特別養護老人ホーム多聞荘

重要事項説明書

１．施設経営法人

法人名	社会福祉法人　天摂会
法人所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町瀬戸３６番地の１
電話番号	（０８６）９５２－２５２６
ＦＡＸ番号	（０８６）９５２－００５８
代表者氏名	理事長　　長島　義之
設立年月日	平成　８年　３月　６日

２．ご利用施設

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　岡山市指定３３７２２００４２２
施設の目的	指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）がその有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営む事が出来るように支援することを目的として、ご契約者に日常生活を営む為に必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、介護老人福祉施設サービスを提供します。 多聞荘は、身体上又は精神上著しい障害がある為に常時の介護を必要とし、なおかつ居宅においてこれを受けることが困難な方がご利用いただけます。
施設の名称・所在地	特別養護老人ホーム　多聞荘 岡山県岡山市東区瀬戸町坂根７９２番地の１４
電話番号・ＦＡＸ番号	ＴＥＬ（０８６）９５３－００１１ ＦＡＸ（０８６）９５３－００１２
管理者（施設長）氏名	額田　歳也
当施設の運営方針	天摂会の 5H、行動指針を職員が理解し行動に移していくことで、当法人の理念である「人間（人）が人間（人）として最後まで人間（人）らしく（人間尊重)」を達成していく。 また多聞荘として、法人理念達成のために「人を想う介護」を実践していくことを運営方針とする。
開設年月日	平成　８年　６月　５日 岡山県指定保福　第４４６号
入所定員	５０人

３．建物の構造及び居室等の概要

構造（床面積㎡）	鉄筋コンクリート造２階建て	
居室等の状況	居室の設備の種類	室　数
	二人室	１室
	四人室	１２室
	食　堂	１室
	機能回復訓練室	１室
	一般浴室	２室
	特別浴室	１室
	機械浴	２台
	医務室	１室
	静養室	１室
	看護師室	１室
	面会室	１室
	洗濯室	１室
	汚物室	１室
	リネン室	１室
	介護材料室	１室
	調理室	１室
	介護・看護職員室	２室
	トイレ	２ヶ所
	洗面所	２ヵ所
	エレベーター	２ヵ所
	非常通報システム	常設
	スプリンクラー設備	全室
	消火栓	２ヵ所
	送迎リフト車	２台
	聴覚難聴者用非常設備	全室
	放送設備	全館
	避難用すべり台	２基

☆上記は、岡山市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づけられている設備です。

☆居室の変更等の申し出があった場合は、居室の空き状況により多聞荘でその可否を決定します。ご契約者の心身の状況により居室を変更する場合もあります。その際は、ご契約者又は身元引受人と協議の上決定するものとします。

４．職員の配置状況

多聞荘では、ご契約者に対して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ています。（(介護予防）短期入所生活介護と一体的に運営を行っています。）

（１）　主な職員の配置状況

職　　種	人員
施設長（管理者）	１名
介護職員	看護職員との総和で24名以上になるように配置※
生活相談員	１名以上
看護職員	３名以上
介護支援専門員	１名以上

機能訓練指導員	１名以上
医師	１名
栄養士（管理栄養士）	１名以上
事務員	１名以上
宿直員	１名以上

※基準人員は、利用者数：介護職員と看護職員を足した数＝3：１の割合で配置することになっています。

（２） 主な職種の勤務体制

職　　種	勤務体制		
医　師	月曜日	１３：００　～１７：００	
介護職員	早　朝	６：３０　～　９：００	５名以上
	日　中	９：００　～１９：００	５名以上
	夜　間	１９：００　～　６：３０	３名
看護職員	早　朝	６：３０　～　９：００	１名
	日　中	９：００　～１８：３０	１名以上
生活相談員	日　中	８：３０　～１７：３０	１名以上

☆土・日・祝日は上記と異なります。

（３）主な職種の職務内容

施設長（管理者）：多聞荘の業務を掌握するとともに事務を掌握し所属職員を指揮監督します。
介護職員：ご契約者の日常生活の介護老人福祉施設サービス及び援助にあたります。
生活相談員：ご契約者の介護老人福祉施設サービス全般に関する業務及びご契約者の身上調査並びに生活相談にあたります。
看護職員：ご契約者の診療の補助及び看護を行うとともに保健衛生に関する業務にあたります。
介護支援専門員：施設サービス計画の作成等に関する業務にあたります。
機能訓練指導員：ご契約者へのリハビリ・マッサージに従事します。
医師：ご契約者の診察を行います。またご契約者及び職員の健康管理並びに生活指導にあたります。
栄養士（管理栄養士）：献立の作成、栄養価の計算、給食の記録、調理方法の指導にあたります。
事務員：庶務会計その他多聞荘の運営に必要な事務に従事します。
宿直員：夜間帯の管理にあたります。

５．多聞荘が提供するサービスと利用料金

多聞荘では、ご契約者に対して以下のサービスを提供致します。

（１） 介護保険給付対象となるサービス（契約書第３条）

サービスの概要	①食　事 ・多聞荘では、管理栄養士及び栄養士の立てる献立表により栄養並びにご契約者の身体の状況及び嗜好等を考慮した食事を提供いたします。また介護職員によるご契約者の身体の状況にあった食事の介助をいたします。 ・ご契約者の自立支援の為、離床して食堂にて食事を取って頂く事を原則としています。 （食事時間） 朝食７：３０～　昼食１１：３０～　夕食１７：３０～ ②入　浴 ・入浴又は清拭を週２回行います。 ・寝たきりでも機械浴槽を使用して、入浴することが出来ます。

	③排　泄 ・排泄の自立を促す為、ご契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。 ④健康管理 ・医師や看護職員が、健康管理を行います。 ⑤その他自立への支援 ・寝たきり防止の為、出来る限りの離床に配慮いたします。 ・清潔で快適な生活が送れるよう援助いたします。 ⑥原則として身体拘束はいたしません。

（２） 介護保険給付対象サービス費（契約書第６条）

次の料金表によってご契約者の要介護度に応じた自己負担額をお支払い下さい。

（利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。）

介護福祉施設サービス費　１割負担（１日当たりの目安）　（単位：円）

	要介護１	要介護２	要介護３	要介護４	要介護５
介護福祉施設サービス費	598	669	743	814	884

加算項目　１割負担（１日当たりの目安）

日常生活継続支援加算(Ⅰ)	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１日約３７円を算定します。
看護体制加算(Ⅰ・Ⅱ)イ	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１日約６円（Ⅰ）・１４円（Ⅱ）を算定します。
入所初期加算	入所時、３０日を限度に１日約３１円を算定します。
入院及び外泊時	入院又は外泊の場合、６日を限度に施設サービス費の利用料金の代わり１日約２５０円を算定します。
新興感染症等施設療養費	厚生労働大臣の定める基準に応じた運営により、１日約２４４円を算定します。（1月に1回、連続する５日を限度）
療養食加算	医師の食事せんに基づいた療養食を提供した場合に、１食約６円を算定します。（1日につき3回まで）
夜勤職員配置加算(Ⅰ・Ⅲイ)	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１日約１４円（Ⅰ）・２９円（Ⅲイ）を算定します。
個別機能訓練加算（Ⅰ・Ⅱ）	（Ⅰ）機能訓練指導員を配置し、個別機能訓練計画を策定して計画的に機能訓練を行います。１日約１３円を算定します。 （Ⅱ）必要な情報を厚生労働省に提出し、厚生労働省からのフィードバックを活用していることに対して、１月約２０円を算定します。
経口維持加算（Ⅰ・Ⅱ）	厚生労働大臣の定める基準に応じた運営により、経口維持加算Ⅰ・Ⅱとして1月約４０６円・１０２円を算定します。
経口移行加算	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１日約２９円を算定します。
口腔衛生管理加算（Ⅰ・Ⅱ）	（Ⅰ）厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１月約９２円を算定します。 （Ⅱ）必要な情報を厚生労働省に提出し、厚生労働省からのフィードバックを活用していることに対して、１月約１１２円を算定します。
ADL 維持加算（Ⅰ・Ⅱ）	厚生労働省が定める基準に応じた運営により、約円３１（Ⅰ）・６１円（Ⅱ）を算定します。

認知症専門ケア加算（Ⅰ・Ⅱ）	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１日約３円（Ⅰ）・４円（Ⅱ）を算定します。
栄養マネジメント強化加算	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１日約１２円を算定します。
科学的介護推進体制加算（Ⅰ・Ⅱ）	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、必要な情報を３月に１回厚生労働省に提出することに対して、１月約４１円（１）・５１円（Ⅱ）を算定します。
再入所時栄養連携加算	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１月約４０６円を算定します。
退所時情報提供加算	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１回約２５４円を算定します。（１人につき１回まで）
退所時栄養情報連携加算	厚生労働大臣の定める基準に応じた運営により、１回約７１円を算定します。（１月に１回を限度）
生産性向上推進体制加算（Ⅰ・Ⅱ）	厚生労働大臣が定める基準に応じた運営により、１月約 102 円(Ⅰ)・10 円(Ⅱ)を算定します。
介護職員等処遇改善加算	厚生労働大臣が定める基準に応じて、利用総単位数にⅠイ:16.3%、Ⅰロ:17.6%を乗じて算定します。

※多聞荘では、加算項目の算定を変更する場合がございます。
その際には、前もってご説明とお知らせをさせていただきますので、予めご了承ください。
※介護保険負担割合証に記載されている負担割合をご負担いただきます。２割負担・３割負担金額は、書かれてある金額を２倍・３倍した金額が目安となります。（減算除く）

（３） 介護保険給付対象外サービス（契約書第４条）
以下の介護保険給付対象外サービスは利用金額の全額が、ご契約者のご負担となります。

① 食事の提供に要する費用（食材料費及び調理費）単位：円

月　額	通常１日(第４段階)	介護保険負担限度認定証に記載されている額　１日			
		第１段階	第２段階	第３段階①	第３段階②
約 53,000	1,730	300	390	650	1,360

① 食事の提供に要する費用（食材料費及び調理費）単位：円　R8.8～

月　額	通常１日(第４段階)	介護保険負担限度認定証に記載されている額　１日			
		第１段階	第２段階	第３段階①	第３段階②
約 53,000	1,730	300	390	680	1,420

① －２食費内訳　単位：円

	３食分	朝　食	昼　食	夕　食
食　費	1,730	420	730	580
材料費	1,030	250	440	340
調理費	700	170	290	240

②居住に要する費用（光熱水費及び室料（建物設備等の減価償却費））
１日当たりの利用料（滞在費）単位：円

居住に要する費用	通　常(第４段階)	介護保険負担限度額認定証に記載されている額		
		第１段階	第２段階	第３段階
多床室(2・4 人室)	915	0	430	430
月額（おおよそ）	28,000	0	13,000	13,000

１日当たりの利用料（滞在費）単位：円　R8.8～

居住に要する費用	通　常	介護保険負担限度額認定証に記載されている額		
	(第４段階)	第１段階	第２段階	第３段階
多床室(2・4 人室)	915	0	430	530
月額（おおよそ）	28,000	0	13,000	16,000

※入院及外泊時には、入院・外泊加算とともに居住に要する費用を算定いたします。

（４）　その他の介護保険給付対象外サービス（契約書第４条）

以下のその他の介護保険給付対象外サービス（ご契約者の選定によるサービス）は利用金額の全額がご契約者のご負担となります。

項　目		利用料
特別な食事	通常(食事の提供)のメニュー以外で要した費用	実　費
喫茶コーナー（利用料）	ご希望によりｺｰﾋｰ・ｼﾞｭｰｽ等飲食出来ます	100 円
クラブ活動参加料	各種クラブにてご趣味を活かせます	実　費
各種行事参加費	小旅行などの行事の際に発生する必要経費	実　費
理美容代	移動美容室（月１回程度）	実　費
交通費	公共交通機関、有料道路等を利用して通院等を実施する場合の運賃、通行料等	実　費
複写物交付	コピー等１枚につき	10 円
居室の明け渡し（精算）	居室の明け渡しに関すること　　室料１日	3,200 円
	食費１日	1,730 円
貴重品の管理	預り金の管理をします。	1,500 円

※以上の項目については、社会状況の変化、その他やむを得ない事由がある場合は、相当な額に変更することがあります。その場合には、２ヶ月前に変更内容及び事由等についてご説明いたします。

（５）　利用料金のお支払い方法

（１）（２）（３）（４）の料金・費用は、毎月末締めにて計算し翌月１０日頃ご請求しますので、翌月末日までに下記のいずれかの方法でお支払い下さい。（なお、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計算した金額とします。）

○受付窓口（事務所）での現金支払い
○指定口座へのお振込み
トマト銀行　瀬戸支店 普通口座　ＮＯ，４７７１５４１ 社会福祉法人　天摂会　特別養護老人ホーム　多聞荘 理事長　長島　義之
○指定口座からの口座振替
振替日：毎月２０日 振替日が土日祝祭日の場合は、翌営業日が口座振替となります。

（７）入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、以下の協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。

（但し、以下の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。また以下の医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。）

＜協力医療機関及び協力歯科医療機関＞

医療機関の名称	（医）長光会　長島病院
所在地	岡山県岡山市東区瀬戸町瀬戸４０－１

診療科	内科・眼科・耳鼻咽喉科・胃腸科・リハビリテーション科・歯科
電話番号	（０８６）９５２－１３５５　（代）
ＦＡＸ番号	（０８６）９５２－２３３１

６．施設を退所していただく場合（契約書第１６条）

契約の終了について	天摂会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。したがって、以下のような事由がない限り、継続して介護老人福祉施設サービスを利用することができますが、仮にこのような事項に該当するに至った場合には、天摂会との契約は終了し、ご契約者に退所していただくことになります。 ①ご契約者が死亡した場合。 ②要介護認定によりご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。 平成２７年４月１日以降に入所した者で、更新等で要介護度が１，２と判定され、要介護３以上の有効期間が満了した場合。（特例入所対象者を除く） ③天摂会が解散した場合、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。 ④多聞荘の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対する介護老人福祉施設サービスの提供が不可能になった場合。 ⑤多聞荘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ご契約者から退所申し出があった場合。(詳細は以下をご参照下さい) ⑦天摂会から退所の申し出を行った場合。(詳細は以下をご参照下さい)

（１）ご契約者からの退所の申し出があった場合（契約書第１７条、第１８条）

中途解約・契約解除	契約の有効期間であっても、ご契約者から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日前までにお知らせ下さい。但し、以下の場合には、即時に契約を解約･解除し、施設を退所することが出来ます。 ①介護保険給付対象サービス、および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多聞荘の運営規程の変更に同意できない場合。 ③ご契約者が入院された場合。 ご契約者が連続して７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。 ④天摂会もしくは介護老人福祉施設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天摂会もしくは介護老人福祉施設サービス従事者又は従業員が守秘義務に違反した場合。 ⑥天摂会もしくは介護老人福祉施設サービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・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がたい重大な事項が認められる場合。 ⑦他の利用者がご契約者の身体・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、天摂会が適切な対応をとらない場合。

（2）天摂会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）

契約解除	以下の事項に該当する場合には、多聞荘から退所していただくことがあります。 ①ご契約者が、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ご契約者による、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ご契約者が、契約書第１２条に定める禁止事項に違反するなど、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

＜ご契約者が病院等に入院及び外泊された場合の対応について＞（契約書第２１条、第２４条）

多聞荘に入所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。

検査入院等、６日間以内の短期入院の場合	６日間以内入院及び外泊された場合は、退院及び外泊後再び多聞荘に入所することが出来ます。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　　約２５０円
３ヶ月以内の退院が見込まれない場合	３ヶ月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。この場合には、多聞荘に再び優先的に入所することが出来ます。 また、多聞荘が満室の場合でも、短期入所生活介護（ショートステイ）を優先的に利用できるよう努めます。

※入院及び外泊時には、入院・外泊加算、介護職員等処遇改善加算などとともに居住に要する費用を算定いたします。

多聞荘に入所中に施設外で宿泊する場合の対応は、以下の通りです。

一時外泊の場合	天摂会の同意を得た上で、概ね１週間以内の期間で、外泊できます。ご契約者は宿泊開始日の３日前までに届出を行ってください。但し、外泊期間中であっても、入院・外泊加算、介護職員等処遇改善加算などとともに居住に要する費用を算定いたします。

（3） 円満な退所の為の援助（契約書第２０条）

ご契約者が多聞荘を退所する場合には、ご契約者の希望により、天摂会はご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以下の援助を速やかに行います。

- 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．残置物引取（契約書第２３条）

契約が終了した後、多聞荘に残されたご契約者の所持品（残置物）をご契約者自身が引き取れない場合、身元引受人または残置物引取人に連絡の上、連絡後 2 週間以内に残置物を引き取っていただきます。

引取にかかる費用については、ご契約者のご負担となります。ご契約者が費用を支払わない場合、身元保証人に請求させていただきます。

また、身元引受人または残置物引取人が残置物を引き取る義務を履行しない場合には、天摂会はご契約者の費用で残置物を処分します。（預かり金等事業者の管理下に金銭がある場合には、その金額と相殺します。）

８．多聞荘利用に当たっての留意事項（契約書第１１条、第１２条）

（１）ご契約者は、施設長の定める日課表に従い、起床、洗面、整頓、食事、休養及び就寝を行うものとします。

（２）ご契約者が外出しようとするときは、その都度外出先、用件及び帰荘の時刻等を、また外来者と面会しようとするときは、外来者の氏名、続柄、面会時間等を施設長に届け出を行うものとします。

（３）ご契約者は、その身分及び収入の状況等に変動があったときには、施設長に届け出を行うものとします。

（４）火気の取り扱いに注意すること。焚火、自由炊事等しないこととします。

（５）建物、備品、その他の器具を破損し、若しくは持ち出さないこととします。

（６）けんか、口論又は暴行等他人の迷惑になることをしないこととします。

（７）破廉恥行為及び公の秩序を乱す行為をしないこととします。

（８）その他、運営規程、契約書第１２条及び介護老人福祉施設サービス従事者又は従業員の指示に反した行為をしないこととします。

９．苦情の受付について（契約書第８条）

（１）多聞荘における苦情の受付（別紙１・２・３）

多聞荘における苦情やご相談は、以下の窓口で受け付けます。

苦情解決責任者	施　設　長　　額　田　　歳　也
苦情解決担当者	生活相談員　　浦　上　　陽　平
受付時間	毎週月曜日　～　土曜日　　１０：００～１６：００

☆　また、苦情受付ボックスを一階カウンターに設置しています。

（２）行政機関その他苦情受付機関

多聞荘第三者委員会	元岡山市江西学区連合町内会副会長　　村田　雍雄
電話番号	TEL　(086)952-2062
岡山県国民健康保険団体連合会	苦情受付担当
所在地	岡山県岡山市北区桑田町１７－１５
電話番号　・　ＦＡＸ番号	TEL　(086)223-8811　・　FAX　(086)223-9105
岡山県運営適正化委員会	苦情受付担当
所在地	岡山市北区南方二丁目１３－１
電話番号　・　ＦＡＸ番号	TEL　(086)226-9400　・　FAX　(086)226-9400
岡山市役所	事業者指導課
所在地	岡山市北区大供一丁目１－１
電話番号　・　ＦＡＸ番号	TEL　(086)212-1014　・　FAX　(086)221-3010
岡山市役所	介護保険課管理係
所在地	岡山市北区大供一丁目１－１
電話番号　・　ＦＡＸ番号	TEL　086-803-1240　・　FAX　086-803-1869
赤磐市役所	介護保険課
所在地	赤磐市下市３４４
電話番号　・　ＦＡＸ番号	TEL　(086)955-1116　・　FAX　(086)955-1118
瀬戸内市役所	いきいき長寿課
所在地	瀬戸内市土師２９１
電話番号　・　ＦＡＸ番号	TEL　(0869)26-5926　・　FAX　(0869)26-8840

１０．非常災害対策（契約書第８条）

（１）ご契約者の状態及び地域の自然的社会的条件を踏まえ、想定される災害の種類ごとに、その規模及び被害の程度に応じた当該非常災害への対応に関する具体的な計画を策定します。火災、警報その他防災に関する設備及び火災発生等のおそれのある個所の点検整備をします。避難訓練については、予め対策を立て、少なくとも年２回以上行い、そのうち１回は夜間帯を想定した訓練を行います。

（２）感染症や非常災害の発生時において、ご契約者に対する介護老人福祉施設サービスの提供を継続的に実施するとともに、非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（以下「業務継続計画」という。）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。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実施します。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。

１１．虐待防止のための措置に関する事項（契約書第８条）

（１）天摂会は、ご契約者の人権の擁護及び虐待等の防止のため、定期的に委員会を開催し、その結果を介護老人福祉施設サービス従事者又は従業員に周知します。虐待防止のための指針の策定、及び介護老人福祉施設サービス従事者又は従業員への定期的な研修の実施、これらの措置を適切に実施するための担当者を置きます。

（２）天摂会は、介護老人福祉施設サービスの提供にあたり、介護老人福祉施設サービス従事者、従業員又は養護者（ご契約者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われるご契約者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報します。

１２．身体的拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合の手続（契約書第８条）

（１）天摂会は、介護老人福祉施設サービスの提供に当たっては、ご契約者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、身体的拘束その他ご契約者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）を行わないものとします。
ただし、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、ご契約者又は身元引受人の同意得たうえで、天摂会が定める指針及び手続きに基づいて実施し、その態様及び時間、ご契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由等必要な事項を記録します。

（２）天摂会は、身体的拘束の適正化を図るため、次の措置を講じます。
・身体的拘束等の適正化のための指針の整備
・介護老人福祉施設サービス従事者又は従業員に対する身体的拘束等の適正化のための研修の定期的な実施
・身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の開催及び結果についての周知徹底

１３．成年後見制度の活用支援（契約書第８条）

（１）天摂会は、ご契約者と適正な契約手続等を行うため、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に支援を行います。

（２）成年後見制度に関する相談機関

財団法人　リーガルエイド岡山 高齢者・障害者支援センター	TEL　(086)223-7899
岡山県社会福祉協議会 岡山福祉サービス利用支援センター	TEL　(086)226-0470
岡山県社会福祉協議会 岡山高齢者サービス相談センター	TEL　(086)224-2525

（３）地域福祉権利擁護事業に関する相談機関

岡山市社会福祉協議会	TEL　(086)225-4051

１４．秘密保持等（契約書第９条）

天摂会、サービス従事者又は従業員は、ご契約者に関する事項は、正当な理由なく第三者に漏らしません。サービス従事者又は従業員は、退職後も守秘義務を守ります。

１５．個人情報の使用について

ご契約者に関する映像または文書などの個人情報を介護老人福祉施設サービスの提供や多聞荘の管理運営・広報・取材などに使用すること、また医療機関・居宅介護支援事業所・行政機関などの第三者へ正当な理由のある場合（退所の際の援助も含む。）にのみ情報を提供します。

１６．事故発生の防止及び発生時の対応（契約書第１０条）

（１）天摂会は、事故の発生又はその再発を防止するために委員会の運営、指針の策定、及び介護老人福祉施設サービス従事者又は従業員への定期的な研修の実施、事故や事故に至る危険性がある事態が生じた場合にそれが報告され、その分析を通じた改善策を周知し、これらを適切に実施するための安全部門の設置等の必要な措置を講じます。

（２）天摂会は、ご契約者に対する介護老人福祉施設サービスの提供により、事故が発生した場合は、速やかに市町村及び身元引受人等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

（３）天摂会は、ご契約者に対する介護老人福祉施設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。

（４）施設長は、事故発生等の経過について、事故報告書（別紙４）を理事長に提出します。

１７．緊急時等における対応方法（契約書第８条）

（１）天摂会は、事故発生時の対応指針・マニュアルの整備します

（２）天摂会は、配置医師及び協力医療機関との連携方法を確立します。

連絡手段：電話（平常時は事業所の看護職員が必要と判断した場合、配置医師に連絡します。緊急時は他の職員が配置医師や協力医療機関に連絡をとります。）

協力体制：２４時間の支援体制をとります。やむを得ずその体制がとれない場合は、配置医師及び協力医療機関の協力を得て、支援体制を構築します。

（３）緊急時の注意事項として、配置医師及び協力医療機関、身元引受人（家族）、保険者等と電話連絡などにより連携して対応します。

（４）病状等についての情報共有の方法として、平常時より健康診断を実施します。また配置医師による定期診察時、体調不良等による診察時に状態の報告を行い、予測指示を含めた指示をもらい、情報共有に努めます。

（５）配置医師との連携方法について、基本的に看護職員または他の職員から配置医師の指定する電話番号へ電話連絡することを基本とします。連絡がとれない場合には、協力医療機関に電話連絡し、指示を得るよう努めます。

（６）診察を依頼するタイミングは、事故発生時やバイタルサイン異常時、状態観察や職員の気づきにおいて異常や違和感などがある場合に実施します。

（７）配置医師及び協力医療機関の協力を得て、一年に一回以上、緊急時等における対応方法の見直しを行い、必要に応じて緊急時等における対応方法の変更します。

１８．その他施設の運営に関する重要事項

（１）事業者は、事業所において感染症が発生し、又はまん延しないように、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（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）をおおむね三月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図ります。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。従業者に対し、感染症の予防及びまん延の防止のための研修及び訓練を定期的に実施します。

（２）全ての従業者（看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第８条第２項に規定する政令で定める者の資格を有する者その他これに類する者を除く。）に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させるために必要な措置を講じます。

（3）適切な介護老人福祉施設サービスの提供を確保する観点から、職場において行われる性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じます。

１９．第三者評価の実施状況：未実施

令和　　年　　月　　日

特別養護老人ホーム多聞荘の利用の開始に際し、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多聞荘
説　明　者　　職　名

氏　名　　㊞

令和　　年　　月　　日

私は、本書面に基づいて、天摂会から重要事項の説明を受け、特別養護老人ホーム多聞荘の利用について同意しました。

・「１５．個人情報の使用について」ご契約者に関する個人情報を用いることに同意します。

・協力医療機関への照会及び緊急時の送迎を依頼（委任）します。

・入院期間中の居室・ベッドを、ショートステイ利用者が使用することについて同意します。

入　所　者　　住　所

氏　名　　㊞

身元引受人　　住　所

氏　名　　㊞

別紙１

利用者苦情受付状況表

令和　　年　　月　　日

利用者名	（　　）歳	住　所	TEL（　　）　　－
サービス機関名		担当者連絡先	（　　）　　－

【苦情内容】

・申出人確認欄

苦情内容について、私が申出た内容であることを確認しました。

令和　　年　　月　　日　申出人　　㊞

【調査内容】

理事長	部門長	苦情解決責任者	苦情受付担当者

別紙２

利用者苦情処理状況表

令和　　年　　月　　日

利用者名	（　　）歳	住　所	TEL（　　）　－
サービス機関名		担当者連絡先	（　　）　－

【今回苦情が起きた原因】

【改善内容】

・申出人確認欄

苦情内容について、提示された改善策を了解しました。

令和　　年　　月　　日　申出人　　㊞

理事長	部門長	苦情解決責任者	苦情受付担当者

別紙３

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	特別養護老人ホーム多聞荘
申請するサービス種類	介護老人福祉施設

１　利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置

・特別養護老人ホーム　多聞荘　　苦情解決責任者　施設長　額田　歳也
　　苦情受付担当者　相談員　浦上　陽平
　毎週月曜～土曜　10:00～16:00　TEL 086-953-0011　FAX 086-953-0012
・多聞荘第三者委員会
　元岡山市江西学区連合町内会副会長　村田　雍雄　TEL 086-952-2062
・岡山県国民健康保険団体連合会　TEL 086-223-8811　FAX 086-223-9109
・岡山県運営適正化委員会　TEL 086-226-9400　FAX 086-226-9400
・岡山市事業者指導課　TEL 086-212-1014　FAX 086-221-3010
・岡山市介護保険課管理係　TEL 086-803-1240　FAX 086-803-1869
・赤磐市介護保険課　TEL 086-955-1116　FAX 086-955-1118
・瀬戸内市役所いきいき長寿課　TEL 0869-26-5926　FAX 0869-26-8840

２　円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順

１,苦情受付
↓
２,利用者苦情（受付・処理）状況表記入
↓
３,苦情内容面接調査
↓
４,調査内容の整理
↓
５,苦情についての改善（対応）策の検討（結論）
↓
６,改善（対応）策の提示を苦情申出者に明示
↓
７,申出者の了解（和解）
↓
８,利用者苦情（受付・処理）状況表作成
↓
９,改善（対応）策の継続実施
↓
１０,常時チェック（終了）

※入所者に対するサービス提供に関する記録等を整備し、その完結の日から５年間保存します。

別紙４

事　故　報　告　書

理事長	事務局	拠点長	部門長	主任等	

※承認欄は部門ごとに設定可能

事業所名		報告日	令和　　年　　月　　日
報告者	職名　　氏名		
氏名		性別	男　・　女
生年月日	明・大・昭　年　月　日（　歳）	要介護度	要支援（　　）・要介護（　　）
発生日時	令和　　年　　月　　日（　）　午前・午後　　時　　分頃　　発生・発見		
発生場所	居室　食堂　デイルーム　機能訓練室　廊下/ホール　トイレ　風呂/脱衣所　屋外　不明 その他（　　）　※部門ごとに設定可能		
事故時の状況	移動中　移乗　立ち上がり　座位　臥床　食事中　その他（　　）		
種別	転倒　転落　誤嚥/異食　誤薬　失踪　交通事故　感染症等（　　）その他（　　）		
事故結果 ※最も症状の重いもの	１回受診　通院　入院　死亡		
	骨折　打撲/捻挫　切傷/擦過傷　感染症　肺炎/窒息　様子観察　その他 （　　）		
事故ランク	S　・　A　・　B	認知症度	自立　Ⅰ　Ⅱ（　）　Ⅲ（　）　Ⅳ　M

報告先	看護職員	生活相談員	家族	担当ケアマネ	管理者
報告説明日時	/　：	/　：	/　：	/　：	/　：

事故の概要
（経緯や対応、関係機関への連絡状況等を時系列で記入すること）

利用者（被害者）の状態、傷病の程度、対応処置

家族（に代わる方）への対応状況

事故の原因
（利用者側の原因、介護者側の原因、福祉用具・生活用具・設備などの原因）

再発防止に関する今後の対応・方針（未然防止策、直前防止策、損害軽減策）

改善内容の結果と有効性の評価

評価実施日	年　　月　　日	評　価　者	
評　　価	□終了　　□継続　　□再検討		

改善内容の結果と評価の根拠
（経緯や対応等を時系列で記入すること）

損害賠償：　有（完結・継続）　無　　未交渉