

『地域密着型特別養護老人ホーム みんなのさと』

(指定地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護)

重要事項説明書

(平成28年9月1日制定)

(平成30年4月1日改定)

当施設は介護保険の指定を受けています。

当施設はご契約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。施設の概要や提供されるサービス内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当施設への入居は、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。要介護認定をまだ受けていない方でも入居は可能です。

◆◆目次◆◆

1. 事業者の概要	1
2. ご利用施設	1
3. 施設の目的と運営方針	1
4. 施設の概要	1
5. 職員体制	2
6. 職員の勤務体制	3
7. 施設サービスの概要（介護保険給付サービス）	4
8. 利用者負担金	5
9. 契約の終了について	7
10. 残置物引取人	9
11. 非常災害時の対策	9
12. 協力医療機関	10
13. 担当の職員	10
14. サービス利用上の注意事項	10
15. 苦情申立窓口	11
16. 事故発生時の対応	12

地域密着型介護老人福祉サービスの提供にあたり、「金沢市介護保険法に基づく指定地域密着型サービスの事業の人員、整備及び運営に関する基準（平成24年金沢市条例49号）に基づいて、当事業者が説明すべき重要事項は次のとおりです。

1. 事業者の概要

事業者の名称	社会福祉法人 三馬福祉会
法人の所在地	石川県金沢市三馬1丁目207番地
法人の種別	社会福祉法人
代表者名	寺井 潔
電話番号	(076) 225-3375

2. ご利用施設

施設の名称	地域密着型特別養護老人ホーム みんなのさと
施設の所在地	法人所在地に同じ
管理者名	向坂美也子
電話番号	(076) 225-3375
事業の種類	地域密着型介護老人福祉施設入所者生活介護
利用定員	29名
指定年月日	平成28年10月1日
指定番号	1790100711

3. 施設の目的と運営の方針

- ①施設は、少数の居室及び当該居室に近接して設けられる共同生活室（以下「ユニット」という。）ごとにおいて施設サービス計画に基づき、利用者の居宅における生活への復帰を念頭におき、利用者の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の世話、機能訓練、栄養管理、健康管理、及び療養上の世話を行うことにより、利用者が相互に社会的関係を築きながら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すものとする。
- ②施設は、地域や家庭との結びつきを重視しながら金沢市や介護保険サービス提供者等と密接な連携を図るものとする。

4. 施設の概要

(1) 敷地及び建物の概要

敷地	石川県金沢市三馬1丁目207番地	
建物	構造	鉄骨造（耐火構築物）
	規模	地上2階建
	床面積	1249.56㎡
	利用定員	29名

(2) 居室及び主な設備

居室・設備の種類	室数等
1人部屋	29室（洗面設備、介護用ベッド、備付け家具など設置）
共同生活室	3ユニット（なごみ：2階北、いこい：2階南、やすらぎ：1階）
浴室	3室（一般浴槽：3室、特殊浴槽：1室）
医務室	1室（1階）
相談室	1室（1階）

※上記は、金沢市が定める基準により、ユニット指定地域密着型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>

- ①利用者又は契約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。
- ②利用者の心身の状況や入院後再入居された場合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、利用者や契約者等と協議の上決定するものとします。

5. 職員体制（数字は標準的な員数）

従事者の職種	事業所の指定基準
管理者	1（常勤）
医師	1以上
介護支援専門員	1以上
生活相談員	1以上（常勤）
看護職員	1以上（常勤）
介護職員	10.0以上（常勤）
機能訓練指導員	1以上
栄養士	1以上
調理員	必要数
事務員	必要数

※職員の配置については、指定基準を遵守しています。

<主な配置職員の職種>

(1) 管理者

従業者の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行い、従業者にこの規定を遵守させるための必要な指揮命令を行います。

(2) 医師

利用者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。1名の非常勤医師（内科医）を配置しています。

(3) 介護支援専門員

利用者の有する能力、その置かれている環境等の評価を通じて利用者が現に抱えている問題点を明ら

かにし、利用者が自立した日常生活を営むことができるようにするための地域密着型施設サービス計画の作成等を行います。

(4) 生活相談員

利用者の日常生活上の処遇相談及び生活支援及び精神的ケアの援助、金沢市及び地域等との連携及びボランティアの受入れ等を行います。

(5) 看護職員

利用者の病状、心身の状況等の把握に努め、地域密着型施設サービス計画に基づき必要な健康管理や療養上の世話をを行います。

(6) 介護職員

利用者の日常生活の状況等の把握に努め、地域密着型施設サービス計画に基づき必要な介護業務を行います。また、レクリエーション等の計画・実施を行います。

(7) 機能訓練指導員

地域密着型施設サービス計画又は個別機能訓練計画に基づき利用者が日常生活を営む上で必要な機能の改善やその減退を防止するための訓練を行います。

(8) 栄養士

地域密着型施設サービス計画又は栄養ケア計画に基づき利用者の病状、心身の状況等の把握に努め食事の献立作成、栄養計算、利用者に対する栄養指導等を行います。

(9) 事務員

管理者の指示を受け、必要な事務を行います。

6. 職員の勤務体制

従事者の職種	勤務体制
管理者	勤務時間帯（8：30～17：30）で勤務
医師	月2日（14：00～15：00）で勤務
介護支援専門員	勤務時間帯（8：30～17：30）で勤務
生活相談員	勤務時間帯（8：30～17：30）で勤務
看護職員	勤務時間帯（8：30～17：30）で勤務 ※夜間については、交代で連絡を取れる体制をとり、緊急時に備えます。
介護職員	早番（7：00～16：00） ・ 日勤（8：30～17：30） 遅番（10：00～19：00） ・ 夜勤（16：00～9：00） ※いずれかでシフト勤務
機能訓練指導員	勤務時間帯（8：30～17：30）で勤務
栄養士	勤務時間帯（8：30～17：30）で勤務
調理員	勤務時間帯（5：30～19：00）で勤務 ※勤務時間帯内でシフト勤務
事務員	勤務時間帯（8：30～17：30）で勤務

※原則として上記時間帯の勤務を行っていますが、状況により異なる場合もあります。

7. 施設サービスの概要（介護保険給付サービス）

種類	内容
食事	<p>① 栄養士の立てる献立表により、栄養と利用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。</p> <p>② 食事は、できるだけ離床して、生活リズムに合わせて食べて頂けるように配慮します。</p> <p>朝食 7：30～8：30</p> <p>昼食 12：00～13：00</p> <p>夕食 17：30～18：30</p> <p>おやつ 15：00～15：30</p>
排泄	<p>① 利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うとともに、排泄の自立について適切な援助を行います。</p> <p>② おむつを使用する方に対しては、排泄の自立を図りつつ、おむつを適切に取り替えます。</p>
入浴・清拭	<p>① 利用者が身体の清潔を保持し、精神的に快適な生活を営むことができるよう、週2回以上の入浴又は清拭を行います。</p> <p>② 寝たきり等で座位のとれない方は機械を用いての入浴も可能です。</p>
着替え・整容等	<p>① 寝たきり防止の為、できる限り離床に配慮します。</p> <p>② 利用者個々の生活リズムを考えて、適切な着替え、整容が行われるよう援助します。</p>
シーツ交換	シーツ交換は定期的に週1回行い、汚れている場合は随時交換致します。
機能訓練	利用者の心身の状況に適合した機能訓練を行い、生活機能の維持・改善に努めます。
健康管理	<p>① 嘱託医師により、月2回診察日を設けて健康管理に努めます。また、緊急等必要な場合には協力医療機関にて往診、受診をします。</p> <p>② 利用者が受診・通院する場合は、基本としてご家族の送迎、付添いをお願いします。但し、ご家族での対応が難しい場合はご相談に応じます。</p> <p>③ 当施設の嘱託医師 氏名：斉藤元泰 診療科：内科 診察日：隔週金曜日 時間：14：00～15：00 ※都合により診察日、時間に変更になることがあります。</p>
相談及び助言	<p>当施設は、利用者及びその家族からのいかなる相談についても誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。</p> <p>（相談窓口） ・生活相談員 ・介護支援専門員</p>
社会生活上の便宜	<p>① 当施設では、必要な教養娯楽設備を整えるとともに、施設での生活を実りあるものとするため、適宜レクリエーション行事を企画します。</p> <p>② 行政機関に対する手続きが必要な場合において、利用者及びご家族の状況によっては、代わりに行います。</p>

8. 利用者負担金

(1) 介護保険給付サービスを利用するにあたって負担して頂く料金は、厚生労働大臣が定めた告示上の基準額とし、別紙『地域密着型特別養護老人ホーム みんなのさと 利用料金表』（以下『利用料金表』という）及び『加算料金表』のとおりです。

- ① 別紙『利用料金表』『加算料金表』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額を除いた金額（自己負担額）をお支払いください。
- ② サービスの利用料金は、利用者の要介護度に応じて異なります。
- ③ 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金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）。償還払いとなる場合、利用者が介護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。
- ④ 介護保険からの給付額に変更があった場合は、変更された額に合わせて負担額をお支払いいただくことになります。

(2) 介護保険給付サービス以外に係るその他費用の内訳については、以下の通りです。

①居住に要する費用

施設及び設備を利用し、滞在されるにあたり、居住費をご負担していただきます。ただし、介護保険負担限度額認定証の発行を受けている方については、その認定証に記載された居住費の金額（1日当り）のご負担となります。

※入院・外泊等で居室を空けておく場合は、負担限度額認定1～3段階の方は、6日までは負担限度額認定の適用が受けられますが、7日目からは適用対象外となります。入院・外泊等の期間中にご負担いただく居住費（1日あたり）は、以下の通りです。

負担限度額認定	1～6日まで	7日目以降
第1段階	820円	1,970円
第2段階	820円	1,970円
第3段階	1,310円	1,970円
第4段階	1,970円	1,970円

②食事の提供に要する費用

利用者へ提供する食事の材料及び調理にかかる費用です。実費相当額を負担していただきます。ただし、介護保険負担限度額認定証の発行を受けている方については、その認定証に記載された食費の金額（1日当り）のご負担となります。

③特別な食事の提供に要する費用

利用者のご希望に基づいて、通常の食事に要する費用の額では提供が困難な高価な材料を使用し、特別な調理により、施設によって提供される特別な食事を提供する場合に係る費用です。

【利用料金：特別な食事を提供することに要した費用の実費】

④理美容サービス

理美容師の出張による理髪サービスをご利用いただいた際に係る費用です。

【利用料金：実費負担】

⑤事務管理費（金銭出納管理サービス及び代金支払代行サービス）

利用者又は契約者のご希望によって、利用者の日常生活上必要となる諸費用及び契約者が指定する事項に関する費用の支払い等に係る金銭の入出金代行管理及び代金支払の代行（立替払い）に要する費用です。

【利用料金：2,000円/月】

◆金銭出納管理サービスの概要は以下のとおりです。

- ・利用者及び契約者から寄託された金銭は、封金するなどして事業所の金銭又は他の利用者の金銭と混同しないよう個別に管理します。また、事業者は金銭の受け払いについて個別に金銭管理出納簿を作成します。
- ・預り金への入金依頼があった場合は、その収入状況を明らかにするため、事業者は金銭管理出納簿に必要事項を記入し、速やかに預金します。
- ・預り金からの出金依頼があった場合は、その支出状況を明らかにするため、事業者は金銭管理出納簿に必要事項を記入し、納品書・請求書・領収書等の証憑に基づき出金管理を行います。
- ・事業者は、利用者又は契約者に対し金銭出納管理の状況について、金銭管理出納簿等を1ヶ月毎に書面で報告します。また、利用者又は契約者より開示の請求があった場合は、速やかにこれを開示します。

◆代金支払代行サービスの概要は以下のとおりです。

- ・利用者の生活必需品等の立替購入又は日常生活上必要となる諸費用（医療費、薬代等含む。）に係る代金の立替払い等を行い、領収書等の証憑に基づき1ヶ月毎に事業者が請求するサービスです。

⑥クリーニング取り次ぎ

利用者のご希望により、洗濯機等では洗濯できない特別な衣類や寝具をクリーニング店等に取り次ぐ場合に係る費用です。（洗濯機等で洗濯できる衣類等は、ご負担の必要はありません。）

【利用料金：実費負担】

⑦教養娯楽費

利用者のご希望により、施設外活動や趣味、娯楽等に係る費用です。

【利用料金：材料代等の実費負担】

⑧共用日用品代

共用で使用する日常生活用品の購入等、利用者にご負担いただくことが適当であるものに係る費用です。

【利用料金：50円/日】

※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。

⑨寝具賃貸料

利用者の使用する布団、シーツ等の料金です。

【利用料金： 78円/日】

※汚損等の場合には別途加算料金表のとおり請求させていただきます。

⑩居室の明け渡し

利用者が、契約終了後も居室を明け渡せない場合等に、本来の契約終了日の翌日から実際に居室が明け渡された日までの期間に係る費用として、以下の料金の日数分をご負担いただきます。

利用者の要介護度	要介護3	要介護4	要介護5
*介護サービス費全額/日	7,959円	8,659円	9,349円
居住費/日	1,970円	1,970円	1,970円
総負担額/日	9,929円	10,629円	11,319円

*金沢市の地域区分が7等級であるため、基本単位に10.14円を乗じて算出した金額です。(1円未満切り捨て)

⑪おやつ飲料代

利用者のご希望に基づいて、15時以外のおやつやスポーツ飲料、コーヒー、紅茶等を提供する場合に係る費用です。

【利用料金： 50円/日】

(3) 利用料金のお支払い方法については以下の通りです。

①利用料1ヶ月毎の請求となります。

※利用者の日常生活上必要となる諸費用において、緊急やむを得ない事情により支払いが発生した場合は、金銭出納管理サービス又は代金支払代行サービスに基づき、必要に応じて支払うものとします。

②支払方法は原則として銀行口座からの自動引き落としとします。契約者は、法人が指定する銀行に入居者名義の普通口座を設け、その口座から毎月22日までに自動振替の方法により法人の口座宛に支払うものとします。(手数料別途必要)但し、自動引き落としができない場合は、現金でも支払うことができます。

9. 契約の終了について

(1) 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、利用者に退居していただくこととなります。

- ① 利用者が死亡した場合
- ② 要介護認定により利用者の心身の状況が自立又は要支援と判断された場合
- ③ 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施設を閉鎖した場合
- ④ 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提供が不可能になった場合
- ⑤ 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
- ⑥ 契約者又は事業者から退居の申し出があった場合(詳細は以下をご参照下さい。)

(2) 契約者からの退居の申し出(中途解約・契約解除)

契約の有効期間であっても、契約者から当施設からの退居を申し出ることができます。その場合には、退居を希望する日の30日前までに解約届出書をご提出ください。但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退居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 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める施設サービスを実施しない場合
- ④ 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・財物・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（守秘義務に違反した場合を含む。）
- ⑤ 他の利用者が利用者の身体・財物・信用等を傷つけた場合、もしく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) 事業者からの申出により退居していただく場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当施設から退居していただくことがあります。

- ① 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
- ② 契約者による、サービス利用料金の支払いが30日以上遅延し、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
- ④ 利用者が、連続して3ヶ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 利用者が、介護老人保健施設に入居した場合、もしくは介護療養型医療施設等に入院した場合

<利用者が病院等に入院された場合の対応について>

当施設に入居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。

① 検査入院等、短期入院の場合

1ヶ月につき6日以内（連続して7泊、複数の月にまたがる場合は13泊）の短期入院の場合は、退院後、再び施設に入居することができます。但し、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。（入院・外泊時加算及び居住費）

② 上記期間を超える入院の場合

上記短期入院の期間を超える入院については、3ヶ月以内に退院された場合は、退院後再び施設に入居することができます。但し、入院時に予定された退院日より早く退院した場合等、退院時に施設の受入準備が整っていない時には、入居をお待ちいただく場合があります。なお、上記短期入院の期間を超える入院の期間中についても、所定の利用料金をご負担いただきます。

(居住費相当額)

③ 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は、契約を解除いたします。但し、長期入院後、当施設に再入居の申込をおこなう場合には、居室の空き状況等により優先的に入居できる場合があります。

<入院期間中の利用料金>

上記、入院期間中の入院・外泊時加算の料金については、介護保険から給付される費用の一部をご負担いただくものです。

(4) 円滑な退居のための援助

利用者が当施設を退居する場合には、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、円滑な退居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。

- 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

なお、利用者が退居後、居宅において居宅サービスを利用する場合や、他の社会福祉施設等に入居する場合において、居宅サービス、その他の保健医療サービス又は福祉サービス等についての相談援助及び関係機関への情報提供をおこなった場合にかかる費用として、退居時等相談援助加算（介護保険から給付される費用の一部）をご負担いただきます。

10. 残置物引取人

- (1) 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。但し、入居契約が終了した際に、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、契約者に残置物を引き取ることを承諾いただきます。
- (2) 当施設は、契約者に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。（引き取ることが困難な場合は、当施設にて処分する場合があります。）
- (3) 引渡しに係る費用（処分に係る費用）については、利用者又は契約者に実費相当額をご負担いただきます。

11. 非常災害時の対策

非常時の対応	別途定める「地域密着型特別養護老人ホーム みんなのさと消防計画及びみんなのさと防災計画に基づき対応を行います。
近隣との協力	金沢市三馬の住民及び消防団に、非常時の相互支援をお願いしています。
平常時の訓練	消防計画に基づき、年2回以上夜間及び昼間を想定した避難訓練を実施します。また防災計画に基づいた防災訓練を年1回以上実施します。

1 2. 協力医療機関

(1) 医療を必要とする場合は、利用者のご希望により、下記の協力医療機関において診察や入院治療を受けることができます。

※下記の医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するものではありません。また、下記の医療機関での診療・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	KKR北陸病院
所在地	金沢市泉が丘2丁目13-43

② 協力歯科医療機関

医療機関の名称	しらやま歯科
所在地	金沢市泉野町6丁目19番50号

1 3. 担当の職員

(1) できる限り利用者の希望にあった地域密着型施設サービス計画を作成し、これに従ってサービスを提供するように致しますが、地域密着型施設サービス計画などに不満がある場合は、遠慮なく介護支援専門員・生活相談員にお申し出ください。できる限り対応致します。

(2) 退居を希望される場合には、担当の介護支援専門員又は生活相談員にご相談ください。

1 4. サービス利用上の注意事項

介護保険施設においては、他の方のご迷惑にならないように、次の項目に留意してください。数度の注意を受けても改善がなされない場合は、退居となることがあります。

来訪・面会	面会時間は、原則7：00～19：00です。正面玄関は19：00に施錠します。
外出・外泊	外泊・外出の際には、必ず行先と帰宅時間を開始日の前日までに職員に申し出て、所定の用紙に記入してください。
医療機関への受診	利用者が受診・通院する場合は、基本としてご家族の送迎、付添いをお願いします。但し、ご家族での対応が難しい場合はご相談に応じます。
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従ってご利用ください。これに反したご利用により破損等が生じた場合、弁償していただくことがあります。
喫煙	館内及び敷地内は禁煙です。
迷惑行為等	騒音等他の利用者の迷惑になる行為はご遠慮願います。また、むやみに他の利用者の居室等に立ち入らないようにしてください。
所持品の管理	原則として、利用者及びご家族、身元引受人の方の管理とし、必要に応じて職員が支援させていただきます。利用者ご本人の管理による紛失、盗難等に関して、当施設は一切責任を負いません。 個人での必要物品は、原則として、ご家族、身元引受人の方に用意していただきます。衣類等も季節に応じての入替をお願いします。
現金等の管理	現金、預金、印鑑等をお預かりし、当施設で管理することができます。なお、

	利用者ご本人が管理される場合には、紛失、盗難等に関して、当施設は一切責任を負いません。
宗教・政治活動	施設内で、他の利用者に対する宗教・政治活動はご遠慮ください。なお、個人の範囲内での信条、宗教を制限するものではありません。
動物飼育	施設内へのペットの持ち込み、及び飼育はお断りします。

15. 苦情申立窓口

(1) 当施設における苦情の受付

当施設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。

苦情受付担当者	生活相談員
苦情解決責任者	管理者
第三者委員	苦情解決に要する社会性或客観性の確保と利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために「第三者委員」を設置しています。
対応時間	毎週月曜日～金曜日 9:00～17:00 また、ご意見箱を1階事務所前に設置しています。

(2) 苦情の解決方法

① 苦情の受付

苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることもできます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く。）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決のための話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意をもって話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立ち会いを求めることができます。なお、第三者委員の立ち会いによる話し合いは、次により行います。

- 第三者委員による苦情内容の確認
- 第三者委員による解決案の調整、助言
- 話し合いの結果や改善事項等の確認

④行政機関その他苦情受付機関の紹介

※前記③で解決できない苦情は、以下の行政機関等に申し立てることができます。

金沢市福祉局 介護保険課	所在地 金沢市広坂1-1-1 電話番号 ㉞076-220-2264 Fax076-220-2559 受付時間 月～金9:00～17:45 (土・日・祝休み)
石川県国民健康 保険団体連合会	所在地 金沢市幸町12-1 (石川県幸町庁舎4階) 電話番号 ㉞076-261-5194 Fax076-261-5148 受付時間 月～金9:00～17:00 (土・日・祝休み)
石川県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 金沢市本多町3-1-10 (石川県社会福祉会館2階) 電話番号 ㉞076-234-2556 Fax076-234-2558 受付時間 月～金9:00～17:00 (土・日・祝休み)

16. 事故発生時の対応

速やかに管理責任者に報告し、対応します。また、別紙の緊急連絡先の順番に沿ってご家族等へ連絡をとります。

17. 第三者評価の受審状況

実施しておりません。

<重要事項説明書付属文書>

1. 契約締結からサービス提供までの流れ

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、入居後作成する「地域密着型施設サービス計画（ケアプラン）」に定めます。

「地域密着型施設サービス計画（ケアプラン）」の作成及びその変更は次の通り行います。

- (1) 当施設の計画担当介護支援専門員に地域密着型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) その担当者は地域密着型施設サービス計画の原案について、利用者及びその家族等に対して説明し、同意を得たうえで決定します。
- (3) 地域密着型施設サービス計画は、要介護認定有効期間中に1回、もしくは利用者及びその家族等の要請に応じて、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及びその家族等と協議して、地域密着型施設サービス計画を変更します。
- (4) 地域密着型施設サービス計画が変更された場合には、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。

2. サービス提供における事業者の義務

当施設は、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、利用者から聴取、確認します。
 - ③利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日30日前までに、要介護認定の更新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、5年間保管するとともに、利用者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
 - 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。
- 但し、利用者、又は他の利用者等の生命、身体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又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）

但し、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合等には、医療機関、居宅介護支援事業者等に利用者の心身等の情報を提供します。

また、利用者の円滑な退居のための援助を行う際には、あらかじめ文書【重要事項説明書】にて利用者の同意を得ます。

2. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入居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下さい。

(1) 持ち込みの制限

当施設は、利用者の共同生活の場として居室及び共用施設等を使用していただくことから、入居にあたり、原則として以下のものは持ち込むことができません。

- ①危険物（果物ナイフ、はさみ、縫い針等）及びその他銃刀法に違反するもの
- ②貴金属（高額な指輪、腕時計等）及び貴重品（思い入れのある品、親族等の形見等）
- ③賞味期限が短く、一度に食べきれない量の食品

※認知症の症状のある方などによる「自傷行為、紛失又は破損、賞味期限の切れた食品の摂取行為」などが考えられます。やむを得ず制限された物品の持ち込みを希望される場合は、生活相談員までお申し付け下さい。

※利用者等の自己の責に帰すべき事由により損害が発生した場合又は故意に制限された物品を持ち込まれたことにもつぱら起因として損害が発生した場合は、損害賠償責任を負いかねる場合があります。

(2) 面会

面会時間 7：00～19：00

※時間外の面会をご希望の場合は、各ユニットにお電話下さい。電話番号は以下のとおりです。

ユニット名	夜間携帯番号	ユニット職員室
やすらぎ	080-8999-7950	076-225-3006
いこい	080-8999-7952	076-225-3037
なごみ	080-8999-7952	076-225-3017

※来訪される場合、「(1) 持ち込みの制限」に指定する物品は原則として持ち込むことができません。

(3) 外出・外泊

外出、外泊をされる場合は、外泊開始日の前日までにお申し出下さい。

※外泊については、1ヵ月につき連続して7泊、複数の月をまたがる場合には連続して13泊以内とさせていただきます。

(4) 食事

食事が不要な場合は、7日前までにお申し出下さい。7日前までに申し出があった場合には、「重要事項説明書 8(2)②」に定める「食事の提供に要する費用」は減免されます。

(5) 施設・設備の使用上の注意

- ①居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。
- ②故意に、又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、設備を壊したり、汚したりした場合には、利用者の自己負担により原状に回復していただくか、又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。但し、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利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

(6) 喫煙

法令により施設内及び敷地内での喫煙はできません。

3. 損害賠償について

当施設において、事業者の責任により利用者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、利用者及び契約者に故意又は過失が認められる場合には、利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められるときに限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。

なお、施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに金沢市、利用者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

4. 個人情報保護方針について

当施設では、利用者又は契約者等の個人情報の適切な保護・管理に関する重要性を認識し、以下の個人情報保護方針を策定し、確実に履行することに努めています。

(1) 個人情報の収集について

当施設が利用者の個人情報を収集する場合、利用者の介護に関わる範囲で行います。その他の目的に個人情報を利用する場合は利用目的を、あらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。

(2) 個人情報の利用及び提供について

当施設は、利用者の個人情報の利用につきましては、以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用いたしません。また、法令等に定める場合を除き、利用者の同意なく、その情報を第三者に提供しません。

①利用者の了解を得た場合

②個人を識別あるいは特定できない状態に加工して使用する場合

③法令等により提供を要求された場合

(3) 個人情報の安全管理について

当施設は、利用者の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、利用者の個人情報の漏えい、紛失、破壊、改ざん又は利用者の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

(4) 法令遵守と個人情報保護の仕組みの改善

当施設は、個人情報の保護に関する日本の法令、その他の規範を遵守するとともに、適宜、個人情報保護の仕組みの見直しを図り、改善を行います。

(5) 問い合わせ窓口

当施設の個人情報保護方針に関してのご質問や利用者の個人情報に関するお問い合わせは、生活相談員（苦情受付担当者）までお申し付け下さい。

<個人情報の利用目的>

(1) 施設内での利用項目

①利用者に提供する介護サービス（サービス担当者会議等を含む。）

- ②介護保険事務及び会計・経理事務
- ③入退居等の居室管理
- ④介護事故等の報告
- ⑤施設内介護実習への協力及び介護の質の向上を目的とした施設内事例研究
- ⑥その他、利用者に係る管理運営業務

(2) 施設外への情報提供としての利用項目

- ①他の病院、診療所、薬局、介護サービス事業者等との連携（退居時援助含む。）
- ②他の医療機関等からの照会への回答
- ③利用者の診察等のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ④検体検査業務等の業務委託
- ⑤審査支払機関へのレセプトの提供
- ⑥審査支払機関または保険者からの照会への回答
- ⑦その他、利用者への介護保険事務に関する利用
- ⑧利用者の行方不明時における警察等への情報提供
- ⑨緊急搬送時における消防等への情報提供

(3) その他の利用

- ①介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ②外部監査機関への情報提供

※上記のうち、他の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、同意していただいたものとして取り扱わせていただきます。

※これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことができます。

※上記利用目的以外に利用者の個人情報を利用する場合は、あらかじめ利用者の同意をいただくことといたします。

以上

みんなのさと看取りの指針

社会福祉法人 三馬福祉会
地域密着型特別養護老人ホーム みんなのさと

I 急性期における医師や医療機関との連携体制

みんなのさとでは日常的な健康管理を行うため看護職員を配置しております。また、嘱託医の定期的な往診（または受診）により適切な処置を受け、緊急な医療ニーズが必要になった場合、速やかに連絡し必要な指示を仰ぎます。

当事業所の協力医療機関は重要事項にあるとおりです。

II 入院期間中における居住費や食費の取り扱い

入院期間中、家賃は日割で計算します。

食費は発生しません。

III 看取りに関する指針

1 ターミナルケアについての基本理念

みんなのさとでは、終末期は人生の最後にその人らしさを醸しだし、これからの生活を豊かに進めるための期間であり、そのために身体的・精神的両面に配慮した介護が必要だと考えます。

利用者の重度化に伴い、みんなのさとを終の住処として看取りの介護（ターミナルケア）を希望された方に対し、医療機関と連携しながら、身体的および精神的ケアや苦痛を緩和する介護技術を獲得した職員による看取り介護を、可能な限り住み慣れた事業所で受けることができるように最大限に努めます。

2 みんなのさとにおける見取り介護の具体的支援内容

① 終末期に対する意向の確認

みんなのさとで出来ること、利用者ご本人とご家族の希望や延命治療などについての考え方、見取り介護の開始時期など、ご本人やご家族、医療機関と十分に話し合いながら看取り介護の方針を定めます。

また、看取り介護の同意書を作成し、ご本人やご家族より看取りの同意を得ます。

② ターミナルケアプランの作成と実践

利用者ご本人とご家族の意向を踏まえ、身体的および身体的ケアを含めた看取り介護計画書を作成し、介護計画に基づいた看取り介護に取り組みます。

また、作成または変更された計画書についてご本人やご家族に説明し、同意を得ます。

③ 身体状況の変化の把握

職員間で情報を共有し、食事摂取状況や日常生活動作、バイタルサインの確認などにより、利用者の身体的状況の変化を早期に発見し、対応するよう努めます。

④ 医療機関との綿密な連携

嘱託医、協力入院病院、訪問看護ステーション等との協力体制を確保し、
24時間体制で適切な対応に努めます。

3 職員の認識の強化

全職員が看取り介護に関する深い認識を持つよう、一定の研修を設けます。
研修の内容は下記のとおりです。

- : 死に寄り添う人間性、死生観の成熟
- : 看取り介護の実践に係る知識と理解
- : 苦痛に関する緩和ケア・精神的なケア
- : ターミナル期の介護方法および技術
- : 緊急時対応、および急変時の連絡ルートの理解
- : 報告・記録の整備
- : インフォームドコンセントについて
- : 状態観察(バイタルチェックなど)
- : 死の看取りについて
- : 死後の手続き等に関する理解

私は、本書面に基づいて、乙から前記重要事項等の説明を受け、同意しました。また、この本書が契約書の別紙（一部）となることについても同意します。

上記契約を証明するために、本契約書を2通作成し、甲乙で各1通ずつ保管します。

平成 年 月 日

甲（利用者）

住 所

氏 名

㊟

ご家族（又は代理人）

住 所

氏 名

㊟

サービス提供に先立って、本書面を説明しました。

乙（事業者）

所在地 石川県金沢市三馬1丁目207番地

事業者名 社会福祉法人 三馬福祉会

地域密着型特別養護老人ホーム みんなのさと

代表者 理事長 寺井 潔 ㊟

説 明 者

（職 種）

氏 名

㊟