

重要事項説明書

(指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム ビビアン)

三重県指定事業所番号：2472901053

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 真心の会
(2) 所在地 三重県志摩市大王町船越 540 番地 14
(3) 代表者氏名 理事長 濱口 真理子

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設・平成 21 年 7 月 1 日
(2) 運営方針
- ① 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、各ユニットにおいて利用者が相互に社会的関係を築きながら自立的な日常生活を営むことができるようにすることを目的に援助を行う。
 - ・「残存機能の回復・維持」
 - ② 地域や家庭との結びつきを重視しながら関係市町や介護保険サービス提供者との密接な連携を図る。
 - ・地域ボランティアの積極的な受け入れ
 - ・地域行事への参加の推進
- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム ビビアン
(4) 施設所在地 三重県志摩市大王町船越 540 番地 14
(5) 電話番号 0599-73-8000
(6) 施設長（管理者）原口 吉弘
(7) 開設年月日 平成 21 年 7 月 1 日
(8) 入所定員 80 人
(9) 交通の便 近鉄鵜方駅下車、三交バス「御座」行きで船越浜停留所下車、徒歩にて 10 分

3. 施設・設備の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨 平屋建て
(2) 延べ床面積 3,728.93 m²
(3) 居室の概要 当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は全室個室です。居室の決定は契約者のご希望と部屋の空き状況等により施設が決定いたします。

居室・設備の種類	室数	備考
個室	80室	床面積：14.20㎡（既存部）・12.81㎡（増床部）、洗面所、冷暖房完備、ナースコール完備
共同生活室	8室	各ユニット内に1室
医務室	1室	
トイレ	30か所	各ユニット内に3か所、ユニット外に6か所
浴室	10か所	個浴槽各ユニット内に1、機械浴槽2
多目的ホール	1室	
相談室	1室	

※トイレ、浴室にナースコール完備

※居室には洗面台、ベッド、収納ケース、タンス、各ユニットには冷蔵庫が備えてあります。テレビや家具等ご家庭で使い慣れた物を持ち込まれる方については、可能ですのでご相談ください。

<居室の変更について>

- (1) 契約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、契約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) 感染症等により感染拡大防止によるゾーニング等、居室変更の必要があると医師や保健所等が判断した際は一時的に居室を変更する場合があります。

4. 職員配置状況及び職務内容

<職員配置状況>

令和6年4月現在

職種	常勤	非常勤	人員配置指定基準
施設長(管理者)	1名		1名以上
介護職員	34名	10名	27名以上
生活相談員	1名		1名以上
看護職員	2名	3名	3名以上
管理栄養士及び栄養士	2名		1名以上
医師		1名	1名以上
機能訓練指導員 (看護職兼務)	2名	3名	3名以上
介護支援専門員	1名		1名以上
事務員	3名		なし

※介護職員には無資格者を含みます。また看護職員には准看護師を含みます。

※職員の配置については指定基準（必要配置人数）を遵守しています。

<職務内容>

- 一 施設長（管理者）
職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行う。施設長に事故がある時はあらかじめ理事長が定めた従業者が管理者の職務を代行する。
- 二 介護職員
入居者の日常生活の介護業務全般、相談及び援助業務。
- 三 生活相談員
施設への入所申し込みに関する連絡調整・契約業務、入居者又は家族に対する相談及び援助業務。
- 四 看護職員
入居者の診療の補助及び看護、健康・服薬管理、医師の指示に基づく医療処置業務全般。
- 五 管理栄養士及び栄養士
入居者の栄養・健康状態・嗜好を考慮した栄養計画の作成、スクリーニング、モニタリング等栄養管理及び栄養指導業務。
- 六 医師
入居者の健康状態を把握し、診察、健康管理、保健衛生指導業務。
- 七 機能訓練指導員
心身機能の維持、改善と生活再建のため、機能訓練や指導業務。
- 八 介護支援専門員
適切な方法により、原則年一回以上（状況により異なる）施設サービス計画の作成、担当者会議及びモニタリング等の介護支援業務。
- 九 事務員
施設の庶務業務及び会計事務等、事務業務全般。

5. 提供するサービスと利用料金

当施設が提供するサービスについて

- (イ) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (ロ) 利用料金の全額をご契約者に負担頂く場合があります。

(1) 介護保険給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、居住費と食費を除き通常 9 割（～7 割）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

① 食事等の介護サービス

契約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、共同生活室で食事を摂ることができない契約者及び契約者の希望にあつては、居室に配膳し必要な食事補助を行います。また食事の提供に当たっては、食品の種類及び調理方法について常に工夫し、栄養並びに契約者の心身の状況及び嗜好を考慮した食事を、適切な時間に提供致します。

(概ねの食事時間) 朝食 8時00分～ 昼食 12時00分～ 夕食 17時00分～

※尚、衛生面から食事の置き置き時間は提供時間より2時間とします。

② 入浴

- ・入浴又は清拭を週2回以上行います。
- ・寝たきりの状態でも介助浴槽を使用して入浴することができます。

③ 排泄

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

④ 機能訓練

- ・機能訓練指導員、介護及び看護職員により、契約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又はその減退を防止するための訓練を実施します。

⑤ 健康管理

- ・医師や看護職員を中心とした健康管理を行います。
- ・定期健康診断を年1回受診いたします。

⑥ 洗濯

- ・必要に応じて衣類の洗濯を行います。

⑦ その他自立への援助

- ・寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮します。
- ・日常生活における家事を、その心身の状況等に応じて、それぞれの役割をもって行えるよう、適切に支援します。離床、着替え、整容等の日常生活上の行為を適切に支援します。

《サービス利用料金》

① 介護福祉施設サービス費基本部分 (日額)

ご利用者の 要介護度	単位	1日当たりの負担金 (円)		
		1割負担の方	2割負担の方	3割負担の方
要介護1	670単位/日	670円	1,340円	2,010円
要介護2	740単位/日	740円	1,480円	2,220円
要介護3	815単位/日	815円	1,630円	2,445円
要介護4	886単位/日	886円	1,772円	2,658円
要介護5	955単位/日	955円	1,910円	2,865円

契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、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、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、契約者の負担額を変更します。また、上記基本施設サービス費のほかに、下記加算が発生した場合は自己負担額に追加されます。

② 介護福祉施設サービス費加算部分

加算名	単位数	加算要件
日常生活継続支援加算	46 単位	重度介護者や認知症の方の割合が高く、介護福祉士有資格者が基準以上配置されている場合
夜勤職員配置加算Ⅰロ	13 単位	基準を上回る夜勤職員を配置している場合
夜勤職員配置加算Ⅱロ	18 単位	
夜勤職員配置加算Ⅲロ	16 単位	
夜勤職員配置加算Ⅳロ	21 単位	
看護体制加算Ⅰ	4 単位	常勤の看護師を1名以上配置している場合
看護体制加算Ⅱ	8 単位	基準を上回る看護職員を配置しており、看護職員との24時間の連絡体制を確保している場合
外泊時費用	246 単位 (6日限度)	病院等に入院した場合及び外泊を行った場合
外泊時在宅サービス 利用費用	560 単位 (6日限度)	居宅に外泊した際、介護老人福祉施設により提供される在宅サービスを利用した場合
初期加算	30 単位	入所した日から起算して30日以内、30日を超える入院後の再入所の場合
再入所時栄養連携加算	70 単位 (1回限度)	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
退所前相談援助加算	460 単位 (1回限度)	入所者が退所し在宅生活等を行う際、援助・調整等を行った場合
退所後訪問相談援助加算	460 単位 (1回限度)	入所者の退所後30日以内に当該入所者の居宅を訪問し、当該入所者及びその家族等に対して相談援助を行った場合

退所時相談援助加算	400 単位 (1 回限度)	入所期間が 1 月を超える入所者が退所し、その居宅にて居宅系サービスを利用する場合において、相談援助等を行った場合
退所前連携加算	500 単位 (1 回限度)	入所期間が 1 月を超える入所者が退所し、その居宅において、居宅系サービスを利用する場合において、退所に先立って情報提供を行い、居宅系サービスの調整を行った場合
退所時情報連携加算	250 単位 (1 回限度)	退所し医療機関に入院する場合当該入所者の情報提供及び紹介を行った場合
若年性認知症入所者受入加算	120 単位	若年性認知症患者の特性やニーズに対応したサービス提供を行った場合
常勤医師配置加算	25 単位	常勤専従医師を 1 名以上配置している場合
精神科医療養指導加算	5 単位	認知症の方の割合が高く精神科医師の定期的な療養指導が月 2 回以上行われた場合
障害者生活支援体制加算 I	26 単位	入所者のうち障がいをお持ちの方が基準以上で、障害者生活支援専門員を 1 名以上配置していた場合
障害者生活支援体制加算 II	41 単位	入所者のうち障がいをお持ちの方が基準以上で、障害者生活支援専門員を 2 名以上配置していた場合
安全対策体制加算	20 単位	組織的な安全対策体制を構築及び実施している場合
栄養マネジメント強化加算	11 単位	管理栄養士を配置し、栄養ケア計画を作成、実施及び評価を行った場合
低栄養リスク改善加算	300 単位/月	上記栄養マネジメントを取得し他職種が共同して計画を作成及び栄養管理を行った場合
経口移行加算	28 単位	経口摂取に移行するための栄養管理を実施した場合
経口維持加算 I 経口維持加算 II	400 単位/月 100 単位/月	誤嚥が認められる方に対し、経口維持計画を作成及び特別な管理を行う場合
口腔衛生管理加算 I 口腔衛生管理加算 II	90 単位/月 110 単位/月	歯科医師の指示を受けた歯科衛生士等が、入所者に対し、口腔ケアを行った場合
療養食加算	6 単位 (1 日 3 回)	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

在宅復帰支援機能加算	10 単位	在宅復帰支援を積極的に行い、一定割合以上の在宅復帰を実現した場合
在宅・入所相互利用加算	40 単位	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
自立支援促進加算	300 単位/月	医師等と連携し、利用者の自立を促す取組を推進した場合
【看取り介護加算Ⅰ】 死亡日以前 31 日以上 45 日以下 死亡日以前 4 日以上 30 日以下 死亡日以前 2 日又は 3 日 死亡日	72 単位 144 単位 680 単位 1280 単位	医師が終末期であると判断した入所者について、看取り介護を行った場合
【看取り介護加算Ⅱ】 死亡日以前 31 日以上 45 日以下 死亡日以前 4 日以上 30 日以下 死亡日以前 2 日又は 3 日 死亡日	72 単位 144 単位 780 単位 1580 単位	医師が終末期であると判断した入所者について、看取り介護を行った場合且つ看護体制加算Ⅱを取得している場合
認知症専門ケア加算Ⅰ 認知症専門ケア加算Ⅱ	3 単位 4 単位	認知症ケアに関する専門研修を修了した者が介護サービスを実施した場合
認知症チームケア推進加算Ⅰ 認知症チームケア推進加算Ⅱ	150 単位 120 単位	専門的な研修を修了している者を配置しチームによるケアを実施。認知症ケアについて様々な見直し等を実施している場合
認知症行動・ 心理症状緊急対応加算	200 単位 (入所後 7 日 間に限る)	医師が、認知症等のため、在宅での生活が困難であり、緊急に入所することが適当であると判断した者を受け入れた場合
個別機能訓練加算Ⅰ 個別機能訓練加算Ⅱ・Ⅲ	12 単位 20 単位/月	入所者ごとに個別機能訓練計画を作成の上機能訓練を行っている場合
生活機能向上連携加算Ⅰ 生活機能向上連携加算Ⅱ	100 単位/月 200 単位/月	自立支援・重度化防止に資する介護を推進するため、外部のリハビリ専門職と連携し、訓練を実施した場合
ADL 維持等加算Ⅰ ADL 維持等加算Ⅱ	30 単位/月 60 単位/月	ADL の機能維持を、基準の方法により評価・報告し、評価結果を踏まえサービスの質の管理を行った場合
褥瘡マネジメント加算Ⅰ 褥瘡マネジメント加算Ⅱ	3 単位/月 13 単位/月	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

排泄支援加算Ⅰ 排泄支援加算Ⅱ 排泄支援加算Ⅲ 排泄支援加算Ⅳ	10 単位/月 15 単位/月 20 単位/月 100 単位/月	排泄障害のため、排泄介助を要する入所者に対し、定期的に評価し、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
科学的介護推進体制加算Ⅰ 科学的介護推進体制加算Ⅱ	40 単位/月 50 単位/月	心身の状況等に係る基本的な情報を、厚生労働省が指定するデータベースに情報提供をし、PDCAによりケアの質を高めていく取組を行った場合
サービス提供体制強化加算Ⅰ サービス提供体制強化加算Ⅱ サービス提供体制強化加算Ⅲ	22 単位 18 単位 6 単位	介護福祉士の資格者等経験豊富な職員を一定の割合配置した場合
協力医療機関連携加算	100 単位 5 単位	緊急時、入院を受け入れる体制を確保し、協力医療機関と連携している場合
配置医師緊急時対応加算	325 単位 650 単位 1300 単位	配置医師に対し電話等で直接施設への訪問を依頼し、当該配置医師が診療の必要性を認めた場合に、施設にて診療を行った場合
感染対策向上加算Ⅰ 感染対策向上加算Ⅱ	10 単位 5 単位	医療機関との連携体制を構築し、発生時に適切な対応を行った場合
新興感染症等施設療養費	240 単位 (5 日限度)	厚生労働大臣が定める感染症に感染した場合の対応や対策を行った場合。
生産性向上推進体制加算Ⅰ 生産性向上推進体制加算Ⅱ	100 単位 10 単位	複数のテクノロジーにより利用者の安全を確保し業務の見直し効率化に努めている場合
介護職員処遇改善加算Ⅰ 介護職員処遇改善加算Ⅱ 介護職員処遇改善加算Ⅲ	月単位×8.3% 月単位×6.0% 月単位×3.3%	厚生労働省が定める基準を満たした場合、その内容に応じ、介護サービスに従事する介護職員等の処遇改善に充てる事が目的
介護職員等ベースアップ等 支援加算	月単位×1.6%	上記処遇改善加算のⅠ～Ⅲのいずれかを取得している場合
介護職員等特定処遇改善加算Ⅰ 介護職員等特定処遇改善加算Ⅱ	月単位×2.7% 月単位×2.3%	上記処遇改善加算のⅠ～Ⅲのいずれかを取得しており、職場環境等、厚労省の定める要件を満たしている場合

※尚、上記加算内容は対象者のみの算定となります。施設の職員体制及び介護報酬の改定等により算定内容や単位数に変更がある場合があります。

(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全額が契約者の負担となります。

- ① 食費 1,600 円/日 (朝食：400 円 昼食：600 円 夕食：600 円)
- ② 居住費 2,100 円/日

ただし、食費及び居住費に関わる費用について、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金額を負担限度額とします。

負担限度額 (日額)

対象者		段階区分	食費	居住費			
生活保護受給の方		第 1 段階	300 円	820 円			
世帯全員が	市町村民税非課税の 老年福祉年金受給の方						
	市町村民税非課税かつ 本人年金収入等 80 万円以下 の方				第 2 段階	390 円	820 円
	非課税かつ本人年金収入等が 80 万円超 120 万円以下の方				第 3 段階①	650 円	1,310 円
	非課税かつ本人年金収入等が 120 万円超の方	第 3 段階②	1,360 円	1,310 円			
世帯に課税者がいる方		第 4 段階	1,600 円	2,100 円			

(3) その他のサービス (実費負担)

- ①契約者が選定する特別な食事 実費
- ②医療費、医薬品費、予防注射代 (インフルエンザ等) 実費
- ③レクリエーション活動費、理美容サービス 実費
- ④入院時のおむつ代 実費
- ⑤各種嗜好品及び日常生活品等の購入代 実費
- ⑥おやつ代 100 円/日
- ⑦コンセント使用代 (1 コンセント使用につき) 110 円/日
※テレビ等の家電製品類。充電器含まない。
- ⑧テレビ貸出代 (コンセント使用代含む) 220 円/日
- ⑨通院介助
片道 2 時間以上かかる場所への通院介助の場合 5,000 円/回 (往復)
- ⑩資産管理事務等費用 50 円/円
預り金は、「預り金管理規定」に基づきお預かり、管理させていただきます。
※別紙「資産等管理契約書」参照
- ⑪ご遺体安置 (お預かり) 料 2,100 円/日
※死亡診断時刻より日付をまたぐ場合のみとなります。

6. ご利用料金のお支払い方法

前記(1)～(3)の料金・費用は1ヶ月ごとに計算し翌月請求いたしますので、請求月の末日までに下記の方法でお支払いください。(1ヶ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、日割りで計算した金額とします。)

1. 金融機関口座からの自動引き落とし
2. 指定金融機関へのお振込み
3. 施設窓口での現金によるお支払い

7. 利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、契約者又は身元引受人の希望により下記嘱託医、協力医療機関において診療・入院治療を受けることができます。

また、事業者が嘱託医と相談の結果、医療が必要と判断した場合は、診療を受けていただきます。

(ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を補償するものではありません。また、下記医療機関での診察・入院治療を義務づけるものでもありません)

- 嘱託医：山本クリニック 山本 仁 医師
所在地：三重県志摩市志摩町片田 3033-5
診療科：内科・呼吸器科・アレルギー科・消化器科
- 協力医療機関：国民健康保険 志摩市民病院
所在地：三重県志摩市大王町波切 1941-1

8. ご契約者の施設退居について

入居契約時期に特段の定めはありません。

ただし、下記事項に該当する場合は、当施設との契約は終了し、退居となります。

- ① 契約者が死亡された場合
- ② 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と判定された場合
- ③ 事業者が解散した場合、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
- ④ 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の提供が不可能になった場合
- ⑤ 事業者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 契約者から退所の申し出があった場合（詳細は(1)をご参照ください。)
- ⑦ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は(2)をご参照ください。)

(1) 契約者から退居の申し出があった場合（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、契約者から退居を申し出ることができます。
その場合には退居を希望する日の7日前までに通知していただき、入居解約届を提出ください。ただし以下の場合には即時に契約を解約・解除し、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の利用料金の変更に同意できない場合
- ② 事業者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
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者の身体・財産物・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
- ⑤ 他の入居者が契約者の身体・財産物・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、事業者が適切な対応をとらない場合

(2) 事業者からの退去の申し出を行う場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当施設から退居していただく場合があります。

- 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がた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 契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者もしくは、他の入居者等の生命・身体・財産物・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 契約者が連続して長期間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 契約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

(3) 医療機関への入院の必要が生じた場合。

① 検査入院等、7日間以内の短期入院の場合

7日間以内の入院の場合は、退院後再び当施設を利用することができます。
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 3ヶ月以内での退院が見込まれない場合、もしくは3ヶ月以上入院した場合3ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除していただく場合があります。また、3ヶ月以上入院した場合は契約を解除させていただきます。

※退所（契約解除）後に退院となった場合でも、受け入れ支援等ご相談に応じます。

(4) 円滑な退居のための援助

契約者の心身の状況、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次の援助を行います。

- ① 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
- ② 居宅介護支援事業者の紹介
- ③ その他保険医療サービスまたは福祉サービス提供者の紹介

9. 身元引受人（家族代表者）について

- (1) 入所契約の締結にあたり、身元引受人の設定をお願いしています。
- (2) 身元引受人は、ご家族の代表者とします。
- (3) 身元引受人は、ご家族又は縁故者もしくは成年後見人等とします。
- (4) 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きます。
 - 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 契約者の死亡により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所持品（残置物）の引取等、必要な処理及び引き渡し処理等にかかる費用を負担すること。
- (5) 尚、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。

10. 苦情受付について

(1) 当施設における苦情の受付

- ① 当施設における苦情やご相談は、以下の専門窓口で受け付けます。
- 苦情受付責任者 施設長：原口 吉弘
- 苦情受付担当者 生活相談員：田辺 翔 介護支援専門員：柴原 緑
第三者委員：中山文博、北条里美
- 受付時間 毎週月曜日～金曜日（祝日を除く）午前 9：00～午後 17：00
- 電話番号 0599-73-8000

(2) その他苦情受付期間

志摩市役所 健康福祉部 介護・総合相談支援課	〒517-0592 三重県志摩市阿児町鶴方 3098 番地 22 受付時間：毎週月曜日～金曜日（祝日を除く） 午前 8：30～午後 17：15 電話番号：0599-44-0284
三重県国民健康保険団体連合会 保険介護福祉課介護障害福祉係	〒514-0003 三重県津市桜橋 2 丁目 96 番地 受付時間：毎週月曜日～金曜日（祝日を除く） 午前 9：00～午後 17：00 電話番号：059-222-4165
三重県福祉サービス 運営適正化委員会	〒514-8552 三重県津市桜橋 2 丁目 131 三重県社会福祉協議会内 受付時間：毎週月曜日～金曜日（祝日を除く） 午前 9：00～午後 17：00 電話番号：059-224-8111

11. 事故発生時の対応

当施設では、サービスの提供により事故が発生した場合は、すみやかに身元引受人又はご家族等、各所関係機関に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。また、事故の状況及び事故に際して行った処置を記録いたします。なお、事故が生じた際にはその原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。

12. 個人情報の取り扱い

(1) 利用目的

当施設では、契約者及び身元引受人、家族等から提供された契約者本人及び身元引受人、ご家族等に関する個人情報を、下記の目的以外に使用いたしません。

- ① 契約者に提供する介護サービス等
- ② 介護保険事務
- ③ 契約者のために行う管理運営業務（入退所等の管理、会計、事故報告、介護及び医療サービスの向上等）
- ④ 施設の管理運営業務（介護サービスや業務の維持改善にかかる基礎資料の作成、施設等において行われる学生等の実習への協力、職員の教育のために行う事例研究等）

(2) 第三者への提供

当施設では、下記の利用目的のために契約者及び身元引受人、ご家族等の個人情報を第三者に提供することがあります。

- ① 介護保険事務などの施設業務の一部を外部事業者へ業務委託を行う場合
- ② 他の介護事業所等との連携（サービス担当者会議等）及び連絡調整が必要な場合
- ③ 契約者の受診等にあたり、外部の医師の意見及び助言を求めるため会議記録や施設サービス計画等を提供する場合
- ④ ご家族及び身元引受人等への心身状態や生活状況の説明
- ⑤ 研修等の実習生やボランティアの受け入れにおいて必要な場合
- ⑥ 保険事務の委託（一部委託含む）
- ⑦ 損害賠償保険などの請求に係る保険会社等への相談又は届出等
- ⑧ 保険者等、行政機関や他の関係機関からの照会への回答
- ⑨ 外部監査機関、評価機関等への情報提供
- ⑩ 介護保険審査支払機関へのレセプト請求及び介護保険審査支払機関からの照会への回答

- (3) 施設内での写真の提示及び施設報等での写真の提示当施設では、行事等にかかる写真記録等を、入居者の方々の楽しみの一環として、施設内に掲示する場合があります。また、身元引受人やご家族、施設外の方々に施設内の様子を伝え施設への理解を深めていただくために、施設報に写真を掲載することがあります。施設内での写真の提示及び施設報写真の掲載について許可していただける内容については別紙「肖像権の利用について」にご記入下さい。

13. サービス提供者における事業者の義務

当施設は、契約者に対してサービスを提供するにあたって、次の事を守ります。

- ① 契約者の生命、身体、安全確保に配慮します。
- ② 契約者の体調、健康状態から見て必要な場合には、医師または看護職員と連携のうえ、契約者から聴取、確認します。
- ③ 契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管し電磁的記録による対応も可能とします。契約者または身元引受人の請求に応じて閲覧を認め、必要な場合には複写物を交付します。
- ④ 契約者に対する身体拘束やその他行動を制限する行為を行いません。ただし、契約者または他の入居者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載し身元引受人同意の上事実を明確にし、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
- ⑤ 事業者及びサービス従業者または従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者、身元引受人又は家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。ただし、契約者に緊急な医療上の必要がある場合には、医療機関等に契約者の心身等の情報を提供します。

14. 非常災害時対策及びBCP（業務継続計画）について

- (1) 防火管理者を選定し消防計画に基づき利用者及び職員による火災、通報、消火、避難等に関する訓練を年2回以上行います。（うち1回は夜間想定訓練）
- (2) 感染症や非常災害等の緊急事態発生時において、利用者に対する介護サービスの提供を継続的に実施するため及び早期の業務再開を図るためBCPを策定し、計画に基づき必要な措置を講じます。
- (3) 職員に対しBCPについて周知するとともに、大規模な災害や感染症等を想定した訓練を年2回以上行います。
- (4) 各計画は随時見直しを行い、必要に応じて各計画の変更を行います。

15. 虐待及び身体的拘束等の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・虐待及び身体的拘束の防止等のために、次に掲げるとおり必要な対策を講じます。

- (1) 虐待及び身体的拘束等防止に関する責任者及び担当者を選定しています。

虐待及び身体的拘束等防止に関する責任者： 施設長 原口 吉弘

虐待防止担当者：生活相談員 田辺 翔

身体的拘束等防止担当者：介護主任 岡山 美代子

- (2) 虐待及び身体的拘束防止のための対策を検討する委員会を設置及び定期的に開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待及び身体的拘束防止のための指針及びマニュアルを整備しています。
- (4) 従業者に対して、虐待及び身体的拘束を防止するための定期的な研修を実施しています。

16. 暴言・暴力・ハラスメントについて

事業者は、暴言・暴力・ハラスメントに対し、次に掲げるとおり必要な対策を講じます。

- (1) 暴言・暴力・ハラスメントに対する組織・地域での適切な対応を図るとともに、法人内に責任者を選定しています。

ハラスメントに関する法人責任者： 理事長 濱口真理子

- (2) 従業者に対する暴言・暴力・ハラスメントを防止し、啓発・普及するための研修を実施します。
- (3) 暴言・暴力・ハラスメント行為が利用者やその家族等関係者から、従業員にあった場合には、解約だけでなく、法的な措置とともに損害賠償を求めることがあります。

17. 事業者とご家族等及び地域等との交流

当施設ではご家族様等及び地域との交流の機会を設けています。

(1) 家族会

ご家族等との交流や意見交換等の場として、家族会を設置しております。また、原則2年に1回家族会総会を実施します。

(2) ボランティア等社会交流

定期的にボランティアの受け入れを行っています。また実習生や研修生、学生のインターンシップの受け入れ等も行っています。

18. 施設利用の留意事項

当施設の入居にあたって、施設に入居されている入居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に、下記の事項をお守りください。

(1) 持ち込みの制限

入居中及び入居にあたり、以下の物は原則として持ち込み及び差入れをお断りさせていただきます。

- 大型家具 ○ペット ○危険物（ナイフ等） ○お薬（市販等）
- 過度の食品等の差し入れ及び施設が適切でないと判断した食品類等

※過度の食品等の差入れは、施設の判断にてお断りさせていただきます。
冷蔵庫は各ユニット(10名)で共同使用していますので、お1人で多くのスペースを利用すると他の入居者様の妨げになる可能性がある為、ご注意ください。
また、時期等により、食中毒の流行など入居者様の安全等の為に管理が困難な場合には管理栄養士等の判断により一部差入れをお断りさせていただく場合があります。

(2) 面会

面会時間：9：00～17：00

※訪問時は、玄関窓口にて面会カードを記入していただきます。また、差し入れ等がある場合には、差し入れの内容を記入いただきます。

※来訪された際は、布教活動や政治活動、営利活動はご遠慮ください。

※契約者の体調、健康状態によりご面会をお断りさせていただく場合がございます。

※その他、面会時は必ず施設の面会ルールに従ってのご面会をお願い致します。

(3) 外出、外泊

契約者の体調等により外出、外泊ができます。外出の際は、原則外出予定日の前日までにご連絡をお願いします。また外出当日に外出届への記入・提出をお願いします。外泊の際は、外泊予定日の5日前までにご連絡をお願いします。また外泊当日に外泊届を記入・提出し1ヶ月に6日を限度として外泊することができます。

(4) 感染症等の発生、流行時

施設内での感染予防、まん延防止のため、ご家族等の面会、入居者の外出、外泊等について制限する事があります。

(5) 食事

食事が不要な場合は欠食することができます。

欠食の際は朝食・昼食・夕食提供時間の2時間前までにご連絡いただければ、欠食された食事料金はいただきません。上記の時間を過ぎた場合の申し出に関しては、所定料金をいただきます。

※食費に関わる費用について、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金額が負担限度額となる為、1日1食でも提供している場合で限度額を超える場合には、この限りではありません。

(6) 施設、設備の使用

- 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、またわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設や設備を壊したり、汚したりした場合には、自己負担により現状に復していただくか、または相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- 入居者に対するサービス実施及び安全衛生上の必要があると認められる場合には、入居者の居室内に立ち入り必要な措置をとることができるものとします。ただし、その場合、ご本人のプライバシーの保護について十分な配慮を行います。

(7) 喫煙

施設内及び敷地内では指定された場所以外での喫煙はできません。

(8) 現金、貴重品、各種証書等

- 原則、現金や高価なアクセサリ類などの貴重品の持ち込みは禁止です。但し、利用者に思い入れのあるものなど契約者又はご家族、身元引受人の希望がある場合は事前に申し出の上、可能ではありますが、持ち込まれたものの破損や損傷、紛失等に関して施設は一切責任を負いかねる為、ご了承の上持ち込むようお願いいたします。
- 契約者又はご家族、身元引受人の利便性向上や施設内での迅速な対応を可能にする為、ご希望により下記のものをお預かりいたします。

- ・介護保険被保険者証
- ・介護保険負担割合証
- ・障がい者手帳
- ・介護保険負担限度額認定証
- ・医療限度額適用、標準負担額減額認定証
- ・医療被保険者証
- ・医療連携手帳
- ・その他特別に希望されるもので施設長が必要と認めたもの

※上記お預かり品に関しては、随時希望される際に返却いたします。

お受け取りの際は所定の用紙に記入をお願いします。