生した場合。

## 3) 損害賠償保険への加入

当事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	三井住友海上火災保険株式会社
保険名	賠償責任保険

## 16. 苦情等の受付について

当施設は、自ら提供した介護サービスについての相談・要望・苦情に対し、迅速に対応します。

### (1) 当施設における苦情の受付及びサービス利用等のご相談（お客様相談係）

サービスに対する苦情やご意見、利用料のお支払いや手続きなどサービス利用に関するご相談、利用者の記録等の情報開示の請求は以下の専用窓口で受け付けます。

苦情受付窓口(担当者)	生活相談員 石松 邦 顕	0977-66-9988
苦情解決責任者	施設長 雨宮 洋子	同上
受付時間	毎週月曜日～土曜日 午前9:00～午後5:00	

※苦情受付担当者が不在の場合は、苦情解決責任者が受付いたします。

### (2) 第三者委員

事業者は、地域にお住まいの以下の方を第三者委員に選任し、地域住民の立場から当施設のサービスに対するご意見などをいただいています。利用者は、事業者への苦情やご意見は「第三者委員」に相談することもできます。

< 第三者委員 >

名 前	役 職
是永 保孝	泰生会別府福祉サービス改善委員会委員長
近藤 邦子	泰生会別府福祉サービス改善委員会委員
宮崎 祐介	別府平和園 施設長
日高 清志	別府市竹の内民生委員

### (3) 行政機関その他苦情受付機関

公的機関においても次の機関において苦情申し込みができます。

名 前	住 所	電話番号
別府市役所介護保険担当課	別府市上野口町1番15号	0977-21-1111
国民健康保険団体連合会	大分市大手町2丁目3番12号	097-534-8470
大分県社会福祉協議会	大分市大津町2-1-41	097-558-0300

### (4) サービス改善委員会（苦情処理委員会）

事業者は、福祉サービスの権利を守り、自由、人権、プライバシーが確保されているとともに、受容過程における様々な苦情の救済及び暮らしの相談のため「泰生会別府福祉サービス改善委員会」を設置、第三者・利用者・家族代表、事業者委員による、定期的な相談窓口の開設、緊急時及び相談日以外の電話相談、ご意見箱による相談、担当職員による相談を随時行っています。なお、相談日及び第三者委員の氏名・自宅電話番号、本会担当職員名簿等の必要事項を施設内に掲示しています。

## 17. ハラスメント対策について

- (1) 事業者は、適切なサービスの提供を確保するため、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動があつて業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより職員の就業環境が害されることを防止するための明確化等の必要な措置を講じます。なお、各種ハラスメントについては、事業所内に限らず、利用者や家族等から受けるものも含まれます。
- (2) 事業者は、利用者又は家族等より下記のハラスメント行為等があつた場合にはサービスを中止させていただく場合があります。
  - 1) 職員に対して行う暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為
  - 2) パワーハラスメント、セクシャルハラスメント等の行為
  - 3) 対象範囲外サービスの強要等、無理な要求を求める行為

## 18. 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について

事業者は、介護現場における生産性の向上に資する取り組みの促進を図る観点から、現場における課題を抽出及び分析した上で、事業所の現状に応じた必要な対応を検討し、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（テレビ電話装置等を活用して行うことが出来る。）を3月に1回以上開催します。

## 19. 業務継続計画の策定等について

- (1) 事業所は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定します。
- (2) 事業所は、当該業務継続計画に従い次の号に定める措置を講じます。
  - 1) 従事者に対し、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年2回以上実施。
  - 2) 定期的に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実施。

## 20. 外国人介護人材の配置・指導等について

- (1) 適切な指導及び支援を行う観点、安全体制の整備の観点から一定の経験のある職員とチームでケアを行います。
- (2) 技能等の習得や学習への配慮など適切な指導及び支援体制を確保します。

## 21. 書面掲示について

運営規程の概要等の重要事項等については「書面掲示」に加え、インターネット上で情報の閲覧が完結するよう、重要事項等の情報をウェブサイトに掲載・公表を行います。

## 2 2. 認知症への対応力向上に向けた取組について

事業所は、従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じます。

## 2 3. 見守りカメラ導入及び設置について

事業所は、見守りカメラを各居室等に設置しご利用者の更なる安全の確保及び見守りの強化・確認を行います。

## 2 4. ヘルプパッド使用について

事業所は、ご利用者の排泄状況等の確認を行うために排泄ケアシステム「ヘルプパッド」を使用します。「ヘルプパッド」はシステムからの排泄通知を受け、そのデータ（排泄結果記録）を専用アプリを使用し統計的に分析することで個々の排泄パターンやオムツ交換の推奨時間帯を予測。その情報はデータ集計及び他のソフト連携のため、株式会社abaに提供し現在、使用している別の機器と連携を図り介護サービスの質の向上に努めて参ります。

令和 年 月 日

介護老人福祉施設のサービスの提供開始に当り、本書面に基いて重要事項の説明を行いました。

事業者

所在地 大分県宇佐市大字山下字下坂本 2 1 0 0 番地

事業者 社会福祉法人 泰生会

理事長 雨宮 洋子

事業所

所在地 大分県別府市大字鶴見字中山田 1 0 6 8 番地の 1

事業所 別府ナーシングホーム泰生園

管理者（施設長） 雨宮 洋子 ⑩

説明者 ⑩

私は、本書面に基いて事業者から重要事項の説明を受け、内容を確認できたので、サービスの提供開始に同意します。

利用者

住所

---

氏名 ⑩

---

代理人（選任した場合） 利用者との続柄（ ）

住所

---

氏名 ⑩

---

身元引受人 利用者との続柄（ ）

住所

---

氏名 ⑩

---