

特別養護老人ホーム至善荘 重要事項説明書

当施設は、ご契約者に対して指定介護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いたします。

当施設は介護保険の指定を受けています。
大阪市指定 第2774400390号

<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. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）
7. 残置物引取人
8. 緊急時の対応について
9. 事故発生時の対応について
10. 虐待の防止について
 11. 身体拘束の廃止
 12. 苦情の受付について
 13. 非常災害の対策
 14. サービス利用にあたっての留意事項
 15. 事業継続計画の策定等について
 16. ハラスメントについて

1. 施設経営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 至善会
(2) 法人所在地 大阪府大阪市城東区蒲生4丁目2番10号
(3) 電話番号 06-6930-7258
(4) 代表者氏名 理事長 杵田 善右衛門
(5) 設立年月日 平成10年 4月 1日

2. ご利用施設

- (1) 施設名 特別養護老人ホーム 至善荘
(2) 施設所在地 大阪府大阪市城東区蒲生4丁目2番10号
(3) 電話番号 06-6930-7258
(4) 施設長名 施設長 森 正行
(5) 入所定員 53名
(6) 施設の目的 介護老人福祉施設至善荘は、介護保険法令に従い入所者が、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ことが出来るように支援することを目的とし、入所者に、日常生活を営むの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いたします。
(7) 施設の運営方針 入所者が安心して過ごせる施設を目指し、一人一人の人格を尊重し入所者の立場に立ったサービスの提供に努めます。そして、地域の皆様と共にある施設として歩んでいきます。
(8) 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 大阪市
(9) 開設年月 平成10年 4月 1日

3. 居室の概要

居室・設備の種類	客室	面積	1室あたりの面積	備考	敷地
1人部屋	12室	193.29 m ²	17.5 m ²	従来型個室	1099.97 m ²
2人部屋	3室	66.699 m ²	22.2 m ²	多床室	構造
4人部屋	12室	522.909 m ²	43.5 m ²	多床室	鉄筋コンクリート造
食堂兼ダイニング	3室	125.949 m ²	41.9 m ²		5階建て (耐火構造)
機能訓練室	1室	124.149 m ²			延べ床面積
浴室(一般浴・機械浴槽)	1室	94.769 m ²		機械浴 特殊浴槽	2673.671 m ²
医務室	1室	10.439 m ²			

※上記は、厚生労働省が定めている基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・設備です。

※ご契約者から居室の変更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の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、ご契約者に対して指定介護老人福祉施設サービスを提供する職員として、以下の職員の配置をしています。

<主な職員の配置状況> ※短期入所を含む

職種	員数	常勤換算	指定基準	保有資格
施設長	1名	1	1名	社会福祉主事
事務職員	2名	2		
施設介護支援専門員	1名	1	1名	介護支援専門員
生活相談員	2名	2	2名	社会福祉士
介護職員	23名	19	19名	介護福祉士 ヘルパー2級
看護職員	6名	4	3名	看護師 准看護師
機能訓練指導員	1名	1	1名	看護師兼務
医師	2名		必要数	
栄養士	1名	1	1名	管理栄養士

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。(3人:1人)

<従事するサービス種類、業務>

職種	従事するサービス種類、業務
施設長	業務の一元的な管理
事務職	施設に係る事務関係業務
生活相談員	生活相談及び指導
介護支援専門員	施設サービス計画の作成等
介護職	介護業務
看護師	心身の健康管理、口腔衛生と機能のチェック
准看護師	及び指導、保険衛生管理、服薬管理
機能訓練指導員	身体機能向上、健康維持のための指導
管理栄養士	食事の献立作成、栄養計算、栄養指導等

医師	健康管理及び療養上の指導
----	--------------

<主な職員の勤務体制>

職員の職種	勤務体制	休暇
施設長 事務職 施設介護支援専門員 生活相談員	正規の勤務時間帯 9:00～18:00 常勤で勤務	4週8休
介護職員	5交代制にて勤務 早出A 7:00～16:00 早出B 8:00～17:00 日勤 10:30～19:30 遅出 13:00～22:00 夜勤 22:00～8:00	4週8休
管理栄養士	正規の勤務時間帯 9:00～18:00 常勤で勤務	4週8休
看護職員 (機能訓練指導員兼務)	9:00～18:00 常勤で勤務	4週8休
医師	週2回 火・木曜日 14:00～16:00 内科医	

※上記勤務体制については、必要がある場合、ご入所者の便益に支障がない範囲において変更する場合があります。

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)

以下のサービスについては、居住費・食費を除き、通常9割が介護保険から給付され1割負担となります。尚、一定所得以上の方は2割負担の場合があります。(介護保険負担割

合証による)

<サービスの概要>

①居室の提供

②食事

・当施設では、管理栄養士に立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体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とっていただくこと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～

③入浴

・入浴又は清拭を週2回行います

・身体状況に応じて、機械浴・特殊浴槽を使用して入浴していただけます。

④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。

⑤健康管理

・医師や看護職員が健康管理を行います。

⑥その他自立への支援

・寝たきり防止の為、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。

<サービス利用料金(1日あたり)> (契約書第5条参照)

下記の料金表による自己負担額を、お支払い下さい。サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。

・地域区分 大阪市：2級地(1単位単価 10,720円 ※1円未満の端数は切り捨て)

※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、ご利用者の負担額を変更します。

・介護福祉サービス費(日額)

要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5	外泊時費用
サービス内容	福祉施設 1	福祉施設 2	福祉施設 3	福祉施設 4	福祉施設 5	
① サービス利用料金	6314円	7064円	7847円	8597円	9337円	2637円
② うち介護保険から 給付される金額	5682円	6357円	7062円	7737円	8403円	2373円
③ 利用者負担額 (①-②)	632円	707円	785円	860円	934円	264円

・要介護度に係わらず、上記以外に加算される入所者負担

サービス内容（個室）		科学的介護推進体制加算（Ⅱ）月額	日常生活継続支援加算（日額）	看護体制加算Ⅰ（ロ）（日額）	看護体制加算Ⅱ（ロ）（日額）
①	サービス利用料金	536円	385円	42円	85円
②	うち介護保険から給付される金額	482円	346円	37円	76円
③	利用者負担額（①－②）	54円	39円	5円	9円

科学的介護推進体制加算Ⅱ・・・入所者の情報を介護DB（life）へ提出。フィードバックを受けケアプランに反映しケアの質向上への評価

日常生活継続支援加算・・・入居者6名に対して、1名の介護福祉士を配置

看護体制加算Ⅰ（ロ）・・・常勤の看護師を配置。

看護体制加算Ⅱ（ロ）・・・常勤換算にて配置基準より1名多く看護職員を配置。

外泊時費用・・・・・・・・外泊や入院され施設に在所しない日であっても、外泊・入院の翌日から6日間（月をまたいで連続した場合は12日間）は上記自己負担となります。

介護職員等処遇改善加算Ⅰ・・・・・・・・上記、基本単価に各種加算を加えて算定した単位数の100分の14に相当する単位数を加算します。

・その他の加算。（サービス状況によって加算されます。）

加算名	利用料金	算定単位
初期加算（入所日から30日以内、入院からの再入所）	33円	日額
療養食加算（1日3回を限度）	7円	回
安全対策体制加算	22円	1回限り
退所時情報提供加算	268円	1回
退所時栄養情報連携加算（1月に1回限度）	75円	1回

再入所時栄養連携加算	215円	1回限り
若年性認知症入所者受入加算	129円	日額
退所前訪問相談援助加算（入所中1回又は2回限度）	494円	1回
退所後訪問相談援助加算（退所後1回限度）	494円	1回
退所時相談援助加算	429円	1回
退所前連携加算	536円	1回
経口移行加算（180日以内を限度）	30円	日額
経口維持加算（Ⅰ）	429円	月
経口維持加算（Ⅱ）	108円	月

高額介護サービス費の制度について（受領委任払い）

介護保険サービスにかかった費用の1割、2割または3割は利用者負担ですが、その利用者負担が一定の上限金額（下図参照）を超えた場合については、区役所の介護保険の窓口で申請することにより、上限金額を超えた額が高額介護サービス費等として支給されます。（毎年更新申請必要）

施設に対しては利用者負担上限額までを支払い、その額を超えた額については、利用者に代わって大阪市が施設に直接支払うことができます。

利用者負担段階区分	負担の上限額（月額）
生活保護を受給している方等	15,000円（世帯）
本人の合計所得金額と公的年金等収入額合計が80万円以下	15,000円（個人）
世帯の全員が市町村民税非課税	24,600円（世帯）
市町村民税課税世帯（一般世帯） 年収383万円以上約770万円未満	44,400円（世帯）
年収770万円以上約1,160万円未満	93,000円（世帯）
年収約1,160万円以上	140,100円（世帯）

(2) (1) 以外のサービス (契約書第4条)

以下のサービスは、ご入居者の負担となります。

① 居住費・食費の負担額 (単位：円/1日あたり)

居住費・食費について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている負担額となります。(下表参照)

対象者		区分	居住費		食費
			多床室 (2・4人部屋)	従来型個室	
生活保護受給者		第1段階	0円	380円	300円
市町村民 税非課税 世帯	高齢福祉年金受給者				
	年金収入等80万円以下	第2段階	430円	480円	390円
	年金収入等80万円超120万円以下	第3段階 ①	430円	880円	650円
	年金収入等120万円超	第3段階 ②	430円	880円	1360円
上記以外の方		第4段階	915円	1231円	1445円

※ただし、入院又は外泊中にご契約者のベッドを短期入所生活介護に利用させていただく場合は、居住費は徴収いたしません。

※上記負担限度額対象者の方においても、負担限度額認定基準に該当しない方は第4段階となります。

② 特別な食事

・ご契約者のご希望に基づいて、特別な食事を提供いたします。利用料金につきましては、実費相当額となります。

③ 理美容サービス

・利用料金 1回 1500円 月1回 第2月・火曜日 (予定)

④ 日常生活品の購入代行サービス

・購入依頼のあった品物、必要物品を購入するのに要した金額の実費

⑤ 金銭管理サービス

・基本サービス料 1ヶ月 1000円

⑥ 喫茶

・メニュー表に書かれている料金の実費

⑦ レクリエーション・クラブ活動費

・材料費等の実費

⑧医療費

・当施設の医師による健康管理や療育指導につきましては、介護保険給付サービスに含まれておりますが、それ以外の医療につきましては、医療保険適用により別途自己負担をしていただく事となります。

⑨その他日常生活費

入居者又はその家族等の自由な選択に基づき、施設が介護等の提供の一環として提供する日常生活上の便宜にかかる費用

- | | |
|----------------|--------|
| (1) その他の日常生活費 | 100円/日 |
| (2) 私物家電製品の電気代 | 500円/月 |

⑩おやつ代 66円/日

入居者及びそのご家族等の希望により、おやつを提供させていただく場合の費用

※その他日常生活に必要な物品（但し、オムツを除く）につきましては、ご利用者の全額自己負担になります。

(3) 利用料のお支払い方法（契約書第5条参照）

前記(1)・(2)の料金・費用は月末で締めご請求いたしますので、下記の方法にてお支払い下さい。(1ヶ月に満たない期間のサービス利用料は、利用日数に基づいて計算した金額とします。)

①金融機関口座からの自動引落

②金銭施設管理の方は、管理口座からのお支払い

(4) 利用料金の変更

上記(2)については、経済状況の著しい変化やその他やむを得ない事由がある場合に、事業者は、契約者に対して変更を行う1ヶ月前までに説明をした上で、当該サービス利用料を相当な額に変更いたします。

(5) 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、下記協力医療機関において、診察・入院治療を受けることができます。(但し、下記医療機関での優先的な診察・入院を保障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。)

・協力医療機関

医療機関の名称	特定医療法人 有隣会 東大阪病院
所在地	大阪府大阪市城東区中央3丁目4番32号
電話番号	06-6939-1121
診療科	内科・外科・整形外科・脳神経外科・皮膚科

・協力歯科

医療機関の名称	蔵前歯科医院
所在地	大阪府大阪市城東区今福東1丁目12番9号
電話番号	06-6939-8888
診療科	歯科

6. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）

当施設との契約では、契約が終了する期日は特に定めておりません。従って、以下のようない事がない限り、継続してサービスを利用することができますが、仮にこのような事項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

また、要介護1及び要介護2と判定され、特例入所事項に該当されない方

②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

③施設の滅失や重大な毀損により、ご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合

④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

⑤ご契約者からの退所の申出があった場合（詳細は以下を参照してください）

⑥事業者から退所の申出を行った場合（詳細は以下を参照してください）

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

契約の有効期間中であっても、ご契約者より当施設からの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ご契約者が入院された場合

③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福祉施設サービス

を実施しない場合

- ④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
- ⑤事業者もしくは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) 事業者からの申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）
以下の事項に該当する場合には、当施設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（最高6ヶ月）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、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利用者等の生命・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不審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ご契約者が連続しておおむね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もしくは入院した場合
- ⑤ご契約者が、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) 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）

当施設に入所中に、医療機関への入院の必要性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ヶ月につき6日以内（連続して7泊、複数の月にまたがる場合は12泊）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。

②上記の期間を超える入院の場合

上記短期入院を超える入院について、おおむね3ヶ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等をご利用いただく場合があります。尚、短期入院の期間内は、上記利用料金を頂きます。

③おおむね3ヶ月以内の退院が見込まれない場合

おおむね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。

(4) 円滑な退所のための援助（契約書17条）

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、事業者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援助をご契約者に対して速やかにおこないます。

- ・適切な病院もしくは診療所又は老人保健施設等の紹介
- ・居宅介護支援事業者の紹介
- ・その他保険医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

7. 残置物引取人（契約書第20条参照）

契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることはありません。ただし、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れない場合に備えて「残置物引取人」を定めさせていただきます。

当施設は、「残置物引取人」に連絡の上、残置物を引き取っていただきます。また、引渡しにかかる費用については、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が定められ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。

8. 緊急時の対応

サービス提供時に入所者の病状が急変した場合、その他必要な場合は、速やかに主治医や協力医療機関、入居者ご家族への連絡等必要な措置を講じます。

9. 事故発生時の対応について

当施設のサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村・入所者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に関して採った措置を記録します。併せて、事故発生の原因・再発防止の検討を行います。

また、入所者に対する指定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すみやかに行います。尚、事故発生時の状況により、損害賠償を

減じる場合もございます。

- 施設は、事故の発生又はその再発を防止するため、次の各号に定める措置を講じるものとする。
- ・事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備する。
 - ・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、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業員に周知徹底する体制を整備する。
 - ・事故発生の防止のための委員会（オンライン等を活用し行うことができるものとする。）及び従業員に対し研修を定期的に行う。
 - ・前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

10. 虐待の防止について

1. 施設は入所者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、次の措置を講ずるものとする。
 - (1) 虐待防止のための対策を検討する委員会（オンライン等を活用して行うことができるものとする）を定期的開催するとともに、その結果について従業員に周知徹底を図る
 - (2) 虐待防止のための指針を整備する
 - (3) 虐待を防止するための定期的な研修を実施する
 - (4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者を設置する
虐待防止に関する責任者 生活相談員・介護支援専門員 岩田 晃彦
2. 施設はサービス提供中に、当該施設又は擁護者（入所者の家族等、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入所者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報する。

11. 身体拘束の廃止

- (1) 施設は、指定介護老人福祉サービスの提供にあたっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の利用者の行動を制限する行為を行わない。
- (2) 施設は、前項の身体拘束等を行う場合には、次の手続きにより行う。
 1. 身体拘束廃止委員会を設置する
 2. 「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」に身体拘束にかかる様態及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由を記録する。
 3. 利用者又は家族に説明し、その他方法がなかったが改善方法を検討する。

(3) 身体的拘束等の適正化のための対策

1. 身体拘束委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果を介護職員
その他従業者に周知徹底を図る
2. 身体的拘束等の適正化のための指針を整備する
3. 介護職員その他の従業員に対し、身体拘束等の適正化のための研修を定期的
に開催する。

1 2. 苦情の受付について（契約書第22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専門窓口で受け付けます。

- ・ 苦情受付窓口（担当者）受付時間 9：00 ～ 18：00
- ・ 電話番号 06-6930-7258
生活相談員（施設介護支援専門員） 岩田 晃彦
- ・ 苦情解決責任者
施設長 森 正行

※苦情受付ボックスを事務所前に設置しています。

(2) 第三者委員

大阪市老人クラブ連合会

聖賢連合第9町会 老人クラブ会長 河合 健次

(3) 行政機関その他苦情受付機関

市町村窓口	
城東区保健福祉センター 介護保険係	所在地：大阪市城東区中央3丁目4番29号 受付時間：9：00～17：30 電話番号：06-6930-9859
市担当窓口	
大阪市福祉局 高齢者施策部 介護保険課（指定・指導グループ）	所在地：大阪市中央区船場中央3丁目1番7-331号 受付時間：9：00～17：00 電話番号：06-6241-6311
公共団体の窓口	
大阪府国民健康保険団体連合会	所在地：大阪市中央区常盤町1丁目3番8号 受付時間：9：00～17：00 電話番号：06-6949-5418

住所窓口	

13. 非常災害の対策

当施設は、消防法に規定する防火管理者を設置して、消防計画を作成するとともに、当該消防計画に基づく次の業務を実施します。

- ①消火、通報及び避難訓練（年2回、内1回は夜間想定にて実施）
- ②消防設備、施設等の点検及び整備
- ③従業者の火気の使用又は取扱いに関する監督
- ④その他防火管理上必要な業務

14. サービス利用にあたっての留意事項

サービス利用にあたっての留意事項は次の通りです。

- ①来訪者は面会時間（9：00～18：00）を遵守してください。
- ②外出・外泊の際には外出・外泊届申出書を提出してください。
- ③食事が不要な場合は、4日前の17：30までに申し出てください。
それ以降の申し出の場合、食材料費が発生いたします。
- ④居室・設備・器具は、本来の用法に従って利用してください。
- ⑤喫煙は決められた場所をお願い致します。
- ⑥騒音等他の利用者の迷惑になる行為はお控えください。また、むやみに他の利用者の居室等に立ち入らないようにしてください。
- ⑦施設内で他の利用者に対する宗教活動及び政治活動は行わないでください。
- ⑧施設内へのペットの持ち込み及び飼育は行わないでください。

15. 事業継続計画の策定等について

- (1) 非常災害や感染症の発生時において、入所者に対する指定介護老人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（事業継続計画）を策定し、当該事業継続計画に従って必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、事業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実施します。
- (3) 定期的に事業継続計画の見直しを行い、必要に応じて事業継続計画の変更を行います。

16. ハラスメントについて

入居者又はその家族等が、当事業者や職員あるいは他の入居者等に対して、故意に暴力や暴言、性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動等の法令違反、その他著しく常識を逸脱する行為を行った場合は、サービスの中断や契約を解除させていただく場合があります。