

# 「養護老人ホーム」

## 入所説明書

事業所の概要や提供するサービスの内容、利用上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

当施設の利用は、要介護認定の結果「要支援・要介護」と認定された方でもご利用いただけます。

ただし、日常生活場面にて介助等を要する場合には、介護保険の在宅サービスを利用していただくことになります。

利用の必要性等につきましては、利用者の心身の状況や環境などを把握し、利用者その他関係機関と協議し、決定します。



社会福祉法人 静和会

(利用者用)

★ 目 次 ★

1. 事業者	3
2. 事業者の概要	3
3. 居室等の概要	4
4. 職員の配置状況	5
5. サービスと利用料金	6
(1) 措置費の給付の対象となるサービス	6
(2) 月額利用料及び算定方法	10
(3) 介護保険の給付の対象となるサービス	11
(4) 介護保険の給付対象とならないサービス	12
(5) その他のサービス	12
(6) 利用料金のお支払方法	14
(7) 入所中の医療の提供について	14
6. 施設を退所していただく場合	15
7. 残置物引取人	17
8. 苦情の受付について	17
9. 事故発生時の対応について	18
10. サービス提供における事業者の義務	18
11. その他留意事項	19
養護老人ホームを利用中で在宅介護保険サービスを受ける場合	
運営規程	22

## 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 高田 義明
- (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 養護老人ホーム（個人契約型）
- (2) 事業所の目的

事業者は、老人福祉法の趣旨に従い、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、適切な生活支援サービスを提供します。

- (3) 事業所の名称 養護老人ホーム府中静和寮
- (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 電話番号 0847-41-2375（IP 電話）  
FAX 番号 0847-41-8620（OCN）050-3532-8421  
代表メールアドレス：[info@seiwaryou.jp](mailto:info@seiwaryou.jp)  
ホームページ：<http://seiwaryou.com>
- (6) 事業所長（管理者）氏名 山下 幸之
- (7) 当事業所の運営方針

施設は、利用者の処遇に関する計画（以下「処遇計画」という。）に基づき、社会復帰の促進及び自立のために必要な指導並びに訓練その他の援助を行うことにより、利用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にすることを目指します。

施設は、利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立って処遇を行うように努めます。

施設は、明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、社会福祉事業に関する熱意及び能力を有する職員による適切な処遇に努めるとともに、市町村、高齢者の福祉を増進

することを目的とする事業を行う者その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

(8) 利用定員 50名

### 3. 居室等の概要

当事業所では以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は、原則として2人部屋（畳）ですが、利用者の状況によっては個室（2人部屋を代用）またはベッド対応居室など他の種類の居室利用も当施設の判断により利用していただく場合もあります。

居室・設備の種類	室数	備考
個室（1人部屋）	20室	改築棟 よつば館
2人部屋	15室	6畳（間取りは異なります。）
4人部屋	1室	静養室（ベッド）
合計	36室	各居室にトイレ・洗面台あり
食堂	1室	
集会室	1室	
クラブ室等	2室	
機能訓練室	1室	[主な設置機器] 平行棒、ユーチプリほか
浴室	3室	特殊浴槽・一般浴槽
医務室	1室	

※ 上記は、厚生省が定める基準により、必置が義務づけられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたって、ご利用者に特別にご負担いただく費用はありません。

#### ☆ 居室の変更

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、ご利用者と協議のうえ決定するものとします。

※ ナースコール（呼び出しボタン）を室内、トイレに設置してあります。

#### 4. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して生活支援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>

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤換算	指定基準
1. 事業所長（管理者）		1名
2. 主任生活相談員		1名
3. 生活相談員		1名
4. 主任支援員		1名
5. 支援員		4名
6. 看護職員		1名
7. 管理栄養士		1名
8. 医師		必要数
9. その他		必要数

<主な職種の勤務体制>

職種	勤務体制
1. 医師	毎日 13:00~15:00
2. 支援員	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
	日 中=8:30~17:30 1名
	遅 出=10:00~19:00 1名
	夜 間=16:30~8:30 1名
3. 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
	日 中=8:30~17:30 1名
	遅 出=9:30~18:30 1名
	(24時間連絡体制あり)

## 5. サービスと措置費一部負担金及びその他利用料金

当施設では、利用者に対して以下のサービスを提供します。

### (1) 措置費の給付の対象となるサービス

#### <サービスの概要>

#### ① 自立支援及び社会復帰支援など（処遇）

日常生活の自立を図ると共に社会復帰を目指す上でどのような生活支援が必要であるかについて判断するため、利用者の心身の状況や家族等の状況、生活歴等、必要な事項について把握し、自立支援及び社会復帰（在宅復帰）などに向けた支援を行い、または社会復帰後の生活を継続できるよう関係機関等との連携を通じるなどして、利用者またはその家族等に対し、健康、生活状況等に関する相談に応じる等、適切は援助をするよう努めます。

※ 居室の掃除や洗濯など日常生活において必要な行為は、可能な限り、利用者に行っていただきます。

#### ② 処遇計画

利用者の置かれている環境、利用者及びその家族等の希望などを勘案し、多職種共同で自立した生活及び利用者本位の目標達成または社会復帰できるよう処遇計画を作成します。

利用者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入所後作成する「施設サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

「施設サービス計画（ケアプラン）」の作成及びその変更は次の通り行います。

① 当施設の生活相談員・支援員等に施設サービス計画の原案作成やそのために必要な調査等の業務を担当させます。

② その担当者は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、同意を得たうえで決定します。

③ 施設サービス計画は、最低 6 か月に 1 回、もしくは利用者の要請に応じて、変更の必要があるかどうかを確認し、変更の必要のある場合には、利用者との協議して、施設サービス計画を変更します。

④ 施設サービス計画が変更された場合には、ご利用者に対し

て書面を交付し、その内容を確認していただきます。

③ 生活相談

利用者の心身の状況、その置かれている環境などの的確な把握に努め、利用者またはその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行います。

④ 居宅サービス等の利用

利用者が要介護状態または要支援状態になった場合には、その心身の状況、置かれている環境等に応じ、適切に居宅サービス等を受けることができるよう、必要な支援、援助を行います。（別頁参照）

⑤ 食事

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。

利用者の自立支援のため、食堂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。

ご利用者の選択による特別な食事の提供は行っておりません。ただし、行事によっては特別な食事の提供を行う場合があります。

（食事時間）

朝食：7：30～8：30 昼食：12：00～13：00 夕食：18：00～19：00

上記の時間帯以外でも、ご利用者の状態等によっては、食事時間の変更は可能です。

治療食が必要な方は利用時または事前訪問時等にお申し出ください。

★糖尿食（1200、1400、1600 kcal）

★減塩食（5g、6g、7g）など

ご利用者の状態にあわせた食事の形態を提供しております。

主食	普通のごはん	粥	5分粥	3分粥	むすび
副食	普通のおかず	キザミ食	3分食	マッシュ食	流動

食事が不要な場合は、前日までにお申し出ください。

⑥ 一般入浴（自立入浴可能な利用者）

入浴又は清拭（体調不良などで入浴できない場合等）を行います。  
入浴又は清拭を原則として週2回以上行います。

### 【入浴時間】

昼・夜どちらでも入浴は可能ですが、曜日や時間帯によって調整させていただきます場合があります。

#### ⑦ 健康管理

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、健康管理を行ないます。

嘱託医（奥野内科）が通常毎日午後1時から3時までおりますので、必要があれば受診できます。（診察料はいただきます。）

通院については、診療科目を問わず自由となっておりますが、往診依頼はできません。また、利用者の身体状況などで付添受診が必要な利用者には、職員が付き添います。ただし、引受人の方に受診依頼をさせていただく場合もあります。

※ 医療機関等への送迎は、原則タクシー等を利用していただき、その費用は利用者負担となります。ただし、利用者の身体状況などによりタクシー利用が困難と判断した場合は、施設車両での送迎となります。その場合の費用負担はありません。

#### ⑧ 入所時準備物品など（例）

入所時、下記の表にある物品などを持参してください。入所以降に必要な物品または表以外の物品などの購入はいつでもできます。

※布団一式を施設でご用意しています。

（仕様の指定などはできません。）

普段着	リンス	延長コード
寝間着	石鹸	布団一式（個人持ち込み可）
下着	ボディーシャンプー	掛シーツ
洗面用具	ティッシュ	枕・枕カバー
衣装ケース	やかん・急須	毛布・タオルケット
洗濯バサミ	湯のみ	電気毛布・アンカー類
バケツ	フェイスタオル	各種保険証
上履き	ゴミ箱	預貯金関係・年金証書
下履き	テレビ・アンテナ線	印鑑・戸籍抄本（1通）
シャンプー	イヤホン	その他必要物品



※ 入所時及び入所以降の物品管理は原則、自己管理となっております。  
また、物品の数量的な管理も行っておりませんのでご了承ください。

**【居室に関する特記事項】**

テレビは、利用者でご用意ください。ただし、大きさには制限がございますので、利用時にご相談ください。また、テレビとアンテナを接続するコードは利用者でご用意ください。

イヤホンをご用意ください。その他の娯楽品（ラジカセ等）は、他の利用者の迷惑にならない範囲であれば、持ち込みはできます。なお、生活に必要な身の回りのお荷物の数量には制限があります。

**【持ち込みができないまたは制限品】**

大型テレビ、大きいタンス、冷蔵庫は持ち込みできません。電気ポット、アイロン類などは仕様により持ち込み制限させていただく場合があります。その他につきましてはご相談ください。

⑨ 日用品自己負担品など

日常生活上必要となる日用品につきましては、個人のみが使用または個人が特別に希望する日用品等は、個人負担となります。

**【自己負担品目例】**

（基本的に⑧の持参物品表が自己負担となります。）

シャンプー・リンス（個人が希望する場合）・枕カバー・ボディーシャンプー・バスタオル・タオル・バケツ・入浴用洗面器・移動用福祉用具・テレビ・口腔ケア用品・その他個人使用用品類

**【施設負担品目例】**

シャンプー・リンス（浴室内に常備）・トイレトペーパー・包布（敷きシート）・ジフ・ピューラックス・洗濯場常備の石鹸・電球など施設消耗備品・トイレ用タオル・防水シート・その他共用で使用する物品等・ポータブルトイレ・移動用福祉用具（共用）

(2) 月額措置費一部負担金及び算定方法（保険者である市町村が算定）

階層	前年度収入	月額利用料	支弁率
1	¥0 ～ ¥270,000	¥0	100%
2	¥270,001 ～ ¥280,000	¥1,000	99%
3	¥280,001 ～ ¥300,000	¥1,800	99%
4	¥300,001 ～ ¥320,000	¥3,400	99%
5	¥320,001 ～ ¥340,000	¥4,700	99%
6	¥340,001 ～ ¥360,000	¥5,800	99%
7	¥360,001 ～ ¥380,000	¥7,500	99%
8	¥380,001 ～ ¥400,000	¥9,100	99%
9	¥400,001 ～ ¥420,000	¥10,800	99%
10	¥420,001 ～ ¥440,000	¥12,500	99%
11	¥440,001 ～ ¥460,000	¥14,100	99%
12	¥460,001 ～ ¥480,000	¥15,800	99%
13	¥480,001 ～ ¥500,000	¥17,500	99%
14	¥500,001 ～ ¥520,000	¥19,100	99%
15	¥520,001 ～ ¥540,000	¥20,800	99%
16	¥540,001 ～ ¥560,000	¥22,500	99%
17	¥560,001 ～ ¥580,000	¥24,100	99%
18	¥580,001 ～ ¥600,000	¥25,800	99%
19	¥600,001 ～ ¥640,000	¥27,500	99%
20	¥640,001 ～ ¥680,000	¥30,800	99%
21	¥680,001 ～ ¥720,000	¥34,100	99%
22	¥720,001 ～ ¥760,000	¥37,500	99%
23	¥760,001 ～ ¥800,000	¥39,800	95%
24	¥800,001 ～ ¥840,000	¥41,800	91%
25	¥840,001 ～ ¥880,000	¥43,800	86%
26	¥880,001 ～ ¥920,000	¥45,800	81%
27	¥920,001 ～ ¥960,000	¥47,800	76%
28	¥960,001 ～ ¥1,000,000	¥49,800	71%
29	¥1,000,001 ～ ¥1,040,000	¥51,800	66%
30	¥1,040,001 ～ ¥1,080,000	¥54,400	65%
31	¥1,080,001 ～ ¥1,120,000	¥57,100	64%
32	¥1,120,001 ～ ¥1,160,000	¥59,800	63%
33	¥1,160,001 ～ ¥1,200,000	¥62,400	62%
34	¥1,200,001 ～ ¥1,260,000	¥65,100	57%
35	¥1,260,001 ～ ¥1,320,000	¥69,100	54%
36	¥1,320,001 ～ ¥1,380,000	¥73,100	51%
37	¥1,380,001 ～ ¥1,440,000	¥77,100	48%
38	¥1,440,001 ～ ¥1,500,000	¥81,100	45%
39	¥1,500,001 ～		0%

(150万円超過額×0.9÷12月)+81,100円(100円未満切捨て)

入所時、市町村担当者より、前年度の所得（控除額を差し引いた額）状況または扶養義務者の状況等を勘案し、上記の表をもとに利用料が決定されます。この措置費一部負担金（以下、「利用料」と言う。）については、措置費の一部（税金）を負担していただくという意味です。

利用料は毎年7月に変わります。毎年6月前後に収入申告書（代行できます。）を作成し、前年の1月から12月までの間に支払った医療費や生命保険料その他控除対象となる領収書を添付し、市町村へ提出します。それを基に市町村が7月からの利用料額を決定し、通知されます。

自己負担（実費）以外の居室・食事・光熱水費などの負担は、措置費及び利用料に含まれています。

※ 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なります。

※ 入院した場合の1ヶ月の利用料は、一旦全額支払っていただきますが、入院した日数に応じて「入院患者日用品費」として利用者の通帳等へ入金します。また、月をまたがる入院の場合は、一旦、月末までの入院日数を計算したものを入金します。

※ 入退院時または入院期間中に発生する費用は自己負担となります。

### （3）介護保険の給付の対象となるサービス（在宅サービス利用の場合）

以下のサービスについては、食費を除き通常9割が介護保険から給付されます。

#### 【サービス利用料金（1日あたりまたは月額）】

利用者は、別に定める介護サービス利用料金表によって、利用者の要支援・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を自己負担していただきます。

#### 【利用者負担加算】

介護保険サービスを利用された場合、原則1割負担ですが、利用者の所得状況等、市町村が決定する利用料の段階によって、1割負担のうち、支弁割合（9頁（2）を参照）により還付されます。3ヶ月毎に市町村へ請求（施設より）し、還付された額を利用者の通帳等へ入金します。

※ 利用者がまだ要支援・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。要支援・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、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、利用者の負担額を変更します。

(4) 介護保険の給付対象とならないサービス

＜自己負担となるサービス＞

- ① 利用者が選定する特別な食事の提供
- ② 通所介護サービス等で発生する食事代
- ③ レクリエーション・クラブ活動費（場合によって実費負担あり）

(5) その他のサービス

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。

- ① レクリエーション・クラブ活動（場合によって実費負担あり）

＜例＞ 主なレクリエーション行事予定

行事とその内容（例）	
1月	新年互礼会、創立記念式、七草、食べ歩きの会
2月	節分、食べ歩きの会、喫茶
3月	レストラン、児童との交歓会、食べ歩きの会
4月	花見、家族会、山菜摘み、食べ歩きの会
5月	一泊旅行、ショッピング、市内名所めぐり、食べ歩きの会
6月	喫茶、市内名所めぐり、食べ歩きの会
7月	食べ歩きの会、そうめん流し、
8月	ビアガーデン、食べ歩きの会
9月	老人月間行事、土生町老人招待交歓会、食べ歩きの会
10月	園遊会、南小学校運動会見学、せいわ祭り、青空料理、食べ歩きの会
11月	日帰りレクリエーション、食べ歩きの会
12月	クリスマス会、もちつき、食べ歩きの会

## ② 複写物の交付

利用者または引受人は、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

## ③ 訪問理美容サービス

市内の理髪店が当施設に訪問し、利用者の希望（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 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できない場合もあります。
- ※ 利用料金 2,000円は、直接理髪店へお支払ください。（立替金制度活用の場合は、施設が立替いたします。）

## ④ クリーニング

毎週火曜日・金曜日に業者が来られますので、ご利用ください。

## ⑤食料・衣料品販売（売店）

毎週土曜日に食料品店、第2土曜日に衣料品店の訪問販売がありますので、ご利用ください。

## (6) 利用料金のお支払い方法

### 【立替金制度利用なしの場合】

★ 養護老人ホーム利用料金は、指定日（毎月下旬ごろ）に措置市町村へお支払ください。

◎通帳施設預かりの場合は、施設にて一括払出手続きを行います。

◎通帳等自己管理の場合は、指定日までにご用意ください。

★ 介護保険在宅サービス利用料金は、1ヶ月毎に計算し、ご請求しますので、翌月20日までにお支払ください。

★ その他の自己負担については、その都度現金にてお支払ください。

### 【立替金制度利用ありの場合】

★ 1ヶ月毎に計算し、ご請求しますので翌月20までいずれかの方法でお支払ください。

ア. 現金支払（預かり通帳から引き出しも含む。）

イ. 下記指定口座引落 郵便局

口座名義 社会福祉法人静和会 口座番号 01320-8-94669

※ 振込手数料は、自己負担となります。

## (7) 入所中の医療の提供について

医療（診察）を必要とする場合は、原則、施設嘱託医（内科）となります。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。（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。）ただし、他科受診または利用者の希望（通院の場合）により、診療を受ける場合は下記以外の医療機関をご利用ください。

### ①協力医療機関

1 医療機関の名称	奥野内科医院（嘱託医）
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

医療機関の名称	藤岡歯科
所在地	府中市元町 534-8

## 6. 施設を退所していただく場合（市町村との協議）

当施設（市町村）との措置契約入所期間は、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（市町村）との措置契約は終了し、利用者に退所していただくこととなります。

- ① 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
- ② 施設の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ③ 利用者から退所の申し出があった場合
- ④ 事業者から退所の申し出を行った場合
- ⑤ 措置市町村から退所の申し出を行った場合

### （1）利用者からの退所の申し出

措置入所契約の期間であっても、利用者から退所を申し出ることができます。その場合には、市町村・引受人及び当施設で協議した上で決定します。

- 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3ヶ月以上入院された場合
- ③ 事業者またはサービス従事者が正当な理由なく施設サービスを実施しない場合
- ④ 事業者また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等

## (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には、当施設から退所していただくことがあります。

- ① 利用者が、入所時（前）に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、また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 利用者による、各利用料金の支払いが3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 利用者が、故意または重大な過失により事業者また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、また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 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

### 【利用者が病院等に入院された場合の対応について】

当施設に入所中に、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。

#### 3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、措置入所を解除する場合があります。この場合には、あらかじめ市町村と協議し、解除するか延長するかを決定します。

### 【入退院時の支援等】

入退院時もしくは入院期間中の利用者に対する必要な手続き・物品などの準備、買物・情報提供・その他必要な事項についてできる限り支援いたします。

（医療機関から付き添い依頼があった場合は、ご家族などでお願ひします。付き添いが困難な場合は、家政婦紹介などをご利用ください。）



### (3) 円滑な退所のための援助

利用者が当施設を退所する場合には、利用者の希望により、事業者は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保険施設等の紹介
- ◎ 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

措置契約が終了した後、当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。

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、引受人とさせていただきます。また、引渡しにかかる費用については、利用者または引受人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) 山下 幸之

メールアドレス: info@seiwaryou.jp

#### 【受付時間】

毎週月曜日～金曜日(祝日を除く。)9:00～16:00

また、苦情受付ボックスを本館玄関内と新館に設置しています。

### (2) 行政機関その他苦情受付機関

府中市役所福祉事務所  
高齢者・介護保険係

所在地 府中市広谷町919番地の3  
電話番号 0847-40-0222  
F A X 0847-40-5522

## 9. 事故発生時の対応について

当事業所を利用中に万一事故が発生した場合には、応急処置を行うとともに、協力医療機関と相談し、受診を要する場合は、引受人また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。

## 10. サービス提供における事業者の義務

当施設は、ご利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、ご利用者から聴取、確認の上でサービスを実施します。
- ③ 利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
- ④ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、2年間保管します。
- ⑤ 利用者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。

ただし、利用者または他の利用者等の生命、身体等を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。

- ⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者または家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。（守秘義務）

ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご利用者の心身等の情報を提供します。

また、利用者の円滑な退所のための援助を行う等の際には、あらかじめ文書にて同意を得ます。

## 11. その他留意事項

### ☆ 面会

面会時間 7時から 20 時まで（ただし、必要に応じて呼鈴を押しただけであれば、この時間に限りません。）

- ※ 来訪者は必ずその都度、総合窓口の面会簿にご記名ください。
- ※ なお、利用者に対して食べ物等の持ち込みをされる場合は、その都度職員にお申し出ください。

### ☆ 外出・外泊（特に制限はありません。）

外出、外泊を希望される場合は、事前にお申し出ください。ただし、例えば1ヶ月間外泊されたとしても、その月の利用料は満額発生しますので、ご了承ください。

### ☆ 貴重品・金銭管理

個人管理、施設管理どちらでも結構です。ただし、今後発生する事務手続き等により、印鑑を必要とする場合がありますので、認印等のご用意をしていただきます。なお、預貯金等につきましては、希望があれば定期的な預貯金報告をさせていただきます。

- ※ 特に引受人の方が金銭等管理される場合、利用者の方と十分に協議の上、管理をどうされるのかを決めてください。入所後のトラブルにつきましては、当施設では責任を負いかねますのでご了承ください。
- ※ 居室には専用金庫はありませんので貴重品・物品管理には十分に注意してください。（万が一、貴重品等を紛失されても保障は出来かねますのでご了承ください。）
- ※ 防犯カメラなどの設置はしておりません。

### ☆ 家族会

年2回、利用者のご家族の方々による会を催しております。家族会総会や交流会等の案内を送付しております。（年会費1,000円）

### ☆ 施設・設備の使用上の注意

- ① 居室及び共用施設、敷地は、その本来の用途に従って利用して下さい。
- ② 故意に、またはわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を破損または汚された場合には、利用者または引受人に自己負担により原状に復していただくか、または相当の代価をお支払いいただく場合があります。

- ③ 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る場合には、利用者の居室内に立ち入り、必要な措置を取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。
- ④ 当施設の職員や他の入所者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動等を行うことはできません。

☆ 喫煙及び火気の取扱い

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

室内での火気使用はできません。火気を使用する場合、職員へお申出ください。（お灸や仏壇のお香など）

☆ 冷蔵庫

各フロアに冷蔵庫を設置していますので、そちらをご利用ください。ただし、共同で使用しますので、数量の制限や食品類に名前などを書くなど自己管理してください。

- ※ 賞味期限が切れた食品などは利用者承諾の上、処分させていただく場合もあります。

☆ 共同洗濯場（1階旧館裏・本館線路側）

物干し台などは、各フロアまたはベランダにあります。

洗濯は利用者でおこなってください。（ただし、介助などが必要な場合は、施設が代行します。）

- ※ 洗濯機及び乾燥機の数には限りがありますので、順番にご使用ください。
- ※ 他の利用者の洗濯物などを洗濯機・乾燥機から勝手に取り出したりしないでください。
- ※ 洗濯粉は備え付けのものをご利用いただくか、利用者で購入されたものをご使用ください。（柔軟剤や漂白剤などはご用意ください。）

☆ IHクッキングヒーター

各階にIHクッキングヒーターを設置していますので、ご利用ください。

- ※ お湯を沸かす程度の設備です。簡単な調理をしたい場合は、その都度職員にお申出ください。内容によっては、制限させていただく場合があります。



# 養護老人ホーム 府中静和寮運営規程

社会福祉法人 静和会

## 第1章 目的及び運営の方針

### (目的)

第1条 社会福祉法人静和会が設置経営する養護老人ホーム府中静和寮（以下「施設」という。）は、老人福祉法（昭和38年法律第133号）の目的及び基本理念に基づき、環境上の理由及び経済的理由により、居宅において養護を受けることが困難な者を入所させて養護するとともに、その者が自立した日常生活を営み、社会参加活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助を行うことを目的とする。

### (運営の方針)

第2条 施設は、入所者の処遇に関する計画（以下「処遇計画」という。）に基づき、社会復帰の促進及び自立のために必要な指導並びに訓練その他の援助を行うことにより、入所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にすることを目指す。

2 施設は、入所者の意思及び人格を尊重し、常に入所者の立場に立って処遇を行うように努める。

3 施設は、明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、社会福祉事業に関する熱意及び能力を有する職員による適切な処遇に努めるとともに、市町村、高齢者の福祉を増進することを目的とする事業を行う者その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。

### (施設の名称及び所在地)

第3条 施設の名称及び所在地は、次のとおりとする。

- 一 名称 養護老人ホーム 府中静和寮
- 二 所在地 広島県府中市土生町1636番地の1

## 第2章 職員の職種、員数及び職務の内容

### (職員の職種及び員数)

第4条 施設を運営するために、職種ごとの職員を次のとおりとする。ただし、下記規定中の常勤換算方法は、養護老人ホームの設備及び運営に関する基準（昭和41年厚生省令第19号）第12条第4項に規定するところによる。

一 寮長	1人	(介護老人福祉施設と常勤兼務)
二 次長	1人	(常勤兼務)
三 医師	1人	(嘱託医・非常勤)
四 主任生活相談員	1人	(常勤)
五 生活相談員	1人以上	(常勤換算方法)
六 主任支援員	1人	(常勤)
七 支援員	3人以上	(常勤換算方法)
八 看護職	1人以上	(常勤換算方法)
九 栄養士	1人	(常勤)
十 事務員	1人	(常勤)
十一 調理員	4人以上	(常勤・非常勤)

(職務の内容)

第5条 寮長は、施設職員の管理及び業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行うとともに、職員に必要な指揮命令を行う。

2 次長は、寮長の命を受けて、施設の運営を統轄して行う。

3 医師は、入所者に対して、健康管理及び療養上の指導を行う。

4 主任生活相談員は、次項に規定する業務のほか、養護老人ホームへの入所に際しての調整、他の生活相談員に対する技術指導等の内容の管理を行う。

5 生活相談員は、入所者の処遇計画を作成し、それに沿った支援が行われるよう必要な調整を行うほか、次に掲げる業務を行う。

一 入所者の居宅サービス等（介護保険法（平成9年法律第123号）第23条に規定する居宅サービス等をいう。以下同じ。）の利用に際し、居宅サービス計画又は介護予防サービス計画の作成等に資するため、居宅介護支援事業者等と密接な連携を図るほか、居宅サービス等その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との連携に努める。

二 処遇に関する入所者及びその家族からの苦情の内容等の記録を行うこと。

三 事故の状況及び事故に際してとった措置について記録を行うこと。

6 主任支援員は、処遇計画に基づき、それに沿った支援が行われるよう支援員を指導して、入所者の社会復帰の促進及び自立のために必要な指導及び訓練その他の援助を総合的・一体的に行う。

7 支援員は、処遇計画に基づき、それに沿った支援を行い、入所者がその有する能力に応じて自立した日常生活を営めるよう支援する業務を行

- う。
- 8 看護職は、医師（嘱託医）、協力医療機関等と連携し、保健衛生等の業務を行う。
  - 9 栄養士は、処遇計画に基づき、献立表の作成、栄養量の計算、給食記録、その他食事に関する業務を担当するとともに、調理員を指揮して調理を指導する業務を行う。
  - 10 事務員は、経理事務、労務事務、共済事務などを執るほか、施設庶務を行う。
  - 11 調理員は、栄養士の指示により、調理業務を担当する業務を行う。

### 第3章 入所定員

（入所定員）

第6条 施設の入所定員は50人とする。

（定員の遵守）

第7条 災害等やむを得ない場合を除き、入所定員及び居室の定員を超えて入所させない。

### 第4章 入所者の処遇の内容

（処遇の方針）

第8条 施設は、入所者について、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に、その心身の状況等に応じて、社会復帰の促進及び自立のために必要な指導及び訓練その他の援助を適切に行う。

2 入所者の処遇は、処遇計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行う。

3 施設の職員は、入所者の処遇に当たっては、懇切丁寧に行うことを旨とし、入所者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について理解しやすいように説明を行う。

4 施設は、入所者の処遇に当たっては、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、身体拘束その他入所者の行動を制限する行為（以下「身体拘束等」という。）を行わない。

5 施設は、身体拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際入所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。

（処遇計画の作成）

第9条 入所者の処遇計画の作成に関する業務は、主任生活相談員及び生



活相談員（以下「生活相談員等」という。）が行う。

2 生活相談員等は、入所者についてその心身の状況、その置かれている環境、入所者及びその家族の希望等を勘案し、他の職員と協議の上、入所者の処遇計画を作成する。

3 生活相談員等は、処遇計画について、入所者の処遇の状況等を勘案し、必要な見直しを行う。

（相談、援助等）

第10条 施設は、常に入所者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入所者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行う。

2 施設は、入所者に対し、処遇計画に基づき、自立した日常生活を営むために必要な指導及び訓練その他の援助を行う。

3 施設は、要介護認定の申請等、入所者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、入所者又はその家族が行うことが困難である場合は、その同意を得て代行する。

4 施設は、常に入所者の家族との連携を図るとともに、入所者とその家族との交流等の機会を確保するように努める。

5 施設は、入所者の外出の機会を確保するように努める。

6 施設は、入所者に対し、退所後の地域における生活を念頭に置きつつ、自立的な生活に必要な援助を適切に行う。

7 施設は、1週間に2回以上、入所者を入浴させ、又は清拭する。

8 施設は、教養娯楽設備を備えるほか、適宜レクリエーション行事を行う。

（日課）

第11条 施設は、日常生活につき日課を定め、処遇計画に基づき実践する。

（食事の提供）

第12条 食事の提供は、栄養、入所者の身体状況・嗜好を考慮したものとし、適切な時間に行う。

2 食事の時間は、おおむね以下のとおりとする。

一 朝食 7時30分から

二 昼食 12時00分から

三 夕食 18時00分から

（居宅サービス等の利用）

第13条 施設は、入所者が要介護状態等（介護保険法（平成9年法律第

123号)第7条第1項に規定する要介護状態及び同条第2項に規定する要支援状態をいう。)となった場合には、その心身の状況、置かれている環境等に応じ、適切に居宅サービス等を受けることができるよう、必要な措置を講じる。

(健康管理)

第14条 施設の医師又は看護職は、必要に応じて健康保持のための適切な措置を取る。

2 施設は、入所者について、その入所時及び毎年定期的に2回以上健康診断を実施して、その結果を記録する。

(衛生管理)

第15条 施設は、設備等の衛生管理に努め、衛生上必要な措置を適正に講じる。

2 施設は、感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次の各号に掲げる措置を講じる。

一 施設における感染症又は食中毒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1か月に1回程度、定期的を開催するとともに、その結果について、支援員その他の職員に周知徹底を図ること。

二 施設における感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための指針を整備すること。

三 施設において、支援員その他の職員に対し、感染症又は食中毒の予防及びまん延防止のための研修を定期的実施すること。

四 別に厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行うこと。

(入所者の処遇の状況に関する記録の整備)

第16条 施設は、次の各号に掲げる入所者の処遇の状況に関する記録を整備し、その完結の日から2年間保存する。

一 入所者の処遇に関する計画

二 行った具体的な処遇の内容等の記録

三 身体的拘束等を行った場合のその態様及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由の記録

四 入所者からの苦情の内容等の記録

五 入所者に対する処遇による事故の状況及び事故に際してとった処置についての記録

(入所者の入院期間中の取り扱い)

第17条 施設は、入所者が医療機関に入院する必要が生じた場合、入院

後おおむね3か月以内の退院が明らかに見込まれる場合には、入所者本人及び家族の希望等を勘案して、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、退院後再び施設に円滑に入所できるように配慮する。

## 第5章 施設の利用に当たっての留意事項

### (入所)

第18条 施設の入所は、措置の実施機関（以下「実施機関」という。）からの委託により行うものとし、施設は、入所者の心身の状況その置かれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができるかどうかについて常に配慮する。

### (入所時の面接)

第19条 施設は、入所予定者の入所に際しては、面接を行い、その者の心身の状況、生活歴、病歴等の把握を行うとともに、施設の目的、方針、目標、入所者の心得その他必要な事項を説明して、安心と信頼感を抱かせるように努める。

### (退所理由)

第20条 次の場合は、実施機関に連絡し、退所処置を講じるとともに、関係者に連絡する。

- 一 入所者からの退所の申出があったとき。
- 二 入所者が無断で退所し、帰所の見込みがないとき。
- 三 入所者が、病院等に入院し3か月以上経過したとき又は3か月以上の期間入院が見込まれるとき。
- 四 入所者が、死亡したとき。

### (社会復帰の支援)

第21条 施設は、入所者の心身の状況、その置かれている環境等に照らし、その居宅において日常生活を営むことができるかどうかについて常に配慮する。

- 2 施設は、入所者の退所に際しては、保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努める。
- 3 施設は、入所者の退所後も、必要に応じ当該入所者及びその家族に対する相談援助を行うとともに適切な援助に努める。

### (無断退所)

第22条 入所者が、無断で20日以上帰所しないときは、次の事項を実施機関に連絡するものとする。

- 一 退所（推定）日
- 二 退所原因
- 三 その他必要な事項

（命令退所）

第23条 寮長は、入所者が、第32条各号に違反し、その後、寮長の指示又は指導に従わないときは、実施機関と協議し、その承認を得て退所させることができる。

（日課の励行）

第24条 入所者は、施設職員の助言による日課を励行し、共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努める。

（外出及び外泊）

第25条 入所者が外出・外泊を希望する場合には、所定の手続きにより寮長に届出、許可を得るものとする。

（健康保持）

第26条 入所者は、健康に留意するものとし、施設で行なう健康診査等は、特別な理由がない限り受診するものとする。

（衛生保持）

第27条 入所者は、施設の清潔、整頓、その他環境衛生の保持のため施設に協力するものとする。

（禁止行為）

第28条 入所者は、施設で次の行為をしてはならない。

- 一 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、又は自己の利益のために他人の自由を侵すこと。
- 二 けんか、口論、泥酔などで他の入所者等に迷惑を及ぼすこと。
- 三 施設の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。
- 四 指定した場所以外で火気を用いること。
- 五 故意に施設設備若しくは物品に損害を与え、又はこれを持ち出すこと。

（損害賠償）

第29条 入所者は、故意又は過失によって施設（設備及び備品）に損害を与え、又は無断で備品の形状を変更したときは、その損害を弁償し、又は現状に回復しなければならない。

2 損害賠償の額は、入所者の収入及び事情を考慮して減免することができる。

## 第6章 非常災害対策

### (非常災害対策)

- 第30条 施設は、非常災害その他緊急の事態（以下「非常災害等」という。）に備えて必要な設備を設け、防災、避難に関する計画を作成する。
- 2 施設は、非常災害等に備え、1か月に1回避難、救出その他必要な訓練等を行なう。

## 第7章 その他施設の運営に関する重要事項

### (個人情報の保護)

- 第31条 施設職員は、正当な理由なく、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を漏らさない。
- 2 施設は、職員であった者に、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を保持させるため、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を、職員との雇用契約の内容とする。
- 3 施設は、サービス担当者会議等において、入所者の個人情報を用いる場合には入所者の同意を、入所者の家族の個人情報を用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により得る。

### (緊急時における対応方法)

- 第32条 施設の職員は、処遇を実施中に、入所者の病状の急変及びその他の緊急事態が生じたときは、速やかに主治医に連絡するなどの措置を講じるとともに、寮長に報告する。

### (事故発生の防止及び発生時の対応)

- 第33条 施設は、入所者に対する処遇により、事故が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。
- 一 入所者に対する処遇により、事故が発生した場合の対応、報告の方法等を定めた事故発生防止のための指針を整備すること。
  - 二 入所者に対する処遇により、事故が発生した時又はそれに至る危険性がある事態が生じた時に、その事実が報告され、その分析を通じた改善策について、職員に周知徹底する体制を整備すること。
  - 三 事故発生の防止のための委員会及び支援員その他の職員に対する研修を定期的に行うこと。
- 2 施設は、入所者に対する処遇により、賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行なう。ただし、施設の責めに帰すべからざる事由による場合は、この限りではない。

### (記録の整備)

第34条 職員、設備、備品及び会計に関する諸記録を整備する。

(苦情への対応)

第35条 施設は、その行った処遇に関する入所者及びその家族からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談窓口の設置など、必要な措置を講じる。

2 施設は、前項の苦情を受け付けた場合には、当該苦情の内容等の記録を行う。

3 施設は、その行った処遇に関して、市町村から指導又は助言を受けた場合は、それに従って必要な改善を行う。

4 施設は、市町村からの求めがあった場合には、前項の改善の内容を市町村に報告する。

(地域との連携等)

第36条 施設は、当該事業運営に当たって、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など、地域との交流に努める。

(協力病院等)

第37条 施設は、入院・治療等を必要とする入所者のために協力病院及び協力歯科医療機関を定める。

(勤務体制の確保等)

第38条 施設は、入所者に対して適切な処遇を行うことができるよう、職員の勤務の体制を定める。

2 前項の職員の勤務体制を定めるに当たっては、入所者が安心して日常生活を送るために継続性を重視した処遇を行うことができるよう配慮する。

3 施設は、職員の資質向上のための研修の機会を設ける。

(会計の区分)

第39条 当該事業の会計を、その他の事業の会計と区分する。

(その他)

第40条 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人静和会と施設との協議に基づいて定めるものとする。

## 附 則

この規程は、平成18年4月1日から施行する。ただし、第4条及び第5条の規定は、平成19年4月1日から施行し、同日前の職員の職種、員数及び職務の内容は、なお従前の例による。