

特別養護老人ホーム 重要事項説明書

1. 事業の目的及び運営方針

入所者の意思及び人格を尊重して、常に入所者の立場に立ったサービスの提供に努めます。

入所者が可能な限り居宅における生活への復帰ができることを念頭に、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、施設介護サービスの提供、日常生活上の世話および療養上の世話、機能訓練を行います。

事業の実施にあたっては、地域や家庭との結びつきを重視し、関係市町村をはじめ介護・福祉、医療関係機関と緊密な連携を図り、総合的なサービスの提供に努めます。

2. 事業者

事業者の名称	社会福祉法人 やすらぎ福祉会 泉寿の里 特別養護老人ホーム
事業者の所在地	岡山県岡山市北区三門中町1-2
代表者名	理事長 平井 尚隆
電話番号	086-214-0800
ファクシミリ番号	086-214-0333

3. 従業者の職員体制

職 種	数	職務内容	備 考
施設長	1 (1)	施設の従業者の管理及び業務の管理を一元的に行う	
配置医師(内科)	1 (1)	入所者の健康状態に注意するとともに、健康保持のための適切な措置をとる	非常勤専従
生活相談員	2 (1)	入所者及び家族等からの相談に応じ、必要な助言その他の援助を行うとともに、職員に対する技術指導、関係機関との連絡調整を行う	

看護職員	2 以上 (2)	入所者の日々健康状態のチェック、保健衛生上の指導、医療機関との連絡調整を行う	
管理栄養士	1 (1)	給食の献立の作成、入所者の栄養指導、食品及び衛生管理に勤め調理員の指導を行う	
介護職員	17 以上 (17)	入所者の入浴、排泄、食事等の日常生活上の介助及び援助を行う	
介護支援専門員	1 (1)	施設サービス計画の作成、他の専門機関との連絡調整を行う	兼務
機能訓練指導員	1 (1)	日常生活を営むのに必要な機能の減衰を防止する為の訓練を行う	
事務員	3 (1)	庶務、一般事務及び会計経理を行う	

* () 内は、基準数となります。

*特養 40 床とショートステイ 18 床を足した配置数です。

4. 職員の勤務体制

勤務体制	時 間	勤務体制	時 間
早 出	6 : 30～17 : 30	遅 出	8 : 30～19 : 30
日 勤	8 : 00～19 : 00	夜 勤	17 : 00～9 : 00

5. 施設サービスの概要

(1) 介護保険給付サービス

事業の種類		介護保険指定番号	利用定数
施 設	介護老人福祉施設	3370104741	40 名
居 宅	(介護予防)短期入所生活介護		空床利用
	(介護予防)短期入所生活介護 【従来型個室】		18 室

① 食事の提供

栄養士の立てる献立表により、栄養と入所者の身体状況に配慮したバラエティに富んだ食事を提供します。（ただし、食費〔＝食材料費および調理費〕は保険給付対象外です。）

・食事はできるだけ離床して食堂でとっていただけるように配慮します。

【食事時間】 朝食 8：00～ 昼食 12：00～ 夕食 18：00～

・毎食後、口腔ケアを実施しております。

② 入浴の提供

入浴の方法については入所者の方の状態に応じて、一般浴（手すりや階段が付いた一般浴槽で入浴して頂くもの）、介助浴（座ったままで入浴が可能な機械を使用し特殊浴槽で入浴して頂くもの）、特殊浴（寝たままで入浴が可能な特殊浴槽で入浴して頂くもの）をご用意いたしています。なお、週に2回入浴して頂けます。入浴できない方は清拭を行います。

③ 排泄の介助

トイレについては車椅子の方でも利用していただき易いように手すりや便器に工夫がされています。また、ご自分でトイレの使用が難しい方にはその状態に応じてトイレ誘導を行ったり、紙パンツなどを利用してできる限りおむつを使用しないで日常生活が過ごせるように心掛けています。どうしてもおむつを使用しなければならない方は、尿の量や皮膚の状態を考慮して布おむつや紙おむつ、尿取りパッドを併用しています。

おむつを使用する方に対しては、1日5～7回の交換を行うとともに、必要な場合は随時交換を行います。

④ 着替え等の介助

寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮します。生活のリズムを考えて、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が行われるよう援助します。寝具（シーツ等）の交換は週1回と随時実施します。

⑤ 機能訓練

入所者の機能維持、日常生活動作の自立、改善を目的として、生活の一部として訓練を行っています。機能訓練指導員の指示により、個人プログラムを作成し、生活機能訓練として楽しみながらできるよう工夫しています。

⑥ 健康管理について

泉寿の里の配置医師は非常勤配置です。常時施設にて勤務しておりませんが、緊急時通報により駆けつけることが可能です。また、入所者の状態に変化があればその都度ご家族の方にお知らせいたしますが、その時々で当施設の医療行為の限界を超えた場合や入院治療が望ましいと思われる場合は入所者やご家族の意思を尊重した上、他の医療機関へ入院していただいております。しかしその際、泉寿の里では入院先への送迎は行いますが、入所者に付き添うことはできませんのでご家族の方のご協力をお願いいたしております。医師による、診察日を設けて健康管理に努めます。当施設では、日々の健康チェック、毎月の体重測定、年2回の血液検査等の健康診断を行なっております。

(協力医療機関)

- 1) 医療機関の名称 西川クリニック
所在地 岡山県岡山市北区錦町3-1-4
電話番号 086-221-3000

- 2) 医療機関の名称 光生病院
所在地 岡山県岡山市北区厚生町3-8-35
電話番号 086-222-6806

- 3) 医療機関の名称 岡山中央病院
所在地 岡山県岡山市北区伊島北町7-5
電話番号 086-214-3224

- 4) 医療機関の名称 はなふさ歯科
所在地 岡山県岡山市南区浦安本町73-6
電話番号 0120-13-8723

- 5) 医療機関の名称 グレイスデンタルクリニック
所在地 岡山県岡山市北区今7丁目23-20
電話番号 086-250-8800

⑦ 他科受診について

配置医師が不在または専門外（歯科・眼科・耳鼻科等）の場合は、他院にて受診となります。

⑧ 行政手続代行

行政手続の代行を施設にて受け付けます。ご希望の際は事務室職員にお申し出下さい。ただし、手続にかかる経費はその都度お支払いいただきます。

(2) 基本利用料金

1. サービス利用料金

■介護費用入所者負担分

※単位数に10.14を乗じたものが1日の金額となり、内1割（一定以上の所得者の方は2割又は3割）を利用料としてご負担となります。

サービス費	介護度 1	介護度 2	介護度 3	介護度 4	介護度 5
多床室・従来型個室	589/日	659/日	732/日	802/日	871/日
■加算内容					
個別機能訓練加算 I	入所者ごとに個別機能訓練計画を作成し、機能訓練が行われた場合				12/日
日常生活継続支援加算	介護福祉士の数が一定以上で、下記のいずれかを満たす場合 ・介護度4、5の割合が100分の70以上 ・認知症の方の割合が100分の65以上 ・吸引等が必要な方の割合が100分の15以上				36/日
看護体制加算 I -イ	常勤の看護職員が1名以上配置された場合				6/日
夜勤職員配置加算 I -イ	夜勤を行う介護職員・看護職員の数が基準を上回る場合				22/日
栄養マネジメント強化加算	管理栄養士等が作成した栄養ケア計画に従い、食事の観察を行うと共に食事の調整等をし、栄養管理の実施に当たって、情報を厚生労働省に提出、活用している場合				11/日
個別機能訓練加算 II	個機 I 算定の上、必要情報を厚生労働省に提出し、情報の活用をしている場合				20/月
褥瘡マネジメント加算 I	3か月に1回の頻度で褥瘡リスク等の評価をし、情報を厚生労働省に提出、また多職種共同で褥瘡ケア計画を作成して褥瘡管理を実施した場合				3/月
排せつ支援加算 I	3か月に1回の頻度で排せつ状態改善に関する支援計画を作成し、情報を厚生労働省に提出、情報を活用して支援計画を実施した場合				10/月
自立支援促進加算	医師が入所者ごとに必要な医学的評価を行い、その情報を厚生労働省に提出するとともに、自立支援を促進し、支援計画を策定・見直す場合				280/月
科学的介護推進体制加算 II	入所者ごとのADL、口腔機能、栄養状態、認知症の状況や疾病などの基本的な情報を厚生労働省に提出し、その情報を活用して計画書を見直したり支援内容を変更する場合				50/月
生産性向上推進体制加算 II	入所者の安全と介護サービスの質確保、職員の負担軽減に資する方策を検討する委員会を設置し、介護機器の活用等による情報を厚生労働省に提出した場合				10/月
協力医療機関連携加算	協力医療機関が一定の条件を満たした上で、定期的な会議にて情報共有を行った場合				50/月
介護職員等処遇改善加算 I (多床室・従来型個室)	介護職員の処遇改善計画を策定し、給与改善や研修の実施、職員の労働環境向上を行う場合				14.0%/月
■その他費用(個別費用)					
療養食加算	医師の食事箋に基づく食事提供				6/回
経口移行加算	経口移行計画に従い支援が行われた場合				28/日
経口維持加算 I	摂食機能障害等の入所者に経口維持計画に基づき栄養管理が行われた場合				400/月
口腔衛生管理加算 II	歯科衛生士が口腔衛生管理計画を作成し、月二回以上の管理や介護職員に対して助言や指導を行い、情報を厚生労働省に提出し、その情報を活用して管理を実施した場合				110/月
個別機能訓練加算 III	個別機能訓練加算 II 及び口腔衛生管理加算 II、栄養マネジメント強化加算を算定し、関係職種間で相互に情報を共有している場合				20/月
褥瘡マネジメント加算 II (II 算定時、I の算定不可)	褥瘡が認められた入所者において褥瘡が治癒、または褥瘡リスクがある入所者において褥瘡が発生しなかった場合				13/月
排せつ支援加算 II (II 算定時、I の算定不可)	下記のいずれかを満たす場合 ・入所時と比較し、排尿排便状態の改善と、悪化がないこと ・おむつ使用ありからなしに改善していること ・入所時に尿道カテーテルを留置されていた場合に、抜去されたこと				15/月
排せつ支援加算 III (III 算定時、I II 算定不可)	排せつ支援加算 II の条件全てを満たす場合				20/月
安全対策体制加算	外部研修を受けた担当者が配置され、施設内に安全対策部門を設置し、組織的に安全対策を実施する体制が整備されている場合 (入所時のみ 1 回限り)				20/回
外泊時加算	1ヶ月6日、月をまたぐ場合12日を限度				246/日
入所時初期加算	入所日から30日以内の期間				30/日
看取り介護加算	死亡日以前31日以上45日以下				72/日
	死亡日以前4日以上30日以下				144/日
	死亡日の前日及び前々日				680/日
	死亡日				1,280/日
退所時等相談援助加算	退所前訪問相談援助加算 (入所中、上限 2 回) ・家庭復帰の為に訪問相談を行った場合				460/回
	退所後訪問相談援助加算 (退所後、上限 1 回) ・家庭復帰の為に訪問相談を行った場合				460/回
	退所時相談援助加算 (上限 1 回)				
	・退所後の相談援助を行い、市町村及び地域包括支援センター等に対して必要な情報提供を行った場合				400/回
	退所前連携加算 ・居宅介護支援事業所と退所前から連携し、情報提供とサービス調整を行った場合				500/回
電気代	退所時情報提供加算 (入院時含む) ・医療機関に退所の際、入所者等の心身の状況、生活歴等を示す情報提供をした場合				250/回
	1件につき (円)				30/日

■居住費・食費 (円)

負担段階	多床室	従来型個室	食費
第 1 段階	0	380/日	300/日
第 2 段階	430/日	480/日	390/日
第 3 段階①	430/日	880/日	650/日
第 3 段階②	430/日	880/日	1,360/日
第 4 段階	840/日	1,850/日	1,900/日

* 食費内訳 (朝食450円・昼食600円・夕食600円・おやつ250円)

2. 看取り介護加算について

当施設では看護職員が夜間等、看護職員不在時でも連絡体制を定め必要に応じて出勤対応する体制をとっております。また、「看取りに関する指針」を定め、入所者が重篤な状態となり「看取り」介護が必要となった際は、医師から状態をお知らせし、指針の内容に基づいて、入所者・ご家族の希望により施設内で終末期を過ごすことが可能となります。

(3) その他自己負担となるサービス及び利用料金

- ① 散髪は月1回、理美容師の来所により行えます。費用は実費となります。
- ② テレビ、ラジオ他 電気毛布、電気あんか、ハロゲンヒーター等の暖房器具を持ち込まれた場合には、1件につき、1日30円ご負担をおねがいします。
- ③ クラブ活動、行事について

入所者の趣味や活動能力に応じて種々のクラブをご用意しています。これらクラブの講師は職員をはじめ、ボランティアの方々の協力も得ながら行っています。クラブ活動の他にもお花見や運動会、紅葉狩り外出、クリスマスなど四季の行事や毎月誕生会を催しています。ご家族の方々にはその都度ご連絡いたしますが、いずれの行事に参加していただいても泉寿の里としては差し支えございませんので、お気軽にご参加下さい。行事によっては別途参加費等がかかるものもございます。また、ご家族の方々やお知り合いの方で、お時間に余裕のある方がおられましたら、泉寿の里でボランティアをしてみませんか。ご希望の方は生活相談員までご相談下さい。

(4) 支払い方法について

月末締め翌月17日(25日再)土日祝日の場合は翌営業日にゆうちょ銀行口座引き落としとする。請求書は10日頃発行し口座引落確認後に領収書を発行するものとする。

(5) 預かり金等管理規定

(目的)

第1条 この規定は、社会福祉法人やすらぎ福祉会 泉寿の里特別養護老人ホーム(以下「施設」という)の入所者から預かり金及び預かり物品(以下「預かり金等」という)について、適正な管理を期することを目的とする。ただし、基本的にはお断りするものとして、やむ得ない場合に限り、預かることとする。

(預かり金等の範囲)

第2条 預かり金等の範囲は、原則として預貯金通帳をいう。(金融機関に届け出た印鑑、各種年金証書、各種健康保険被保険者証等)但し、施設長が多額な金品等、施設管理の限界を超えると判断する場合は、公正な第三者機関にその管理を委ねることができる。その場合の管理費用は、入所者又はその家族の同意を得て、入所者又はその家族が負担するものとする。

(預かり金等の処理)

第3条 1 預かり金等の取扱い

- ア) 紛失、しまい忘れなどのトラブル防止のため、原則として預貯金通帳を作成し、これを基本に入所者の金銭管理をするものとする。
- イ) 入所者で充分金銭管理ができる方は必要な場合を除き小額のみ管理できるものとする。
- ウ) 入所者で金銭管理が難しい方は施設で保管、管理し、取り扱いについては複数の職員が立ち会い、事故が無いよう最善の方法を取るものとする。
- エ) 入所時に預かり金等の預け入れをするにあたっては、預け入れ申請書に所定事項を記入し、預かり金とともに施設長に提出するものとする。施設長は、預かり金等を受領したときは、保管証を入所者又はその家族に交付するものとする。
- オ) 入所後、入所者又はその家族が金品等の預け入れをするにあたっては、預け入れ依頼書に所定事項を記入し、金品等の預け入れをするものとする。
- カ) 入所者又はその家族が預かり金を引出す場合は、預かり金払出し依頼書に所定事項を記入し、金品等を引出すものとする。この場合において、入所者が日常の買物等に要する小額な金品等について、心身の状況により依頼書が記入できない場合は、施設長が適当な金品等と認める相当額について、施設相談員がご家族・身元引受人へ確認したうえで、依頼書の記入を代行することができる。
- キ) 預かり金等の保管については、施設が定める金融機関に安全・確実な方法で預け入れするものとする。

指定金融機関：伊予銀行

- ク) 入所者又はその家族が預かり金等の返還を請求する場合は、預かり金等返還依頼書に所定事項を記入し、預かり金等の返還を受けるものとする。この場合において、介護保険に係るサービス費用・基本食事サービス費用の自己負担に相当する金額の利用月及びその翌月の2ヶ月分、緊急入院に備えての最低費用及び日常の買い物等に要する小額な金品等については、施設が保留できるよう入所者又はその家族は協力するものとする。

2 預かり金等の閲覧

入所者又はその家族から預かり金等の状況について閲覧の請求があった場合は、直ちに預かり金等の開示をしなければならない。

3 預かり金等の通知

預かり金等の状況について、入所者又はその家族に対して、保管管理者は出入金の都度、出入金記録を作成し、要望に応じてその写しを入所者に交付するものとする。

4 その他

預かり金等の状況については、その都度、施設長の指示により適切に処理するものとする。

(預かり金等の管理責任)

第4条 預かり金等の管理責任は、施設長があたるものとし、日常の事務処理については、施設長が指名する者に管理させることができる。

6. 入所の手続き

施設入所に関しては事前に入所申込が必要です。入所申込みの前に「入所指針」「重要事項説明書」の説明をしっかりと聞きいただき、施設サービスにご納得いただいた上にて「入

所申込み」を行っていただきます。入所の案内ができましたら「契約」を行い入所の運びとなりサービスの提供開始となります。

※居宅サービス計画の作成を依頼している場合は、事前に介護支援専門員とご相談ください。

7. 所持品について

私物については必ず名前を付けて頂きますようお願い致します。

季節の衣類入れ替えについては自室以外に収納スペースがありませんのでご家族の方々でお願い致します。

いずれも油性ペンで誰が見ても分かるように、はっきりとお書き下さい。黒い衣類や毛糸を使用した物など油性ペンで直接書きづらい物については、白い布を所定の布に縫いつけてそこにお書き下さい。くれぐれも書き忘れの無いようお願いいたします。

衣類についての洗濯は業者に委託しますが、ご家族でされても構いません。ドライクリーニング等のご家族対応でお願いします。

介護用品、自助具は原則施設で用意致しますが、入所者が使い慣れた介護用品、自助具（例えば杖、ポータブルトイレ、スプーンなど）については必要に応じてご持参下さい。

車椅子をご使用される方は泉寿の里に予備がございますが、身体のサイズに合ったものがあるとは限りませんので、希望があれば実費でご自分専用の車椅子をお作りいただける様に手配させていただきます。

※テレビ、電気あんか、電気毛布など個々に電気製品を使用する際は泉寿の里生活相談員までご相談ください。料金は別途にいただきます。（料金設定30円/日）

8. 当施設ご利用の留意事項

外出・外泊

ご家族が外出、外泊を希望される場合は、必ず職員の許可を得て、所定の外出泊届けに必要事項をご記入下さい。

ご 面 会

- ① 面会の際は一階事務所に面会簿が置いてありますので、面会される方、お一人おひとりの名前と来所日時をご記入下さい。
- ② 面会時間は午前8時から午後8時まででございます。
- ③ 飲み込みの悪い方、食物の量がコントロールできない方、腐敗の判断ができない方、医師から食事に対して注意を受けている方などがおられますので食べ物を持ってこられた方は必ず職員にお知らせください。
- ④ 家族の方々の職員に対する心遣いは固くご辞退します。

居室・設備・器具の利用

施設内の居室や設備、器具は本来の用法にしたがってご利用下さい。これに反したご利用により破損等が生じた場合、賠償していただくことがございます。

居室、フロアの変更

- ・特別養護老人ホーム（多床型） *男女別室は重要条件

- ・状態（入所者の重度化等）に応じ3F⇔4F・各居室の移動
- ・経管栄養入所者の安全確保
- ・入所者同士のトラブル回避・安全確保
- ・その他、緊急性・安全性を考慮

上記のように入所後、入所者の身体状態、安全確保維持等の理由により居室の移動が行われる場合があります。但し、実施前にはご家族の方にご連絡いたします。

居室の空床利用

入所者の方が入院等により空床になった場合、短期入所者に空床利用として居室利用をすることがあります。実施前にはご家族の方にご連絡いたします。

喫煙・飲酒

火災予防のため喫煙される方は居室以外の喫煙場所をお願いします。飲酒は、入所者の希望のもと、主治医・家族の方等との相談の上、行事等のときお出ししますが、原則として施設内ではできませんのでご面会時などにはご持参にならないようご注意ください。

迷惑行為等

騒音等其他の入所者の迷惑になる行為はご遠慮願います。また、むやみに他の入所者の居室等に立ち入らないようにしてください。

宗教活動・政治活動

施設内で他の入居者に対する宗教活動および政治活動はご遠慮ください。

動物飼育

施設内へのペットの持ち込みおよび飼育はお断りします。

9. 契約の終了について

1. 入所者が要介護認定の更新で非該当（自立）または要支援と認定された場合、所定の期間をもってこの契約は終了します。
2. 次の事由に該当した場合、事業者は、入所者に対して、30日間の予告勧告をおいて文章で通知することにより、この契約を解除することができます。
 - 入所者が事業者を支払うべき利用料等を正当な理由なく3ヶ月以上滞納した場合において、事業者が入所者に対して3週間以内に滞納額を支払うように催告したにもかかわらず、全額の支払がない場合。
 - 入所者が故意に法令や施設管理規程等に違反しあるいは重大な秩序破壊行為をなし、改善の見込みがない場合。
 - 入所者が病院または診療所に入院し、明らかに3ヶ月以内に退院できる見込みがない場合または入院後3ヶ月経過しても退院できないことが明らかになった場合。もしくは、入所者が病院または診療所に入院中、施設にて対応できない治療や医療行為が発生した場合は、ご家族と相談の上、決定する。
 - やむを得ない事情により施設を閉鎖または縮小する場合。
 - 入所者または代理人（身元引受人）が、契約締結時にその心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の通知を行ったことに専

ら起因して損害が生じた場合。

3. 事業者は、次の各号に該当する場合において、事態の回復が見込めないときは、即時にこの契約を解除できます。
 - 伝染性疾患により他の入所者の生命または健康に重大な影響を及ぼす恐れがあり、かつ治療が必要である場合。
 - 入所者の行動が他の入所者の生命または健康に重大な影響を及ぼす恐れがあり、かつ入所者に対する通常の介護方法ではこれを予防できない場合。
4. 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - 入所者が他の介護保険施設に入所した場合
 - 入所者が死亡した場合

10. 退所の手続き

事業者は、契約が終了し入所者が退所する際には、入所者及びその家族の希望、入所者が退所後に置かれることとなる環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な援助を行ないます。

① 希望退所される場合について

ご本人や家族の意志で退所される場合はいつでも申し出て下さい。

最近めざましく充実してきた市町村の在宅介護サービスや在宅医療などを組み合わせれば、その時々の入所者やご家族の状態で、一度施設に入所されても再び住み慣れた我が家に戻り、お世話をしてもらいたい人にお世話をしてもらいながら生活ができる場合もございます。例えば入所時はいわゆる「認知症」がひどく目が離せなかった方が、その後落ちついてこられた場合や、入所者を介護されていた方が働いていてどうしても十分な介護ができず、入所させたが、その後退職して介護する余裕ができた場合などです。

希望退所される際は退所後生活される市町村の在宅サービス（ホームヘルプサービス、デイサービス、デイケア、訪問看護など）や医療、保険、福祉の諸サービスと連携を取りながら効率的、効果的に利用していただけるように責任を持ってアドバイスさせていただきます。当施設に併設して居宅介護支援センターもあります。

② 退所後の手続き等について

希望退所、死亡退所を問わず、退所が決定されますと、保証人(身元引受人)の方に、入所者からお預かりしている場合は金品をお引き渡し致します。引き渡しの際は、保証人(身元引受人)の方の他に責任を持って引き渡しを見届けていただける方の同席をお願いいたします。

また、死亡退所の場合、次のことをご周知下さい。

○ご遺体は原則として保証人(身元引受人)の方に引き取っていただきます。

○死亡診断書(死亡届)を発行いたしますので、これを保証人(身元引受人)の方が各市町村まで提出してください。

11. 終末のお世話について

泉寿の里は前にも述べたとおり高度な医療行為は行えません。このため必要以上の延命措置はできません。しかし、入所者とご家族のご希望があればこの泉寿の里で心安らかな最期を迎えられるように最善を尽くさせていただきます。また、ご家族の方々や心を許せる友人などに見守られながら一生を終えることは、ごく普通のことですし、より心安らかな最期を迎えられることと信じています。ご家族の方々が入所者を看取られる場合は、配慮いたしますのでご相談下さい。

12. 相談、要望、苦情等の窓口

常勤の生活相談員に介護以外の日常生活に関することも含め相談できます。当施設のサービスに関する相談、要望、苦情等はサービス提供責任者か下記窓口までお申し出下さい。

【サービス相談窓口】

電話番号：086-214-0800

相談時間 毎日 8時30分～17時30分

入所者からの苦情を処理するために講じる処置

事業所または施設名	泉寿の里 特別養護老人ホーム
申請するサービス種類	特別養護老人ホーム

措 置 の 概 要

- ① 入所者からの相談または苦情に対する常設の窓口担当者を設置する。苦情に対する常設の窓口として、苦情解決担当者（以下「担当者」という）を設置する。また、担当者が不在の場合、誰でもが同様の対応ができるようにする。必ず担当者に正確に引継ぎ、苦情に対する早期改善、是正措置を講じる。
苦情解決責任者：施設長（管理者）金子 訓
苦情解決担当者：相談員 草場 希実
第三者委員：評議員 横田 勉 086-223-0971
- ② 入所者等からの苦情の申し立ては、当法人所定の文書「苦情申立書」またはTEL等の口頭のみによっても受け付ける。
- ③ 苦情処理を行うための具体的処理体制と手順を以下に定める。
(ア) 担当者は、直ちに入所者側と連絡を取り、事情を聴き苦情の内容の詳細を確認し「苦情受付・対応シート」に記録する。
(イ) 担当者は苦情の内容を責任者に報告し、責任者が必要と判断した場合は、即時に

苦情処理委員会を招集し、苦情処理に向けた検討会議を開催する。

- (ウ) 検討会議の結果を基に苦情結果をまとめ、責任者は早急に具体的な対応を担当者へ指示する。
- (エ) 担当者は、入所者と面談の上事業者側に落ち度があった場合は謝罪するとともに、検討結果を報告する。
- (オ) 従業者に対する研修を定期的を実施する。
- (カ) 担当者は、入所者等の誤解等であって、調査・対応等を必要としないと認められるときは入所者等の理解が得られる様、説明に努める。
- (キ) 担当者は、苦情処理結果を「苦情受付・対応シート」に経過を詳細に記載し、責任者へ報告する。
- (ク) 責任者は再発防止に努めるよう全職員に徹底する。
- (ケ) 責任者は必要に応じて苦情処理の対応結果を理事長へ報告する。

④ その他参考事項

- (ア) 普段から入所者から苦情が出ないように、各サービスの提供を心がける。
- (イ) 普段から入所者、家族等との関係を良好に保つ努力をする。

⑤ その他苦情受付窓口

- ア) 岡山市事業者指導課窓口 086-212-1014
- イ) 国民健康保健団体連合会窓口 086-223-8811
- ウ) (岡山市以外の) 通常の事業 (送迎の) 実施地域内の市町村介護保険担当課

13. サービスの第三者評価の実施状況

- 実施の有無 : 有
- 実施した直近の年月日 : 令和6年9月20日
- 第三者評価機関名 : 実習生、ご家族へのアンケート
- 評価結果の開示状況 : 開示

14. 緊急時における対応

サービス提供時に入所者に病状の急変が生じた場合その他必要な場合は、速やかに配置医師又はあらかじめ事業者が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を行う。

15. 非常災害時の対策

非常時の対応	別途定める「泉寿の里 特別養護老人ホーム 消防計画」にのっとり対応を行います。
近隣との協力関係	三門町内会に非常時の相互の応援をお願いしています。

平常時の訓練等	別途定める「泉寿の里 特別養護老人ホーム 消防計画」にのっとり、年2回夜間および昼間を想定した避難訓練を、入所者の方も参加して実施します。
消防計画等	消防署への届出日：年2回 防火管理者：草場 希実

16. 事故発生時の対応

サービスの提供により事故が発生した場合には、配置医師や協力医療機関と連携を図り対応すると共に速やかにご家族、居宅介護支援事業所、市町村に連絡を行います。また再発防止のため、対応策の検討・実施等に当たっていきます。

17. 個人情報の使用・取扱

個人情報の収集にあたっては、利用目的を明示した上で必要な範囲の情報を収集し、利用目的を通知または公表しその範囲で利用します。その他に関しては都度同意を確認します。(口頭確認含む)

- 一 緊急時の医療機関への情報提供他（別紙①）
- 二 行政等の各種連絡調整
- 三 秘密保持契約を終結した委託先（調理・洗濯・清掃）
- 四 個人情報保護方針を遵守していないと思われる場合、及び入所者の個人情報の開示訂正、追加または削除、利用停止などを希望される場合にはこちら（電話：086-214-0800）までお申し出ください。合理的な期間、妥当な範囲内でこれに対応いたします。
- 五 個人情報取扱に関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。
個人情報取扱責任者：施設長（管理者） 金子 訓
苦情受付担当者：相談員 草場 希実
- 六 居室前に名札を掲示させていただきます。但し、入所者・ご家族の希望により掲示を断ることができます。

18. 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

事業者は、特別養護老人ホームの提供にあたっては、当該入所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、身体的拘束その他入所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、やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、入所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するものとする。

I 要旨

- 1) 本指針は、社会福祉法人やすらぎ福祉会 泉寿の里 特別養護老人ホームにおける身体拘束廃止への取り組みについて取り扱う。
- 2) 本指針は「緊急やむを得ない場合」において実施する身体拘束廃止に向けての検討、並びに身体拘束による弊害の的確な認識、身体拘束を行わないためのサービス提供にあたって必要な措置を講ずるための体制を整備することを目的とする。

II 身体拘束廃止に関する考え方

身体拘束は、入所者の生活の自由を制限することであり、入所者の尊厳ある生活を阻むものである。当施設では、入所者の尊厳と主体性を尊重し、拘束を安易に正当化することなく職員ひとり一人が身体的・精神的弊害を理解し、拘束は医師に向けた意識を持ち、身体拘束をしないケアの実施に努めるものとする。

- 1) 介護保険指定基準の身体拘束廃止の規定
サービス提供にあたっては、当該入所者または他の入所者当の生命または身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体拘束その他の入所者の行動を制限する行為を禁止している。
- 2) 緊急やむを得ない場合の例外三原則
入所者個々の心身の状況を勘案し、疾病・障害を理解した上で身体拘束を行わないケアの提供をすることが原則です。しかしながら、以下の3つの要素のすべてを満たす状態にある場合は、必要最低限の身体拘束を行うことがある。
 - ① 切迫性 : 入所者本人または他の入所者等の生命または身体が危険にさらされる可能性が著しく高いこと。
 - ② 非代替性 : 身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する看護・介護方法がない。
 - ③ 一時性 : 身体拘束その他の行動制限が一時的なものである。※身体拘束を行う場合には、以上の三つの要素を全て満たすことが必要である。

III 身体拘束廃止に向けての基本方針

- 1) 身体拘束の原則廃止
当施設においては、原則として身体拘束およびその他の行動制限を禁止する。
- 2) やむを得ず身体拘束を行う場合
本人または他の入所者の生命または身体を保護するための措置として緊急やむを得ず身体拘束を行う場合は身体拘束廃止委員会を中心に十分に検討を行い、身体拘束による心身の損害よりも、拘束をしないリスクの方が高い場合で、切迫性・非代替性・一時性の3要素の全てを満たした場合のみ、本人・家族への説明、同意書を得て行う。
- 3) 日常ケアにおける留意事項
身体拘束を行う必要性を生じさせないために、日常的に以下のことを取り組むものとする。
 - ① 入所者主体の行動・尊厳ある生活に努める。
 - ② 言葉や応対等で、入所者の精神的な自由を妨げないように努める。

- ③ 入所者の思いを汲み取り、入所者の意向に沿ったサービスを提供し、多職種協働で個々に応じた丁寧な対応を取る。
- ④ 入所者の安全を確保する観点から、入所者の自由（身体的・精神的）を安易に妨げるような行為は行いません。

19. 虐待防止のための措置に関する事項

- 1 事業者は、入所者の人権の擁護及び虐待等の防止のため次の措置を講ずるものとする。
 - 一 虐待の防止に関する責任者の選定
 - 二 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
 - 三 その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業者は、指定介護福祉施設サービスの提供に当たり、当該施設従業者又は養護者（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ものとする。

20. 成年後見制度の活用支援

事業者は、入所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うものとする。

個人情報の利用目的

(2025年4月1日現在)

【利用期間】

介護サービス提供に必要な期間及び契約期間に準じます。

【利用目的】

- ・介護保険における介護認定の申請及び更新・変更
- ・入所者に関わる施設サービス計画（ケアプラン）を立案し、円滑にサービスが提供されるために実施するサービス担当者会議での情報提供
- ・施設サービス計画書の見直しやよりよいサービス提供を行うため、厚生労働省（LIFEシステム）へADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状況等、基本情報の提出
- ・医療機関、福祉事業者、介護支援専門員、介護サービス事業者、自治体（保険者）、その他社会福祉団体等との連絡調整
- ・入所者が、医療サービスの利用を希望している場合および主治医等の意見を求める必要がある場合
- ・入所者の利用する介護事業所内のカンファレンス
- ・行政の開催する評価会議、サービス担当者会議
- ・その他サービス提供で必要な場合
- ・上記各号に関わらず、緊急を要する時の連絡等の場合

【使用条件】

- ・個人情報の提供は必要最低限とし、サービス提供に関わる目的以外決して利用しない。また、入所者とのサービス利用に関わる契約の締結前からサービス終了後においても、第三者に漏らさない。
- ・個人情報を使用した会議の内容や相手方などについて経過を記録し、請求があれば開示する。

介護老人福祉施設のご利用開始にあたり、本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

令和 年 月 日

事業者

所在地 岡山市北区三門中町 1 - 2

名 称 泉寿の里 特別養護老人ホーム

説明者 氏 名 _____ 印

本書面にて重要事項の説明および利用料の支払いに関する説明を受け、介護老人福祉施設サービスを受けることに同意致します。

また、個人情報の使用・取扱（同第 17 項及び別紙①参照）の原則に従って、情報提供等において契約者及び家族の情報を使用することに同意致します。

令和 年 月 日

入所者（本人）

氏 名 _____ 印

保証人（入所者の家族等）

氏 名 _____ 印 （入所者との続柄： _____ ）