

指定介護老人福祉施設 重要事項説明書

指定介護老人福祉施設
光 湖 苑

R06 年 08 月 01 日 改 定 版

重要事項説明書

(指定介護老人福祉施設サービス)

当施設はご契約者に対して指定介護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、契約上ご注意頂きたいことを次の通り説明します。

当サービスの利用は原則として要介護認定の結果「要介護3」以上と認定された方が対象となります。

1. 施設経営法人及び利用施設の概要

法人の種類及び名称	社会福祉法人 南浜名湖会
事業所の所在地	〒431-0423 静岡県湖西市新所岡崎梅田入会地17番地の20
電話・FAX番号	TEL 053-577-4511 FAX 053-577-4555
代表者氏名	理事長 山口 萬知子
設立年月日	平成 4年12月 9日
施設の種類	指定介護老人福祉施設
施設の名称	光 湖 苑
施設の所在地	〒431-0423 静岡県湖西市新所岡崎梅田入会地17番地の20
電話・FAX番号	TEL 053-577-4511 FAX 053-577-4555
施設長氏名(管理者)	彦坂 克己
指定年月日	平成 12年 4月 1日
介護保険事業所番号	静岡県 第2278400011号
入所定員	50名
WAM-NET加入	メールアドレス koukoen@alto.ocn.ne.jp

2. 職員の配置状況(ショートステイ担当者を含む)

(令和07年04月01日現在)

職 種	員数	常勤専従	常勤兼務	非常勤専従	非常勤兼務
1. 施設長(管理者)	1以上	○	○		
2. 副施設長					
3. 生活相談員	2以上	○	○	○	○
4. 看護職員	4以上	○	○	○	
5. 介護職員	20以上	○	○	○	○
6. 機能訓練指導員	1以上	○	○	○	○
7. 介護支援専門員	1以上	○	○	○	○
8. 医師	1以上			○	
9. 管理栄養士	1以上	○	○	○	○
10. 調理員(業務委託)					
11. 事務職員	1以上	○	○	○	○
12. 守衛	1以上	○	○	○	○

※ 上記職員が交替(24時間体制)でお世話をいたします。但し、職員の就業状況によって人員、勤務時間等が変動する場合があります。

3. 施設の設備等の概要

居室

居室の種類	室数	備考
1人部屋	6室	電動ベッド・床頭台・照明・洗面台（各部屋1ヶ所）
4人部屋	11室	〃

主な設備

設備の種類	室数等	備考
食堂	1室	車椅子利用可テーブル
機能訓練室	1室	平行棒・輪投げ他
一般浴室	1室	歩浴（手摺付）
機械浴室	特殊浴槽1室	寝浴
医務室	1室	
便所	4箇所	男女別手摺り付き 便座暖房

※ 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を希望される場合は、その旨をお申し出ください。又、ご契約者様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、ご契約者様やご家族様等と協議の上、決定するものとします。

4. 施設利用対象者

- (1) 当施設に入所できる方は原則として介護保険制度における要介護認定の結果、「要介護3」以上と認定された方が対象となります。（平成27年03月31日までの入所者は要介護1以上）
又、平成27年04月01日以降の入所時において「要介護3」以上の認定を受けている方でも将来的に「要介護2」以下となった場合は原則退所の対象となりますが、退所に関してはその方の家族状況や環境面を検討し退所後の生活維持が困難な場合はそのまま継続入所して頂くこととします。
- (2) 入所契約締結前に感染症や病状等の状況が確認できる「診療情報提供書」又は病院・施設の「健康診断書」をかかりつけの病院等で診察や検査を受け提出して頂きます。

5. 指定介護老人福祉施設サービスの運営方針

契約者が可能な限り、その居宅における生活に復帰できることを念頭において、施設が契約者に対し、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与、その他日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、契約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努めます。

6. 提供するサービスと利用料金

(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、利用料金の通常9割（一定以上の収入のある方は8割若しくは7割）が介護保険から給付されます。

【サービスの概要】

① 入浴

- ・入浴又は清拭を週2回以上行います。
- ・契約者の状態に応じて特殊浴槽（機械浴槽）を使用して入浴することができます。

② 排泄

- ・排泄の自立を促すため、契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

③ 健康管理

- ・医師及び看護師が、健康管理を行います。

④ その他の自立への支援

- ・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、朝夕の着替えを行うよう配慮します。
- ・清潔で快適な生活が送れるよう、又、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】

当施設の指定介護老人福祉サービスの提供（介護保険適用部分）に際し、ご契約者様が負担する利用料金は、原則として基本料金の1割（一定以上の収入のある方は2割若しくは3割）の自己負担額と居住費（個室及び多床室使用料）及び食事にかかる基準費用額の合計金額です。

但し、介護保険法令他関係法令により基本料金を変更する場合があります。

A. 基本料金（1日分）－人員配置3：1

	令和 6年 4月 1日以降の給付費単位	
	多床室を利用される場合	個室を利用される場合
要介護度1	589単位	589単位
要介護度2	659単位	659単位
要介護度3	732単位	732単位
要介護度4	802単位	802単位
要介護度5	871単位	871単位

◎ 基本料金は、所定の単位に10円を乗じた額です。

◎ 自己負担分は原則としてその額の1割(一定以上の収入のある方は2割若しくは3割)の自己負担額分が料金となります。

1) サービス利用に係る各種加算の額及び自己負担額（1回又は1日につき）

加算の種類	1. 加 算 額	2. 介護保険から給付される金額	3. 加算額の自己負担金（1-2）
初期加算（入所した日から30日間）	300円	270円	30円
日常生活継続支援加算	360円	324円	36円
看護体制加算（Ⅰ）＋看護体制加算（Ⅱ）	60円＋130円 計190円	54円＋117円 計171円	6円＋13円 計19円
夜勤職員配置加算Ⅰ	220円	198円	22円
精神科医療養指導加算	50円	45円	5円
入院・外泊加算（1ヶ月 6日間まで）	2,460円	2,214円	246円
外泊時在宅サービス利用費用（1ヶ月 6日間まで）	5,600円	5,040円	560円
個別機能訓練加算Ⅰ	120円	108円	12円
個別機能訓練加算Ⅱ・Ⅲ	200円/月	180円/月	20円/月
生活機能向上連携加算（原則3月に1回を限定）	1,000円/月	900円/月	100円/月
A D L 維持等加算Ⅰ	300円/月	270円/月	30円/月
看取り介護加算（死去日以前31日以上45日間以下）	720円	648円	72円
看取り介護加算（死去日以前4日以上30日間以下）	1,440円	1,296円	144円
看取り介護加算（死去日以前2日又は3日間）	6,800円	6,120円	680円
看 取 り 介 護 加 算 （ 死 去 日 ）	12,800円	11,520円	1,280円
排泄支援加算Ⅰ	100円/月	90円/月	10円/月
排泄支援加算Ⅱ	150円/月	135円/月	15円/月
排泄支援加算Ⅲ	200円/月	180円/月	20円/月
褥瘡マネジメント加算Ⅰ	30円/月	27円/月	3円/月
褥瘡マネジメント加算Ⅱ	130円/月	117円/月	13円/月
栄養マネジメント加算（管理栄養士作成）	140円	126円	14円
経 口 移 行 加 算	280円	252円	28円
経 口 維 持 加 算 Ⅰ	4,000円/月	3,600円/月	400円/月
経 口 維 持 加 算 Ⅱ	1,000円/月	900円/月	100円/月
口腔衛生管理加算Ⅰ	900円/月	810円/月	90円/月
認知症専門ケア加算Ⅰ（認知症専門ケア加算Ⅱ）	30円（40円）	27円（36円）	3円（4円）
認知症行動・心理症状緊急対応加算（入所より7日間）	2,000円	1,800円	200円
認知症チームケア加算Ⅰ（Ⅱ）	1,500円/月（1,200円/月）	1,350円/月（1,080円/月）	150円/月（120円/月）
若年性認知症受入加算	1,200円	1,080円	120円
障害者生活支援体制加算	260円	234円	26円
在宅・入所相互利用加算	400円	360円	40円
在宅復帰支援機能加算	100円	90円	10円
退所前後訪問相談援助加算	4,600円/回	4,140円/回	460円/回
退所時相談援助加算	4,000円/回	3,600円/回	400円/回
退所前連携加算	5,000円/回	4,500円/回	500円/回
退所時情報提供加算	2,500円/回	2,250円/回	250円/回
自立支援促進加算	3,000円/月	2,700円/月	300円/月

科学的介護推進体制加算Ⅰ	B	400円/月	360円/月	40円/月
安全対策体制加算		200円/回	180円/回	20円/回
高齢者施設等感染対策向上加算Ⅰ(Ⅱ)		100円/月(50円/月)	90円/月(45円/月)	10円/月(5円/月)
生産性向上推進体制加算Ⅰ(Ⅱ)		1,000円/月(100円/月)	900円/月(90円/月)	100円/月(10円/月)
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)ロ		120円	108円	12円
介護職員処遇改善加算Ⅱ	C	(基本料金単位A+加算単位B)×月日数の総額に対し136/1000を掛けた金額の1割が処遇改善加算の利用者負担分として料金に追加されます。		
地域区分 (湖西市その他の地区)	地区区分は湖西市の場合その他の地域として0算定。			

* 又、上記料金は、1日あたりの目安を表示したものですので、1ヶ月の合計で計算した場合、小数点以下の端数処理の関係で差異が生ずる場合があります。

(2) 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、利用料金の全額が契約者の負担になります。

【サービスの概要と利用料金】

① 食事(食材料費及び調理費) (1日の基準費用料金: 1,445円)

- ・ 当施設では、栄養士の立てる献立表により、栄養並びに契約者の身体の状態及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ 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: 7:30～8:00
昼食: 12:00～12:45
夕食: 17:15～18:00

	通常 (第4段階)	介護保険負担限度額認定証に記載されている額			
		第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②
食事の提供に要する費用	1日 1,445円	1日 300円	1日 390円	1日 650円	1日 1,360円

実費相当額の範囲内にて負担して頂きますが、介護保険負担限度額認定証の発行(第1～3段階の認定)を受けている方につきましては、その認定証に記載された食費金額のご負担となります。

※ ご契約者様の食事状況によって栄養補助食品や嗜好品を提供する場合があります。その場合、食費とは別に追加費用を頂くようになります。(定期的に提供しなければならない場合は事前にご相談致します)

※ 主食にパン等を希望される場合は別途、購入に要する実費を頂きます。

※ 年に数回、特別な食事やおやつ(お寿司や喫茶さば、スイカ、焼き芋等)を提供させて頂いております。その時は通常の食費の他に「レクレーション費」という項目で追加費用を頂いております。

② 居住費(滞在に要する費用(光熱水費及び室料))

居住(滞在)に要する費用	通常 (第4段階)	介護保険負担限度額認定証に記載されている額		
		第1段階	第2段階	第3段階①②
多床室	1日 915円	1日 0円	1日 430円	1日 430円
個室	1日 1,231円	1日 380円	1日 480円	1日 880円

施設及び設備を利用し、滞在されるにあたり多床室利用の方には光熱水費相当額、個室利用の方には光熱水費相当額及び室料をご負担して頂きますが、介護保険負担限度額認定証の発行(第1～3段階の認定)を受けている方につきましては、その認定証に記載された滞在費(居住費)の金額のご負担となります。

* 尚、個室利用は契約者及びご家族の申し出による希望契約でのご利用となりますが、状況によっては個室が満床でご希望に添えない場合もありますので、ご承知置き下さい。

* 又、外出・外泊・入院等で居室を空けておく場合につきましては、6日までは介護保険の入院・外泊加算の適応が受けられますが、7日目からは下記料金が掛かります。

・多床室利用の場合…1日 915円 ・個室利用の場合…1日 1,231円

* 上記、食費及び居住費の(1段階～3段階)の金額につきましては入所時にそれぞれの市町村福祉課へ申請し介護保険負担限度額認定を受ける必要があります。

※ 契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金を全額一旦お支払いいただき、要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）。
なお、償還払いとなる場合、契約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。

③ 特別な食事

契約者の希望に応じて特別な食事を提供します。

利用料金 （要した費用の実費）

④ 理 髪 <理髪サービス>

月に概ね2回、理容師の出張理髪サービス（調髪・顔剃・洗髪・髪染め）をご利用いただけます。

利用料金 理 容 （1回につき 2,500円 内理容施設使用料 500円）

〃 （髪染め含む 1回につき 5,500円 内理容施設使用料 500円）

⑤ 貴重品の管理

契約者の希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。

詳細は、以下のとおりです。

○ 現金管理 （施設仮払い小口現金として1ヶ月に 5,000円）

○ 預金通帳管理 （施設の指定する金融機関での預金管理（運用は除く））

○ その他の貴重品管理 （上記以外の預金通帳・証書・届出印鑑、各種保険証、年金証書他）

※ 以上の貴重品管理の状況を四半期に1回、契約者及びそのご家族等に報告いたします。

○ 保管管理者責任者 （施設長）

○ 出納方法他 （手続きの概要は以下のとおりです。）

・ 年金の受入れ、健康保険・介護保険の更新、各種申請事務等の手続きを契約者の意向を受け実施します。

・ 預金の預入及び出金が必要な場合には、備付けの届出書を保管管理者へ提出していただき、預金の預入及び出金を行います。

○ 利用料金 （1ヶ月につき 2,500円）

⑥ レクリエーション、クラブ活動費（おやつ等の提供も含む）

ご契約者様の希望によりレクリエーションやクラブ活動（書道、音楽、リハビリ）にご参加して頂けます。（その場合、必要となる経費や食費をご契約者様から負担して頂く場合があります。）

⑥ 日常生活上必要となる諸費用実費

契約者の日常生活に要する費用で、契約者に費用負担していただくことが適当であるものにかかる費用を実費負担していただきます。 <例> 衣類・洗面具等

※ 尚、オムツ代（布・紙等）及び衣類の洗濯代は、介護保険の給付対象となりますので負担はありませんが、契約者の希望による特殊なおむつ（紙パンツタイプ）や外部依頼の洗濯物、リネン借用の寝具等のクリーニング代は契約者の実費負担となります。

⑦ サービス終了後の居室の使用料

契約終了及びサービスの終了後、居室等へ荷物等を保管する場合は下記料金を頂きます。

（1日につき 1,100円（税込み））

(3) 利用料金の支払方法

前記(1)、(2)の利用料金・費用は、1ヶ月毎に計算し、請求いたしますので、翌月20日までに以下のいずれかの方法でお支払い下さい。（1ヶ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. 窓口での現金支払い

イ. 指定口座への振込み（手数料は契約者負担でお願いします。）

遠州信用金庫 湖西支店 普 通 No.0026783

口座名義 特別養護老人ホーム 光湖苑

理事長 山 口 萬 知 子

ウ. 貴重品管理の通帳預金口座から指定口座への振替（施設が代行して手続きします）

(4) 取消料（キャンセル料）

入所される方の都合で、指定介護老人福祉施設サービスの利用をキャンセルする場合には、下記の料金を頂きます。但し、体調不良等正当な理由がある場合は、この限りではありません。

ア. 入所前のキャンセルの場合

入所日の前日の午後1時までに連絡のあった場合	無 料
入所日の前日の午後1時までに連絡のなかった場合	入所日1日分の利用料（自己負担額）

(5) その他

契約者の介護保険被保険者証に支払方法の変更記載（保険料を滞納しているため、サービスの提供を償還払いとする旨の記載）があるときは、費用の全額を支払って頂きます。この場合、当施設でサービス提供証明書を発行しますので、この証明書を後日、市町村窓口に提出して差額（介護保険適用部分の9割及び負担割合の8割以下等）の払い戻しを受けて頂きます。

(6) サービスの利用方法

(1) 利用開始

- 入所を希望される方へ、当施設の担当職員が指定介護老人福祉施設サービスの内容について説明をいたします。
- この説明により、契約者及び家族等の同意を得た後、当施設の介護支援専門員が施設サービス計画を作成し、サービスの提供を開始いたします。但し、居室等の空き状況により直ちに入所できない場合もあります。

(2) サービスの終了

- 要介護認定により契約者の心身の状況が非該当（自立）又は要支援と判断された場合。
- 事業者が解散や破産した場合又はやむを得ない事由により光湖苑を閉鎖した場合。
- 施設の滅失や重大な破損等により、契約者に対するサービスの提供が不可能となった場合。
- 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。
- 契約者からの退所の申し出があった場合。
- 事業所から退所の申し出を行った場合。（詳細は次項をご参照下さい。）

① 契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、契約者から当施設へ退所を申し出ることができます。その場合、退所を希望する日の7日前までに文書にて申し出て下さい。

但し、以下の場合には、直ちに契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

- 施設の運営規程及び利用料金、対象外サービス料金の変更に同意できない場合
- 契約者が入院された場合
- 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく契約に定める介護老人福祉施設サービスを実施しない場合
- 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
- 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者の生命・身体・精神（ハラスメント）・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合。
- 他の利用者が契約者の身体・財物・信用等を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（契約解除）

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。

- 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。
- サービス利用料金の支払が6ヶ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれを支払わない場合。
- 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業者もしくは他の利用者等の生命、身体、精神（ハラスメント）、財物、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。
- 契約者が連続して3ヶ月以上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。
- 契約者が、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所した場合。

※ 契約者が病院等へ入院された場合の対応について

- ・ 検査入院等、7日間以内の短期入院の場合
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、所定の料金を負担していただきます。
- ・ 8日間以上3ヶ月以内の入院の場合
上記期間の場合、契約を解除する場合があります。ただし、契約を解除した場合であっても、3ヶ月以内に退院をされる場合には、再び当施設へ優先的に入所できるよう配慮いたします。
又、当施設が満室の場合でも、短期入所生活介護（ショートステイ）用の居室を優先的に利用できるよう配慮します。

※ 尚、契約者が入院された場合、以後の対応（入院証書の提出、衣類・洗濯物の管理、日用品の購入、医師からの病状説明等）はご家族又は契約代理人にお願いすることになります。
但し、遠方又は病気等のやむを得ない理由等により、入院時の対応ができない場合は、管理者（施設長）にその旨を申し出ていただきご相談に応じて対処します。

③ 円滑な退所のための援助

契約者が当施設を退所する場合には、契約者の希望により、事業者は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以下の援助を提供します。

- 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. 入所中の医療の提供

医療を必要とする場合は、契約者の希望により、下記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、下記医療機関での優先的な治療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での治療・入院治療を義務づけるものでもありません。）

① 協力医療機関

医療機関の名称	所在地	診療科
市立湖西病院	静岡県湖西市鷺津2259番地の1	内科

② 協力歯科医療機関

湖西市歯科医師会の訪問診療を随時行います。

- ・ 診察代、薬の処方代は実費負担となります。
- ・ 病院等への受診時の付き添いは基本的にご家族様にお願いしております。
- ・ 入院が必要とされた場合の手続きはご契約者様及びご家族様等に行って頂きます。
- ・ 病院送迎は施設職員で行う事が出来ませんが、上記医療機関以外の医療機関への定期通院や受診を希望される場合はご家族様に送迎をお願いすることもあります。

8. 緊急時の対応方法

契約者に容体の変化等があった場合には、協力医療機関に連絡し受診する等必要な処置を講じます。
又、ご家族には入所時提出していただいた非常連絡網を使用し速やかに連絡します。

9. 非常災害対策

非常時の対応	別途定める「特別養護老人ホーム光湖苑消防計画」により対応します。			
近隣との協力関係	市消防本部との連携を密にし、近隣の住民や会社への応援を働きかけます。			
平常時の訓練等 防災設備	別途定める「消防計画」により実施します。			
	設備名称	個数等	設備名称	個数等
	スプリンクラー	あり	ガス漏れ報知器	あり
	避難階段（内2，外3）	5箇所	屋内消火栓	あり
平常時の訓練等 防災設備	自動火災報知機	あり	非常通報装置	あり
	誘導灯	31箇所	非常用電源	あり
	カーテン・布団等は防災性能のあるものを使用しています。			
消防計画等	消防署への届出日：平成28年 9月 1日			
	防火管理者：光湖苑施設長代理 高木 清里			

10. 契約代理人(身元保証人)

- ① 契約の締結にあたり、身元保証人としての契約代理人様を原則としてお願いしますが、社会通念上、契約代理人を立てることができなくてもこの限りではありません。
- ② 契約代理人(身元引受人)様には最も身近にいてご契約者様のお世話をされてきたご家族様やご親族様になっていただくのが望ましいと思われませんが、必ずしもこれらの方に限る趣旨ではありません。
- ③ 契約代理人(身元引受人)様にはご契約者様の経済的な債務について、ご契約者様と連携して債務の履行義務を負うことになります。又、ご契約者様が病院に入院する場合や当施設から退所する場合も、その手続きを円滑に遂行するために必要な事務処理や費用負担を行って頂いたり、当施設と協力・連携して退所後のご契約者様の受入先を確保して頂く等の責任を負うこととなります。
- ④ ご契約者様が入所中に死去退苑された場合、そのご遺体や遺留品(居室内に残る日常生活用品や身の回り品)、貴重品(預金通帳、定期預金、有価証券)等の引き取りについては契約代理人(身元引受人)様にその責任を負って頂きます。
又、ご契約者様が死亡されていない場合でも入所契約が終了した後、当施設に残された契約者の所持品(残置物)をご契約者様自身が引き取れない場合には法定相続人に該当する「残置物引取人」を定めていただき、残置物を引き取っていただきます。また、引渡しに係る費用については、ご契約者様又は残置物引取人にご負担頂くようになります。但し、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。
- ⑤ 入所時定めました契約代理人(身元引受人)様がお亡くなりになったり、破産宣告を受けられた場合、事業者は新たな身元引受人を立てていただく為、ご契約者様に協力をお願いする場合があります。
- ⑥ 契約代理人(身元引受人)様には利用料金の変更や施設サービス計画の変更等が生じた場合、その都度内容をご確認して頂く為、必ずご通知し必要に応じて苑に直接ご来苑頂く場合もあります。

11. 苦情受付

当施設における苦情の受付は以下の窓口で受け付けます。

(苦情相談窓口)

区 分	苦情解決責任者	担当者職種	担当者氏名	受付日・時間	連絡先(電話番号・FAX)
指 定 介 護 老人福祉施設	施設長 彦坂克己	生活相談員 主任介護職員 主任看護職員	三 浦 実 千 男 石 田 祐 矢 穴 井 美 佐	月曜日～金曜日 午前9時 ～午後5時	TEL 053-577-4511 FAX 053-577-4555

	氏 名	住 所	連絡先	
第三者委員	池 田 庸 美	湖西市吉美2048番地の2	053-575-0720	元湖西市役所職員
	戸 田 真 一	湖西市神座119番地の3	053-594-0301	司法書士 湖西市行政不服審査会委員

(事業所外苦情相談窓口)

湖西市役所 高齢者福祉課	湖西市古見1044番地 健康福祉センター内	053-576-1104
	土・日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く 平日	午前8時30分～午後5時15分
浜松市役所 健康福祉部介護保険課	浜松市中央区元城町103番地の2	053-457-2374
	土・日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く 平日	午前8時30分～午後5時15分
浜松市西行政センター 長寿保険課	浜松市中央区雄踏町1丁目31番1号	053-597-1119
	土・日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く 平日	午前8時30分～午後5時15分
東三河広域連合 豊橋窓口 (豊橋市役所福祉部長寿介護課内)	愛知県豊橋市今橋町1番地	0532-51-2359
	土・日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く 平日	午前8時30分～午後5時15分
静岡県国民健康保険団体連合会	静岡市春日2丁目4番34号	054-253-5590
	土・日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く 平日	午前9時00分～午後5時00分
静岡県福祉サービス 運営適正化委員会	静岡市駿府町1番地70県総合社会福祉会館内	054-653-0840
	土・日・祝日・年末年始(12月29日～1月3日)を除く 平日	午前9時00分～午後5時00分

1 2. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	2 なし		

1 3. サービス利用に当たっての留意事項

サービス利用に当たってご契約者様及びご家族様の留意すべき事項は次のとおりとします。

- ① サービス利用に当たっては管理者や従業者からの安全管理上の指示を守って下さい。
- ② 施設内の設備、備品等の利用に際しては本来の用途に沿った利用をお願いします。
- ③ 当苑は敷地内も含め館内全体が禁煙となっています。苑内での喫煙はご遠慮下さい。
- ④ 管理者や従業者又は他の利用者様等に対し迷惑を及ぼすような発言や行動はご遠慮下さい。
- ⑤ サービスの利用に当たり必要な物品は別紙「入所時お持ちいただく物リスト」を参考にご持参下さい。(ペットや危険物、金銭等、の持ち込みはご遠慮下さい。)
- ⑥ 緊急時の連絡先は必ずお知らせ下さい。
- ⑦ 緊急時や災害時には管理者や従業者の指示に従って可能な限り協力をお願いします。

契約締結からサービス提供までの流れ

ご契約者様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、入所時に作成する「施設サービス計画(ケアプラン)」に定め、作成やその変更は次のとおり行います。

- ① 計画担当介護支援専門員若しくは介護の提供に係る計画等の作成に関し経験のある生活相談員等に施設サービス計画の作成に関する業務を担当させるものとします。
- ② 施設サービス計画は計画担当介護支援専門員若しくは介護の提供に係る計画等の作成に関し経験のある生活相談員等が施設サービス計画についてご契約者様及びそのご家族様に対して説明しご契約者様及びそのご家族様の同意を得て決定するものとします。
- ③ 施設サービス計画は概ね6ヶ月に1回若しくはご契約者様及びそのご家族様等の要請に応じて計画担当介護支援専門員若しくは介護の提供に係る計画等の作成に関し経験のある生活相談員等が変更を証する必要があるかどうかを調査し、変更に値する結果をもってご契約者様及びそのご家族様等と協議して施設サービス計画を変更するものとします。
- ④ 施設サービス計画を変更した場合にはご契約者様及びご家族様等に対して書面を交付し、その内容を確認していただくものとします。

1 4. 当事業所利用にあたっての留意事項

当事業所を利用にあたって、サービスを利用されているご利用者様の快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

(1) 別紙「ご家族(身元引受人)の皆様へ」参照

- ・ 面会について
- ・ 食品の持ち込みの制限について
- ・ 外出、外泊について
- ・ 病院への入院、受診時のご家族の付き添い及び入院時の対応、入院費の支払いについて
- ・ 緊急時の連絡先の確保について
- ・ 葬儀等の対応について

※ 面会の注意点については面会に来られると思われる方にも必ずお伝え下さい。

(2) 施設設備の使用上の注意(契約書第10条、第11条参照)

- ・ 居室及び共用施設、敷地は本来の用途に従って利用して下さい。
- ・ 故意に、又は注意を払えば避けられたにも関わらず施設や設備を損傷したり、汚した場合にはご契約者様の自己負担にて現状に戻していただくか、相当の代価をお支払いいただく場合があります。
- ・ 施設内で職員や他の利用者様に対して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禁止しています。
- ・ 他の利用者様に迷惑となる騒音等の行為はご遠慮下さい。又、むやみに他の利用者様の居室に入るような行為もご遠慮下さい。

(3) 喫煙・飲酒について

- ・ 当事業所は喫煙及び飲酒は原則として禁止しております。ご協力をお願いします。

1 5. 損害賠償について(契約書第12条、13条参照)

- (1) 当事業所において事業所の責任によりご契約者様に生じた損害(守秘義務違反も含む)について、事業所は速やかにその損害を賠償します。

但し、その損害の発生についてご契約者様及びご家族様等に故意又は過失が認められる場合は、ご契約者様の置かれた心身等の状況を斟酌し相当と認められる場合は事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

- (2) 事業者は自己の責に帰すべき事由がない限り損害賠償責任は負いません。

1 6. 虐待防止のための措置に関する事項

当事業所は虐待の発生又は虐待の再発を防止する為、委員会の設置、指針の整備、研修及び怪我の防止訓練等の必要な処置を講じます。

1 7. 感染予防の取り組み

当事業所は事業所内において感染症が発生したり、まん延しないように委員会の設置、指針の整備、研修及び感染対策訓練等の必要な処置を講じます。

1 8. ハラスメント対策

事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為を禁止します。

1 9. 特別な状況における介護について

1. 身体拘束廃止について

当事業所は指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準第8条第3項の「サービスの提供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を行ってはならない」ことを受け、利用者様の人権を尊重すると共に日常生活のケアの充実を図り事業所内では一切の身体拘束を行わないという「身体拘束ゼロ宣言」を令和3年9月20日に県福祉指導課に提出しています。

(1) 日常ケアの見直し

ご契約者様がより人間らしく活動的に生活していただくために

- ① ご契約者様の立場に立ち、一人ひとりの人権を尊重した対応に努めます。
- ② ご契約者様の状態により日常的に起こり得る状況や明らかに予測される状況について、事前予防的に「拘束をしない介護」の工夫を検討します。
- ③ ご契約者様が落ち着いた生活が過ごせるような環境整備に努めます。

(2) ご契約者様及びご家族様への説明

- ① ご契約者様及びご家族様より「身体拘束等行動制限」を前提とした入所の依頼があった場合は当事業所が「身体拘束ゼロ宣言」宣誓施設であることをお伝えしご契約者様やご家族様と十分に話し合い、拘束をしないリスクやメリットについての理解を得て「転落予防」「怪我の予防」であっても「拘束をしない介護」に努めます。
- ② 「拘束をしない介護」の工夫をしても転倒による骨折や怪我等の事故が発生する可能性はありますが、それでもご契約者様が人間らしく活動的に生活していただくために、「拘束をしない介護」に努めご契約者様の人権を守ります。

(3) 身体拘束廃止に向けた委員会及び研修について

- ① 拘束の廃止や事故防止に向けた「リスク管理委員会」を月1回設置します。
- ② 事業所内の日常的ケアを見直し、契約者様が人として尊重されたケアが適切に行われているか検討します。
- ③ 年1回職員に対し身体拘束廃止に関する研修を行います。

2. 看取り介護について

当事業所の特養入所利用契約者様で苑主治医(市立湖西病院内科医)から病状説明や診断を受け治療や病状の回復が困難になった場合はご契約者様の意思やご家族様の意向を最大限に尊重し、その意向で当事業所で看取り介護を希望された場合は当苑の作成した別紙「看取り介護マニュアル」に沿ってご契約者様やご家族様の支援を最後まで責任をもって完遂させていただきます。

又、看取り介護体制中にやむを得ず病院への入院、在宅等へ帰宅されるご契約者様がいても、入院先の病院等への引継ぎや断続的なご契約者様、ご家族様への支援に努めます。

(1) 看取り介護体制

- ① ご契約者様又はご家族様に対して定期的に「医療及び看取りについての意思確認書」や面談を通じて生前意思の確認をします。

又、苑主治医からご家族様等への病状説明時にも再度意向を確認させていただきます。

- ② 苑主治医より医学的に回復の見込みがないと診断を受け、ご家族様のご理解と意向に基づきご家族様等が当苑での「看取り介護同意書」に署名、捺印をされた記載日をもって看取り介護の開始とさせていただきます。
- ③ ケアに携わる施設管理者、生活相談員、介護支援専門員、看護職員、栄養士、介護職員等の従事する者が協働して看取り介護に関する計画書を作成し、原則週1回以上、ご契約者様又はご家族様に経過説明を行い、ご家族様等の同意を得て可能な限りご契約者様の尊厳と安楽を保持し安らかに終末を迎えられますよう適切な介護に努めます。
又、必要に応じて適宜、ご契約者様やご家族様と協議の上、計画内容の見直しや変更を行います。

(2) 医師・看護師体制

- ① 当事業所は協力病院及び苑嘱託医等との情報共有による看取り介護の協力体制を整えています。
- ② 当事業所看護職員は苑嘱託医や協力病院の医師の指示を受け看護責任者のもとで、看取り同意を得たご契約者様に対し疼痛緩和の処置や安楽な状態を保つよう状態把握に努め、状態を受け止め、日々の状況について随時ご家族様に対して説明しその不安の解消に適宜対応していきます。
- ③ 苑嘱託医による看取り介護の開始指示を受けて、カンファレンスに基づいた多種職による看取り介護計画書を作成し実施します。

(3) 看取り介護の施設整備

- ① 看取り介護開始に伴い個室を用意しご家族様が面会しやすい状況を作ります。又、ご家族様が昼夜を含めた付き添いの希望をされた場合は居室内にソファを設置する等、24時間付き添いのできる環境を作ります。
- ② 必要時には居室内に体温計、血圧測定器、酸素濃度測定器、吸引機等を設置します。

(4) 看取り介護に要する書類、記録

下記書類を整備しご家族様への聞き取りや開示等を行います。

- I. 看取り介護同意書
- II. 医師の指示記録
- III. 施設サービス計画書(ケアプラン)と栄養ケア計画書の作成(変更、追加)
- IV. 経過観察記録
- V. ケアカンファレンス記録
- VI. 臨終時の記録
- VII. 看取り介護終了後の看取り振り返りカンファレンス記録

(5) 看取り介護加算

看取り介護開始時から臨終迄の期間、下記加算を利用料に算定させていただきます。

加算名	算 定 期 間	1日当たりの自己負担金額
看取り介護加算(I)	死去日以前 31日以上45日間以下 (15日間)	720円
	死去日以前 4日以上30日間以下 (27日間)	1440円
	死去日以前 前日又は前々日 (2日間)	680円
	死去日	1,280円

(6) 看取り介護職員教育

看取り介護指針に基づく教育、研修(年1回)を下記内容で行います。

- I. 看取り介護の理念と理解
- II. 死生観教育、死へのアプローチ
- III. 看取り期に起こりうる機能的、精神的変化への対応
- IV. 夜間又は急変時の対応
- V. チームケアによる看取り介護の充実
- VI. ご家族様への援助方法
- VII. 看取り介護についての検討会

20. 個人情報の保護に関して(別紙 個人情報に関する同意書参照)

I 個人情報に関する基本方針

当事業所はご契約者様及びそのご家族様等の個人情報を適切に取り扱うことは介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

当事業所が保有するご契約者様及びそのご家族様等の個人情報に関し適正且つ適切な取り扱いを遵守すると共に広く社会からも信頼を得るため、自主的なルールや体制を確立し個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し個人情報の保護に努めることをここに宣言します。

1) 個人情報の適切な取得、管理、利用、開示、委託

- ① 個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した文書を提示した上で必要な範囲の情報を取得し利用目的を通知若しくは公表し、その範囲内で使用します。
- ② 個人情報の取得・利用、第三者への提供にあたりご契約者様やご家族様の同意を文書で得ることとします。
- ③ 当事業所が委託する医療・介護関係事業者に関し業務を委託する上で、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を充分理解し、それに沿った対応をして頂ける事業者を選定し、且つ個人情報使用に係る契約を締結した上で、こちらで管理する情報を提供し委託先への適正な監督を行います。

2) 個人情報の安全性を確保する措置

- ① 当事業所は全役職員等に個人情報保護に対する取り組みを周知徹底させるため、個人情報に関する規則類を整備し必要な教育を継続的に実施します。
- ② 個人情報への不正アクセス、情報の漏えい、滅失又は棄損の予防及び是正のため、事業所内において規則類を整備し安全対策に努めます。

3) 個人情報の開示・是正・更新・利用停止・削除・第三者への提供停止等の対応

- ① 当事業所はご契約者様及びそのご家族様等の自己の個人情報について開示・是正・更新・利用停止・削除・第三者への提供停止等の申し出がある場合は速やかに対応します。
- ② 個人情報の開示・是正・更新・利用停止・削除・第三者への提供停止等を希望のされる場合は個人情報相談窓口(☎053-577-4511)までお問合せ下さい。

4) 苦情の対応

当事業所は個人情報の取り扱いに関する苦情に対し適切かつ迅速な対応に努めます。又、この個人情報に関する方針は当事業所のホームページで公表すると共に要望に応じて書面にて公表します。

II 個人情報の利用目的

当事業所では個人情報保護法及びご契約者様やご家族様の権利と尊厳を守り、安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、下記に個人情報の「利用目的」を公表します。

【ご契約者様等への介護サービスの提供に要する利用目的】

1. 施設内部での利用目的

- ① 事業所がご契約者様等に提供する介護サービス
- ② 介護保険請求等の事務
- ③ 介護サービスの利用に係る事業所の管理運営業務で次に該当するもの
 - ・ ご契約者様の入退所等の管理
 - ・ 会計、経理処理
 - ・ 介護事故、緊急時の関係機関(市・病院等)への報告
 - ・ 当該契約者の介護・医療サービスの拡充

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

- ① 事業所がご契約者様等に提供する介護サービス
 - ・ ご契約者様に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携(サービス担当者会議等)及び照会への回答
 - ・ その他の業務委託時の回答
 - ・ 契約者様の診療等に際し、外部の医療機関等の医師から意見・助言を求める場合
 - ・ ご家族様等へのご契約者様の心身の状況説明
- ② 介護保険請求事務等で
 - ・ 保険請求事務処理
 - ・ 審査支払い機関へのレセプトの提出
 - ・ 審査支払い機関又は保険者からの照会に対する回答
- ③ 損害賠償保険等に係る保険会社等への相談、届出

【上記以外の利用目的】

1. 事業所内部での利用に係る利用目的

① 事業所の管理運営業務の内、次に該当するもの

- ・ 介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料
- ・ 事業所等にて行われる外部からの研修・実習への協力
- ・ 事業所で行われる事例研究、ケースカンファレンス等
- ・ 事業所での行事等の思い出作り、雰囲気作りのための映像(写真等)の撮影・展示
- ・ 事業所の刊行する機関紙及びインターネット上のホームページへの文書・映像(写真等)の掲載

2. 他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

① 事業所の管理業務の内

- ・ 外部監査機関、当該法人等への情報提供

尚、予めご契約者様やご家族様の同意を得ないで利用目的の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。

令和 年 月 日

(事業者)

定介護老人福祉施設サービスの提供に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

所在地 湖西市新所岡崎梅田入会地17番地の20

名称 指定介護老人福祉施設「光湖苑」

説明者 職・氏名 (生活相談員) ㊞

(契約者様・ご利用者様)

私は、本書面にに基づき重要事項の説明を受け、指定介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住所

氏名 ㊞

契約代理人 住所

氏名 ㊞