



ユニット型地域密着型 介護老人福祉施設府中静和寮 よつば館

重要事項説明書

当事業所は、介護保険の指定を受けています。

地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護

当事業所は、ご利用者に対して地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護サービスを提供します。事業所の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※原則、事業所の所在する市町村の住民のみが入所の対象となります。

ホームページ: <http://seiwaryou.com>

1. 事業者

- (1)法人名 社会福祉法人 静和会
- (2)法人所在地 広島県府中市土生町 1636 番地の 1
- (3)電話番号 0847-41-2375
- (4)代表者氏名 理事長 今川 智巳
- (5)設立年月日 昭和 14 年 2 月 1 日

2. 事業所の概要

- (1)事業所の種類 指定地域密着型介護老人福祉施設
平成 25 年 4 月 1 日指定 指令府福 第 1 号
事業所番号:3491700070

(2)事業所の目的

事業者は、介護保険法令の趣旨に従い、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ことができるように支援することを目的として、利用者に対し、その日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等を使用していただくとともに、地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護サービス(以下、「施設サービス」という。)を提供します。

(3)事業所の名称

ユニット型地域密着型介護老人福祉施設府中静和寮 よつば館

(4)事業所の所在地 広島県府中市土生町 1636 番地の 1

(5)電話番号 0847-41-2375(IP 電話) FAX 0847-41-8620

(OCN)050-3532-8421 メールアドレス:info@seiwaryou.jp

(6)事業所長(管理者)氏名 山下 幸之

(7)当事業所の運営方針

事業所の職員は、利用者が要介護状態等となった場合でも、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、入浴、排泄、食事等の必要な日常生活上のお世話及び機能訓練を行うことにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減となるよう援助を行います。

(8)開設(サービス開始)年月日 平成 25 年 4 月 1 日

(9)利用定員 29 名

3. 居室等の概要

施設サービスの利用にあたり、当事業所では以下の居室・設備をご用意しています。

居室・設備の種類	室数	備考
個室(1人部屋) 洋式トイレ付	29 室	ユニット型個室
共同生活室 兼 機能訓練室	3 室	各ユニット内
浴室	3 室	特殊浴槽・中間浴槽・個浴
医務室	1 室	本体施設

※ 居室の変更:ご契約者又はご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、ご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、ご契約者やご利用者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、ご利用者に対して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。

〈主な職員の配置状況〉

※職員の配置は以下の通りです。 年 月 日現在

職種	常勤換算	指定基準
1. 管理者	1名	1名
2. 介護職員 看護職員	介護職員 名 看護職員 名	10名
3. 生活相談員	1名	1名
以下は、本体施設に含まれる職員		
4. 機能訓練指導員	1名	1名
5. 介護支援専門員	1名	1名
6. 医師	1名	必要数
7. 管理栄養士	1名	1名

〈主な職種の勤務体制〉

職種	勤務体制(標準)
1. 相談員・介護支援専門員	日 勤 = 8:30~17:30
2. 介護職員	早 出 = 6:45~15:45 日 勤 = 9:00~18:00 遅 出 = 13:15~22:15 夜 勤 = 22:00~7:00(翌朝)
3. 看護職員	早 出 = 7:30~16:30 日 勤 = 8:30~17:30 遅 出 = 9:30~18:30 (24時間連絡体制あり)

※ユニット毎に異なります。 ☆土、日、祝祭日は、上記と異なります。

5. サービスと利用料金

当施設では、ご利用者に対して以下のサービスを提供します。

また、それぞれのサービスについて、

- (1)利用料金が介護保険及び補足的給付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)介護保険の給付の対象となるサービス

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

<サービスの概要>

① 食事

- ・ 当施設では、管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご利用者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ ご利用者の自立支援のため離床して共同生活室(リビング)におい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)

ご利用者の生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供いたしますので、特に定めはありません。

② 入浴

- ・ 入浴又は清拭を行います。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。入浴又は清拭を原則として週2回以上行います。

③ 排泄

- ・ ご利用者の排せつの介助を行います。ご利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。おむつではなく、トイレ等で排泄ができるよう援助します。

④ 個別機能訓練

- ・ 機能訓練指導員により、ご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回復またはその減退を防止するための訓練を計画し、実施・評価します。

⑤ 健康管理(重度化対応)

医師や看護職員が 24 時間連絡体制を確保し、必要に応じて、健康管理を行います。※服薬管理責任者～看護責任者

⑥ 終末期における看取り介護

終末期における看護・介護の連携体制を整え、看取りの介護が必要になった際には、ご本人、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です。

⑦ 栄養マネジメント

低栄養状態にあるご利用者に対し、管理栄養士、看護職員、医師、介護職員等が栄養改善に向け、共同で改善に取り組めます。

また、経口摂取可能なご利用者には、引き続き経口摂取維持及び向上するための栄養管理も併せて行います。

⑧ その他自立への支援

- ・ 寝たきり防止のため、できるかぎり離床します。
- ・ 生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行います。
- ・ 清潔で快適な生活が送れるよう、適切に援助します。
- ・ 口腔ケア(歯磨き等)は食後(それ以外の必要時)に毎日行います。

〈サービス利用料金〉

ご契約者は、下記の料金表によって、ご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(自己負担額)に応じて異なります。

	算定項目	介護度 1	介護度 2	介護度 3	介護度 4	介護度 5
1. サービス利用に係る費用	ユニット型個室	625 円	691 円	762 円	828 円	894 円
2. 居住費に係る費用 (保険外)	利用者負担第 1 段階	820 円				
	利用者負担第 2 段階	820 円				
	利用者負担第 3 段階	1,310 円				
	上記以外の方	1,970 円				
3. 食費に係る費用 (保険外)	利用者負担第 1 段階	300 円				
	利用者負担第 2 段階	390 円				
	利用者負担第 3 段階	650 円				
	上記以外の方	1380 円				
4. 自己負担合計 (1+2+3) 1 日あたり	利用者負担第 1 段階	1,745 円	1,811 円	1,882 円	1,948 円	2,014 円
	利用者負担第 2 段階	1,835 円	1,901 円	1,972 円	2,038 円	2,104 円
	利用者負担第 3 段階	2,585 円	2,651 円	2,722 円	2,788 円	2,854 円
	上記以外の方	3,975 円	4,041 円	4,112 円	4,178 円	4,244 円

5. 自己負担合計 (1+2+3) 30 日あたり	利用者負担第 1 段階	52,350 円	54,330 円	56,460 円	58,440 円	60,420 円
	利用者負担第 2 段階	55,050 円	57,030 円	59,160 円	61,140 円	63,120 円
	利用者負担第 3 段階	77,550 円	79,530 円	81,660 円	83,640 円	85,620 円
	上記以外の方	119,250 円	121,230 円	123,360 円	125,340 円	127,320 円

【利用者負担軽減の設定について】

世帯全員が市町村民税非課税の方や生活保護を受けておられる方の場合は、施設利用の居住費・食費の負担が軽減(補足給付)されます。

(日額)(円)

負担段階	区分	居住費	食費
◎老齢福祉年金受給者で市民税非課税世帯 ◎生活保護受給者	第1段階	820	300
◎市民税非課税世帯で所得が80万円以下	第2段階	820	390
◎市民税非課税世帯で80万円以上266万円未満の人	第3段階	1310	650
◎上記以外の方	第4段階	1970	1380

〈サービス利用料金に加算される金額〉

加算項目	費用額	加算要件	基本加算
身体拘束廃止未実施減算	-5円	1日につき(身体拘束等を行った場合で、その記録等が適切に行われていない場合に利用者全員にたいして減算)	
日常生活継続支援加算	46円	1日につき(要介護4・5または認知症高齢者または痰吸引の行為を必要とする者の占める割合が一定数以上入所しており、介護福祉士の有資格者を一定数以上配置している場合)	✓
看護体制加算Ⅰイ	12円	1日につき(常勤の看護師を配置している場合)	✓
看護体制加算Ⅱイ	23円	1日につき(看護職員を基準数以上配置しており、協力病院との24時間の連携体制を確保している場合)	
夜勤職員配置加算Ⅱイ	46円	1日につき(夜勤帯に介護職員・看護職員を基準数以上配置した場合)	✓
個別機能訓練加算	12円	1日につき(機能訓練指導員の職務に従事する常勤の理学療法士等を1名以上配置)	
若年性認知症受入加算	120円	1日につき(若年性認知症の方が短期入所生活介護を利用した場合)	
初期加算	30円	初期加算(入所日から30日以内の期間。30日以上の入院後の再入所も同様)	

加算項目	費用額	加算要件	基本加算
退所前訪問相談援助加算	460 円	当該利用者が退所後生活する居宅等を訪問し、利用者及びその家族等に対して退所後の居宅サービス等について相談援助を行った場合(2 回限度)	
退所後訪問相談援助加算	460 円	利用者の退所後 30 日以内にその利用者の居宅等を訪問し、利用者及び家族等に対して相談援助等を行った場合(1 回限度)	
退所時相談援助加算	400 円	当該利用者が退所し居宅等において、当該利用者の退所時に利用者及びその家族等に対して退所後の居宅サービス等について相談援助を行い、かつ退所の日から 2 週間以内に居宅地の管轄市町村及び支援センター等に必要な情報提供を行った場合(1 回限度)	
退所前連携加算	500 円	当該利用者が退所し居宅等において、当該利用者の退所前利用者が希望する居宅支援事業所等に対して介護状況を示す文書等を添えて必要な情報提供を行い、かつ居宅サービス等の利用調整等を行った場合(1 回限度)	
栄養ケアマネジメント加算	14 円	1 日につき(栄養ケア・マネジメントを実施した場合)	✓
経口移行加算	28 円	経口摂取に移行するための栄養管理を実施した場合	
経口維持加算Ⅰ	400 円	1 月につき、著しい摂食障害がある方の経口摂取を維持するための栄養管理を実施した場合	
経口維持加算Ⅱ	100 円	1 月につき、摂食障害がある方の経口摂取を維持するための栄養管理を実施した場合	
口腔衛生管理体制加算	30 円	歯科衛生士等が介護職員に対する口腔ケアに係る技術的助言及び指導を月 1 回以上行っている場合	
口腔衛生管理加算	110 円	歯科衛生士等が利用者に対して口腔ケアを月 4 回以上行った場合	
療養食加算	18 円	療養食を提供した場合	
看取り介護加算 1	144 円	看取り介護の体制が出来ていて、死亡日以前 4 日以上 30 日以下に加算	
看取り介護加算 2	680 円	看取り介護の体制が出来ていて、死亡日以前 2 日又は 3 日に加算	
看取り介護加算 3	1280 円	看取り介護の体制が出来ていて、死亡日に加算	

加算項目	費用額	加算要件	基本算定
在宅復帰支援機能加算	10円	1日につき(6月間において当該施設から退所した利用者の総数のうち、当該期間内に退所し在宅にて介護を受けることとなったものの占める割合が20%を超えている場合等)	
在宅・入所相互利用加算	40円	1日につき(要介護3以上の複数人数の利用者が、あらかじめ在宅期間と入所期間(3月を限度)として定めて、施設の同一の個室を計画的に利用した場合)	
認知症専門ケア加算Ⅰ	3円	1日につき(認知症高齢者が一定数以上入所しており、認知症介護実践リーダー研修修了者を一定数以上配置した場合)	
認知症専門ケア加算Ⅱ	4円	1日につき(福祉施設認知症専門ケア加算Ⅰの要件を満たし、認知症介護指導者研修修了者を1名以上配置した場合)	
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200円	医師が認知症行動・心理症状が認められる利用者の在宅生活が困難と判断し、緊急に入所することが適当であると判断した場合で介護福祉施設サービス利用を行った場合(加算の算定は7日間を限度とする)	
サービス提供体制加算Ⅰイ	18円	1日につき(介護福祉士の占める割合が60%以上)	✓
サービス提供体制加算Ⅰロ	12円	1日につき(介護福祉士の占める割合が50%以上)	
サービス提供体制加算Ⅱ	6円	1日につき(常勤職員の占める割合が75%以上)	
サービス提供体制加算Ⅲ	6円	1日につき(勤続年数3年以上の占める割合が30%以上)	
介護職員処遇改善加算Ⅰ		(+所定単位数×5.9%分を加算)	✓
介護職員処遇改善加算Ⅱ		(+所定単位数×3.3%分を加算)	
介護職員処遇改善加算Ⅲ		((+所定単位数×3.3%)×90%分を加算)	
介護職員処遇改善加算Ⅳ		((+所定単位数×3.3%)×80%分を加算)	

※利用実績及び算定要件により、加算金額は異なります。

<食事費用について>

1. 一般食の場合 ※それぞれ提供した食数にて計算します。
【朝食:200円 昼食:600円 夕食:580円】
(1日あたり1,380円)

2. 経管栄養(胃ろう)の場合 ※チューブ等材料代込み。
【1回あたり450円】 ※(1日上限1,380円)

<その他の費用について>

1. ご利用者が、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下記の通りです。

【外泊時費用:246円】

<その他の日常生活費用について>保険給付の対象に含まれるものの具体例

- ・車椅子、歩行器、杖、ポータブルトイレ、しびん等
- ・寝具類(ふとん、シーツ類)、失禁シーツ、エアマット、体位交換用クッション等
- ・おむつ、おむつカバー等
- ・食事用・介助用のエプロン、おしぼり、ティッシュ等
- ・清拭タオル
- ・私物以外の洗濯代(おむつ、寝具類に係るもの等)
- ・おやつ代(入所者全員を対象に提供するもの)
- ・機能訓練に係る材料費等
- ・健康管理費用(定期健康診断等)
- ・通院の際の交通費
- ・行事関係経費(レクリエーション、入所者全員が参加する定例行事等)
- ・作業療法等機能訓練の一環として行われるクラブ活動
- ・教養娯楽関係(談話室にあるテレビ、ビデオ、カラオケ、CD等の設備及びソフト、新聞、雑誌等)

※ 上記の料金について、利用料段階第1段階～第3段階の方については介護保険の1割負担分(各加算の1割負担分も含む)の1月の合計が高額サービス費の対象となります。利用料段階第1段階と第2段階の方は、介護保険の1割負担分(各加算の1割負担分も含む)の1月の合計15,000円が自己負担限度額となります。利用料段階第3段階の方は、介護保険の1割負担分(各加算の1割負担分も含む)の1月の合計24,600円が自己負担限度額となります。

- ※ ご契約者は、ご利用者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、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)。また、償還払いとなる場合、ご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。
- ※ 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、ご契約者の負担額を変更します。

(1) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、ご契約者の負担となります。

<サービスの概要と利用料金>

① ご契約者が選定する特別な食事の提供

利用料金：介護保険から給付される金額を超える金額をいただきます。

② レクリエーション、クラブ活動

ご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：参加費等の実費等をいただく場合があります。

③ 複写物の交付

ご契約者又ご契約者の代理人は、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には実費をご負担いただきます。

【1枚につき 10円】

④ 日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご利用者の日常生活に要する費用でご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用を負担していただきます。 <例> ティッシュ、衣類等

※おむつ代は、介護保険給付対象となっておりますのでご負担の必要はありません。

- ★ 希望によって、身の回り品として日常生活に必要なものを施設が提供する場合に係る費用
- ★ 希望によって、教養娯楽として日常生活に必要なものを施設が提供する場合に係る費用
- ★ 健康管理費(インフルエンザ予防接種に係る費用等)
- ★ 医療費(通院・入院・薬代等)
- ★ 個人等の希望によって医療機関等に受診する場合の送迎費用
- ★ クリーニング代(業者への取り次ぎ)
- ★ 嗜好品(菓子、酒、タバコ等)
- ★ 個人用の新聞、雑誌等
- ★ 個人の趣味活動に係る材料費等
- ★ その他

※想定されるものの一部を例として記載したものです。

⑤ 訪問理美容サービス

市内の理髪店が当施設に訪問し、ご利用者・ご契約者様の希望(別紙、理美容サービス利用可否確認書)により、あらかじめ定められた理美容日に理美容サービスを受けることができます。

【1回の利用料金 約 2,000 円(散髪のみの場合)】

※シャンプー・リンス・パーマ等は訪問理美容店により実施できない場合もあります。

※料金は、直接理髪店へお支払ください。(立替金制度活用の場合、施設が立替いたします。)

⑥ 契約終了から居室の明渡しまでの料金

ご利用者・契約者が、契約終了後も速やかに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係る料金を、ご利用者の要介護度に応じた介護サービス費の全額分、食事代、居住費等に相当する費用を上記の期間分頂きます。

⑦ 介護保険給付対象外の介護サービス

ご契約者は、ご利用者が要介護認定結果前に利用した場合等で、要介護認定結果が「自立・非該当」となった場合は、下記の料金表によ

って利用料をお支払い下さい。

	料金
1. サービス利用に係る費用	7600 円
2. 居住費に係る費用	1970 円
3. 食費に係る費用	1380 円
4. 自己負担合計(1+2+3)1 日あたり	10950 円

(3) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は、1 ヶ月毎に計算し、ご請求しますので、翌月 25 日までにいずれかの方法でお支払ください。

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。)

ア. 窓口での現金支払
 イ. 自動口座引落 【郵便局または農協】
 ※ 振込手数料は、当施設が負担します。

(4) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者又はご利用者の希望により、下記協力医療機関において診療を受けることができます。(但し、次の医療機関での優先的な診療を保証するものではありません。また、次の医療機関での診療を義務づけるものでもありません。)

① 協力医療機関

1. 医療機関の名称	奥野内科医院
所在地	広島県府中市府川町 368 番地の 1
診療科	内科・小児科

2. 医療機関の名称	府中市民病院
所在地	府中市鶉飼町 555 番地の 3
診療科	総合診療(脳外科除く)

②協力歯科医療機関

1. 医療機関の名称	藤岡歯科医院
所在地	広島県府中市元町 534-8

6. 施設を退所していただく場合

当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、以下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、当施設との契約は終了し、ご利用者に退所していただくこととなります。

- ① 要介護認定によりご利用者の心身の状況が自立又は要支援と判定された場合
- 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、ご利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ 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 ご契約者から退所の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑥ 事業者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

契約の有効期間であっても、ご契約者から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ください。

ただし、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 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご利用者の身体・財産・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

(2)事業者からの申し出により退所していただく場合

以下の事項に該当する場合は、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、契約締結時にご利用者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、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご利用者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者も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
- ④ ご利用者が連続して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もしくは入院した場合
- ⑤ ご利用者が介護老人保健施設に入所した場合又は介護療養型医療施設に入院した場合

(3)円滑な退所のための援助

ご利用者が当施設を退所する場合には、ご契約者又はご利用者の希望により、事業者はご利用者の心身の状況、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ご契約者又はご利用者に対して速やかに行います。

- 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. 残置物引取人

入所契約が終了した後、当施設に残されたご利用者の所持品(残置物)をご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。

当施設は、「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。

※ 「残置物引取人」につきましては、ご契約者とさせていただきます。(以下、「ご契約者」と言う。)

また、引渡しにかかる費用については、ご契約者にご負担いただきます。

8. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

○苦情受付窓口(担当者) 吉岡 克成

TEL 0847-41-2375 メールアドレス:info@seiwayou.jp

○苦情等解決責任者 山下 幸之

○受付時間 毎週月曜日～金曜日(祝祭日を除く。)

9:00～16:00

また、苦情受付ボックスを府中静和寮玄関内と居宅介護支援事業所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

府中市役所長寿支援課 介護福祉係	所在地 府中市広谷町9 1 9 - 3 番地 電話番号 0847-40-0222 F A X 0847-45-5522 受付時間：8:30～17:15 (土日祝日除く。)
広島県国民健康保険団体 連合会	所在地 広島県中区東白島町 19-49 電話番号 082-554-0783 F A X 082-511-9126 受付時間：8:30～17:15 (土日祝日除く。)

※別添の「苦情等受付対応マニュアル」をご覧ください。

9. 事故発生時の対応について

当事業所をご利用中に万一事故等が発生した場合には、応急処置を行うとともに、主治医又は関係医療機関と相談し、受診を要する場合は、ご契約者又はご家族へ連絡いたします。

なお、対応の詳細については、「ご利用者急変時の対応マニュアル」によります。

本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

府中静和寮

説明者職名

氏名

印

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受けました。

平成 年 月 日

利用者

住所

氏名

印

利用者代理人

住所

氏名

印

続柄 ()

苦情等受付対応マニュアル

社会福祉法第82条の規定により、府中静和寮ではご利用者、ご家族様よりの苦情・相談等に適切に対応する体制を整えております。

静和寮におけるご苦情・相談等については、解決責任者、受付担当者、リスクマネジメント委員会及び第三者委員を置き利用者、ご家族様からの苦情・相談等に対応いたします。

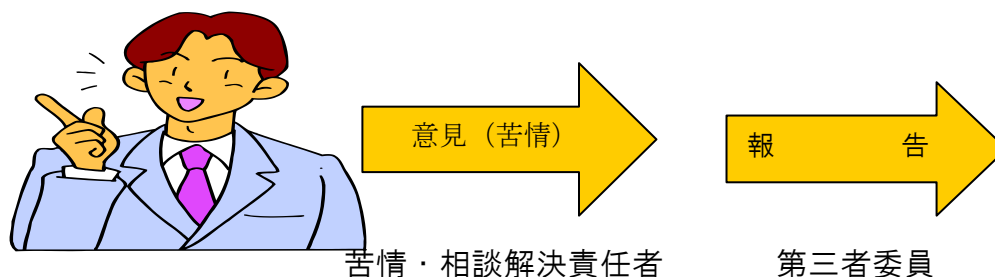
記

1. 苦情等受付担当者 庶務課長 吉岡 克成
2. 苦情等解決責任者 寮長 山下 幸之
3. リスクマネジメント委員会
(ア) 苦情等受付担当者、介護支援専門員1名、相談員課長補佐1名、介護課長(補佐)1名、看護課長補佐1名及び栄養課長補佐1名 計6名構成
4. 第三者委員 監事 爾摩 大策 電話 084-936-0555
監事 小川 健治 電話 0847-41-2425

苦情・相談受付の流れ

1. 苦情・相談等がある場合は、どうしたらよいのですか？
(ア) 受付担当者が窓口となり、電話及び書面などにより随時受付をいたします。又、第三者委員へ直接申し出る事もできます。
(イ) 府中静和寮内4箇所意見受付箱を設置しておりますので意見受付箱へ投函しても結構です。
2. 受けられた苦情・相談は、どのように報告、確認されるのですか？

ご利用者・ご家族



(ア) 受付担当者は、解決責任者及び第三者委員へ報告し、内容を確認した後、申出人に対して受付けた旨を通知いたします。

3. 解決責任者へ報告された後は、どうなるのですか？



(ア) 受付担当者は、リスクマネジメント委員会を招集します。メンバーは、介護

支援専門員、生活相談員、介護職、看護師、栄養等の職種から代表された職員6名によって構成され、苦情・相談等のないように対する対応・対策を講じます。

(イ)・対応・対策内容を解決責任者へ報告し、申出人と誠意をもって話し合い、適切に解決ができるように努めます。なお、苦情・相談等申出人は、第三者委員の助言や立会いを求める事ができます。

4. 第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

(ア)・苦情内容の確認

(イ)・解決案の調整、助言

(ウ)・話し合いの結果や改善事項等の確認

5. 第三者委員とは、どんな人がなっているのですか？

(ア)・第三者委員としては、社会福祉法人静和会の監事が中立・公正な立場で苦情・相談等解決にあたります。

6. 府中静和寮で解決できない場合は、どうなるのですか？

(ア)・静和寮で解決できない場合は、下記の市及び広島県福祉サービス運営適正化委員会または、国保連合会に申し立てをする事ができます。

・ 府中市役所長寿支援課介護福祉係

住所 広島県府中市広谷町 919 番地 3

電話 0847-40-0222

・ 広島県福祉サービス運営適正化委員会

住所 広島県南区比治山本町 12-2 広島県社会福祉会館内

電話 082-254-3419

・ 広島県国民健康保健団体連合会

住所 広島市中区東白島町 19 番 49 号

電話 082-554-0783

〒726-0021 広島県府中市土生町1636番地の1

介護老人福祉施設府中静和寮

地域密着型介護老人福祉施設府中静和寮 よつば館

居宅介護支援事業所府中静和寮

通所介護事業所府中静和寮

短期入所生活介護事業所府中静和寮

(代表) TEL 0847-41-2375

FAX 0847-41-8620



サービス提供および個人情報の保護に関するお知らせ

当施設は、利用者の皆様への説明と納得に基づくサービス提供および個人情報の保護に積極的に取り組んでおります。

【サービス記録の提供】

- ◆ ご自身の個人情報やサービス内容について質問や不安がおありになる場合は、遠慮なく、直接、フロアー職員または生活相談員に質問し、説明を受けてください。この場合には、特別の手続きは必要ありません。

【個人記録の開示】

- ◆ ご自身の記録の閲覧や謄写をご希望の場合は、遠慮なく、フロアー職員または「個人情報保護推進委員会（本部事務所）」に開示をお申し出ください。

【個人情報の内容訂正・利用停止】

- ◆ 個人情報とは、氏名、住所等の特定の個人を識別できる情報を言います。
- ◆ 当施設が保有する個人情報（介護記録等）が事実と異なるとお考えになる場合は、内容の訂正・利用停止を求めることができます。個人情報保護管理責任者にお申し出ください。調査の上、対応いたします。

【個人情報の利用目的】

- ◆ 個人情報は以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて利用いたしません。
- ◆ サービス提供のために利用する他、医療機関への受診、教育・研修、行政命令の遵守、他の医療・介護・福祉施設との連携等のために、個人情報を利用することがあります。また、外部機関による施設評価、学会や出版物等で個人名が特定されないかたちで報告することがあります。詳細は別紙に記載します。（個人情報保護の利用目的参照）
- ◆ 当施設は研修・養成の目的で、研修生および学生等が、実習を行う場合があります。

【ご希望の確認と変更】

- ◆ ご利用（入所）に当たって、館内放送による氏名の呼び出しや、居室における氏名の掲示を望まない場合には、お申し出下さい。
※ただし、事故防止・安全確保のためには、呼名および氏名の掲示が望ましいです。
- ◆ 電話あるいは面会者からの、部屋番号等の問い合わせへの回答を望まない場合には、お申し出下さい。また、取次ぎを拒否したい場合もあらかじめお申し出ください。
- ◆ 身体上または宗教上の理由等で、入所に関して特別の制限やご希望がある方はお申し出下さい。
- ◆ 一度出されたご希望を、いつでも変更することが可能です。お気軽にお申し出下さい。

【相談窓口】

- ◆ ご質問やご相談は、各部署責任者または以下の個人情報保護相談窓口をご利用下さい。
個人情報保護相談窓口 山下 幸之

平成 25 年 4 月 1 日

府中静和寮 寮 長

個人情報の利用目的および利用範囲について

府中静和寮では、利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

利用目的	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当施設での利用 <ol style="list-style-type: none"> ① 利用者等に提供する保健・医療・介護サービス ② 医療・介護保険事務 ③ 入退院・入退所等の管理 ④ 会計・経理 ⑤ 事故等の報告 ⑥ 利用者の保健・医療・介護サービスの向上 2. 当施設外への情報提供としての利用 <ol style="list-style-type: none"> ① 他の介護事業者等への情報提供・連携 ② 医療機関等への情報提供・連携 ③ 他の介護事業者・医療機関からの照会への回答 ④ 利用者の診療等に当たり、外部の医師の意見・助言を求める場合 ⑤ その他の業務委託 ⑥ 利用者のご家族等への心身状況説明 ⑦ 保険事務の委託（一部委託を含む。） ⑧ 審査支払い機関へのレセプトの提出 ⑨ 審査支払い機関または保険者からの照会への回答 ⑩ その他、利用者への医療・介護保険事務に関する利用 ⑪ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談または届出等 3. その他の利用 <ol style="list-style-type: none"> ① 保健・医療・福祉・介護サービス業務や維持・改善のための基礎資料 ② 当施設等において行われる学生（実習生）等の実習への協力 ③ 当施設において行われる事例研究 ④ 外部監査機関への情報提供
利用範囲	<ol style="list-style-type: none"> 1. 個人情報は、通常の業務で想定される個人情報の利用目的（上記）および通常の業務以外として次の①から⑤について使用する。 <ol style="list-style-type: none"> ① 利用者・家族・関係者等が同意した介護・医療業務 ② 利用者・家族・関係者等が当事者である契約の準備または履行のために必要な場合 ③ 当施設が従うべき法的義務の履行のために必要な場合 ④ 利用者・家族・関係者等の生命、健康、財産等の重大な利益を保護するために必要な場合 ⑤ 裁判所および令状に基づく権限の行使による開示請求等があった場合

※ 上記のうち、他の介護施設・介護サービス事業者または医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出ください。

※ お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。

平成 25 年 4 月 1 日

府中静和寮 寮長

☆個人情報保護方針☆

府中静和寮（以下「施設」という。）は、個人の権利・利益を保護するために、個人情報を適切に管理することを社会的責務と考えます。

当施設が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルールおよび体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令および厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報保護に関する方針を以下のとおり定め、職員および関係者に周知徹底を図り、これまで以上に個人情報保護に努めます。

1. 個人情報の適切な収集・利用・委託

- ① 個人情報を保護・管理する体制を確立し、適切な個人情報の収集、利用および提供に関する内部規則を定め、これを遵守します。
- ② 個人情報の収集・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。
- ③ 当施設が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法とガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ秘密保持契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

2. 個人情報の安全対策

- ① 個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏洩などに関する万全の予防措置を講じます。万一の問題発生時には速やかな是正対策を実施します。

3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除への対応

- ① 当施設は、本人が自己の個人情報について内容の確認・訂正あるいは利用停止を求められた場合には、別に定める内部規則により、調査の上適切に対応します。
- ② 問い合わせ窓口

個人情報に関するお問い合わせは、各部署責任者または以下の窓口をご利用下さい。

個人情報保護相談窓口 次長 山下 幸之

（電話 0847-41-2375 メールアドレス：info@seiwayou.jp）

4. 個人情報に関する法令・規範の遵守

- ① 個人情報に関する法令およびその他の規範を遵守します。

5. 教育および継続的改善

- ① 個人情報保護体制を適切に維持するため、職員の教育・研修を徹底し、内部規則を継続的に見直し、改善します。

6. 苦情の処理

- ① 当施設は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な処理に努めます。

平成 25 年 4 月 1 日

府 中 静 和 寮 寮 長 山 下 幸 之