「指定介護老人福祉施設」

重　要　事　項　説　明　書

社会福祉法人　新橋会

特別養護老人ホーム　和の郷

令和８年９月改訂

当施設は介護保険の指定を受けています。
（群馬県指定 第１０７３１００２７１号）

当施設はご契約者に対して指定介護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。

※当施設への入所は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となります。

◇◆目次◆◇

１．施設経営法人・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
２．ご利用施設・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
３．居室の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・３
４．職員の配置状況・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・４
５．当施設が提供するサービスと利用料金・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・５
６．施設を退所していただく場合（契約の終了について）・・・・・・・・・・・・・・８
７．介護分野における生産性向上のための取り組みについて・・・・・・・・・・・・１０
８．残置物引取人・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１０
９．損害賠償について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
10．事故発生時の対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
11．苦情の受付について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
12．虐待の防止について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１１
13．身体拘束等の原則禁止について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
14．カスタマーハラスメントへの対応について・・・・・・・・・・・・・・・・・・１２
15．非常災害対策について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
16．業務継続計画の策定等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
17．衛生管理等について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
18．終末期の介護について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１３
19．第三者評価について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１４
＜重要事項説明書付属文書＞・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・１５

１．施設経営法人

（１）法人名　　社会福祉法人　新橋会
（２）法人所在地　　群馬県邑楽郡明和町南大島２５３－１
（３）電話番号　　０２７６－９１－３０１１
（４）代表者氏名　　理事長　朝本　豪人
（５）設立年月　　平成１３年２月２６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１４年２月１日指定　群馬県第１０７３１００２７１号

（２）施設の目的　　指定介護老人福祉施設は、介護保険法、老人福祉法及び関係法令に基づき、可能な限りご契約者の居宅における生活への復帰を念頭に置き、ご契約者がその有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、必要な介護福祉施設サービスを提供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　和の郷

（４）施設の所在地　　群馬県邑楽郡明和町南大島２５３－１

（５）電話番号　　０２７６－９１－３０１１

（６）管理者　　施設長　　朝本　明美

（７）当施設の運営方針　　介護保険法、老人福祉法及び関係法令に基づき、ご契約者の居宅における生活への復帰を念頭に置き、その有する能力に応じて自立した日常生活を営むことができるよう支援するとともに、安心してやすらぎのある生活を送っていただけるよう、施設サービスの充実に努めます。

（８）開設年月　　平成１４年２月１日

（９）入所定員　　７０人

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。入所される居室は、原則として多床室となります。個室への入所をご希望される場合は、その旨をお申し出ください。ただし、ご契約者の心身の状況、居室の空き状況等により、ご希望に沿えない場合があります。

居室・設備の種類	室数	備考
個室（1 人部屋）	６室	従来型個室
2 人部屋	４室	多床室
4 人部屋	１４室	多床室
合　　計	２４室	
食堂	２室	テレビ

機能訓練室	１室	［主な設置機器］ 歩行訓練用階段　姿勢矯正鏡等
浴室	２室	機械浴・個浴
医務室	１室	

※上記は、指定介護老人福祉施設の設備基準等に基づき設置している施設・設備です。

☆居室の変更：ご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、ご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。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。

４．職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対して指定介護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。

〈運営規程で定める主な職員の定数〉※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	定数
１．施設長（管理者）	１名
２．介護職員	２５名
３．生活相談員	１名
４．看護職員	３名
５．機能訓練指導員	１名
６．介護支援専門員	１名
７．医師	１名
８．管理栄養士	１名

※必要に応じて定数を超えて、またはその他の職員を置くこととしています。

〈主な職種の勤務体制〉

職種	勤　務　体　制
１．医　師	定期的に来所 （診療日時は変更となる場合があります。）
２．介護職員	標準的な勤務体制 早番・日勤・遅番・夜勤の交代勤務 早番：7：30～16：30 日勤：8：30～17：30 遅番：10：15～19：15 夜勤：16：15～10：15 ※ご契約者の状況及び職員配置等により、勤務時間・配置人数を変更する場合があります。

３．看護職員	標準的な勤務体制 ８：００～１８：００の間で勤務 夜間等はオンコール体制 ※勤務時間及び配置人数は、職員の勤務状況等により変更する場合があります。
４．機能訓練指導員	看護職員が兼務

５．当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご契約者に対して以下のサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて、

（１）利用料金が介護保険から給付される場合
（２）利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合

があります。

（１）当施設が提供する基準介護サービス（契約書第３条参照）

<サービスの概要>

①居室の提供

②食事

・当施設では、管理栄養士等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を考慮した食事を提供します。ご契約者の自立支援のため離床して食堂にて食事を摂っていただくことを原則としています。

（食事時間）

朝食：８：００～　　昼食：１２：００～　　夕食：１７：３０～

③入浴

入浴または清拭を週２回以上行います。

寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。

④排泄

排泄の自立を促すため、ご契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

⑤機能訓練

機能訓練指導員により、ご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。

⑥医療の提供・健康管理

医師や看護職員が、健康管理を行います。

明和セントラル病院から嘱託医が定期的に来所し、ご契約者の診察、内服薬の処方、ご家族との面談等を行っています。なお、診療日時については、医療機関及び施設の都合等により変更となる場合があります。

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記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。（ただし、下記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、下記医療機関での診療・入院治療を義務づけるものでもありません。）

・体調不良や急変等の緊急時には、医師や看護職員等と連携し、必要な対応を行うとともに、ご家族等の

緊急連絡先へ連絡します。

・入所後、入所時検診をお願いしています。詳細は別紙「入所時検診について」をご確認ください。

・医療上必要と認められる場合には、必要に応じて通院に係る送迎等の支援を行います。

・当施設は、協力医療機関と入所者の急変時等における対応方針を共有するとともに、定期的な会議、情報共有及び必要な相談体制の構築に努めています。

協力医療機関

医療機関の名称	医療法人海宝会　明和セントラル病院
所在地	邑楽郡明和町中谷 331-1
診療科	内科　外科　胃腸科　肛門科　消化器外科　消化器内科

医療機関の名称	邑楽館林医療企業団　公立館林厚生病院
所在地	館林市成島 262-1
診療科	内科　総合診療科　循環器内科　内分泌・糖尿病科　呼吸器内科 血液・腫瘍内科　小児科　消化器（一般）外科　乳腺外科 整形外科　脳神経外科　呼吸器外科　心臓血管外科　皮膚科 泌尿器科　産婦人科　眼科　耳鼻咽喉科　リハビリテーション科 放射線治療科　緩和ケア外来　歯科口腔外科／口腔センター

⑦口腔ケア

・入所後、施設にて歯科の無料検診を行います。

・毎食後に歯磨きやうがい等、口腔ケアを行います。

協力歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人あかぎ　太田デンタルクリニック
所在地	太田市東別所町 135-1
診療科	歯科口腔外科　予防歯科　小児歯科　訪問歯科等

⑧その他自立への支援

・寝たきり防止のため、できるかぎ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します。

〈サービス利用料金〉（契約書第 5 条参照）

ご契約者の要介護度及び介護保険負担割合証に記載された負担割合に応じた自己負担額並びに居住費、食費その他の費用をお支払いいただきます。

利用料金、各種加算、居住費、食費その他の費用については、別紙「介護老人福祉施設料金表」をご確認ください。なお、介護報酬の改定その他関係法令等の変更により、利用料金等が変更となる場合があります。

☆居住費及び食費について、負担限度額認定を受けている場合は、介護保険負担限度額認定証に記載された負担限度額を適用します。

（２）（１）以外のサービス（契約書第 4 条、第 5 条参照）

以下のサービスは、介護保険給付の対象外となる費用であり、ご契約者の希望等により利用又は購入等をされた場合に、実費等をご負担いただきます。

具体的な内容及び料金については、別紙「介護老人福祉施設料金表」をご確認ください。

〈サービスの概要と利用料金〉

① 行事食・外食等特別な食事

ご契約者の希望により、行事食、外食等の特別な食事を提供する場合があります。これらに要する費用は、実費をご負担いただきます。

② 理容

外部の理容師による理容サービスをご利用いただけます。利用に係る費用は、ご契約者の負担となります。

③ 貴重品の管理

当施設では、預り金について施設で管理します。

預り金以外の貴重品については、原則としてお預かりしておりません。

預り金の管理方法、取扱い及び費用等については、別紙「特別養護老人ホーム和の郷　預り金管理要綱」をご確認ください。

④ レクリエーション・クラブ活動

ご契約者の希望により、書道、生け花等のクラブ活動に参加していただくことができます。

クラブ活動に参加された場合は、活動内容に応じて材料費等をご負担いただく場合があります。

⑤ 居室内でのテレビ使用

ご契約者の希望により、居室内にテレビを設置することができます。

設置できるテレビは 24 型までとし、テレビ、リモコン、アンテナケーブルはご契約者にご用意いただきます。

テレビを設置した場合は、テレビ受信設備使用料をご負担いただきます。

具体的な料金については、別紙「介護老人福祉施設料金表」をご確認ください。

⑥ 記録の閲覧及び複写

ご契約者は、サービス提供に関する記録について、申し出により閲覧することができます。

また、記録の複写を希望される場合は、複写に要する費用をご負担いただきます。

具体的な料金については、別紙「介護老人福祉施設料金表」をご確認ください。

⑦ 日常生活上必要となる諸費用

ご契約者の日常生活に必要となる日用品等の購入に要する費用については、ご契約者にご負担いただくことが適当と認められるものに限り、実費をご負担いただきます。

これらの費用は、原則として預り金からお支払いいただきます。

なお、おむつ代については介護保険給付の対象となっているため、別途ご負担いただく必要はありません。

具体的な費用については、別紙「介護老人福祉施設料金表」をご確認ください。

⑧ 契約終了後の居室明渡しに係る料金（契約書第 19 条参照）

ご契約者が契約終了日までに居室を明け渡さない場合は、契約書第 19 条の規定に基づき、本来の契約終了日の翌日から実際に居室を明け渡した日までの期間について、以下の所定の料金をご負担いただきます。

ご契約者の要介護度	従来型個室（1 日あたり）	多床室（1 日あたり）
要介護 1	8,610 円	8,380 円
要介護 2	9,320 円	9,050 円
要介護 3	10,020 円	9,790 円

ご契約者の要介護度	従来型個室（1 日あたり）	多床室（1 日あたり）
要介護 4	10,730 円	10,500 円
要介護 5	11,430 円	11,000 円
自立又は要支援	7,954 円	7,759 円

※上記料金について、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由により変更する場合は、変更内容及びその理由について事前にご説明します。

（3）利用料金のお支払い方法（契約書第 5 条参照）

利用料金及びその他の費用は、1 か月ごとに計算し、請求書を発行します。翌月末日までに、以下のいずれかの方法によりお支払いください。

なお、1 か月に満たない期間の利用料金については、利用日数に基づいて計算します。

ア．施設窓口でのお支払い
イ．指定口座への振込み
　群馬銀行　明和支店　普通預金　0119030
ウ．金融機関口座からの自動引き落とし
　取扱金融機関：群馬銀行
※その他の金融機関の利用を希望される場合は、施設へご相談ください。

6．施設を退所していただく場合（契約の終了について）

当施設との契約には、契約期間の終了日は特に定めていません。したがって、以下の事由に該当しない限り、継続してサービスをご利用いただけます。

ただし、以下のいずれかの事由に該当した場合は、当施設との契約は終了し、ご契約者に退所していただくこととなります。（契約書第 13 条参照）

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
③要介護認定の更新等により要介護 1 又は要介護 2 と認定され、特例入所の要件に該当しないと認められた場合
④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施設を閉鎖した場合
⑤施設の滅失又は重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能となった場合
⑥当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
⑦ご契約者から契約の解約又は解除の申し出があった場合（契約書第 14 条・第 15 条参照）
⑧事業者から契約を解除する場合（契約書第 16 条参照

（1）　ご契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）（契約書第 14 条、第 15 条参照）

契約期間中であっても、ご契約者は当施設に退所を申し出ることができます。その場合は、退所を希望する日の 7 日前までに当施設へ通知してください。

ただし、以下の場合には、契約を即時に解約又は解除し、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入院やその他やむを得ない事情により当施設での生活を継続することが困難となった場合
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事業者又はサービス従事者が、守秘義務に違反した場合
⑤事業者又はサービス従事者が、故意又は重大な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情が認められる場合
⑥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又は傷つけるおそ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）事業者からの申し出により退所していただく場合（契約解除）（契約書第 16 条参照）

以下の事項に該当し、本契約を継続することが困難と認められる場合には、契約書第 16 条の規定に基づき、当施設から契約を解除し、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 6 か月以上遅延し、相当期間を定めて催告したにもかかわらず支払われない場合
③ご契約者が、故意又は重大な過失により、事業者、サービス従事者又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等により、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
④ご契約者、身元保証人又はそのご家族等が、職員に対してカスタマーハラスメント（暴力、暴言、著しい迷惑行為等）を行い、事業者が事実確認を行った上で、必要な説明、協議及び改善の要請を行ったにもかかわらず改善が見られず、信頼関係の維持が困難と判断された場合
⑤ご契約者が、連続して 3 か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又は連続して 3 か月を超えて入院した場合
⑥ご契約者が介護老人保健施設等に入所した場合

※ご契約者が病院等に入院された場合の対応について（契約書第 18 条参照）

当施設に入所中、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。

①検査入院等、短期入院の場合

１ヵ月につき 6 日以内の短期入院の場合は、退院後再び施設に入所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。（６ページ参照）１日あたり２４６円＋居住費の自己負担額

②上記期間を超える入院の場合

上記短期入院の期間を超える入院については、3 か月以内に退院された場合には退院後再び施設に入所することができます。但し、入院時に予定された退院日よりも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、併設されている短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合があります。なお短期入院を超える期間は、所定の居住に係る自己負担額をご負担いただきます。

③３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、当施設に再び優先的に入所することはできません。

〈入院期間中の利用料金〉

入院期間中の利用料金及び居住費については、契約書第 18 条及び別紙「介護老人福祉施設料金表」に定めるところにより、ご負担いただきます。

なお、入院期間中、ご契約者が利用していた居室を短期入所生活介護に活用することに同意いただいた場合は、その活用期間について、所定のサービス利用料金及び居室に係る自己負担額をご負担いただく必要はありません。

ご契約者が病院又は診療所に入院した場合で、おおむね 3 か月以内に退院することが見込まれるときは、ご契約者の状態及び施設の受入体制等を勘案し、退院後に再び当施設へ入所できるよう必要な対応に努めます。

予定より早く退院することとなった場合その他やむを得ない事情により、直ちに当施設での受入れが困難な場合には、ご契約者及びご家族等と協議の上、必要な調整を行います。

入院期間中の利用料金及び居住費等については、介護保険法令及び別紙「介護老人福祉施設料金表」に定めるところにより算定します。

なお、連続して 3 か月を超えて入院することが見込まれる場合又は連続して 3 か月を超えて入院した場合には、契約書第 16 条の規定により契約を解除する場合があります。

（３）円滑な退所のための援助（契約書第 17 条参照）

ご契約者が当施設を退所する場合には、ご契約者の希望により、ご契約者の心身の状況や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。

- 適切な病院若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．介護分野における生産性向上のための取り組みについて

当施設では、介護サービスの質の向上及び職員の負担軽減を図るため、介護現場における生産性向上の取り組みを推進しています。

① 介護サービスの質の向上及び維持
② 職員が働きやすい職場環境の整備
③ 介護ロボット、介護機器、ICT 等のテクノロジーの活用

必要に応じて、センサーマット、人感センサー、見守り機器等を活用し、ご契約者の安全・安心な生活を支援するとともに、職員の業務負担の軽減及び業務の効率化に取り組みます。

８．残置物引取人（契約書第 20 条参照）

入所契約が終了した後、当施設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ることができない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただくことができます。

契約終了後に残置物がある場合は、ご契約者又は残置物引取人に連絡のうえ、残置物を引き取っていただ

きます。
なお、残置物の引渡しに要する費用については、ご契約者又は残置物引取人にご負担いただきます。
※入所契約締結時に残置物引取人を定めない場合であっても、入所契約を締結することは可能です。

９．損害賠償について（契約書第 10 条、第 11 条参照）

当施設において、事業者の責任によりご契約者に損害が生じた場合は、事業者は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契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご契約者の心身の状況等を考慮したうえで、損害賠償額を減額する場合があります。

１０．事故発生時の対応について

（１）当施設において事故が発生した場合は、速やかに必要な措置を講じるとともに、ご契約者のご家族及び関係市町村等に連絡します。また、事故の状況及び事故に際して講じた措置について記録します。

（２）事故が発生した場合は、その原因を分析し、再発防止のために必要な対策を講じます。

（３）事故発生の防止及び再発防止のための委員会を定期的に開催するとともに、職員に対する研修を定期的に実施します。なお、委員会はテレビ電話装置等を活用して開催することがあります。

（４）事故発生の防止及び事故発生時の対応に関する措置を適切に実施するため、担当者を置いています。

（５）事故によりご契約者に損害が生じ、当施設に賠償責任がある場合は、「９．損害賠償について」及び契約書の定めに基づき、適切に対応します。

１１．苦情の受付について（契約書第 23 条参照）

（１）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、以下の窓口で受け付けます。

〇苦情受付窓口（担当者）：生活相談員

〇苦情解決責任者：施設長

〇受付時間：毎週月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）

８：３０～１７：３０

〇電話番号：０２７６－９１－３０１１（代表）

（２）行政機関その他の苦情相談窓口

明和町役場　介護福祉課	所在地　明和町新里２５０－１ 電話番号　０２７６－８４－３１１１（代表） 受付時間　８：３０～１７：００
群馬県国民健康保険団体連合会 介護サービス苦情処理相談窓口	所在地　前橋市元総社町３３５－８ 電話番号　０２７－２９０－１３２３ 受付時間　９：００～１６：３０ （土・日曜日、祝日を除く）
群馬県社会福祉協議会	所在地　前橋市新前橋町１３－１２ 電話番号　０２７－２５５－６１７３ 受付時間　９：００～１７：００

１２．虐待の防止について

当施設では、ご契約者の人権の擁護及び虐待の防止のため、次の措置を講じます。

（１）虐待防止に関する責任者を定めています。
　　虐待防止責任者：施設長　朝本明美
（２）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。なお、委員会はテレビ電話装置等を活用して開催することがあります。
（３）虐待防止のための指針を整備し、必要に応じて見直しを行います。
（４）職員に対し、虐待防止のための研修を定期的に実施します。
（５）虐待防止に関する措置を適切に実施するための担当者を置いています。
（６）サービス提供中に、ご契約者が虐待を受けたと思われる場合は、速やかに市町村へ通報するなど、必要な対応を行います。

１３．身体拘束等の原則禁止について

当施設では、ご契約者の尊厳を保持し、自立した日常生活を支援する観点から、身体拘束その他ご契約者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を原則として行いません。
ただし、ご契約者本人又は他のご利用者等の生命又は身体を保護するため、緊急やむを得ない場合に限り、次の３つの要件をすべて満たすことを確認したうえで、必要最小限の身体拘束等を行うことがあります。
（１）切迫性
（２）非代替性
（３）一時性
身体拘束等を行う場合には、ご契約者及びご家族等にその内容や理由について説明するとともに、身体拘束等の態様及び時間、ご契約者の心身の状況、緊急やむを得ない理由等を記録します。
また、身体拘束等の早期解除に向けて、その必要性について継続的に検討します。

【身体拘束等の適正化のための取り組み】

当施設では、身体拘束等の適正化を図るため、次の取り組みを行います。
（１）身体拘束等の適正化のための対策を検討する委員会の定期的な開催
（２）身体拘束等の適正化のための指針の整備
（３）職員に対する身体拘束等の適正化のための研修の定期的な実施
（４）身体拘束等を行った場合の記録及び、その必要性についての継続的な見直し

１４．カスタマーハラスメントへの対応について（契約書第 16 条参照）

当施設では、ご契約者に安心・安全なサービスを提供するとともに、職員の安全及び良好な就業環境を確保するため、カスタマーハラスメントの防止に取り組んでいます。
次のような行為は、カスタマーハラスメントに該当する場合があります。
（１）暴力・身体的な攻撃（叩く、蹴る、突き飛ばす等）
（２）暴言・威圧的な言動（怒鳴る、侮辱する、SNS 等による誹謗中傷等）
（３）社会通念上相当な範囲を超える要求（過度な金銭要求、提供できないサービスの強要等）
（４）執拗な言動・拘束（長時間の電話、居座り、業務に支障を及ぼす頻繁な連絡等）
（５）性的な言動・不適切な身体接触等

ご契約者、身元保証人又はご家族等によるこれらの行為が認められた場合は、事実確認を行ったうえで、必要な説明、協議及び改善のお願いを行います。
それでも改善が見られず、信頼関係の維持が困難となった場合や、職員又は他のご利用者等の安全確保のため必要と判断した場合には、契約書の定めに基づく契約解除を含む対応や、警察・自治体等の関係機関への相談等、必要な措置を講じる場合があります。

１５．非常災害対策について

（１）当施設では、非常災害対策に関する担当者を置き、火災、地震、風水害その他の非常災害に備え、必要な対策を講じます。
（２）非常災害に関する具体的な計画を策定し、非常災害時における関係機関への通報及び連携体制を整備するとともに、その内容を定期的に職員へ周知します。
（３）非常災害に備え、避難、救出その他必要な訓練を定期的に実施します。
（４）訓練の実施にあたっては、地域住民等との連携に努めます。

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、ご契約者に対する介護の提供を継続的に実施する為のおよび非常時の体制で早期の業務再開を図る為の計画（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、必要な研修およ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。

１７．衛生管理等について

（１）当施設では、食器その他の設備及び飲用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。
（２）必要に応じて保健所の助言及び指導を求めるとともに、関係機関との連携に努めます。
（３）当施設において感染症が発生し、又はまん延することがないよう、次の措置を講じます。

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定期的に開催し、その結果について職員に周知徹底します。
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 職員に対し、感染症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実施します。

１８．終末期の介護について

当施設では、ご契約者が人生の最終段階においても、その人らしく尊厳をもって過ごすことができるよう、ご契約者及びご家族等の意向を尊重し、医師、看護職員、介護職員、生活相談員、介護支援専門員等が連携して看取り介護を行います。
看取り介護を行う場合は、医師の判断及びご契約者の心身の状況、ご契約者及びご家族等の意向を踏まえ、看取り介護計画を作成し、その内容について説明し、同意を得たうえで実施します。
看取り介護の実施にあたっては、多職種でご契約者の状態や支援内容について情報を共有し、ご契約者の

意思及び尊厳を尊重した支援に努めます。
また、ご逝去された際には、ご本人及びご家族等の意向に配慮し、必要な対応を行います。
※詳細については、別紙「看取り介護実施の定義」をご確認ください。

１９．第三者評価について

当施設においては、福祉施設サービス第三者評価を受審していません。

事業者は、契約者本人及びその家族等に本重要事項説明書の内容を説明し、本書を交付しました。契約者本人のサービス提供開始についての同意を確認しました。

令和　　年　　月　　日

【事業者】

所在地　　〒370-0701　群馬県邑楽郡明和町南大島 253 番地 1

事業者名　　社会福祉法人 新橋会

代表者　　理事長 朝本 豪人

事業所名　　特別養護老人ホーム和の郷

説明者氏名　生活相談員

【契約者本人】

住所　〒

氏名（自署）

※上の氏名欄には契約者本人の氏名を記入してください。

【家族による代筆】

私は、契約者本人の意思を確認し、本人の依頼により、上記の契約者氏名を代筆しました。また、重要事項の説明を受け、本書の交付を受けて、本人がサービス提供開始に同意したことを確認しました。

代筆理由

住所　〒

氏名（自署）

契約者との関係　　電話番号

＜重要事項説明書付属文書＞

１．施設の概要

（１）建物の構造　　鉄骨鉄筋コンクリート造　地上２階

（２）建物の延べ床面積　4,845．05 ㎡

（３）併設事業

当施設では、次の事業を併設して実施しています。

[短期入所生活介護]平成１４年２月１日指定　群馬県第１０７３１００２７１号　定員５名

[通所介護]　　平成１４年２月１日指定　群馬県第１０７３１００２７１号　定員３０名

[居宅介護支援事業]平成１４年２月１日指定　群馬県第１０７３１００２７１号

（４）施設の周辺環境

明和町のほぼ中心の田園に囲まれた静かな環境です。近くに中学校と高校があり学生のボランティア活動の場としても利用されています。

２．職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対して適切なサービスを提供するため、次の職種の職員を配置しています。

職種	主な職務内容	配置
介護職員	ご契約者の日常生活上の介護及び健康保持のための相談・助言等を行います。	ご契約者３名に対して１名以上
生活相談員	ご契約者の日常生活上の相談に応じ、必要な生活支援及び関係機関との連絡調整等を行います。	１名
看護職員	ご契約者の健康管理及び療養上の世話を行うとともに、必要に応じて日常生活上の介護・介助等を行います。	常勤換算で３名以上
機能訓練指導員	ご契約者の心身の状況に応じた機能訓練を行います。	看護職員が兼務
介護支援専門員	ご契約者に係る施設サービス計画（ケアプラン）の作成及び見直し等を行います。	１名以上
医師	ご契約者の健康管理及び療養上の指導を行います。	嘱託医１名
管理栄養士	ご契約者の栄養状態及び食事摂取状況等を把握し、栄養管理を行います。	１名以上

３．契約締結からサービス提供までの流れ

ご契約者に対する具体的なサービス内容及びサービス提供方針については、ご契約者の心身の状況、希望及びその置かれている環境等を踏まえ、「施設サービス計画（ケアプラン）」を作成し、これに基づいてサービスを提供します。

施設サービス計画（ケアプラン）の作成及び変更は、次のとおり行います。（契約書第２条参照）

①介護支援専門員（ケアマネジャー）が、ご契約者及びご家族等の意向、心身の状況、生活環境等を把握します。

②把握した内容をもとに、施設サービス計画（ケアプラン）の原案を作成します。

③施設サービス計画の原案について、ご契約者又はご家族等に説明し、同意を得ます。

④同意を得た施設サービス計画を、ご契約者に交付します。

⑤施設サービス計画に基づき、必要なサービスを提供します。
⑥サービス提供後も、ご契約者の心身の状況等を継続的に把握し、必要に応じて施設サービス計画の見直しを行います。

４．サービス提供における事業者の義務（契約書第７条、第８条参照）

当施設は、ご契約者に対してサービスを提供するにあたり、次の事項を遵守します。

①ご契約者の生命、身体及び財産の安全確保に配慮します。
②ご契約者の体調及び健康状態について、必要に応じて医師又は看護職員と連携し、ご契約者又はご家族等から状況を聴取・確認し、適切に対応します。
③ご契約者が受けている要介護認定の有効期間満了に際し、必要に応じて要介護認定の更新申請に必要な援助を行います
④ご契約者に提供したサービスについて必要な記録を作成し、関係法令及び施設の定めに基づき保存します。また、ご契約者又は代理人から請求があった場合には、必要に応じて記録を閲覧できるようにし、複写物を交付します。
⑤ご契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為は、原則として行いません。ただし、ご契約者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合で、「切迫性」「非代替性」「一時性」のすべての要件を満たす場合に限り、必要最小限の範囲で身体的拘束等を行うことがあります。この場合、その態様及び時間、その際のご契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録するとともに、定期的に検証し、早期解除に努めます。
⑥事業者及びサービス従事者は、サービスを提供するにあたって知り得たご契約者又はご家族等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏らしません。（守秘義務）
ただし、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、必要な範囲で医療機関等にご契約者の心身の状況等に関する情報を提供することがあります。
また、ご契約者の円滑な退所のための援助を行う場合など、関係機関等へ個人情報を提供する必要があるときは、あらかじめご契約者又はご家族等の同意を得たうえで、必要な範囲で情報を提供します。

５．施設利用の留意事項

当施設は共同生活の場であることから、ご契約者が安全かつ快適に生活していただけるよう、次の事項についてご協力をお願いします。

（1）持ち込みの制限

火災、事故その他の危険を防止するため、火気を使用する物品、刃物その他ご契約者又は他の入所者の安全を損なうおそれのある物品については、原則として持ち込むことができません。
施設が安全上必要と判断した場合には、持ち込み又は使用方法についてご相談させていただくことがあります。

（２）面会

面会の受付は、８：30～17：30 の間にお電話にて予約を承ります。
面会時間及び面会方法については、ご予約の際にご案内します。
面会は原則として月曜日から日曜日まで可能です。ただし、嘱託医の診察、施設行事、感染症の発生状況その他施設運営上の事情により、面会日時又は面会方法を調整させていただく場合があります。
なお、来訪時の生鮮食料品等の持ち込みはご遠慮ください。既製品等の差し入れがある場合は、必ず職員にお申し出ください。

（３）外出・外泊（契約書第 22 条参照）

外出又は外泊を希望される場合は、事前に施設へお申し出ください。

外出・外泊にあたっては、ご利用者の心身の状況、安全面等を確認し、ご家族等と必要な調整を行います。

外泊期間中の利用料金については、介護保険制度及び重要事項説明書に定める取扱いに基づき算定します。

（４）食事

食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。前日までに申し出があった場合には、「食事に係る自己負担額」は食費を減額します。

（５）施設・設備の使用上の注意（契約書第 9 条参照）

○居室、共用施設及び敷地は、それぞれ本来の用途に従ってご利用ください。

○ご契約者の故意又は過失により施設・設備等を破損又は汚損した場合は、その状況に応じて、原状回復に要する費用をご負担いただく場合があります。

○サービスの提供、安全確保、衛生管理その他施設管理上必要がある場合には、職員がご契約者の居室に立ち入り、必要な措置を講じることがあります。その際は、ご契約者のプライバシー及び尊厳に十分配慮します。

○他の入所者の生活や施設運営に支障を及ぼすような宗教活動、政治活動又は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。

改訂日	施行日	主な改訂内容
第1回	令和8年9月1日	令和8年9月1日	関係法令、運営規程及び入所契約書との整合を図るため、重要事項説明書全体を見直し。施設概要、職員配置及び勤務体制、提供するサービス、利用料金、医療・健康管理、入院・退所時の取扱い、面会・外出・外泊等の施設利用上の留意事項、身体拘束等の適正化、虐待防止、感染症対策、事故発生時の対応、苦情相談体制、業務継続計画（BCP）、ハラスメント対策等について整理・明確化。重要事項の**説明・同意・交付**を一体的に確認できる様式へ変更。