

指定介護老人福祉施設 年輪 重要事項説明書

1 指定老人介護福祉施設サービスを提供する事業者について

法人名	社会福祉法人 朋和会
代表者氏名	理事長 橋本 和典
法人所在地 (連絡先及び電話番号等)	堺市南区御池台5丁2番2号 電話番号 072-293-4800 FAX番号 072-298-3396
法人設立年月日	昭和49年3月23日

2 指定老人介護福祉施設サービス提供を実施する事業所について

(1) 事業所の所在地等

事業所名称	特別養護老人ホーム 年輪
介護保険指定 事業所番号	2770102313 (平成12年3月15日指定)
事業所所在地	堺市南区御池台5丁2番2号
連絡先及び担当者	電話 072-293-4800 ファックス 072-298-3396 施設長 橋本 麻里子
利用定員	108名 (短期入所8名を含む。)

(2) 事業の目的及び運営の方針

事業の目的	施設サービス計画に基づき、可能な限り、居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入浴、排せつ、食事等の介護、相談及び支援、社会生活上の便宜の提供その他の日常生活上の支援及び機能訓練、健康管理及び療養上の支援を行うことにより、利用者が、その有する能力に応じて可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう支援することを目的とします。
運営の方針	1 利用者の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じた日常生活を営むことができるよう、入浴、排泄、食事等の身体介護その他生活全般にわたる援助を行いその残存能力の維持を図ります。 2 事業の実施にあたっては、地域との結び付きを重視し、関係市町村、居宅介護支援事業者、その他の保健・医療又は福祉サービスを提供する者との綿密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

(3) サービス提供時間

サービス提供時間	年中無休・24時間体制
----------	-------------

(4) 管理者

管理者	橋本 和典
-----	-------

(5) 事業所の職員体制

職種	職務内容	人員数
管理者	施設と従業員の管理及び業務の管理を一元的に行います。	1名
生活相談員	入退所における面接手続き事務等と利用者の処遇に関する事、苦情や相談に関する事を行います。	2名以上
介護支援専門員	利用者の心身の状況、ご希望及びその置かれている環境を踏まえて、機能訓練等の目標を達成するための具体的なサービスの内容等を記載した老人介護福祉施設計画を作成します。	2名以上
介護職員	介護計画に基づき、生活面での積極性を向上させる観点から利用者の心身に応じた日常生活上の世話を適切に行います。	36名以上
看護職員	利用者の健康管理や静養のための必要な措置を行います。	4名以上
医師	利用者の診療、健康管理及び保健衛生指導を行います。	1名以上
機能訓練指導員	利用者の機能訓練に関する事及びそれに伴う介護職員への指導などを行います。	1名以上
管理栄養士	栄養ケアマネジメント計画の作成等、献立作成・栄養計算等を行い、調理員を指導して、給食業務を行います。	1名以上

(6) 主な職員の配置

職種	勤務体制
医師	月曜日～金曜日 8:50～17:50
介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出： 7:30～16:30 5名 普通： 8:50～17:50 5名 遅出：10:00～19:00 5名 夜勤：16:00～10:00 5名
看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早出： 7:30～16:30 1名 普通： 8:50～17:50 1名 遅出：10:00～19:00 1名
機能訓練指導員	月～金曜日 8:50～17:50
その他の職員	月～金曜日 8:50～17:50

※土、日曜日は、上記と異なります。

(7) 居室の概要

施設では、次の居室・設備をご用意しています。入居される居室は、原則として4人部屋ですが、個室など他の種類の居室への入居をご希望される場合は、その旨お申し出下さい。

ただし、居室の種類（個室・多床室）により居住費（室料・光熱費）負担額が変わります。また、利用者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合もあります。

居室・設備の種類	室数	備考
個室（1人部屋）	9室	従来型個室7室、特別個室2室
2人部屋	12室	多床室
4人部屋	19室	多床室
合計	40室	
食堂	3室	
機能訓練室	1室	
浴室	1室	機械浴・特殊浴槽
医務室	1室	
静養室	1室	個室

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により、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。

※ 居室の変更：契約者（利用者）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、利用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、契約者（利用者）や家族等と協議のうえ決定するものとします。それに伴い居住費（室料・光熱水費）も変更となります。

3 提供するサービスの内容及び費用について

（1）提供するサービスの内容について

施設サービス計画の作成	<ol style="list-style-type: none"> 施設の管理者は、介護支援専門員に施設サービス計画の作成に関する業務を担当させます。 施設サービス計画の作成にあたっては、適切な方法により、利用者についてその有する能力、その置かれている環境等の評価を通じて現に抱える問題点を明らかにし、利用者が自立した日常生活を営むことが出来るよう支援するうえで解決すべき課題を把握します。 利用者又はその家族の希望、利用者について把握された解決すべき課題に基づき、当該利用者に対する施設サービスの提供に当たる他の従業者と協議のうえ、施設サービスの目標及びその達成時期、施設サービスの内容及び施設サービスを提供するうえで留意すべき事項等を記載した施設サービス計画の原案を作成します。 施設サービス計画の原案について、利用者に対して説明し、同意を得ます。 施設サービス計画作成後においても、施設サービスの提供にあたる他の職員との連絡を継続的に行うことにより、施設サービス計画の実施状況の把握を行うとともに、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて施設サービス計画の変更を行います。
食事	<p>管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びに利用者の身体の状況、嗜好を考慮した食事を適切な時間に提供します。また、利用者の食事は、当該利用者の自立支援に配慮し、可能な限り離床して行われるよう努めます。ただし、ご希望があれば、この限りではございません。</p> <p>朝食 7:30～ 8:30 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00</p>
入浴	<p>1週間に2回以上、適切な方法により入浴していただくか清拭を行います。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。</p>

排泄	利用者の心身の状況に応じ、身体能力を最大限活用した援助を行うとともに、おむつを使用せざるを得ない利用者については、おむつを適切に取り換えます。
機能訓練	機能訓練指導員により、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改善又は維持のための機能訓練(個別・集団)を行います。
口腔ケア	介護・看護職員が、毎食後・必要時に歯磨きやうがい、義歯の洗浄等を利用者の状態に合わせ、口腔ケアを行います。
健康管理	医師や看護職員が、健康管理を行います。また、医師・看護職員・管理栄養士が利用者の栄養状況の管理を行います。
その他自立の支援	寝たきり防止のため、できるかぎり離床を行います。生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。また、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。

(2) 利用料金 (令和6年8月からの料金)

別紙1の料金表(税込表示)によって、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額です。また、加算については別紙1を参照してください。

下記は、別紙1の①介護サービス費、②加算(③の加算は含みません。)、介護職員処遇改善加算I、食費の合計に室料、光熱水費を含んだ1か月当たりのおおよその金額です。

【1割負担】

(単位:円)

要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
多床室	99, 116	101, 546	104, 083	106, 513	108, 908
個室	118, 466	120, 896	123, 433	125, 863	128, 258
特別室	133, 466	135, 896	138, 433	140, 863	143, 258

【2割負担】

(単位:円)

要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
多床室	124, 431	129, 292	134, 366	139, 226	144, 016
個室	143, 781	148, 642	153, 716	158, 576	163, 366
特別室	158, 781	163, 642	168, 716	173, 576	176, 366

【3割負担】

(単位:円)

要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
多床室	149, 746	157, 038	164, 649	171, 938	179, 124
個室	169, 096	176, 388	183, 999	191, 288	198, 474
特別室	184, 096	191, 388	198, 999	206, 288	213, 474

① 利用者が、要介護認定を受けていない場合は、サービス利用料金の全額を一旦お支払いいただきます。介護認定を受けた後、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、利用者が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。

② 介護保険法(平成9年法律第123号。以下「法」といいます。)の改正により、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、負担額を変更します。

- ③ 利用者負担額は、基本的には基本利用料の1割相当額ですが、一部2割又は3割負担となる方がいらっしゃいます。（「介護保険負担割合証」を確認してください。）
- ④ 居室と食事にかかる費用について、負担限度額認定を受けている場合は、認定証に記載している負担限度額とします。
- ⑤ 利用者が、6日以内の入院又は外泊をされた場合にお支払いいただく利用料金は、1日につき次のとおりとなります。

サービス利用料金	2,570円
自己負担額（1割負担）	257円

- ⑥ 初期加算、入所された日から起算して30日以内の期間については、1日に付き33円をご負担いただきます。また、30日を超える病院又は診療所への入院後に施設に再び入所された場合も同様です。
- ⑦ 実費の詳細は、別紙2料金表(税込表示)をご参照下さい。
- ⑧ 契約書第24条に定める所定の料金

利用者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間にかかる料金

要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
多床室	8,098円	8,913円	9,708円	10,491円	11,275円
個室	8,758円	9,573円	10,368円	11,158円	11,935円
特別室	9,258円	10,073円	10,868円	11,658円	12,435円

(3) その他費用について(税込表示)

食費	1,545円/日（朝食 300円、昼食 750円、夕食 495円） 利用者が選定する特別な食事の提供に要する費用は、実費となります。
持込みの制限	利用にあたり、刃物類、アルコール類、マッチ・ライター、ペット等は、原則として持ち込むことができません。
居室代	多床室 915円/日 個室 1,560円/日、特別室 2,060円/日
理美容代	理美容サービス 利用料金：2,200円（カット）、顔そり込み 2,730円 理・美容師の出張による理美髪サービス（調髪）をご利用いただけます。 利用料金：カット+パーマ：5,700円（カット込） 顔そり：530円
レクリエーション クラブ活動費	利用者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。 利用料金は、材料代等の実費をいただきますが、基本的に、利用者本人の意向を尊重し、参加していただきます。レクリエーション行事、クラブ活動（書道、華道）は、材料代等の実費をいただきます。 各フロア・グループでの活動の提供月には実費をお支払い戴きます。（茶話会など）
通信連絡費	家族の希望等で家族宅へ転送する場合、実費相当分となります。
その他	施設サービスにおいて提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものにかかる費用であって、利用者に負担させることが適当と認められるもの。（実費）おむつ代は介護保険給付対象となっていますのでご負担の必要はありません。

複写物の交付	契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できますが、複写物を必要とする場合は、実費をご負担いただきます。（コピー代金：1枚につき10円、写真焼増し：1枚50円）なお、個人情報の取り扱いが厳しくなっておりますので、申請者の身分を公的機関が発行する証明書にて確認し、必要項目、利用目的を明らかにして記録を行い、関係者へ報告し、個人情報の有用性に配慮しながら、個人の権利利益を保護します。また、閲覧(コピー等)については、契約者及び、証明カードを提示された方に限ります。
貴重品管理サービス	月額1,500円 1 管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預け入れている預金。 2 お預かりするもの：印鑑(介護保険の各申請等に使用します)、介護保険被保険者証、その他保険証、ご希望に応じて通帳の管理を行います。 3 別に定める預り金管理規程に基づき取扱います。
行政手続等代行	1件につき1,500円及び郵送料
家族の希望による搬送代	100円/km 付き添い職員 30分毎 750円
入所時の健康診断料	15,000円
電気製品にかかる電気代金	テレビ(概ね14インチ) 1,200円/月 100W~500W 1,000円/月 100W未満 100円~600円/月
残置物預かり料金	一日につき1,000円 死亡退所の場合、一週間は無料で、それ以後は上記費用をいただきます。ただし、経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更の内容と変更する事由について、変更を行う2か月前までにご説明します。

- ① 法改正により、介護保険からの給付額に変更があった場合は、変更額にあわせて、契約者の負担額を変更させていただきます。また、介護保険からの給付額以外の料金について変更する際は、2か月前までに書面などで説明を行い、同意書に署名をいただきます。また、家族会で説明します。
- ② 食費については、介護保険負担限度額認定証又は介護保険特定負担限度額認定証の交付を受けた方については、当該認定証に記載されている負担限度額又は特定負担限度額とします。
- ③ 居室代について

入院又は外泊中は居住費を徴収することができるものとします。ただし、入院中又は外泊中のベッドを短期入所生活介護に利用する場合は、当該利用者から居住費を徴収せず、短期入所生活介護利用者より短期入所の居住費を徴収させていただきます。なお、居室代について指定施設サービス等に要する費用の額の算定に関する基準により従来型個室の利用者が多床室にかかる当該費用の額の算定する方については、多床室の費用の額をお支払いさせていただきます。

4 利用料、利用者負担額、その他の費用の請求及び支払方法について

- (1) 1か月ごとに計算し、翌月の10日から15日の間にご請求させていただきますので、27日までに指定口座に請求金額をご入金ください。（入所時に契約者の指定口座より自動引き落としの手続きをさせていただきます。）ご利用できる金融機関は、各銀行、郵便局です。ご利用料金の明細報告は、1か月に一度、契約者に明細書にてご報告します。その他、お支払い方法でご希望がございましたら、ご相談下さい。

- (2) 1か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。
- (3) 医療費は、月遅れとなる場合がございます。
- (4) お支払いの確認がとれましたら、支払い方法の如何によらず、領収書をお渡ししますので、必ず保管されますようお願いいたします。（医療費控除の還付請求時に必要となることがあります。）
- (5) 指定日に引き落としが成されていない場合は、施設担当者より電話連絡をさせていただきますので、当月内に原則現金にて窓口にてお支払いください。
- (6) 利用者負担額及びその他の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、支払期日から3か月以上遅延し、さらに支払いの督促から14日以内に支払いがない場合は、サービス提供の契約を解除したうえで、未払い分をお支払いいただくことがあります。

5 サービスの提供にあたって

- (1) サービスの提供に先立って、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は、速やかに当事業所にお知らせください。
- (2) 利用者及び家族の意向を踏まえて、「施設サービス計画書」（以下「計画」といいます。）を作成します。なお、作成した計画は、利用者又は家族にその内容を説明いたしますので、ご確認いただくようお願いいたします。
- (3) サービス提供は、計画に基づいて行います。なお、計画は、利用者等の心身の状況や意向などの変化により、必要に応じて変更することができます。
- (4) 従業者に対するサービス提供に関する具体的な指示や命令は、すべて当事業者が行いますが、実際の提供にあたっては、利用者の心身の状況や意向に十分な配慮を行います。
- (5) 施設は、入所に際して、入所の年月日及び入所施設の種類及び名称を、退所に際しては、退所の年月日を当該者の被保険者証に記載します。
- (6) 事業者の禁止行為
事業者はサービスの提供にあたって、次の行為は行いません。
 - ① 医療行為
 - ② 利用者又はその家族からの金銭、物品、飲食の授受
 - ③ その他利用者又は家族等に対して行う宗教活動、政治活動、営利活動、その他迷惑行為

6 利用者の入院期間中の取扱い

施設は、利用者について、病院等に入院する必要がある場合であって、入院後概ね3か月以内に退院することが明らかに見込まれるときは、当該利用者又はその家族の希望などを勘案し、必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び当該施設に円滑に入所することができるようにします。

利用者が入院された場合の対応について（参考）

①検査入院等、6日間以内の短期入院の場合

1か月につき6日（複数の月にまたがる場合は、12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。ただし、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日あたり257円）

②3か月以内の退院が見込まれない場合

3か月以内の退院が見込まれない場合は、契約を解除する場合があります。この場合は、施設に再び優先的に入所することはできません。

③3か月以内の入院の場合

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は、退院後再び施設に入所することができます。ただし、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入準備が整っていない時は、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、短期入院の期間内は上記利用料金をご負担いただきます。

7 契約の終了について

(1) 施設との契約では、契約が終了する期日は、特に定めていません。従って、次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、仮にこ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ます。

- ① 利用者が、死亡した場合
- ② 利用者が、要介護認定により自立又は要支援と認定された場合
- ③ 事業者が、解散・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 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合
- ⑤ 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
- ⑥ 利用者から退所の申し出があった場合（詳細は（2）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（3）をご参照ください。）
- ⑧ 平成27年4月1日から、入院等を理由として一旦退所された方が、要介護認定により、要介護1及び2、要支援1及び2又は自立と判定された場合は、新規申込者として取扱うことになりました。

(2) 利用者からの退所の申し出

契約の有効期間であっても、施設からの退所を申し出ることができます。また、次の場合は、即座に契約を解約・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 利用者が、入院された場合
- ③ 事業者又はサービス従事者が正当な理由なく運営規程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に又は過失により、利用者の身体・財産・信用等を傷つけ、若しくは著しい不信行為、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、利用者の身体・財産・信用等を傷つけた場合又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

(3) 事業者からの退所の申し出により退所していただく場合

次の事項に該当する場合は、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若しくは入院した場合
- ② 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、又は不実の告示を行い、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
- ③ 利用者が、サービス利用料金の支払いを3か月以上遅延し、更に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
- ④ 利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者若しくは他の利用者等の生命・身体・財産・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
- ⑤ 利用者が介護老人福祉施設又は介護老人保健施設に入所した場合若しくは介護療養型医療施設に入院した場合

(4) 円滑な退所のための援助

利用者が施設を退所する場合は、利用者の希望により、事業者は、利用者の心身の状況、その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利用者に対して、速やかにを行います。

- 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 その他保健医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

(5) 残置物引取人

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、施設に残された利用者の所持品(残置物)を利用者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。施設は、「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。引渡しにかかる費用については、契約者又は残置物引取人にご負担いただきます。また、残置物引取人を契約者とさせていただきます場合もございます。

※ 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 緊急時の対応方法について

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治の医師への連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者があらかじめ指定する連絡先にも連絡します。また、施設は、入院治療を必要とする利用者のために、あらかじめ協力病院及び協力歯科医院を定めています。なお、医療を必要とする場合は、ホーム内年輪診療所にて、次のように診療を行っています。

内科	月曜日～金曜日	8:50 ~ 17:50
精神・神経科	第1・第3 木曜日	午後
外科・整形外科	第2・4水曜日	午後
泌尿器科	第1木曜日	午前

X線科	月曜日～金曜日 8:50 ~ 17:50
歯科	水曜日 午前

医師の判断又は契約者の希望により、次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。

ただし、協力医療機関での優先的・入院治療を保証するものではありません。また、協力医療機関での診療・入院治療を義務づけるものではありません。

① 協力医療機関

医療機関の名称	阪和第二泉北病院
所在地	堺市中区深井北町3 1 7 6 番地 (電話 072-277-1401)
診療科	総合病院
阪和病院(錦秀会)の系列病院含む。 診療科 全科	

② 協力歯科医療機関

医療機関の名称	くぼ歯科
所在地	和泉市弥生町3丁目16-4 (電話 0725-44-6801)
医療機関の名称	もりもと歯科
所在地	堺市南区鴨谷台2-1-3 光明池アクト3F (電話072-292-1817)

③ その他、地域医療機関との連絡調整をします。

主治医	医療機関名及び所在地 電話番号
家族等連絡先	氏名及び続き柄 住所 電話番号
家族等連絡先	氏名及び続き柄 住所 電話番号

9 非常災害対策について

(1) 事業所に災害対策に関する担当者(防火管理者)を置き、非常災害対策に関する取り組みを行います。

災害対策に関する担当者(防火管理者)	森 清
--------------------	-----

(2) 非常災害に備えて、消防計画、風水害、地震等の災害に対処するための計画を作成し、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業員に周知します。

(3) 定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

非常災害に関する具体的計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必

要な訓練を行います。

10 サービスに対する苦情・相談について

- (1) 提供した施設サービスにかかる利用者又はその家族からの苦情に、迅速かつ適切に対応するために、苦情を受け付けるための窓口を設置する等の必要な措置を採ります。また、苦情受付ボックスを1階事務所前に設置しています。
- (2) 提供した施設サービスに関し、法第23条の規定により市町村が行う質問若しくは照会に応じ、又市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。
- (3) 提供した施設サービスに対する利用者等からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会が行う調査に協力するとともに、国民健康保険団体連合会からの指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行います。

苦情申立の窓口

【事業者の窓口】 苦情受付担当者（施設長）橋本 麻里子 苦情解決責任者（理事長）橋本 和典	（所在地）堺市南区御池台5丁2番2号 （電 話） 072-293-4800 （FAX） 072-298-3396 受付時間は、毎日 午前9時～午後5時まで電話及び面接にて対応します。
【第三者委員】	大槻 玲子 072-299-6275 山口 ヤエコ 072-299-9169
堺市南区役所保健福祉総合センター 地域福祉課	（所在地）堺市南区桃山台1-1-1 （電 話） 072-290-1812 （FAX） 072-290-1818
堺市健康福祉局長寿社会部 介護保険課	（所在地）堺市堺区南瓦町3-1 （電 話） 072-228-7513 （FAX） 072-228-7853
堺市健康福祉局長寿社会部 介護事業者課	（所在地）堺市堺区南瓦町3-1 （電 話） 072-228-7348 （FAX） 072-228-7428
大阪府国民健康保険団体連合会	（所在地）大阪府中央区常盤町1-3-8 （電 話） 06-6949-5418 （FAX） 06-6949-5417
堺市堺区役所保健福祉総合センター 地域福祉課	（所在地）堺市堺区南瓦町3-1 （電 話） 072-228-7477 （FAX） 072-228-7870
堺市中区役所保健福祉総合センター 地域福祉課	（所在地）堺市中区深井沢町2470-7 （電 話） 072-270-8195 （FAX） 072-270-8103

堺市東区役所保健福祉総合センター 地域福祉課	(所在地) 堺市東区日置荘原寺町195-1 (電話) 072-287-8112 (FAX) 072-287-8117
堺市西区役所保健福祉総合センター 地域福祉課	(所在地) 堺市西区鳳東町6-600 (電話) 072-275-1912 (FAX) 072-275-1919
堺市北区役所保健福祉総合センター 地域福祉課	(所在地) 堺市北区新金岡町5-1-4 (電話) 072-258-6711 (FAX) 072-258-6836
堺市美原区役所保健福祉総合センター 地域福祉課	(所在地) 堺市美原区黒山167-1 (電話) 072-363-9316 (FAX) 072-362-0767
その他入所前の居住地を所管する各市町村介護保険課	

1.1 秘密の保持と個人情報の保護について

利用者又はその家族に関する秘密の保持について	<ol style="list-style-type: none"> 事業者は、利用者の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」(平成15年法律第57号)及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取り扱いのためのガイドライン」を遵守し、適切な取り扱いに努めるものとします。 事業者及び事業者の使用する者(以下「従業者」という。)は、サービス提供をする上で知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。 また、この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。 事業者は、従業者に、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持すべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。
個人情報の保護について	<ol style="list-style-type: none"> 事業者は、利用者からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、利用者の個人情報を用いませぬ。また、利用者の家族の個人情報についても、あらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等で利用者の個人情報を用いませぬ。 事業者は、利用者又はその家族に関する個人情報が含まれる記録物(紙によるものの他電磁的記録を含む。)については、善良な管理者の注意をもって管理し、又処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。 事業者が管理する情報については、利用者の求めに応じてその内容を開示することとし、開示の結果、情報の訂正、追加又は削除を求められた場合は、遅滞なく調査を行い、利用目的の達成に必要な範囲内で訂正等を行うものとします。(開示に際して複写料などが必要な場合は、利用者の負担となります。)

1 2 虐待の防止について

事業者は、利用者等の人権の擁護・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) 利用者の人権擁護、虐待防止等の観点から虐待の発生又はその再発を防止するための指針を整備します。
- (2) 虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	施設長 橋本 麻里子
-------------	------------

- (3) 成年後見制度の利用を支援します。
- (4) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的の開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (5) 従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を実施しています。
- (6) 事業者は、事業所の従業者又は養護者により虐待を受けたと思われる、利用者を発見した場合は、速やかに市町村に通報します。また、利用者に対する虐待の早期発見のため、行政が行う調査等に協力します。

1 3 ハラスメントの防止について

ハラスメントとはいろいろな場面での『嫌がらせ、いじめ』のことを言い、その種類は様々ですが、他者に対する発言や行動等が本人の意図に関係なく、相手を不快にさせたり、脅威を与えたりすることを指します。事業所として充分注意をしていますが、お気づきの点がありましたら仰ってください。また、ハラスメント等により、サービスの中断や契約を解除する場合がありますので、信頼関係を築くためにもご協力をお願いします。

1 4 身体拘束等について

サービスの提供にあたっては、当該利用者又は他の入所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を除き、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。また、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合には、次の手続きにより行います。

- (1) 身体拘束委員会を設置します。
- (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対応及び時間、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します。
- (3) 利用者(契約者)又は家族に説明し、その他の方法がなかったか改善方法を検討します。

1 5 衛生管理等

(1) 衛生管理について

利用者の使用する施設、食器その他の設備又は引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) 感染症対策マニュアル

ノロウイルス・インフルエンザ・コロナウイルス感染症等の感染症予防マニュアルを整備し、従業者に周知徹底します。また、従業者への衛生管理に関する研修を年1回行います。

(3) 他関係機関との連携について

事業所において食中毒及び感染症が発生し又は蔓延しないように必要な措置を講じます。また、食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

1 6 事故発生時の対応方法について

サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに当該利用者の家族、関係市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を採ります。また、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。なお、事業者は、下記の損害賠償保険に加入しています。

保険会社名	あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
-------	--------------------

1.7 施設利用の留意事項

当事業所の利用にあたって、事業所に入所されている利用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、下記の事項をお守りください。

面会	<ol style="list-style-type: none"> 平日：面会時間は10：00～20：00(特別の場合、この限りではありません) ※祝日含む 17：30以降は要連絡 土日：10：00～17：30 面会時は、玄関にて面会カードに所定事項をご記入いただきます様をお願い致します。 面会時、ご本人がおやつ等を食べられた場合は、必ず介護士に申し出てください。 生ものの差し入れは、食中毒防止の観点からご遠慮ください。 差し入れのおやつ等は、同室者及び他の利用者へのお心使いは、食事量の制限、カロリー制限をされている方がおられますのでご遠慮ください。 インフルエンザノロウイルス、コロナウイルス感染症等感染症発症の場合は、面会を制限することがあります。
外出・外泊	外出・外泊をされる場合は、事前にお申し出下さい。
施設・設備の使用上の注意	<ol style="list-style-type: none"> 居室及び共用施設等は、その本来の用途に従ってご利用下さい。 故意に又は僅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、契約者の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して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た場合には、利用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等の保護について、十分な配慮を行います。
金銭及び貴重品の管理	現金は持たないようにお願いします。小遣い程度の現金についても契約者（利用者）の責任において管理してください。又貴重品に関しても原則として、契約者（利用者）の責任において管理してください。紛失等の場合は、当事業所はその責任を負いかねます。
その他の管理	眼鏡、補聴器、入れ歯及び肌着等についても、原則として契約者（利用者）の責任において管理してください。紛失等の場合は、当事業所はその責任を負いかねます。
宗教活動・政治運動	事業所内で他の利用者や当事業所職員に対し、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。
持込制限	事業所内への動物の持ち込み及び飼育はお断りしています。
嗜好品	<ol style="list-style-type: none"> 喫煙については、昼夜間を問わず指定場所以外の喫煙は禁止します。 タバコの管理は、原則として職員がお預かりし管理いたします。 飲酒については、その時間・場所・量は事前に検討し、決めさせていただきますのでご了解ください。管理は職員管理が原則となります。

その他	1 ストープ、コンロ等の使用はお断りしています。その他使用の可否については、事業所にご相談下さい。
高齢者の特徴 けが・病気 について	<p>1 高齢になると、何もないところで転倒やベッドから降りようとして転落・滑落する事があります。また、骨がもろく通常の対応でも容易に骨折する恐れがあります。</p> <p>2 食事に関しては各利用者の身体状況に応じた食事形態を取っていますが、食事中・間食中等に食べ物を喉に詰めることがあります。</p> <p>3 集団生活を送っていますので、免疫力低下により易感染を起こす場合があります。</p> <p>4 入所時、元気に生活されていても環境の変化等により、体調を崩されたり、認知症を発症したり、症状が進んだりすることがあります。</p> <p>5 入所時、自力歩行されていても身体状況の低下により不安定な面が観られた場合、残存能力を生かしながら安全面も考慮させていただき、車椅子使用での移動に変更させていただく場合が有ります。</p> <p>6 高齢者は、皮膚・血管がもろく、皮下出血や表皮剥離しやすい状態にあります。高齢者は、脳や心臓等の疾患により、急変や急死される場合も有ります。</p> <p>7 入所後に終末期を迎えた場合、施設において過ごしていただくか、医療機関において延命治療を希望されるのか利用者等にお伺いいたしますので皆様で話し合ってお決めください。</p> <p>8 介護する際、細心の注意をしておりますが突発的な事故が生じる場合があります。</p> <p>9 地域にて集団感染の発生報告が起きた場合、面会をお断りする場合があります。</p> <p>※ 上記については、ご自宅等でも起こりうることです。ご理解いただきますようお願い申し上げます。</p>

18 重要事項の掲示について

事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務の体制その他サービスの選択に資する重要事項を掲示します。

19 地域との連携などについて

施設は、その運営にあたっては、地域住民又はその自発的な活動等との連携及び協力を行う等地域との交流に努めます。

20 相談及び援助について

- (1) 施設は、常に利用者の心身の状況やそのおかれている環境等の的確な把握に努め、ご利用又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言やその他の援助を行います。
- (2) 施設は、要介護認定を受けていないご利用希望者について、要介護認定の申請がすでに行われているどうかを確認し、申請が行われていない場合は、ご利用希望者の意思を踏まえ、速やかに当該申請が行われるよう必要な援助を行います。
- (3) 施設は、要介護認定の更新申請が遅くとも当該利用者が受けている要介護認定期間の満了日の30日前には行われるよう必要な援助を行います。

21 社会生活上の便宜供与

- (1) 施設は、教養娯楽設備等を備えるほか、適宜ご入所者のためのレクリエーションを行います。
- (2) 施設は、常に利用者の家族との連携を図るとともに、利用者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めます。

2.2 サービス提供の記録

- (1) 指定老人介護福祉施設サービスを提供について、諸記録を整備し、その完結の日から2年間(サービス提供記録は提供の日から5年間)は保存します。契約者若しくはその代理人の請求に応じて記録を閲覧させ、又は複写物を交付するものとします。ただし、複写については、事業者はその実費を請求できるものとします。
- (2) 入居に際して入居年月日及び事業所名称を、退居に際して退居年月日を介護保険被保険者証に記載します。

2.3 職員の質の向上について

職員の質的向上を図るための研修の機会を設けると共に、業務体制を整備します。

- (1) 採用時研修 採用後1か月以内
- (2) 継続研修 随時

2.4 重要事項説明の年月日

この重要事項説明書の説明年月日	令和 年 月 日
-----------------	----------

上記内容について、利用者に説明を行いました。

事業者	所在地	堺市南区御池台5丁2番2号
	法人名	社会福祉法人 朋和会
	代表者名	理事長 橋本 和典
	事業所名	特別養護老人ホーム 年輪
	説明者氏名	印

上記内容の説明を事業者から確かに受け、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。

利用者	住所	
	氏名	印
家族 (続柄)	住所	
	氏名	印
代理人	住所	
	氏名	印