（指定介護老人福祉施設　従来型多床室）

特別養護老人ホーム太陽の家　広寿苑

重要事項説明書

あなた（又はあなたの家族）が入所しようと考えている指定介護老人福祉施設について、契約を締結する前に知っておいていただきたい、施設概要及び提供するサービスの内容等、入所していただくにあたってご注意いただきたいことを次のとおり説明いたします。わからないこと、わかりにくいことがあれば、遠慮なく質問をしてください。

この「重要事項説明書」は、「指定介護老人福祉施設の指定並びに人員、設備及び運営に関する基準を定める条例の規定に基づき、指定介護老人福祉施設サービス提供の契約締結に際して、ご注意いただきたいことを説明するものです。

１．運営法人

法　人　名	社会福祉法人　太陽の家
法人所在地	大分県別府市大字内竈１３９３番２
連　絡　先	電話番号　０９７７－６６－０２７７ ﾌｧｯｸｽ　　０９７７－６７－０４５３
代表者氏名	理事長　　山 下　達 夫
設立年月日	昭和４０年（１９６５年）１０月５日

２．施設概要

施設の種類	指定介護老人福祉施設　平成２４年３月３１日指定
施設の名称	特別養護老人ホーム　太陽の家広寿苑（大分県指定　第４４７１０００５８０号）
施設の目的	介護保険法に基づく指定介護老人福祉施設サービスを、要介護状態にある利用者に対し意思及び人格を尊重し、利用者の立場に立ち、適切にサービス提供します。
建物の構造	鉄筋コンクリート造　地上４階建
延べ床面積	４，７９９．６２㎡

<table>
<tr><td>設備関係</td><td>
<table>
<tr><td colspan="2"></td><td>部屋数</td><td>入所定員</td><td>備考</td></tr>
<tr><td rowspan="3">居室</td><td>２人部屋</td><td>７部屋</td><td>１４人</td><td>多床室</td></tr>
<tr><td>４人部屋</td><td>９部屋</td><td>３６人</td><td>多床室</td></tr>
<tr><td>合　　計</td><td>１６部屋</td><td>５０人</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">浴　　室</td><td colspan="3">一般浴槽　、機械浴槽</td></tr>
<tr><td colspan="2">医 務 室</td><td>１室</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">食堂兼娯楽室</td><td>３室</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">機能訓練室</td><td>１室</td><td colspan="2"></td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>併設事業</td><td>短期入所生活介護（介護予防）特別養護老人ホーム太陽の家広寿苑　従来型多床室(空床利用)（大分県指定　第 4471000580 号）
短期入所生活介護（介護予防）特別養護老人ホーム太陽の家広寿苑　ユニット型個室（大分県指定　第 4471000606 号）
指定介護老人福祉施設　特別養護老人ホーム太陽の家　広寿苑　ユニット型個室（大分県指定　第 4471000598 号）</td></tr>
<tr><td>施設の住所</td><td>大分県杵築市山香町大字野原字船木１６６２番１</td></tr>
<tr><td>連絡先</td><td>電話番号　０９７７－７５－０２６２
ﾌｧｯｸｽ　　０９７７－７５－０２６８</td></tr>
<tr><td>施設長氏名</td><td>渡邉　恵理子</td></tr>
<tr><td>運営方針</td><td>利用者の意思と人格を尊重し、常に利用者の立場に立って介護福祉サービスを提供するものとし、地域及び家庭との結びつきを重視した運営を行い、関係機関との密接な連携を務めていきます。</td></tr>
<tr><td>指定年月日</td><td>平成２４年（２０１２年）３月３１日</td></tr>
<tr><td>入所定員</td><td>５０名（短期入所生活介護(空床利用)を含む）</td></tr>
</table>

３．入所対象者

(1) 施設に入所できる方は、原則要介護度３以上の方が対象となります。

(2) 要介護１・２の場合「特別養護老人ホーム入所指針」に示された手続きを取り「特例入所」と認められた場合は、入所が可能となります。

４．入所手続き

ご利用希望者、ご家族に、重要事項説明書を交付し内容に同意を頂いたのち、入所申込をしていただきます。その後、ご利用希望者の身体状況等の確認等させて頂きます。

空床ができ、入所可能となりましたらこちらより連絡し、契約を結び、ご利用開始となります。

５．サービス提供職員の配置状況

(1) 職員の配置状況

職種	勤務体制	職員数	備考
施設長	8：15～17：15	１名	
医師		１名	(嘱託医)
介護支援専門員	8：15～17：15	１名	生活相談員と 兼務
生活相談員	8：15～17：15	１名	
看護職員	7：00～16：00 8：30～17：30 10：00～19：00 11：00～20：00	常勤換算方法で ２名以上	※夜間当番対応 自宅で待機をとり 急変に備えます。
機能訓練指導員	8：15～17：15	１名	
介護職員	7：00～16：00 8：00～17：00 8：30～17：30 9：00～18：00 9：30～18：30 10：00～16：00 16:00～翌 10:00(夜勤)	常勤換算方法で １５名以上	夜勤は５０名に対し、 ２人の職員体制を とってます。
管理栄養士 又は栄養士	8：15～17：15	１名	
その他職員	8：15～17：15	事務員　１名以上	

(2) 職員の職務内容

職種	職務の内容
施設長	施設の業務を統括します。
医師(嘱託医)	利用者の診察及び、施設の保健衛生の管理指導をします。
介護支援専門員	施設サービス計画の作成等、利用者の介護支援に関する調整を行います。
生活相談員	利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又は身元引受人（家族等）の生活相談、入退所に係る調整を行います。
看護職員	医師の診療補助及び医師の指示を受けて利用者の看護、施設の保健衛生業務を行います。
機能訓練指導員	利用者の状況に適した機能訓練、手芸、貼り絵など生活リハビリを取り入れ心理的機能・身体機能の低下を防止するよう努めます。
介護職員	利用者の日常生活全般にわたる介護業務を行います。
管理栄養士	食事の献立、栄養計算等利用者に対する栄養指導等を行います。
その他職員	庶務及び、会計事務を行います。

６．サービス内容

（１）施設サービス計画（ケアプラン）の作成

利用者の希望をよく聞き、できる限り施設サービス計画書に反映させるように努めます。
利用者は、担当介護支援専門員に対しいつでも、ご利用者の施設サービス計画（ケアプラン）の変更を申し出ることができます。

（２）介護給付費対象となるサービス

表１のサービスについては、介護保険から給付されます。法人が介護給付費を法定代理受領する場合には、利用者は、市町村が定めた額を当法人にお支払いただきます。なお、介護給付費対象サービスの場合でも、代理受領を行わない場合（償還払いの場合を含む）については、一旦全額を法人にお支払いただきます。

（表１）

サービスの種類	サービスの内容
栄養管理	・栄養士がたてる献立表により、心身の状況及び嗜好を考慮した食事を適切な時間に提供します。 ・地域で生産された食材を活用するとともに、季節を感じられる食事を提供します。 ・食事は出来るだけ離床して食堂で食べていただけるように配慮します。
入　浴	・身体の清潔を維持し、精神的に快適な生活を営むことができるよう、一週間に二回以上、適切な方法による入浴の機会の提供（入浴ができないときは清拭での対応）寝たきりの状態であっても特殊機械浴槽を使用して入浴することができます。
排　泄	・排泄の自立を促すため、利用者の身体能力を最大限利用した援助を行います。
機能訓練	・利用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または、その減退を防止するための訓練を実施します。
口腔衛生の管理	・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、各利用者の状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に行います。
健康管理	・嘱託医師や看護職員が健康管理に努めます。また、緊急等必要な場合は、主治医あるいは協力医療機関等に引継ぎます。 ・施設は常勤医師、夜間看護師を配置しておりません。 よって施設内での医療行為は限られていますのでご了承下さい。 ・年２回定期健康診断を実施します。
その他 自立への支援	・寝たきり防止のため、利用者の身体状況を考慮しながら、可能な限り離床に配慮します。清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助を行います。 ・施設では、必要な教養娯楽を整えると共に、施設での生活を実りあるものとする為、季節に応じたレクリエーション行事を企画します。

７．利用料金

施設サービスの提供は、介護保険法、老人福祉法及び関係法令に規定する利用料負担により実施します。要介護度に応じた介護保険の自己負担額は、自己負担割合により異なります。

介護保険法、老人福祉法及び関係法令に規定する利用料負担のほか、以下のものは、利用者負担となります。(料金表参照)

（１） 食事の提供に要する費用

※ 食費・居住費については、介護保険負担限度額認定証の交付を受けた方にあっては、当該認定証に記載されている負担限度額となります。

（２）居住に要する費用

（３）理美容代

（４）前各号のほか日常生活において通常必要となるものであって、利用者に負担させることが適当と認められる便宜の提供

８．利用料等のお支払い方法

料金・費用は、利用者又は、ご家族からの指定金融口座から引き落としを、お願いしております。引き落としの基準日は毎月 27 日になります。その場合の集金にかかる手数料は事業所にて負担します。ご希望される場合は、『預貯金口座自動引き落とし』についての申込書及び同意書の提出をお願いします。（１ケ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、入所日数に基づいて計算した金額とします。）

預貯金口座自動引き落としをご利用にならない場合又は引き落とせない場合は、振込み手数料をご負担の上、月末日までに法人の指定口座へ振り込みいただくか、現金を事業所にご持参をお願いしております。

現金受付は下記のとおりに限らせていただきます。

尚、契約解除時に利用料の未納額がある場合は、現金にてお支払いいただきます。

現金受付： 月～金 ８：１５～１７：１５（祝祭日を除く）

お支払いの確認をしましたら、支払い方法の如何によらず領収書をお渡しします。

※ 領収証の再発行は原則致しませんので、必ず保管されますようお願いします。

※ 利用料、利用者負担額（介護保険を適用する場合）及びその他費用の支払いについて、正当な理由がないにもかかわらず、支払い期日から３月以上延長し、さらに相当期間を定めた催告にもかかわらず支払いが無い場合には、サービス提供の契約を解約した上で、未払い分をお支払いいただくことがあります。

市町村が発行する「高額介護サービス費承認通知書」を持っているご利用者は、一割負担が一定限度額を超えた場合、払い戻される「高額介護サービス費」の支給を受け、負担額が軽減されます。

社会福祉法人減免制度等の軽減措置については、市町村の窓口又は生活相談員にお尋ねください。

９．利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、利用者及びその家族の希望により下記の協力医療機関において、診療・入院の治療等を受けることができます。ただし、下記の医療機関で優先的に治療等が受けられるものではありません。また、下記の医療機関での治療等を義務付けるものでもありません。

【協力医療機関】 杵築市立山香病院	所 在 地　大分県杵築市野原 1612-１ 電話番号　0977-72-1234 診 療 科　　内科
【協力医療機関】 佐藤医院	所 在 地　大分県杵築市山香町内河野 2761-１ 電話番号　0977-75-0217 診 療 科　　内科
【協力歯科医療機関】 アルプスサンライズ クリニック	所 在 地　〒879-1506 大分県速見郡日出町 2990-3 電話番号　0977-72-2557 診 療 科　　歯科
【協力歯科医療機関】 長野歯科医院	所 在 地　〒879-1311 大分県杵築市山香町内河野 2730-1 電話番号　0977-75-0680 診 療 科　　歯科

※ 病院の送迎について

施設が認めた協力病院　杵築市立山香病院の通院送迎は無料にて行います。
必要に応じて看護師が付き添います。また、緊急時は救急車にて医療機関に搬送することがあります。
個人的な受診については、家族の送迎、または公共輸送機関をご利用していただきます。

１０．施設を退所していただく場合（契約の終了について）

施設との契約では、契約が満了する期日は特に定めていません。したがって、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、仮に以下のような事項に該当するに至った場合には、施設との契約は終了し、利用者に退所していただくことになります。

① 要介護認定により利用者の心身の状況が要介護１・２又は自立又は要支援と判定された場合
但し平成２７年４月以前に入所した方は要介護１・２と判定された場合でも継続入所は可能となります。
平成２７年４月以降に入所した方は要介護１・２と判定された場合「特別養護老人ホーム入所指針」に示された手続きを取り「特例入所」と認められた場合は、継続入所が可能となります。
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施設を閉鎖した場合
③ 施設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 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
⑤ 利用者から退所の申し出があった場合
⑥ 施設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

契約の有効期間であっても、利用者から施設へ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ください。
ただし、以下の場合には即時に利用を解約・解除し、施設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 施設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 施設もしくは職員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
⑤ 施設もしくは職員が守秘義務に違反した場合
⑥ 施設もしくは職員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、施設が適切な対応をとらない場合

（2）施設からの申し出により退所していただく場合

以下の事項に該当する場合には、施設から退所していただくことがあります。

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が３ケ月以上遅延し、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 利用者が、故意又は重大な過失により法人又は職員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 利用者又はその家族等によるカスタマーハラスメント行為が改善されず、信頼関係が著しく損なわれ、安全かつ適切なサービス提供が困難であると判断した場合
⑤ 利用者が連続３ケ月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
⑥ 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

退所の際に、居室が著しく汚れ、破損が確認された場合にはルームクリーニング代を頂く場合もあります。

１１．入所者が病院等に入院された場合の取り扱いについて

① 入院又は外泊中でも居住費については、入院期間中７日目～退院日前日までは、居室を確保している観点から料金（負担限度額に応じた居住費）をいただきます。

ただし、入院又は外泊中のベッドを利用者の同意を得た上で、短期入所生活介護又は介護予防短期入所生活介護に利用する場合は、利用者からその間の居住費はいただきません。

※ 入院又は外泊された次の日より一月に 6 日間、月をまたぐ場合は最長 12 日間、福祉施設外泊時費用を算定します。その間の居住費は発生しません。

② 利用者が病院に入院し、明らかに３か月以内に退院できる見込みがない場合、または入院後３か月を経過しても退院ができないことが明らかになった場合、通知のうえ、契約を終了させていただく場合があります。この場合、退院後に再度入所を希望される場合は、お申し出ください。

※ 医療機関から退院され、再入所となる場合には、施設に再び入所できるよう努めますが、以前と同じ居室であるとは限りませんのでご了承ください。

※ 入院中の洗濯や日用品等の管理はご家族等にお願いしています。

１２．円滑な退所のための援助について

利用者が施設を退所する場合には、利用者及びその家族の希望により、施設は利用者の心身の状況、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利用者及びその家族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の紹介
・居宅介護支援事業所の紹介
・その他保健医療サービス又は福祉サービス事業者の紹介
・サービス終了後の相談窓口について

１３．高齢者虐待防止について

施設は、利用者等の人権擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

① 虐待防止に関する責任者を選定しています。
② 苦情解決体制を整備しています。
③ 職員に対する人権擁護・虐待防止を啓発するための研修を実施しています。
④ 職員が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、職員が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
⑤ サービス提供中に、施設の職員又は養護者（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等に通報します。

１４．事故発生の防止及び事故発生時の対応について

① 安全対策を担当する者を選定しています。
② 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告等の方法を定めた事故発生防止のための指針（マニュアル）を整備しています。
③ 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、当該事実を報告し、その分析を通じた改善策についての研修を職員に対し定期的に行います。
④ 事故発生防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行います。
⑤ 施設は、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市町村、利用者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
⑥ 施設は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。
⑦ 施設は、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。

１５．損害賠償について

施設において、施設の責任により利用者に生じた損害については、施設はその責任の範囲においてその損害を賠償します。ただし、その損害の発生については、利用者による故意または過失が認められる場合には、その程度に応じて施設の損害賠償責任は軽減されます。

１６．設備等の損害賠償について

利用者が故意又は過失によって施設の設備等に損害を与えたときは、その損害を弁償又は現状に回復をお願いする場合があります。

１７．緊急時の対応について

施設において、サービス提供を行っている際に利用者に病状の急変が生じた場合は、速やかに管理医師及びあらかじめ定めている協力医療機関へ連絡及び必要な措置を講じます。また、事故が発生した場合においては保険者及び利用者の家族に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

１８．衛生管理について

① 施設は、利用者の使用する食器その他の設備又は飲用に供する水について、衛生的な管理に努め、又は衛生上必要な措置を講ずるとともに、医薬品及び医療品及び医療機器の管理を適切に行います。

② 施設において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように次にあげる措置を講じます。

・施設における感染症の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね３か月に１回以上開催するとととともに、その結果について職員に周知徹底をしています。

・施設における感染症の予防及びまん延防止のまん延防止のための指針を整備しています。

・職員に対し、感染症予防及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修及び訓練を定期的に行います。

・上記の他、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

１９．感染症の有無の確認

感染症の有無や利用者ご自身の状況を把握させていただくためにも、ご利用前に検査のご協力をお願いすることがあります。その場合の検査費用についてはご負担頂きます。

２０．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、利用者に対する指定介護福祉施設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（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 職員に対し、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実施します。

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。

２１．秘密の保持と個人情報の保護について

施設は、個人情報保護法関係法令に基づき、「太陽の家個人情報管理規程」を策定し、個人情報の適正な管理を図っています。

① 収集する個人情報の利用目的を明文化し、施設内の掲示等により公表します。

② 個人情報は、施錠管理やアクセス権の制限等、必要かつ合理的な安全管理を行います。

③ 個人情報の利用は、法令の定めによる場合を除き、あらかじめ開示した利用目的の範囲で行います。

④ 個人情報に関する利用者本人からの問い合わせ、情報開示・訂正・利用停止等の請求苦情及び照会の受付窓口は苦情受付担当者となります。

⑤ 業務上、個人情報を第三者に提供する必要がある場合は、利用者本人の同意を得ます。

２２．身元引受人について

① 利用契約時には、契約締結にあたり、身元引受人を定めていただきます。

② 身元引受人には、これまで最も身近にいて、利用者のお世話をされてきた家族や親族に就任していただくのが望ましいと考えていますが、必ずしもこれらの方に限る趣旨ではありません。

③ 身元引受人は、利用者の利用料等の経済的な債務については、利用者と連帯してその債務の履行義務を負うことになります。また、こればかりではなく利用者が医療機関に入院する場合や施設から退所する場合においては、その手続きを円滑に遂行するために必要な事務処理や費用負担を行ったり、更に施設と協力、連携して退所後の利用者の受入先を確保したりするなどの責任を負うことになります。

２３．相談・苦情窓口について

（１）苦情処理の体制及び手順

・提供したサービスにかかる利用者及びその家族からの相談又は苦情を受け付けるための窓口を設置しています。

<table>
<tr><td colspan="2">苦情解決責任者及び
苦情受付担当者</td><td>苦情解決責任者： 大分広域本部長
苦情受付担当者：介護主任（１名）生活相談員（２名）
＊苦情解決責任者と受付担当者の氏名は別紙記載、施設内に掲示
受付時間　：月曜日～金曜日　8:15～17:15
（祝祭日・年末年始を除く）
その他、苦情受付箱の設置にて常時受け付けます。
電話番号　：　０９７７－７５－０２６２
ＦＡＸ番号：　０９７７－７５－０２６８</td></tr>
<tr><td>福祉サービス改善委員</td><td>福祉サービス
改善委員</td><td>福祉サービス改善委員として外部委員　３名
＊苦情解決責任者と受付担当者の氏名・連絡先は別紙記載
施設内に掲示</td></tr>
</table>

	事務局	特別養護老人ホーム太陽の家広寿苑

（2）虐待防止に関する相談窓口

虐待防止に関する 相談窓口	窓口担当者 ： 苦情受付担当者と同じ。 受付時間 ：月曜日～金曜日 8:15～17:15 （祝祭日を除く） 電話番号 ： ０９７７－７５－０２６２ ＦＡＸ番号 ： ０９７７－７５－０２６８

（3）行政機関その他苦情受付機関

杵築市 医療介護連携課（介護係）	所在地 杵築市山香町大字野原１０１０番地２ 電話番号 ０９７７－７５－２４０４ ＦＡＸ ０９７７－７５－２０６４ 受付時間（月～金）9：00～17：00（祝祭日・年末年始除）
大分県国民健康保険団体連合会	所在地 大分市大手町２丁目３番１２号 電話番号 ０９７－５３４－８４７５ ＦＡＸ ０９７－５３４－４０２０ 受付時間（月～金）9：00～17：00（祝祭日・年末年始除）
大分県社会福祉協議会 福祉サービス運営適正化委員会	所在地 大分市大津町２丁目１番４１号 電話番号 ０９７－５５８－０３０１ ＦＡＸ ０９７－５５８－６００１ 受付時間（月～金）9：00～17：00（祝祭日・年末年始除）
（お住まいが杵築市以外の方）	所在地 電話番号 ＦＡＸ 受付時間
（お住まいが大分県以外の方）	所在地 電話番号 ＦＡＸ 受付時間

（4）苦情解決の方法

施設では、苦情解決責任者（管理者）を選定し、利用者等から苦情の申し出があれば速やかに福祉サービス改善委員会を開催し誠意を持ってその解決に努めます。

２４．サービスの第三者評価の実施状況について

~~実施している~~	実施していない
【実施日： 年 月 日】	【評価機関名： 】

【結果の開示状況：　　】

※法人では第三者評価を受審しておりませんが、法人独自の内部監査と利用者満足度調査を法人全体で１年に１回定期的に実施しています。

２５．カスタマーハラスメントについて

施設では、すべての利用者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、職員に精神的又は身体的負担を与える行為については、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。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。
ただし、医師の診断により、認知症等の疾患や障がいに伴う症状として現れる言動（BPSD）であると確認された場合は、当該言動はカスタマーハラスメントとは区別して取り扱います。
具体的には、次のような行為が該当することがあります。

・暴言、威圧的な言動、人格を否定する発言
・過度又は不合理な要求、長時間の拘束、執拗なクレーム
・SNS その他インターネット上での誹謗中傷
・不当な謝罪要求、金銭要求
・職員個人への攻撃、プライバシー侵害、心身に著しい負担を与える行為

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。

２６．施設入所の留意事項

施設の入所にあたって、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）持ち込み物の制限
入所にあたり、持ち込むことができない物があります。詳細は「入所時必要物品等」を参照ください。

（２）面会
面会時間　　９：００～２０：００
※来訪者は、必ずその都度面会簿の記入をお願します。また、風邪症状等のある方の面会はご遠慮下さい。
※食べ物の持ち込みの際は、健康管理上、必ず職員にお尋ねください。
※感染対策上、ご利用者様の安全確保のため面会ができない期間をもうけることや、曜日や時間の制限を設けることあります。

（３）外出・外泊

外出、外泊される場合は、事前にお申し出下さい。

（４）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、利用者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いただく場合があります。

○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、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。ただし、その場合、利用者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。

○施設の職員や他の利用者に対し、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。

○洗濯物について

施設の業務用洗濯機で洗濯するため縮み、シワ、色あせなどが考えられます。自宅での洗濯も可能ですが、感染予防の観点で、全て施設で行う場合もありますのでご理解をお願いいたします。

（５）喫煙

施設の敷地内は、禁煙です。

２７．重要事項説明の年月日

重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

上記の内容について、「指定介護老人福祉施設の指定並びに人員、設備及び運営に関する基準を定める条例」の規定に基づき、入所申込者に説明を行いました。

	事 業 所 名	特別養護老人ホーム太陽の家広寿苑
	説 明 者 氏 名	

上記内容の説明を施設説明者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

重要事項説明書の同意年月日	年　　月　　日

申込者	住　所	
	氏　名	

私は、入所申込者が指定介護老人福祉施設の入所及びサービスの提供開始にあたり、本書面に基づいて施設から重要事項の説明を受け、内容について同意したことを確認しました.
入所申込者が身体の状況等により署名が出来ないため、入所申込者の意思を確認の上、私が代わってその署名を代筆します。

代筆者	住　所	
	氏　名	続柄（　　）

身元引受人	住　所	
	氏　名	続柄（　　）

２８．入所時、重要事項説明の年月日

再度の重要事項説明書の内容について、説明を行いました。

重要事項説明書の説明年月日	年　　月　　日

	事 業 所 名	特別養護老人ホーム太陽の家広寿苑
	説 明 者 氏 名	

入所にあたり、重要事項説明書の内容の説明を再度、施設説明者から確かに受け、内容について同意しました。

重要事項説明書の同意年月日	年　　月　　日

利用者	住　所	
	氏　名	

私は、入所者が指定介護老人福祉施設の入所及びサービスの提供開始にあたり、本書面に基づいて施設から重要事項の説明を受け、内容について同意したことを確認しました。
入所者が身体の状況等により署名が出来ないため、入所者の意思を確認の上、私が代わってその署名を代筆します。

代筆者	住　所	
	氏　名	続柄（　　）

身元引受人	住　所	
	氏　名	続柄（　　）