

# 「特別養護老人ホーム万世園」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています。  
(山形県指定第0670400381号)

万世園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。

万世園のご利用は原則として要介護認定の結果「要介護」の認定を受けた方が対象となります。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
2. ご利用の施設
3. 施設の概要
4. 職員の配置状況
5. 提供するサービスと利用料金
6. 施設を退所いただく場合
7. 施設ご利用にあたっての留意事項
8. 身元引受人
9. 虐待防止の推進について
10. 身体拘束等の適正化
  11. 衛生管理等
  12. 業務継続計画について
  13. 個人情報の保護
  14. 事故発生の防止及び発生時の対応
  15. 苦情の受付について

## 1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 米沢栄光の里  
(2) 法人所在地 米沢市万世町梓山5494-1  
(3) 電話番号 0238-29-0310  
(4) 代表者氏名 理事長 菅野 智幸  
(5) 設立年月日 昭和44年9月20日

## 2. ご利用の施設

- (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 山形県 0670400381 号  
(2) 施設の目的 介護保険法令に従い、要介護状態にある高齢者に対し適切な施設サービスを提供する事を目的にする。  
(3) 施設の名称 特別養護老人ホーム万世園  
(4) 施設の所在地 山形県米沢市万世町牛森4 1 7 2 番 5  
(5) 電話番号 0238-28-1455  
(6) 施設長氏名 園長 高橋 真由美  
(7) 当施設の運営方針

- ① 事業所は施設サービス計画に基づき、可能な限り、居宅における生活の復帰を念頭において、入浴、排泄、食事の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与、その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、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援助を行う。
- ② 事業所の従業者は、利用者の意思及び人格を尊重し、常にその者の立場にたって施設サービスを提供するように努める。
- ③ 事業所は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅支援事業者(居宅介護支援事業を行う者をいう。以下同じ。)、居宅サービス事業者(居宅サービス事業をおこなう者をいう。)、他の介護保険施設、その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携を図り、総合的なサービス提供に努めるものとする。

(8) 開設年月日 平成12年4月1日

(9) 利用定員 入所生活介護 85名

## 3. 施設の概要

### (1) 居室

1人部屋	11室	2人部屋	43室	4人部屋	2室
------	-----	------	-----	------	----

(居室の変更)

- ① 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事業所で可否を決定します。また、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。
  - ② 感染症等により個室への入所の必要があると医師が判断した者(個室への入所期間が30日以内を目途とする)
  - ③ 著しい精神状態等により、他の同室者の心身状態に重大な影響を及ぼす恐れがあるとして、個室が必要であると判断した場合。
  - ④ 事業所が利用者への適切なサービス提供を行うために必要と判断した場合。
  - ⑤ 上記に該当する場合は、家族又は代理人との協議の上実施するものといたします。
- (2) 設備 食堂 機能訓練室 静養室 相談室 医務室 多目的ホール  
浴槽(一般浴槽、車椅子浴槽、特殊浴槽があります)

### (3) 併設事業

- ・短期入所生活介護
- ・通所介護
- ・居宅介護支援事業
- ・福祉サービス事業

#### 4. 職員の配置状況

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と時間帯で職員を配置しています。

職 種	常勤	非常勤	勤務時間帯及び職務
管 理 者	1名兼務		8:45～17:45 総括責任者
生 活 相 談 員	1名以上		8:45～17:45 日常生活の相談に応じ適宜生活支援を行う。
介 護 支 援 専 門 員	1名以上		利用者の施設サービス計画を作成する。
介 護 員	35名以上	3名	日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行う。 早番勤務 6:30～15:30 7:30～16:30 普通勤務 8:30～17:30 遅番勤務 10:15～19:15 10:15～19:15 12:45～21:45 夜間勤務 21:40～翌朝 6:40(2名) 21:40～翌朝 7:40(2名)
設 備 点 検 士	1名兼務		設備の保全・管理及び利用者の介護を行う。
看 護 職 員	3名以上	2名	健康管理や療養上の世話をを行う。 早番勤務 6:45～15:45 普通勤務 7:45～16:45 遅番勤務 9:15～18:15  夜間については交代で自宅待機を行い緊急時に備える。
機 能 訓 練 指 導 員	1名		心身の状況に応じた機能訓練を行う。
医 師 (内 科) (歯 科)		2名 1名	週2回(月曜日・金曜日) 14:00～16:00 週1回(水曜日) 13:00～14:00
管 理 栄 養 士	1名以上		管理栄養士が利用者の健康保持・増進をはかるための栄養管理を行う。
調 理 員	9名		早番勤務 5:30～14:30 普通勤務 8:30～17:30 遅番勤務 10:15～19:15
事 務 員	2名兼務		8:45～17:45 庶務全般

#### 5. 事業所が提供するサービスと利用料金

事業所が提供するサービスについては、次の2つの場合があります。

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料金の全額を利用者、家族又は代理人に負担していただく場合

##### (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)

###### ① 食事

管理栄養士の立てる献立表により、栄養と、利用者の身体状況、嗜好に配慮したバラエティに富んだ食事を提供します。又、自立支援のため離床して食堂にて食事していただく

くことを原則としています。

(食事時間) 朝食 7:50 ~ 8:30  
昼食 11:45 ~ 12:30  
夕食 17:40 ~ 18:20

② 入浴

入浴前に看護職員により健康チェックを行い、週2回の入浴又は清拭を行います。  
利用者の状況により、普通浴槽、車椅子浴槽、特殊浴槽を利用できます。

③ 排泄

利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても真心のこもった援助を行います。

④ 健康管理

嘱託医師により、週2回診察日を設けて、健康管理に努めます。  
看護職、介護職の連携を密にして利用者の健康管理に努めます。

⑤ 機能訓練

利用者の心身等に応じた機能訓練を行い、身体機能の回復又はその減退を防止するように努めます。

⑥ 離床

生活のリズムを考慮し、又、寝たきり防止のため、出来るだけ離床に配慮します。

⑦ 相談及び援助

利用者、家族及び代理人からのいかなる相談についても、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。

⑧ 行政手続代行

行政機関に対する手続が必要な場合には、利用者、家族又は代理人の状況によっては、代行いたします。但し手続に係る経費はその都度いただきます。

⑨ 金銭管理

利用者が金銭管理が困難な場合には、金銭管理サービスを利用できます。  
事業所管理者が責任をもって管理します。

⑩ その他

ご利用中の生活を実りあるものとするため、四季折々の行事を取り入れ楽しんでいただきます。(例) 観桜会、盆踊り、ドライブ外出、餅つき等

〈サービス利用料金〉

下記の料金表によって、ご利用者の要介護度に応じたサービス利用自己負担額と居室・食事に係る自己負担額の合計金額をお支払いください。

(従来型多床室)

ご利用者の 要介護度	単位	1日当たりの負担金		
		1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
要介護1	589単位/日	589円	1,178円	1,767円
要介護2	659単位/日	659円	1,318円	1,977円
要介護3	732単位/日	732円	1,464円	2,196円
要介護4	802単位/日	802円	1,604円	2,406円
要介護5	871単位/日	871円	1,742円	2,613円

- ・利用者がまだ要介護認定を受けていない場合は、サービス利用料金の金額をいったんお支払いいただきます。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、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、変更された額に合わせて、利用者、家族又は代理人の負担額を変更します。
- ・上記基本施設サービス費の他に、下記加算が発生した場合は自己負担額に追加されます。

加算名	単位数	利用料金 (×10.00円)	自己負担額		
			1割	2割	3割
日常生活継続支援加算	36単位/日	360円	36円	72円	108円
看護体制加算 (I) ロ	4単位/日	40円	4円	8円	12円
夜勤職員配置加算 (I) ロ	13単位/日	130円	13円	26円	39円
個別機能訓練加算 (I)	12単位/日	120円	12円	24円	36円
個別機能訓練加算 (II)	20単位/月	200円	20円	40円	60円
ADL維持等加算 (II)	60単位/月	600円	60円	120円	180円
外泊時費用加算	246円/日	2,460円	246円	492円	738円
初期加算	30単位/日	300円	30円	60円	90円
再入所時栄養連携加算	200単位/回	2,000円	200円	400円	600円
口腔衛生管理加算 (II)	110単位/月	1,100円	110円	220円	330円
療養食加算	6単位/回	60円	6円	12円	18円
看取り介護加算 (I) 死亡日以前31日以上45日以下	72単位/日	720円	72円	144円	216円
看取り介護加算 (I) 死亡日以前4日以上30日以下	144単位/日	1,440円	144円	288円	432円
看取り介護加算 (I) 死亡日前日及び前々日	680単位/日	6,800円	680円	1,360円	2,040円
看取り介護加算 (I) 死亡日	1,280単位/日	12,800円	1,280円	2,560円	3,840円
在宅・入所相互利用加算	40単位/日	400円	40円	80円	120円
褥瘡マネジメント加算 (I)	3単位/月	30円	3円	6円	9円
褥瘡マネジメント加算 (II)	13単位/月	130円	13円	26円	39円
排せつ支援加算 (I)	10単位/月	100円	10円	20円	30円
排せつ支援加算 (II)	15単位/月	150円	15円	30円	45円
排せつ支援加算 (III)	20単位/月	200円	20円	40円	60円
認知症専門ケア加算 (I)	3単位/日	30円	3円	6円	9円
認知症チームケア加算 (II)	120単位/日	1,200円	120円	240円	360円
科学的介護推進体制加算 (II)	50単位/月	500円	50円	100円	150円
安全対策体制加算(初日のみ)	20単位/月	200円	20円	40円	60円
若年性認知症利用者受入加算	120単位/日	1,200円	120円	240円	360円

生産性向上推進体制加算（Ⅱ）	10単位/月	100円	10円	20円	30円
協力医療機関連携加算（Ⅰ）	50単位/月	500円	50円	100円	150円
退所時情報提供加算	250単位/1回	2500円	250円	500円	750円
介護職員処遇改善加算（Ⅰイ）	16.3%				

- ・利用者が支払う額は、「介護負担割合証」に準じます。（1割～3割）

#### 日常生活継続支援加算

認知症高齢者等が一定割合以上入所して且つ介護福祉士資格を有する職員を一定の割合配置

#### 看護体制加算

ア．看護体制加算（Ⅰ） 常勤の看護師の配置

#### 夜間職員配置加算

夜勤を行う職員配置基準を超えて職員配置

#### 個別機能訓練加算

機能訓練指導員により個別機能訓練計画を実施した場合

#### ADL維持等加算

利用者の日常生活動作（ADL）をバーセルインデックスという指標を用いて、6ヶ月ごとの状態変化がみられた場合

#### 外泊時費用加算

外泊時や入院時（入退院日除く）1月につき6日を限度に算定

#### 初期加算

入所に伴い様々な支援が必要なことから入所後30日に限り加算

#### 再入所時栄養連携加算

施設入所後、医療機関に入院後経管栄養等により入所時と大きく異なる栄養管理が必要となった場合において、入院医療機関の管理栄養士と連携し再入所後の栄養管理に関する調整を行った場合

#### 口腔衛生管理加算

歯科医師の指示を受けた歯科衛生士等が、利用者に対し、口腔ケアを行った場合

#### 療養食加算

利用者の病状等に応じて、適切な栄養量及び内容の療養食の提供が行われた場合

#### 看取り介護加算

医師が終末期であると判断した利用者について、看取り介護を行った場合

#### 在宅・入所相互利用加算

入所期間終了に当たって、在宅での生活継続の支援に取り組んだ場合

#### 褥瘡マネジメント加算

褥瘡発生を予防するため、褥瘡の発生と関連の強い項目について、定期的な評価を実施し、計画的に管理を行った場合

#### 排せつ支援加算

排泄障害のため、排泄介助を要する利用者に対し、多職種が協働して支援計画を作成し、その計画に基づき支援した場合

#### 認知症専門ケア加算

認知症ケアに関する専門研修を修了した者を配置し、認知症のある方に対し専門性の高いケアを提供した場合

#### 認知症チームケア推進加算

認知症の行動・心理症状の発現を未然に防ぐため、あるいは出現時に早期に対応するための平時からの取り組みを推進した場合。

#### 科学的介護推進体制加算

さまざまなケアにより記録している利用者の状態像に関する情報について、厚生労働省が指定するデータベースに情報提供をし、得られるフィードバックをもとに、PDCAによりケアの質を高めていく取組を行った場合

#### 若年性認知症利用者受入加算

65歳未満で「若年性認知症」により要介護認定を受けサービスを利用した場合

#### 生産性向上推進体制加算

介護現場におけるテクノロジーの導入活用し、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の軽減を検討する委員会の開催と、必要な安全対策を講じた上で、生産性向上ガイドラインに基づいた業務改善活動を継続的に行っている場合

#### 協力医療機関連携加算（I）

協力医療機関との実効性のある連携体制を構築するため、現病歴等の情報共有を行う会議を定期的に開催する。

#### 退所時情報提供加算

医療機関へ退所する入所者等について、退所後医療機関に対して入所者等の同意を得て、入所者等の心身の状況、生活歴を示す情報を提供する。（算定は1回限り）

#### 介護職員処遇改善加算（Iイ）

介護サービスに従事する介護職員等の賃金改善に充てる事が目的。

#### ＜居住費（滞在費）・食費の負担軽減（負担限度額認定）＞

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）や生活保護を受けられておられる方の場合は、市町村へ申請することにより、「介護保険負担限度額認定証」が公布され、居住費（滞在費）・食費の負担が軽減される場合があります。

なお、居住費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。

対象者		区分 利用者 負担	居住費		食費
			多床室	従来型 個室	
世帯全員が	生活保護受給の方 市町村民税非課税の 老年福祉年金受給の方	段階1	0円	380円	300円
	市町村民税非課税、且つ、 本人年金収入等80万円以下 の方	段階2	430円	480円	390円

非課税、且つ、本人年金収入等が80万円超120万円以下の方	段階3 ①	430円	880円	650円
非課税、且つ、本人年金収入等が120万円超の方	段階3 ②	430円	880円	1,360円
世帯に課税の方がいるか、本人が市町村民税課税の方	段階4	915円	1,231円	1,445円

- ・入所期間中に入院した場合、入院期間中は1日についてベッド管理料として915円いただきます（入院日及び退院日は除く）  
但し、入院中のベッドをショートステイ等で利用した場合にはいたしません。
- ・食費の内訳 朝食 305円 昼食 620円 夕食 520円

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第7条関係）

以下のサービスは、ご利用料金の金額が利用者の負担となります。

- ① 特別な食事  
利用者の希望に基づいて特別な食事を提供する場合。
- ② おやつ代 おやつを召し上がる場合 100円/日
- ③ 金銭管理料
  - ・管理する金銭の形態  
事業所の指定する金融機関に預けている預金
  - ・お預かりする物  
上記預金通帳と金融機関への届け出た印鑑、小遣い程度の現金（1万以下）
  - ・保管管理者  
施設長
  - ・出納方法  
保管管理者は上記の届出の内容に従い、預金の預け入れ及び引き出しを行います。  
保管管理者は入出金記録を作成し、3か月ごとにその写しを利用者、家族及び後見人へ交付します。
  - ・ご利用料金 2,000円/月
- ④ 理容費 理美容師の出張によるサービスをご利用いただけます。
  - ・ご利用料金 実費
- ⑤ 日常生活上必要となる諸費用実費  
日常生活品の購入代金等利用者の日常生活に要する費用で利用者、家族又は代理人に負担いただく事が適当であるものに係る費用の実費をご負担いただきます。但し、おむつ代は介護保険給付対象となっています。
- ⑥ 電気料金  
500円/月  
※他に家電製品持ち込み1台につき500円/月追加となります
- ⑦ レクリエーション活動  
利用者の希望によりレクリエーション等に参加していただくことが出来ます。
  - ・ご利用料金 材料代等の実費をご負担いただきます。
- ⑧ 感染症予防対策  
利用者及びご家族の意向を確認し、インフルエンザ等予防接種を行います。
  - ・ご利用料金 実費
- ⑨ 利用者の移送に係る費用及び距離  
利用者の通院が入院時の移送サービスを行います。ただし、米沢市外への通院の場合は、

移送の料金をいただきます。  
・ご利用料金 米沢市外 1,840円

(3) 利用料のお支払い方法 (契約書第7条参照)

前記(1)、(2)の料金・費用は1か月毎に計算し、毎月20日までに前月分を請求いたしますので、25日までに支払ってください。1か月に満たない期間のご利用料金は利用日数に基づいて計算した金額とします。

お支払い方法は、《口座振り込み》《口座振替》《現金支払い》の中からご契約の際に選べます。

(4) 利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、下記の協力医療機関において診療・入院治療を受けることが出来ます。(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。又、下記医療機関での診察入院を義務付けるものでもありません。)

医療機関の名称	特定医療法人 舟山病院
所在地	米沢市駅前2丁目4-8
診療科	総合内科 整形外科 外科 婦人科 眼科 小児科

6. 事業所を退所していただく場合

事業所との契約では、契約が終了する期日は特に定めていませんが、以下のような事由があった場合には、事業所との契約は終了し、ご利用者に退所していただくことになります。

- ①要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- ②法人が解散した場合、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事業所の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④事業所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利用者から退所の申し出があった場合
- ⑥事業所から退所の申し出を行った場合

(1) 利用者からの退所の申し出 (契約書第17.18条、参照)

(中途解約・契約解除)

契約の有効期間であっても、利用者から事業所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。但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、事業所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事業所の運営規程の変更に同意できない場合
- ③利用者が入院された場合
- ④事業所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

- ⑤事業所もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥事業所もしくはサービス従事者が故意又は過失により利用者の身体・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
- ⑦他の利用者が利用者の身体・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、事業所が適切な対応をとらない場合

(2) 事業所からの申し出により退所していただく場合（契約書第 19 条参照）  
以下の事項に該当する場合には、事業所から退所していただく場合があります。

- ①利用者、家族又は代理人が、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利用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利用者、家族又は代理人が、故意又は重大な過失により利用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、又は下記禁止行為を繰り返すなど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  
※サービス利用にあたっての禁止行為
  - 1. 事業所の職員に対して行う暴言・暴力・いやがらせ、誹謗中傷などの迷惑行為
  - 2. パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、ケアハラスメント、カスタマーハラスメントなどの行為
  - 3. サービス利用中にご契約者本人以外の写真や動画の撮影、また録音などをインターネットなどに掲載すること
- ④利用者が連続して31日以上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利用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

ご利用中に、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、30日以内の入院の場合  
退院後再び事業所を利用することが出来ます。ただし、入院期間中は外泊時費用及び居住費をご負担いただきます。
- ② 31日間以上の入院の場合  
31日以上入院が必要な場合には契約を解除いたします。但し、退院された場合には再び事業所に優先的に入所できるよう努めます。また、満室の場合でも短期入所生活介護（ショートステイ）を優先的に利用していただき、ベッドが空き次第に優先的に入所していただきます。

(3) 円滑な対処のための援助（契約書第 20 条参照）  
利用者が事業所を退所する場合には利用者の希望により利用者の心身の状況、おかれて  
いる環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な援助を利用者に対して行います。

- ・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. 施設ご利用に当たっての留意事項

- (1) 面 会： 朝8時45分から夜7時まではいつでもお越し下さい。  
但し、感染症等の状況によっては時間帯の変更や面会中止もあり得ます。
- (2) 外出・外泊： 必ず行き先と帰る時間を従業者にお知らせ下さい。
- (3) 飲酒・喫煙： 禁止していませんが、場所、時間を限定させていただいております。また、利用者の健康状態及び他の利用者に迷惑をおよぼすような場合は制限させていただくこともあります。
- (4) 設備・器具の利用： 施設内の居室や設備、器具は用法に従ってご利用下さい。これに反したご利用により 破損等が生じた場合、賠償していただく場合がございます。
- (5) 所持金の持ち込み： 身の回り品についてはなるべく制限しない方針ですが、金銭及び貴重品はその都度ご相談ください。
- (6) 宗教活動・政治活動： 施設内での他の利用者に対する宗教活動や政治活動はご遠慮願います。
- (7) ペット： ペットはご遠慮いただきます。

#### 8. 身元引受人について

- (1) 事業所では、契約締結にあたり、身元引受人の設定をお願いしています。
- (2) 身元引受人は本重要事項説明書及び契約書における「家族」又は「代理人」とします。  
「代理人」とは、縁故者もしくは成年後見人等とします。
- (3) 身元引請人の職務は、次の通りとします。
  - ① 利用契約が終了した後、事業所に残された利用者の所持品（遺留品）を利用者自身が引き取れない場合のお受け取り及び当該引き渡しにかかる費用のご負担
  - ② 民法458条の2に定める連帯保証人
- (4) 前号②における連帯保証人は次の性質を有する者とします。
  - ① 連帯保証人は、利用者と連帯して、本契約から生じる利用者の債務を負担するものとします。
  - ② 前号の連帯保証人の負担は、極度額 150万円を限度とします。
  - ③ 連帯保証人が負担する債務の元本は、利用者又は連帯保証人が死亡した時に、確定するものとします。
  - ④ 連帯保証人の請求があった時には、事業所は連帯保証人に対し、遅滞なく利用料金等の支払い状況や滞納金の額、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。

#### 9. 虐待防止の推進について

事業所は利用者等の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次に掲げるとおり必要な措置を講じます

- (1) 虐待防止のための指針を整備しています。
- (2) 虐待防止のための対策を検討する虐待防止委員会の定期的な開催します。
- (3) 従業者に対し虐待の防止を啓発・普及するための研修を定期的実施します。

#### 10. 身体拘束等の適正化

身体拘束等の適正化を図るために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- (1) 身体拘束の適正化のための指針を整備しています。
- (2) 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を除き、身体的拘束等を行いません。
- (3) 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況及び緊急やむを得ない理由その他必要な事項を記録します。

- (4) 身体拘束の適正化を図るための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。
- (5) 身体拘束等の適正化を図るために、研修を定期的実施します。

1 1. 衛生管理等

事業所において感染症の発生、又はまん延しないよう次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。
- (2) 感染症の予防及びまん延防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底します。
- (3) 従業者に対し、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実施します。

1 2. 業務継続計画について

- (1) 感染症や非常災害の発生した場合でも、利用者に対する介護サービスが継続的に提供できるよう業務継続に向けた計画を策定し、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) 業務継続計画の見直しを定期的に行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

1 3. 個人情報保護

事業所及び従業者は、サービスを提供する上で知り得た利用者、家族又は代理人等に関する事項を正当な理由なく漏洩しません。

ただし、利用者に医療上、緊急の必要性がある場合には、医療機関等に利用者に関する情報を提供します。

1 4. 事故発生の防止及び発生時の対応

事業所は、事故の発生又はその再発を防止するため、次に掲げる措置を講じます。

- (1) 事業所における事故発生の防止のための指針を整備しています。
- (2) 事故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、当該事実が報告され、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しています。
- (3) 事故発生の防止のための委員会及び職員に対する研修会を定期的実施します。
- (4) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに、県、市町村、入所者家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- (5) 事故の状況及び事故の際して採った処置について記録します。
- (6) 事業所は、利用者に対するサービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行います。

1 5. 苦情の受付について

利用者等及びその他からの苦情に対して迅速かつ適切に対応するため、受付窓口の設置、担当者の配置、事実関係調査の実施、改善措置、利用者等に対する説明、記録の整備、その他必要な措置を講じます。

苦情受付窓口	介護課長	佐藤 弥生
	庶務課長	松村 勇
苦情解決責任者	園長	高橋 真由美
受付時間	毎週月曜日～金曜日 8：45～17：30	
苦情受付箱	玄関横にボックスを設置しております。	
電話番号	0238-28-1455	ファックス 0238-28-1458

苦情解決のための第三者委員

氏名	堤 全隆	0238-28-4052
	今成 幸裕	0238-23-0390
	清野 利洋	090-9632-6938

その他の受付

米沢市等の行政機関の他、山形県福祉サービス運営適正化委員会が受け付けます。

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万 世 園

説明者氏名 生活相談員

私は、本書面に基づいて事業者から指定介護老人福祉施設についての重要事項の説明を受けましたので、同意いたします。

本人、家族及び代理人 住 所  
\_\_\_\_\_  
(代筆者)

氏 名 \_\_\_\_\_ (続柄 \_\_\_\_\_)

※尚、利用者が、心身の状況により署名できない場合は、代筆者が記名し代筆者名を署名する。