

1. 施設運営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 悠々会
 (2) 法人所在地 大分県国東市国見町伊美 3785 番地
 (3) 電話番号 0978-82-1161
 (4) 代表者 理事長 堀田 正一
 (5) 設立年月日 平成28年10月31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29年4月1日指定 大分県第 4471400350 号

(2) 施設の目的

当施設は、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置いて、入浴、排せつ、食事等の介護、相談及び支援、社会生活上の便宜の提供その他の日常生活上の支援及び機能訓練、健康管理及び療養上の支援を行うことにより、ご利用者様が、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援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姫見苑
 (4) 施設の所在地 大分県国東市国見町伊美 3785 番地
 (5) 電話番号 0978-82-1161
 (6) 施設長 小笠原 三紀子
 (7) 運営方針

1. ご利用者様の立場に立って、安全に安心して過ごせる居場所を提供します。
1. 地域住民から信頼される福祉活動と地域貢献に努めます。
1. 市町村、居宅介護支援事業所、居宅サービス事業者等の保健医療サービスや福祉サービスとの密接な連携に努めます。

- (8) 開設年月 平成29年4月1日
 (9) 入所定員 50人

3. 設備の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。

但し、居室の配置・居室の選択につきましては、ご利用者の心身状況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。

		室 数	入所定員	備考
居室	個室	10室	10人	
	2人室	5室	10人	多床室
	4人室	8室	32人	多床室
	合 計	15室	定員 52人	うち2床は併設のショートステイ分
浴室		リフト浴、特殊浴槽		
静養室		1室		
食堂兼機能訓練室		1室		
機能訓練室(兼)		1室		
医務室兼看護室		1室		

☆居室の変更：ご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。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。

(5) 当施設の職員体制

職名	業務内容	配置数	配置基準
施設長（管理者）	施設全体の管理監督	1名（兼務）	1名
医師（嘱託）	診察、健康管理	1名	1名
介護支援専門員	施設サービス計画の作成等	1名	1名
生活相談員	生活相談、連絡調整	1名	1名
介護職員	日常生活介護全般	20名	17名
看護職員	健康管理、通院支援	3名（兼務）	2名
機能訓練指導員	機能訓練	1名	1名
管理栄養士	献立作成、栄養指導栄養プランの作成	1名	1名

4. サービス内容と利用料金

当施設ではご利用者様に対して、下記のサービスを提供いたします。

- ・利用料金については別表1、2、3をご確認下さい。

(1) 介護保険給付の対象となるサービス

項目	サービス内容
施設サービス計画の立案	・お一人お一人の状態に応じた計画を立案します。
栄養プランの作成	・血液データや BMI 値などの医療情報をもとに、管理栄養士が栄養マネジメントを行い、計画書を作成します。
食事	・管理栄養士による栄養管理とご利用者様の身体状況に配慮したバラエティに富んだ食事を提供します。 ・食事時間 朝食 8:00～9:00 昼食 12:00～13:00 夕食 17:00～18:00 ＊食堂でお食事を摂っていただくことを基本としています。
排せつ	・ご利用者様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適切な支援を行います。
入浴	・年間を通じて、週2回以上の入浴または清拭を行います。 ・身体の状況に応じて、特殊浴、リフト浴が選択できます。
健康管理	・定期健康診断（年1回） 歯科検診（年1回以上） ・血圧、検温などの健康チェック ・嘱託医師による診察日を週2回設けて健康管理に努めます。 ・医療の必要性の判断は、嘱託医師または協力医療機関の医師が行います。 ・医療が必要と判断された場合は、速やかに通院もしくは入院していただきます。この場合は、ご利用者様またはご家族様の判断と責任も必要となります。 ・緊急の場合には、ご家族等関係者と連携の上、医療機関などに責任を持って引き継ぎます。 ・口腔ケアの実施

機能訓練・生活リハビリ	・機能訓練指導員・介護職員・看護職員等が共働し、ご利用者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。 ・手芸、塗り絵など生活リハビリを取り入れ、心理的機能低下を防止するよう努めます
生活相談	・ご利用者様およびご家族様からのご相談について、誠意を持って応じ、可能な限り必要な支援をおこなうよう努めます。 (相談窓口) 生活相談員
その他自立への支援	・寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮します。 ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な静養が行われるよう援助します。
所持品保管	・若干の身の回り品については、居室に備え付けの棚等にてお預りします。
行政手続き代行	・行政機関への手続きが必要な場合、ご利用者様やご家族様の状況によっては代行して行います。
金銭などの管理	・金銭などの管理が困難な場合は、一時的にお預りいたします。 ・通帳など (預かり金規程あり)

(2) 介護保険給付としないサービス

以下のサービスは利用料金の金額が契約者負担となります。

① 特別な食事

規約者の希望に基づいて特別な食事を提供します（治療食の特別食は除く。）

・・・利用料金＝要した費用の実費

② 理美容（理・美容サービス）

契約者の希望により定期的に利用することができます。料金：実費となります。業者の料金表による

③ 貴重品の管理

契約者の希望により、貴重品の管理サービスを利用いただけます。詳細は以下のとおりですが、別途「預り金品管理委託契約書」を締結して取り扱います。

○ 管理する物品：預貯金通帳と届出印、預り金は10,000円までとします。

○ 出納等の方法：手続きの概要は以下の通りです。

・当初預かりに際しては、「**預かり金等管理依頼書**」を提出してください。

○ 管理責任者は、当該預り金銭の入出金について個別の「出納帳」を作成し管理するほか、年4回その写しを契約者に交付します。

○ 預り金利用料金（管理費用）：1か月当たり1,000円を負担いただきます。

④ レクリエーション、クラブ活動

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できます。

利用料金：材料代等の実費を頂きます。

⑤ 日常生活上必要となる諸費用

歯磨や歯ブラシ等日用品あるいは嗜好品などの購入代金などは契約者負担となります。

⑥ 複写物

契約者は、サービス提供についての記録を何時でも閲覧できますが、複写物を必要とする場合は1枚につき20円頂きます。

⑦ 契約者の通院や入院の際の移送サービス

・概ね1日相当かかる入院及び通院をご希望される場合は交通費相当分を実費徴収いたします。

※施設の協力病院への移送は無料で行います。

⑧ 入居契約書に定める所定の料金

契約者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合は、その日から実際に居室が明け渡された日までの期間に係る料金は10割負担となります。

※ 経済情勢の著しい変動、その他やむを得ない事由が生じた場合、相当な額に変更することがあります。但し、その場合は、事前にその内容と変更する自由について予め（概ね2ヶ月前）説明のうえとします。

（3）利用料金の支払方法

前項(1)及び(2)の料金・費用は、1ヶ月毎に計算して請求いたしますので、毎月20日までに支払い頂きます。（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日割り計算します。）
なお、支払方法は、ご指定の預金口座からの自動引落での支払とさせていただきます。（預金口座よりの自動引落は、郵貯銀行預金口座となります。）

○ 下記指定口座への振込

大分銀行 国見支店 普通預金 7507163

（4）入院・治療の提供

医務を必要とする場合は、契約者の希望により次の協力病院において診療ないし入院治療を受けることができます。（但し、この協力病院での優先的な診療・入院治療を 保証するものではなく、また、この協力病院での診療・入院治療を義務付けるものではありません。）

病院名	堀田医院	国東市民病院	ふじがき歯科医院
所在地	国東市国見町伊美 2641-1	国東市安岐町下原 1456 番地	国東市国見町伊美 2752-3
電話番号	0978-82-0490	0978-67-1211	0978-82-1011
診療科	内科	総合	歯科

5. 施設を退去いただく場合(契約の終了について)

当施設との契約には契約終了期日の定めはありません。但し、次の各号の1に該当するに至った場合は、当施設との契約は終了し契約者に退居頂くことになります。

- ・要介護認定により、契約者の心身の状況が自立又は要支援又は特例以外の要介護1、2と判定された場合
- ・事業者が解散又は破産ないしホームを閉鎖した場合
- ・施設の滅失や重大な毀損により、契約者に対するサービス提供が不可能となった場合
- ・当施設が介護保険の指定取消となった場合又は指定を辞退した場合
- ・契約者から退居の申出があった場合(注 1)
- ・事業者から退居の申出を行った場合(注 2)

注1) 契約者から退去の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間内であっても、契約者からの申出があれば契約解除できます。但し、この場合、退居希望日の7日前までに解約届を提出下さい。なお、次に各号の1に該当する場合は、即時に契約を解約・解除し退居できます。

- 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 契約者が医療機関に入院した場合

- ③ 事業者又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 事業者若しくはサービス従事者が、守秘義務に違反した場合
- ⑤ 事業者若しくはサービス従事者が、故意または過失により契約者の身体・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難い重大な事情が認められる場合
- ⑥ 他の入居者等が、契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、若しくは傷付ける恐れがある場合において、事業者が適切な措置をとらない場合

注 2) 事業者からの申出により退居頂く場合（契約解除）

次の各号の 1 に該当する場合には、当施設をご退去頂く場合があります。

- ① 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、本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合
- ② 契約者によるサービス利用料金の支払いが 2 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 契約者が、故意または重大な過失により、事業者又はサービス従事者若しくは他の入居者等の生命・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合
- ④ 契約者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設でのサービスの提供では適さないと判断された場合
- ⑤ 契約者の行動が他の入居者や職員の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼす恐れがあり、または契約者が重大な自傷行為を繰り返す等、契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合
- ⑥ 契約者が、介護保険施設等に施設に入所した場合、若しくは介護療養型医療施設に入院した場合
- ⑦ 契約者が、連続して 2 か月を超えて医療機関等に入院すると見込まれる場合若しくは入院した場合
- ⑧ 契約者が、反社会的勢力と判明した場合
- ⑨ カスタマーハラスメントに該当した場合

契約者及びご家族の意見等については、貴重なアドバイスとして受け入れる一方で、ごく一部の例外として下記のような事例が見受けられるので、これらを例として、カスタマーハラスメントとして想定することにより、職員の保護に努め、契約を解除とする場合があります。（下記説明文は例示であり、これらに限定される趣旨ではありません。）

- ・精神的な攻撃
- ・身体的な攻撃
- ・過大な要求

当施設の介護サービスとして提供していない内容を強いる行為、必要かつ相応な範囲を超えた業務の範囲でない作業をさせる行為など。

- ・個の侵害

職員の個人情報について執拗に聞き出そうとする、みだりに関しする、盗撮する、あるいは当施設のサービス提供に無関係の情報を引き出そうとする行為など。

注 3) 契約者が、医療機関等に入院した場合の対応について

契約者が、医療機関等への入院の必要が生じた場合の対応は、次の通りとします。

- ① 検査入院、短期入院の場合

1 か月につき 6 日以内(連続して 7 泊、月がまたがる場合は 1 2 泊)の短期入院の場合は、退院後再び施設に継続して入居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。(1 日当たり 2 4 6 単位)

- ② 前号の期間を超える入院の場合

入院から3か月以内に退院した場合には、退院後再び施設に入居することができます。但し、入院時に予定し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、併設の短期入所生活介護の居室等を利用いただく場合があります。なお、この短期の入院期間内は、前号に準じて利用料金をご負担いただきます。

- ③ 3か月以内の退院が見込まれない場合 この場合は、契約を解除することがあります。契約を解除した場合、施設再入居には優先権はなくなりますが、再入居にはできるだけ配慮をさせていただきます。

<円滑な退居のための援助>

契約者が退居するにあたり、契約者の希望により事業者は、契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、注2)⑥の場合を除き、円滑な退居のために必要な次の援助を行います。

- ① 適切な医療機関または介護老人保健施設等の紹介
- ② 居宅介護支援事業者の紹介
- ③ その他保健医療サービスまたは福祉サービス提供者の紹介

6. 身元引受人に関する事項

施設入居契約締結にあたっては、身元引受人を立てて頂きますが、

- (1) 身元引受人の方には、本契約に基づく契約者の事業者に対する利用料などの経済的な債務につき、契約者と連帯してその履行の責に任じて頂くほか、次の各項の責任を負っていただくことになります。

- ① 契約者が疾病等により医療機関等に入院する場合に、入院申込み、費用負担など其の入院手続きを円滑に遂行すること。
- ② 本契約が終了した場合は、事業者と協力して契約者の状態に応じた受け入れ先を確保すること。
- ③ 契約者が死亡した場合乃至その他契約が終了した場合には、連絡を受けた後速やかにご遺体及び残置物(居室内に残置する日用品や身の回り品等で、高価品は除く)の引取等、必要な処理を行うこと。

- (2) なお、事業者は、身元引受人に関し次の各号に対処します。

- ① 身元引受人等が、契約者の残置物引取に必要な相当期間(概ね2週間)が過ぎても残置物引取義務を果たさない場合、身元引受人等の費用負担で当該残置物の引き渡し手続きをとらせて頂きます。
- ② 契約者が入院を必要とする場合、並びに本契約が終了した場合、身元引受人にその旨連絡します。
- ③ 利用料金の変更、施設サービス計画変更等については、身元引受人に通知します。

7. 苦情受付について

- (1) 当施設における苦情の受付

当施設における苦情や相談は、次の専用窓口で受け付けます。

また、苦情受付ボックスを玄関に設置しておりますのでご活用ください。

- ① 苦情受付窓口(担当者) 竹田津みどり ケアマネジャー
小笠原三紀子 施設長兼務生活相談員
- ② 受付時間 毎週月曜日～金曜日 10:00～16:00

- (2) 当施設以外に、行政機関その他の機関でも苦情を受け付けています。

大分県国民健康保険団体連合会	所在地 大分県大分市大手町2丁目3番12号 電話番号 097-534-8475
国東市福祉課高齢者支援係	所在地 大分県国東市国東町鶴川149番地 電話番号 0978-72-5189

8. 事故発生時の対応

(1) 事故の分類

事故の分類は次の通りとします。

①外傷 ②骨折 ③誤嚥 ④誤薬 ⑤転倒・転落 ⑥離脱行為 ⑦異食行為 ⑧呼吸停止 ⑨感染症の複数発症（インフルエンザ、新型コロナウイルス、ノロウイルス・食中毒、疥癬等）⑩その他

(2) 事故発生時の対応

① 万一、事故が発生した場合は、速やかに管理者(施設長)に連絡すると共に、応急措置を行います。

② 連絡を受けた管理者は事故の状況及び症状に応じ、嘱託医へ連絡して指示を仰ぐ。

③ 管理者は、嘱託医の指示により、必要に応じて救急車の出動要請、病院への搬送などの措置を講じるとともに、身元引受人へ連絡する。

※夜間時においては、看護職員オンコール当番者への連絡体制を活用するほか、上記に準じて対策します。

(3) 報告及び記録

① 職員には、事故に対する応急措置の結果を管理者に速やかに連絡させます。

② 管理者は、事故内容が大規模に亘る場合、関係職員に連絡(夜間時は「非常災害時召集連絡網」を活用)し、対策を講じます。

③ 事故発生の状況及び経過については、職員に必ず記録させます。

④ 管理者は、事故の内容及び経過を身元引受人に報告し、事故に関する説明を行うほか、事故の記録等の書類を閲覧に供するようにします。

(4) 再発防止への取組み

管理者は、事故処理の後、速やかに事故の発生原因の究明と再発防止のための対策に取組み、その徹底を図ります。

(5) 関係機関等への報告

管理者は、状況に応じ事故の内容等について関係機関に報告します。

なお、報道機関への対応は管理者の指示のもとに対処するものとし、ホーム入居者の不安を助長することやプライバシー侵害の恐れがある施設内の撮影を行わないよう報道機関に協力要請し、対処します。

(6) その他

食中毒事故、無断外出(離脱)、災害事故については、特別養護老人ホーム姫見苑緊急対応マニュアルにより対応します。

9. 感染症対策

- ・感染症及び、食中毒の予防及び蔓延の防止のための対策を検討し、感染症対策指針を作成する。
- また、「感染症委員会」を設置する。

10. 褥瘡予防

- ・褥瘡はつくらないものと心がけ、褥瘡を予防する介護を行う。
- ・好発部位を把握し、2時間毎に体位交換を行い、皮膚の状態をチェックし、局所の圧迫を取除き、血流を良くし、予防に努める。

11. 介護職員によるたんの吸引・経管栄養の実施について

- ・嘱託医が作成した包括指示書を元に実施する。
- ・看護職員と連携を密にし、絶えず報告・連絡・相談を行う。
- ・「喀痰吸引等安全委員会」を設置、管理体制を構築し、適切に処置が行えるように努める。

※当施設は登録喀痰吸引等事業者として登録しています。

12. 身体的拘束等の適正化の取組み

事業者は、指定介護老人福祉施設サービスの提供にあたっては、自傷他害等の恐れがある場合等、契約者又は他のご利用者等の生命又は身体を保護するため緊急止むを得ない場合を除き、原則として身体拘束その他の契約者の行動を制限する行為を行いません。緊急止むを得ず身体的拘束等を行う場合、①切迫性(直ちに身体拘束を行わなければ、契約者ご本人又は他のご利用者等の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合)②非代替性(身体拘束以外に、契約者ご本人又は他のご利用者等の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合)③一時性(身体拘束その他の行動制限は一時的なものであることが必要です。契約者ご本人又は他のご利用者の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解除します)の要件を満たしていることをカンファレンスにて確認の後、契約者ご本人及びご家族等に説明し、同意を得たうえで対処し、その実施状況や時間等について経過観察記録を作成し保管します。

また、事業者として、身体的拘束等をなくしていくための取組みを積極的に行います。

13. 虐待の防止のための措置

- ①事業所における虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底を図ります。
- ②事業所における虐待防止のための指針を整備します。
- ③事業所において、介護職員その他の職員に対し、虐待の防止のための研修を定期的に(年2回以上)実施します。
- ④前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を置くこととします。

14. 衛生管理等

- ①職員の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生的な管理に努めます。
- ②事業所内で感染が発生及びまん延を防ぐため、次の対策を講じます。
 - (1) 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開催し、職員にその結果を周知します。
 - (2) 感染症の予防及びまん延防止のための指針を整備します。
 - (3) 感染症の予防及びまん延防止のため職員に対して、定期的な研修及び訓練を実施します。

15. 秘密の保持と個人情報の保護

事業者は、契約者の個人情報について、「個人情報保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイドライン」を遵守し、且つ事業者の内部規程「個人情報保護規程」の定めに従い、次の通り適切に対処します。

- (1) 事業者は、契約者から予め文書で同意を得ない限り、外部関係者等との会議等において契約者の個人情報を用いません。また契約者のご家族等の個人情報についても、予め同意を得ない限り、外部関係者等との会議等で契約者のご家族等の個人情報を用いません。
- (2) 事業者は、契約者又はそのご家族等に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるもののほか電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意義務をもって管理し又は処分の際にも第三者への遺漏を防止するものとします。
- (3) 事業者が管理する情報について、契約者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加または削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内

で訂正等を行うものとしします。(開示に際して複写料等が必要な場合は契約者のご負担となります。)

16. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する特別養護老人ホーム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(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に行います。
- (3) 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行います。

17. 非常災害の対応

- (1) 非常時(自然災害、火災)の対応
別に定める「消防計画書」により対応します。
- (2) 非常時通報の体制・防災設備
国東消防署に自動通報され、全職員の連絡体制を確保しています。
- (3) 非常時の訓練
別に定める「消防計画」により避難訓練及び消火訓練を年2回以上実施します。
- (4) 防災設備の概要
自動火災報知器、スプリンクラー、消火器、誘導灯等を備えています。

18. ハラスメント対策

職場において利用者や従業者から行われるハラスメントを防止するための規定を定め、従業者が働きやすい環境を実現します。

18. 看取り介護について

(「看取り介護」の考え方)

当施設では、利用者が、医師の診断の下、医学的知見に基づき回復不能な状態に陥った場合、終末期における介護・看護・治療の方法、最期を迎える場所について、本人の意思、ならびに家族の意向を確認し、「看取り介護」を希望される利用者、家族に対しては、その意思、意向を最大限に尊重したうえでのあらゆる支援を最期の時点まで継続して行います。

＜重要事項説明書付属文書＞

1. 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) ご準備いただきたい物

ご準備いただいた物には全て分かりやすい場所に記名をお願いします。

①現在、ご利用者本人が使用しているもので、日常生活に必要なもの

(例) 車椅子、歩行器、杖、補聴器、入れ歯 等

ご利用期間中に、ご利用者の身体状況に変化があった場合、その状況に合った車椅子等の福祉用具をご用意いただく場合があります。

入れ歯をご利用の場合、定期的に入れ歯の洗浄をさせていただきます。そのため、市販の入れ歯洗浄剤（ポリデント等）をご用意ください。

②身の回り品

肌着類やタオル類は使用頻度が高いため洗濯などで傷みます。傷み具合によってはこちらで処分させていただきますので、ご面会の時など不足がありましたら補充をお願いします。

また、衣類・肌着類は季節ごとに入れ替えて頂きます。

- ・衣類・肌着類 8組
- ・パジャマ 2組
- ・タオル 10 組
- ・バスタオル 5組
- ・洗面用具 一式 コップは取手付のプラスチック製のもの
- ・内履き 脱ぎ履きが容易なもの（スリッパ不可）

洗濯業務はワタキューセイモア株式会社へ業務委託しております。そのため、縮みやすい素材の衣類は持ち込まないで下さい。万が一、持ち込まれた場合、衣類の変形・破損については補償致しかねます。

③寝 具

寝具類は、当苑でご用意しています。

・タオルケットや毛布等は業務委託を行っていません。ご家族様の持ち帰り洗濯となります。（遠方のご家族様の場合、実費にて近隣のクリーニング店に持ち込みとなります。（ご契約者様ご負担））

④保険証類

【介護保険関係】・介護保険被保険者証

- ・介護保険負担割合証
- ・各種介護保険に係る減額認定証

【医療保険関係】・健康保険被保険者証（※後期高齢者医療被保険者証）

- ・各種医療保険に係る減額認定証等の医療機関受診の際に必要な証書類 健康保険被保険者証は医療機関受診の際、必ず原本の提示が求められます。したがって、ご家族と一つ

の保険証になっている場合、遠隔地被保険者証の発行をお願いします。

<その他>

入居される居室には現金等の貴重品を管理できるような金庫類はございません。そのため、原則として現金等の貴重品の持ち込みはお断りしております。

④については事務所で預かりいたします。お手数ですが事務所受付までお届けください。また、保険証等の貴重品をお預かりする場合、必ず預り証を発行させていただきます。発行に少々お時間を要しますのでご了承ください。お届け頂いてない金銭や貴重品等の紛失等につきましては一切責任を負えませんので予めご了承ください。

(2) 面 会

面会時間 10:00～16:00

※来訪者は、必ず事務所受付にて面会簿の記入をお願いします。

※なお、来訪される場合、飲食物、危険物、貴重品の持ち込みはご遠慮ください。

(3) 外出・外泊

外出、外泊を希望される場合は、事前に当施設までお申し出下さい。また、お出かけの際には事務所受付にて外出・外泊届出簿にご記入願います。(別紙1 外泊時費用をいただきます)

なお、外泊期間中は所定の利用料金をご負担頂きます。

(4) 食 事

食事が不要な場合は、前日までに申し出下さい。前日までに申し出があった場合には、三食とも召し上がらない場合、食事代はいただきません。

(5) 施設・設備の使用上の注意

- 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、ご利用者に自己負担により原状に復して頂くか、又は相当の代価をお支払頂く場合があります。
- 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。

2. 損害賠償について

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。

3. 事故発生時の対応について

当施設において、ご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、速やかに協力医療機関、市町村、ご利用者の家族代表者等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

4. 身体拘束について

当施設では、ご利用者または他の利用者等の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ない場合を除いて、ご利用者に対して隔離、身体拘束、薬剤投与、その他の方法によりご利用者の行動は制限しません。

また、施設長や各職種の担当者等で構成する「リスクマネジメント委員会及び身体拘束等廃止委員会」において、緊急やむを得ない場合（切迫性、非代替性、一時性の要件を満たす場合）に該当するかどうか十分検討します。

緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、その内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等を、ご利用者やご家族代表者等に出来る限り詳しく説明します。

5. 医療機関等に受診が必要な場合について

ご利用中は当施設の嘱託医・看護師等でご利用者の健康管理をさせていただきます。また、嘱託医の属する医療機関に受診が必要な場合は、その医療機関までの送迎及び付き添いは当施設で行います。なお、緊急の場合を除いて、ご利用者等の希望や定期的な受診等で、他の医療機関の受診が必要な場合は、原則として付き添いはご家族でお願いします（医療機関までの送迎は行います）。

6. 医療機関等に入院された場合について

ご利用者が医療機関等にご入院された場合、原則として予めご指定いただいた緊急連絡先に連絡させていただきます。また、基本的に入院先の医療機関にお越し頂くことになります。

入院の際、当施設でお預かりしている入院に必要な衣類等は医療機関にお持ちしますが、ご入院中の衣類の洗濯等やオムツや日用品等の補給はご家族等で行って頂くことになります。なお、家族代表者に連絡がとれない場合などで急を要する場合、個室等の室料や有償の付添人の依頼を行うことがありますのでご了承ください。

また、医療機関から請求される入院等にかかる費用はご家族でお支払い下さい。

7. 緊急連絡先について

緊急連絡先などご利用者に関することをご連絡させて頂く連絡先を指定の用紙にてお届け願います。

ご利用者が急変された場合等、ご利用者に関することで連絡を取りたい場合にご連絡させて頂く連絡先となります。原則として家族代表者の方に常時つながる携帯電話などの連絡先をお願いします。

ご利用者に関するご連絡は家族代表者の方にさせていただきますが、緊急の場合等で、万が一、家族代表者に連絡が取れない場合は所定の届出用紙の上から順に連絡させていただきます。

8. カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべての利用者様に安心して介護サービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、利用者様又はご家族等からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。

具体的には、次のような行為が該当することがあります。

- ・大声での叱責や威圧的な言動
- ・人格を否定する発言や差別的な言動

- ・業務の範囲を超えた過度な要求
- ・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

これらの行為が認められた場合には、複数名での対応や、サービス提供方法の見直しについて、ご相談させていただくことがあります。

なお、介護サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまでどおり誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

特別養護老人ホーム姫見苑

重要事項説明書・重要事項説明書付属文書及び各事項

同意書

指定介護老人福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面重要事項及び金銭管理・個人情報の使用に関わる事項について以下の通り同意いたします。

1. 金銭管理について

- ☐ 家族管理 「利用料金等のお支払いについて」の内容を確認し、今後家族で責任を持ち利用料その他の支払を致します。
- ☐ 施設管理 「預り金金品管理規定」の内容を確認し、預金口座、及び小口預かり金からの入出金に同意します。

2. 個人情報に関わる利用目的の説明を受け、その内容に同意します。

- ☐ 顔写真について（広報誌、施設内掲示） ○で囲んだ物のみ掲示を承諾します。
- ☐ いずれも掲載をお断りします。

3. 重要事項について、特別養護老人ホーム姫見苑

（職種）（氏名）より説明を受け、その記載事項に同意いたします。

令和 年 月 日

〈ご利用者〉 住所

氏名 印

〈身元引受人〉 住所

氏名 印

続柄

【代理権授与証書】

預り金品管理規程（料金表）

1. 基本料金 月額 1,000 円
2. 保管料 無料です（基本料金に含まれます）
3. 金銭出納事務手数料
 - * 施設利用料を支払う手続き
 - * 医療費を支払う手続き
 - * 日用品等の代金を支払う手続き
 - * その他特別に依頼する事項

預金の自動引き落としサービスご利用の手数料及び、（後期高齢者）医療被保険証・介護保険被保険者証等の管理料は、基本料金に含まれます。

別紙 緊急時の連絡先

連絡先 ①

フリガナ 氏 名	続柄 ()
住 所	〒 ー
電話番号	
携帯番号	

連絡先 ②

フリガナ 氏 名	続柄 ()
住 所	〒 ー
電話番号	
携帯番号	

1. 請求明細書の送付先

フリガナ 氏 名	続柄 ()
住 所	〒 ー
電話番号	
携帯番号	

2. 金品及び残置物引き取り人

フリガナ 氏 名	続柄 ()
住 所	〒 ー
電話番号	
携帯番号	