

指定 地域密着型介護老人福祉施設

社会福祉法人 翔洋会 特別養護老人ホーム藤田荘

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。

岡山市指定 第 3390100307

当施設はご契約者(入居者)に対してユニット型指定地域密着型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通り説明します。

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. 事故発生時の対応について
7. 守秘義務に関する対策
8. 施設を退去していただく場合(契約の終了について)
9. 残置物引取人
10. 施設利用に当たっての留意事項
11. ハラスメント防止のための取り組みについて
12. 苦情の受付について
13. 福祉サービス第三者による評価の実施状況について
14. 虐待防止措置について
15. 成年後見制度の活用について
16. 非常災害対策及び避難訓練について
17. 感染症および非常災害時における
業務継続計画(BCP)について
18. 損害賠償について

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 翔洋会
- (2) 法人所在地 岡山県岡山市南区彦崎2300番地
- (3) 電話番号 086-362-5050
- (4) 代表者氏名 理事長 松山正春
- (5) 設立年月日 平成4年9月7日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定地域密着型介護老人福祉施設
- (2) 施設の目的

入居者の意志及び人格を尊重し、個性や誇りを大切にし、また、地域との絆を保ちながら入居者一人ひとりが安心して日常生活を営むことができるよう施設の運営に努めていきます。

- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム 藤田荘
- (4) 施設の所在地 岡山県岡山市南区藤田2662-2
- (5) 電話番号 086-201-5005
- (6) 管理者名 植木賢治
- (7) 当施設の運営方針

入居者への「施設サービス計画」に基づき、その居宅における生活への復帰を念頭において、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、生活単位と介護単位を一致させたユニットケアを行い、各ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、その有する能力に応じた自立的な日常生活を営むことを支援し、地域や家庭との結びつきを重視していきます。

- (8) 開設年月日 平成19年10月1日
- (9) 利用定員 長期入居 29名（併設で短期入所 5名）

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。入居される居室は個室です。

入居者の居室には、ベッド、床頭台、ダンス、ナースコールを備品として備えます。

居室・設備の種類	室数	備考
個室	29室	特養床
個室	5室	ショートステイ専用床
合計	34室	
浴室	5室	一般浴室、機械浴室、特殊浴室
医務室	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付けられている設備です。

☆居室の変更:入居者又はその家族から居室の変更の希望申し出があった場合には、当施設において、その可否を決定します。また、入居者の心身の状況等により、居室を変更する場合があります。その際には、入居者又はその家族と協議の上、決定するものとします。

4. 職員の配置状況

当施設では、ご契約者(入居者)に対しユニット型指定地域密着型介護老人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ます。

(主な職員の配置)

※職員の配置については指定基準を遵守しています。

職 種	基準人員数	実人数(R8.5.1 現在)
1. 施設長(管理者)	1名	1名
2. 医師	1名	1名
3. 生活相談員	1名	2名
4. 介護職員	12名以上	24名
5. 看護職員	1名以上	3名
6. 管理栄養士	1名	1名
7. 機能訓練指導員	1名	1名
8. 介護支援専門員	1名	1名

※職員の員数については、短期入所生活介護事業所の職員との合計数です。

上記職種の主な職務の内容は、概ね下記の通りです。

- (1) 施設長は、施設の業務を統括する。
- (2) 医師は、入居者の健康管理及び療養上の指導・診療を行う。
- (3) 生活相談員は、入居者の生活相談、面接のほか、社会生活上の便宜を図る。
- (4) 介護職員は、入居者の日常生活の介護、援助に従事する。
- (5) 看護職員は、入居者の日常生活の看護並びに保健衛生上の管理及び診療の補助を行う。
- (6) 管理栄養士は、献立作成、栄養量計算及び食事記録等の食事業務全般並びに栄養管理を行う。
- (7) 機能訓練指導員は、入居者が日常生活を営むために必要な機能を減退防止するための訓練を行う。
- (8) 介護支援専門員は、「施設サービス計画書」を作成、実施状況を把握、必要があれば計画を変更して入居者の満足度を確保する。

常勤の介護職員の勤務時間は以下の通りです。

勤務形態別	始業時刻	終業時刻	備 考
早出勤務	7:00	16:00	各ユニットに常時1名配置
日勤勤務	9:00	18:00	〃
日勤1勤務	10:00	19:00	〃
日2勤務	10:30	19:30	〃
遅出勤務	11:00	20:00	〃

遅出1勤務	12:00	21:00	各ユニットに常時1名配置
準夜勤務	15:00	0:00	〃
深夜勤務	0:00	9:00	〃

常勤の看護職員の勤務時間は以下の通りです。

勤務形態別	始業時刻	終業時刻	備考
早出勤務	8:30	17:00	日曜日及び夜間帯は不在となりますが、オンコールで、常に連絡の取れる体制を取っております。
日勤勤務	9:30	18:00	
遅出勤務	10:30	19:00	

5. 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(入居者)に対して以下のサービスを提供します。

(サービスの概要)

① 施設サービス計画の立案

- 入居者の日常生活全般の状況を踏まえて施設サービス計画を作成します。開始時及び6ヶ月に1回以上、その内容を入居者及びその家族に説明し同意を得ます。

② 家事

- 食事の簡単な下準備や配膳、後片付け、掃除やゴミ出し等の援助を行います。

③ 食事

- 当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びに入居者の身体の状態及び嗜好を考慮した食事を提供します。メニューが合わない場合(肉禁・魚禁等)はご希望のメニューに代替いたします。
- ご契約(入居者)の自立支援のため、離床して共同生活室にて食事をとっていただくことを原則としていますが、ご契約者の方の都合により居室等の食事場所を選択することができます。

(食事時間)

朝食:8時～9時

昼食:12時～13時

夕食:18時～19時

- 上記の時間は目安であり、ご契約者の方の体調や生活習慣により、必要な場合は上記時間を過ぎても対応いたします。
- 毎食後は、口腔ケアを行います。

④ 入浴

- 入浴又は清拭を週2回行います。
- ご契約者(入居者)の身体の状態に合わせた3種類の浴槽をご用意しています。
- 重度であっても、機械浴槽、特殊浴槽を使用して入浴することができます。

⑤ 排泄

- 排泄の自立を促すため、ご契約者(入居者)の身体能力を最大限活用した援助を行います。

⑥ 個別機能訓練

- ・機能訓練指導員により、ご契約者(入居者)の心身の状況等に応じて、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の訓練を行います。
- ・ご契約者(入居者)一人一人に対して、入居前の生活環境を踏まえ、目標や実施方法等の内容のある個別機能訓練計画を作成し、これに基づいた個別機能訓練を行います。また、実施した個別機能訓練の効果、実施方法等について評価を行います。
- ・個別機能訓練を行う上で、開始時及び3ヶ月に1回以上、ご契約者(入居者)又はその家族に対して個別機能訓練計画の内容を説明し、同意を得ます。

⑦ 社会生活上の便宜の提供

- ・入居者の嗜好に応じた趣味や娯楽に係る活動の機会の提供を行うとともに、これらの活動を入居者が自律的に行うことを支援します。
- ・入居者が日常生活を営む上で必要な行政機関等に対する手続きについて、入居者又はその家族が行う事が困難である場合は、入居者又はその家族の同意を得て、代わって行うことができます。
- ・入居者の家族との連携を図るとともに、入居者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めます。

⑧ 生活相談

- ・生活相談員をはじめ従業員が、入居者の日常生活及び社会生活等に関することの相談を行います。

⑨ リネンの交換

- ・シーツの交換は週1回実施します。

⑩ 健康管理

- ・医師や看護職員が健康管理を行います。
- ・緊急時の医療に関する責任者 嘱託医 松山正春 看護職員 請川佳代子

⑪ その他自立への支援

- ・重度化防止のため、できる限り離床に配慮します。
- ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うように配慮します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。
- ・起床時及び就寝時には、それぞれ衣類の更衣を行います。

⑫ 栄養管理

- ・入居者の栄養状態を把握し、入居者ごとの栄養ケア計画を作成し、栄養ケア計画に従い栄養管理を行います。
- ・入居者ごとの栄養ケア計画の状況を定期的に評価し、必要に応じて当該計画を見直していきます。

⑬ 感染症対策の徹底

- ・当施設における感染症及び食中毒の予防及び、まん延防止のための対策を検討する委員会を年4回程度、定期的で開催するとともに、その結果を介護職員をはじめとする他の従業員に周知徹底を図ります。
- ・当施設における感染症又は食中毒の予防及び、まん延防止のための指針を整備します。

・感染症又は食中毒の予防及び、まん延防止のための施設内研修を実施することに努めます。

⑭ 身体拘束廃止に向けた取り組み

- ・当施設では、身体拘束は原則として行いません。
- ・事故や生命の危険につながる等のやむを得ない事情があり、身体拘束を行う場合には、その理由や経緯等の記録を残し、家族に対しても同意を得る等の必要な措置を取ります。
- ・身体拘束を行った場合についても、見直しや今後の対策等について定期的に検討し、身体拘束廃止に向けた取り組みを定期的に行うように努めます。

⑮ 褥瘡の発生防止に向けた取り組み

- ・当施設において専任の者(看護職員)を施設内褥瘡予防担当とし、また介護職員等に対して褥瘡対策に関する施設内研修を実施することに努めます。

⑯ 以上の提供した介護等サービス内容に関する記録は、個人情報保護を十分に考慮した上、契約者及びその家族の申し出により開示いたします。

また、複写物が必要な場合は交付いたします。(コピー代実費必要)

(利用料金)

<サービス利用料金 1日当たり> (円)

要介護度区分	介護福祉施設サービス費 (ユニット型個室)		
	1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
要介護1	692円	1,383円	2,075円
要介護2	764円	1,527円	2,291円
要介護3	840円	1,679円	2,519円
要介護4	914円	1,828円	2,741円
要介護5	985円	1,969円	2,954円

<体制加算項目>

(円)

	1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
個別機能訓練加算 (Ⅰ)	13円/日	25円/日	37円/日
個別機能訓練加算 (Ⅱ)	21円/月	41円/月	61円/月
夜勤職員配置加算 (Ⅱ)イ	47円/日	94円/日	140円/日
看護体制加算 (Ⅰ)イ	13円/日	25円/日	37円/日
看護体制加算 (Ⅱ)イ	24円/日	47円/日	70円/日

栄養マネジメント強化加算	12円/日	23円/日	34円/日
日常生活継続支援加算(Ⅱ)	47円/日	94円/日	140円/日
科学的介護推進体制加算(Ⅱ)	51円/月	102円/月	153円/月
協力医療機関連携加算(Ⅰ)	51円/月	102円/月	153円/月
高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅱ)	5円/月	10円/月	15円/月
生産性推進体制向上加算(Ⅱ)	11円/月	21円/月	31円/月
介護職員等处遇改善加算(Ⅰ)ロ	利用したサービス(月)の単位数合計×17.6%×10.14円の1割	利用したサービス(月)の単位数合計×17.6%×10.14円の2割	利用したサービス(月)の単位数合計×17.6%×10.14円の3割

<その他該当する方よりいただく加算費用>

(円)

	1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
医師の指示箋に基づく療養食を提供した場合の加算	6円/1食	12円/1食	18円/1食
安全対策体制加算〔新入居時1回のみ〕	21円	41円	61円
初期加算 (入居日から30日間に限る)〔1日につき〕	31円	61円	92円
外泊時費用 (入院又は外泊された場合)〔1日につき〕	250円	499円	749円

※外泊時費用は、1ヶ月に6日間を限度として上記の介護福祉サービス費を頂かない代わりに、1日につき上記外泊時費用を頂きます。

看取り介護加算〔1日につき〕	1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
死亡日 以前31日以上45日以下	73円	146円	219円
死亡日 以前4日以上30日以下	146円	292円	438円
死亡の前日及び前々日	690円	1,379円	2,069円
死亡日 当日	1,298円	2,596円	3,894円

(2) 介護保険給付の対象とならないサービス

以下のサービスは、利用料金の金額がご契約者(入居者)の負担になります。

① 理髪、美容

利用料金：要した費用の実費 (カット1,300円、ベッド上でのカット1,600円、顔そり580円)

② レクリエーション、クラブ活動、写真代

・ご契約者(入居者)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：材料費等、要した費用の実費、希望者には写真代(A4 サイズカラー1 枚 100 円)

③ 身の回り品として日常生活上必要となる諸費用

・日常生活品の購入代金等、ご契約者(入居者)の日常生活に要する費用で、ご契約者(入居者)にご負担いただくことが適当であるものに係る費用をご負担いただきます。

利用料金：要した費用の実費

④ 健康管理費

・ご契約者(入居者)の希望により、インフルエンザ予防接種等を受けることができます。

利用料金：要した費用の実費

⑤ 私物の洗濯代

・ご契約者(入居者)の希望により、外部のクリーニング店に取り継ぐことができます。

利用料金：要した費用の実費

※当施設内における洗濯に係る費用について、ご契約者(入居者)にご負担いただく費用はありません。

⑥ 居住費の額

・当施設は、居室に係る利用料金を1 日あたり、2, 500円いただきます。

※ただし、ご契約者の世帯に応じて、介護保険負担限度額認定証の交付がある場合は、下記の居住費の減額の措置を受けることができます。

(入居者負担第3段階②の方)	1 日あたり 1, 370円
(入居者負担第3段階①の方)	1 日あたり 1, 370円
(入居者負担第2段階の方)	1 日あたり 880円
(入居者負担第1段階の方)	1 日あたり 880円

※外泊又は入院時はその翌日から、帰荘の前日まで居住費はいただきません。

⑦ 食費及びおやつ

・当施設は、食事に係る利用料金を1 日あたり1, 525円いただきます。

※ただし、ご契約者の世帯に応じて、介護保険負担限度額認定証の交付がある場合は、下記の食費の減額の措置を受けることができます。

(入居者負担第3段階②の方)	1 日あたり 1, 360円
(入居者負担第3段階①の方)	1 日あたり 650円
(入居者負担第2段階の方)	1 日あたり 390円
(入居者負担第1段階の方)	1 日あたり 300円

※介護保険からの給付額に変更があった場合には、変更された額に合わせてご契約者(入居者)の負担額を変更します。

・当施設は、おやつに係る利用料金を1か月につき以下の月額制でいただきます。

30日の月(4月、6月、9月、11月)	3,150円
31日の月(1月、3月、5月、7月、8月、10月、12月)	3,255円
28日の月(2月)	2,940円
29日の月(閏年の2月)	3,045円

※ただし、月途中の新入所、退所、入院、退院の場合は、該当月に限り、日割り1日105円となります。

⑧ 電気料金

・対象の電気製品を持ちこまれている場合に係る電気料金1日あたり30円いただきます。

テレビ、冷蔵庫、ヒーター、空気清浄機、電気毛布、携帯電話やスマートフォンの充電器、パソコン、オーディオ等を持ちこまれている場合

※使用の有無には限りません。

※電動ベッド、扇風機、加湿器、髭剃り(充電含む)、ペースメーカー送信機、電動式車椅子の充電等は対象外となります。

⑨ その他

・ナーセントベッド、角座クッションなどで、特別に個人で必要とされる介護用品に係る費用は、ご契約者(入居者)にご負担いただきます。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合には、変更された額に合わせてご契約者の負担額を変更します。

☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合には、相当な額に変更することがあります。この場合には、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う1ヶ月前までにご説明します。

(3) 利用料金のお支払い方法

費用は1ヶ月ごとに計算し、ご請求します。事業所の指定する金融機関(トマト銀行)からの引き落とし(翌月18日)となります。当銀行に口座がない場合は、新たに開設していただくこととなります。また、利用開始にあたっては、預金口座振替依頼書の作成をお願いします。口座振替の際の手数料(55円程度)は、ご契約者の負担となります。

(4) 入居中の医療の提供

入居中の医療については、事業所の医務室で嘱託医師(非常勤)により診療を受けることができます。さらに高度な医療を必要とする場合には、ご契約者(入居者)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。

1) 協力連携医療機関

医療機関の名称	社会福祉法人 岡山博愛会 岡山博愛会病院	総合病院
所在地	岡山市中区江崎 456-2	☎ 086-274-8101

2) 協力医療機関

医療機関の名称	独立行政法人 労働者健康福祉機構 岡山ろうさい病院	総合病院
所在地	岡山市南区築港緑町1丁目10番25号	☎ 086-262-0131

医療機関の名称	医療法人 天翔会 セントラル・シティ病院	総合病院
所在地	岡山市南区築港栄町19番30号	☎ 086-264-3111

3) 施設配置医師

施設の嘱託医	医療法人 パウロ記念会 医師 松山 正春	胃腸科・外科
所在地	岡山市南区松浜町16-11	☎ 086-264-3113

4) 協力歯科医療機関

医療機関の名称	おおつき歯科クリニック	歯科
所在地	倉敷市藤戸町藤戸1394-1	☎ 086-697-6028

医療機関の名称	プライムケア岡山	歯科
所在地	岡山市南区植松523-4	☎ 080-0777-6480

(緊急時の対応)

- ・入居者は、緊急に職員の対応を必要とする状態になった時は、昼夜を問わず24時間いつでもナースコール等で職員の対応を求めることができます。
- ・職員は、ナースコール等で入居者から緊急の対応要請があった時は、速やかに適切な対応を行うものとします。
- ・入居者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに医師及び看護職員への連絡を行う等の必要な措置を講じるものとします。
- ・入居者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、あらかじめ施設に届け出ている緊急連絡先に速やかに連絡を行います。

6. 事故発生時の対応

- ① ご契約者に対する指定地域密着型介護老人福祉施設サービス提供により、事故が発生した場合は速やかに市町村、ご契約者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- ② ご契約者に対する指定地域密着型介護老人福祉施設サービス提供により、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。
- ③ 事故発生防止のための指針の整備をし、また発生した事故の分析を通してその改善策を従業者に周知徹底させ、事故の再発を防止します。

7. 守秘義務に関する対策

事業者及び従業者は、業務上知り得たご契約者又はその家族の秘密を保守します。

また、退職後においてもこれらの秘密を保守すべき旨を、従業者との雇用契約の内容としています。

8. 施設を退去していただく場合

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、仮に以下の事由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(入居者)に退居していただくことになります。

- ① 入居者が死亡した場合
- ② 要介護認定により入居者の心身の状況が自立又は要支援と判断された場合
- ③ 事業者が解散命令を受けた場合、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
- ④ 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ ホーム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 ご契約者(入居者)から退居の申し出があった場合(詳細は以下をご参照下さい)

(1) ご契約者(入居者)からの退居の申し出

契約の有効期間であっても、ご契約者(入居者)から退居を申し出ることができます。

この場合には、退居を希望する日の7日前までに解約届書をご提出下さい。

但し、以下の場合には、即時に契約を解約、解除し、当施設を退居することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービス利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者(入居者)が入院された場合
- ③ 事業者若しくはサービス従業者が正当な理由なく本契約に定める地域密着型指定介護老人福祉施設サービスを実施しない場合
- ④ 事業者及びサービス従業者及びその他の職員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業者が故意又は過失によりご契約者(入居者)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 他の入居者が入居者の身体・財産・信用等を傷つけた場合若しくは傷つけられる恐れがある場合において、事業者が適切な対応を取らない場合

(2) 事業者からの申し出により退去していただく場合

以下の事由に該当する場合には、当施設から退居していただくことがあります。

- ① ご契約者(入居者)が、契約締結時に入居者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 ご契約者(入居者)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 入居者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者若しくは他の入居者の生命身体・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 入居者が連続して3ヶ月を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれる場合若しくは入院した場合

⑤ 入居者が介護老人保健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

※ 入居者が病院又は診療所に入院した場合、ご本人又はそのご家族の同意書をいただいた上で、その居室を短期入所生活介護の居室として利用させていただくことがあります。

※ 入居者が病院又は診療所に入院した場合、3ヶ月以内に退院すれば、退院後も再びホームに入居できます。但し、入院時に予定されていた退院日より早く退院した場合等、退院時にホームの受け入れ準備が整っていない場合には、併設されている短期入所生活介護の居室をご利用いただく場合があります。

※ 3ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。

(入院期間中の利用料金)

上記、入院期間中の利用料金については、介護保険から給付される費用のうち、入院時から6日間に限り外泊時費用(1日250円)を算定します。また、入院が30日を超えて退院した場合は初期加算が算定されます。なお、ご契約者(入居者)が利用していた居室を短期入所生活介護に利用している場合には所定の利用料金をご負担いただく必要はありません。

(3) 円滑な退去のための援助

ご契約者(入居者)が当施設を退去する場合には、ご契約者(入居者)の希望により、事業者はご契約者(入居者)の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退去のために必要な以下の援助をご契約者(入居者)に対して速やかに行います。

- ① 適切な病院若しくは診療所又は介護老人施設等の紹介
- 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又は福祉サービスの提供者の紹介

9. 残置物引取人

本契約が終了した後、入居者の残置物がある場合には、ご契約者(入居者)の代理人にその旨を連絡のうえ、代理人に残置物を引き取っていただきます。

10. 施設利用に当たっての留意事項

施設を利用するにあたって、次の事項をお守りください。

① 日課・ルールへの尊重

ユニットでの共通の生活の日課・ルールを守り、他の入居者の方々と親睦し、良い関係を築くようにして下さい。

② 外出及び外泊

外出又は外泊を予定する時は、前日までに外出・外泊先と施設へ帰る予定時間を施設にお知らせ下さい。外泊は概ね一週間(7日間)までできます。

③ 面会

面会時は事務所受付にある面会カードにその方の名前を記入して下さい。特別な場合を除き、面会時間は、日曜日以外の午前9時30分～11時30分、午後1時～4時30分の30分程度となります。

④ 健康

施設では、健康に留意して生活して下さい。1年に1回、定期健康診断を実施しますので受診して下さい。

⑤ 衛生

施設のお部屋及び設備・備品等を清潔に整理整頓して使用して下さい。

⑥ 他の入居者の方々の安心・安全を確保するためにしてはいけないこと。

- ・喧嘩や口論、泥酔等をして、他の入居者に迷惑や損害を与えること。
- ・特定の宗教活動、政治活動等をして、他の入居者の自由を侵害するおそれのある場合。
- ・施設内で火気を使うこと。喫煙は原則施設建物内ではできません。
- ・故意に施設の建物や設備・備品を壊すこと。
- ・施設の許可なく、危険な物品を持ち込むこと。
- ・他の入居者、職員の個人情報を故意に漏洩すること。

11. ハラスメント防止のための取り組みについて

当施設では、ハラスメントの防止を重要な取り組みと位置づけ、利用者様およびご家族様にご理解とご協力をお願いしております。

入居者又はご家族による以下の行為が継続し、重大である場合には、施設は信頼関係の維持が困難と判断し、契約の継続をお断りし、退去していただく場合があります。

- ・職員に対する暴言、暴力、威圧的言動等の著しい迷惑行為(カスタマーハラスメント)
- ・正当な理由のない過度な要求、長時間の拘束、繰り返しの不当な苦情(カスタマーハラスメント)
- ・他の利用者様の生活や安全に影響を及ぼす迷惑行為
- ・不必要な身体接触、性的な言動、プライバシーを侵害する行為(セクシュアルハラスメント)

なお、対応にあたっては、施設から事前に説明や改善のお願いを行い、可能な限り関係調整に努めます。

12. 苦情の受付について

当施設には、施設のご利用に関する苦情に適切に対応し、その迅速・公平な解決を図るため、苦情受付窓口を設けています。

- ① 苦情は、面接、電話、書面などにより随時受け付けています。
- ② 受け付けた苦情は、すべて苦情解決責任者に報告し、苦情申し出人との間でその解決に向けた話し合いを行い、またその経過や結果について必要な記録をとり、これを保管しています。
(苦情申し出人が、第三者委員への報告を拒否される場合には、原則として第三者委員への報告は行いません。ただし、重大な苦情である場合や苦情申し出人からの第三者委員への報告の希望がある場合には、報告を行います。)

- ③ 当施設で解決できない苦情については、下記の行政機関その他苦情受付機関に申し立てることもできます。

《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。

○ 苦情解決責任者	施設長 植木 賢治
○ 苦情受付担当者	生活相談員 山口 順子 / 介護支援専門員 岡本 里紗
○ 受付時間	毎週月曜日～土曜日(年末年始除く) 9:00～17:00
○ 連絡先	岡山市南区藤田 2662-2 電話番号 : 086-201-5005

《第三者委員》

○ 藤田地区元民生委員	妹尾 健二 連絡先電話番号 086-296-4521
○ 受付時間	毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00

※また、意見箱を藤田荘事務所前に設置しています。

《行政機関その他苦情受付機関》

岡山市事業者指導課	所在地	岡山市北区大供3丁目1-18 KSB 会館4階
	連絡先	086-212-1014
岡山県国民健康保険団体連合会	所在地	岡山市北区桑田町17-5
	連絡先	086-223-8811
岡山市介護保険課	所在地	岡山市北区鹿田町1丁目1-1
	連絡先	086-803-1240

13. 福祉サービス 第三者による評価の実施状況について

当施設で提供しているサービスの内容や課題等について、第三者の観点から評価を行っています。

評価の実施	あり
実施した直近の年月日	令和8年1月19日 実施
第三者評価機関名	社会福祉法人 白樺会 特別養護老人ホーム白樺
評価結果の開示状況	特別養護老人ホーム藤田荘 ホームページ、事務所掲示板、 岡山市介護サービス情報公表制度に公表

14. 虐待防止に関する取り組みについて

当施設では、ご契約者の尊厳の保持および権利擁護の観点から、虐待の防止に取り組んでおります。

虐待防止のため、虐待防止責任者(施設長 植木 賢治)を配置するとともに、虐待防止委員会の設置、

指針の整備、職員に対する研修(年2回以上)の実施等、必要な体制を整備しております。

また、虐待の発生またはその疑いがある場合には、虐待防止責任者を中心に速やかに事実確認を行い、関係機関への報告および再発防止に向けた対応を行います。

15. 成年後見制度の活用について

当施設は、ご契約者と適正な契約手続きを行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるよう支援を行います。

16. 非常災害対策及び避難訓練について

入居者の安全確保を目的として、年2回以上、防災避難訓練及び消防訓練をそれぞれ実施しております。訓練の実施にあたっては、地域の関係機関と連携し、実効性のある対応が行えるよう努めております。

17. 感染症および非常災害時における業務継続計画(BCP)について

当施設では、火災、地震、風水害等の非常災害に備え、必要な設備の整備および体制の構築を行っております。

感染症及び自然災害の発生時における業務継続計画(BCP)を策定し、集団感染の発生時や災害時においても必要な介護サービスを継続的に提供できる体制を整備しております。

また、当該計画の周知、年2回以上の研修及び机上訓練をそれぞれ実施し、その結果を踏まえた見直しを行うことで計画の実効性向上に取り組んでおります。

18. 損害賠償について

当施設において、施設の責任よりご利用者に生じた損害については、施設は、速やかにその損害を賠償します。守秘義務に違反した場合も同様とします。

ただし、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、施設の損害賠償責任を減じさせていただきます。

※地域密着型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。

令和 年 月 日

(事業者) 住 所 岡山県岡山市南区藤田 2662-2

事 業 所 特別養護老人ホーム藤田荘

管 理 者 植 木 賢 治 印

(サービスについての説明者): 生活相談員 山口 順子 印

※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、同意した上で、入居の申込を行いました。

令和 年 月 日

契 約 者 住 所

氏 名 印

代 理 人 住 所

氏 名 印
