

「特別養護老人ホーム志度玉浦園」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。
(香川県指定 第3771100298号)

当事業所は入所者に対して指定介護福祉施設サービスを提供します。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当事業所への入所は、原則として要介護認定の結果「要介護3～5」と認定された方が対象となります。

◆◆目次◆◆

1. 事業者	P 1
2. 事業所の概要	P 2
3. 居室の概要	P 2
4. 職員の配置状況	P 3
5. 事業所が提供するサービスと利用料金	P 4
6. 事業所を退所していただく場合（契約の終了について）	P10
7. 残置物引取人	P12
8. 苦情の受付について	P12
9. 緊急時・事故発生時の対応について	P13
10. 非常災害対策について	P13
11. 身体拘束について	P13
12. 虐待防止について	P13
重要事項説明書付属文書	P15

1. 事業者

- | | |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 志度玉浦園 |
| (2) 法人所在地 | 香川県さぬき市志度1610番地1 |
| (3) 電話番号 | 087-894-5868 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 樫村 友正 |
| (5) 設立年月日 | 平成3年11月28日 |

2. 事業所の概要

- | | |
|-------------|------------------------|
| (1) 施事業所の種類 | 指定介護老人福祉施設・平成12年4月1日指定 |
|-------------|------------------------|

香川県 第377100298号

- (2) 事業所の目的 介護保険法の趣旨に従い、入所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ように支援することを目的とします。
- (3) 事業所の名称 特別養護老人ホーム 志度玉浦園
- (4) 事業所の所在地 香川県さぬき市志度1610番地1
- (5) 電話番号 087-894-5868
- (6) 事業所長（管理者）氏名 檜村 友正
- (7) 事業所の運営方針 入所者個々の心身の状況に合わせたサービスを提供し、身体的精神的に充実した生活が送れるよう支援します。
- (8) 開設年月 平成4年10月1日
- (9) 入所定員 80人

3. 居室の概要

(1) 居室等の概要

当事業所では以下の居室・設備を用意しています。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への入居をご希望される場合は、その旨お申し出下さい。（但し、入所者の心身の状況や居室の空き状況によりご希望に沿えない場合があります。）

居室・設備の種類	室数	備考
個室（1人部屋）	36室	
2人部屋	4室	
4人部屋	14室	
合 計	54室	
食堂	5室	
機能訓練室	1室	[主な設置機器] 平行棒、階段昇降訓練器、ウォーターベッド 歩行器、車椅子等
浴室	2室	機械浴・特殊浴槽・リフト浴・一般浴槽
医務室	1室	

※上記は、厚生労働省が定める基準により、指定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。この施設・設備の利用にあたって、入所者に特別に負担いただく費用はありません。

☆居室の変更：入所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事業所でその可否を決定します。また、入所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、入所者及びその家族等と協議のうえ決定するものとします。

4. 職員の配置状況

当事業所では、入所者に対して指定介護老人福祉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	1 名
2. 介護職員	30 名以上	28 名
3. 生活相談員	1 名	1 名
4. 看護職員	3 名以上	3 名
5. 機能訓練指導員	1 名	1 名
6. 介護支援専門員	1 名	1 名
7. 医師	（非常勤） 3 名	必要数
8. 管理栄養士	2 名	1 名

※常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数の総数を当事業所における常勤職員の所定勤務時間数（例：週 40 時間）で除した数です。
（例）週 8 時間勤務の介護職員が 5 名いる場合、常勤換算では、
1 名（8 時間×5 名÷40 時間＝1 名）となります。

＜主な職種の勤務体制＞

職種	勤 務 体 制
1. 医師	毎週月、水曜日 13：10～13：50 毎週火曜日 13：30～16：30
2. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早朝：7：00～ 8：30 7 名 日中：8：30～ 18：30 10 名 夜間：18：30～ 7：00 4 名
3. 生活相談員	日中： 8：30～17：30 1 名
4. 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 日中： 8：30～17：30 3 名
5. 介護支援専門員	日中： 8：30～17：30 1 名
6. 管理栄養士	日中： 8：30～17：30 1 名
7. 機能訓練指導員	日中： 8：30～17：30 1 名

☆ 土 日 及 び 祝 日 は 上 記 と 異 な り ま す 。

5. 当事業所が提供するサービスと利用料金

当事業所では、入所者に対して以下のサービスを提供します。

当事業所が提供するサービスについては下記となります。

- (1) 利用料金が介護保険から給付される場合
- (2) 利用料金の全額を入所者に負担いただく場合

(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。

＊但し「介護保険負担割合証」が **2 割の方は 8 割、3 割の方は 7 割** が介護保険から給付されます。（3 割の方は平成 30 年 8 月 1 日より）

＊食事、居住に関する費用は原則、介護保険適用外となります。（収入等により補足給付があります）

＜サービスの概要＞

① 食事（但し、食事の提供に要する費用は別途いただきます。）

- ・入所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。
- ・管理栄養士の立てる献立表により、栄養と入所者の身体的状況に配慮したバラエティーに富んだ食事を提供します。

（食事時間）

朝食：7：45～ 昼食 11：45～ 夕食：17：30～

② 入浴

- ・入浴又は清拭を週 2 回行います。（ご要望があれば入浴回数を増やすことも可能です）
- ・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。

（設備） 一般浴 リフト浴 機械浴

③ 排泄

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

④ 機能訓練

- ・機能訓練指導員により、入所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又はその減退を防止するための訓練を実施します。

（設備）階段昇降訓練機 平行棒 ウォーターベッド 牽引器 歩行器 車椅子等

⑤ 健康管理

- ・嘱託医師や看護職員が、健康管理を行います。
- ・常に入所者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適正な措置をとります。
- ・毎年一回、入所者の健康診断を協力期間等にて実施します。
- ・緊急等必要な場合には主治医あるいは協力医療機関等に責任を持って引き継ぎます。

⑥ 相談及び援助

- ・どのような相談にも誠意を持って対応し、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。

⑦送迎

- ・入所者の病院等の受診に際し、送迎を行います。身体状況等によりリフトつきの送迎の利用が可能です。

⑧その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・生活のリズムを考え、毎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、適切な整容が行なわれるよう援助します。

＜サービス利用料金（１日あたり）＞ 令和６年４月１日より

下記の料金表によって、入所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）を支払い下さい。（サービスの利用料金は、入所者の要介護度に応じて異なります。）

◆多床室利用の場合（２人部屋、４人部屋）

1. 入所者の要介護度とサービス利用料金	要介護度 1 5,890 円	要介護度 2 6,590 円	要介護度 3 7,320 円	要介護度 4 8,020 円	要介護度 5 8,710 円
2. うち、介護保険から給付される金額	5,301 円	5,931 円	6,588 円	7,218 円	7,839 円
3. サービス利用に係る自己負担額（１－２）	589 円	659 円	732 円	802 円	871 円

◆個室利用の場合（本館、新館共通）

1. 入所者の要介護度とサービス利用料金	要介護度 1 5,890 円	要介護度 2 6,590 円	要介護度 3 7,320 円	要介護度 4 8,020 円	要介護度 5 8,710 円
2. うち、介護保険から給付される金額	5,301 円	5,931 円	6,588 円	7,218 円	7,839 円
3. サービス利用に係る自己負担額（１－２）	589 円	659 円	732 円	802 円	871 円

※個室と多床室の介護保険基本料金は同じ金額です。

ただし滞在費はこれまでと同様に個室、多床室ともにそれぞれの料金となります。

（７ページ記載）

※個室を利用する方で、次のいずれかに該当する場合は多床室の利用料金となります。

- ①感染症等により一定期間個室の利用の必要があると医師が判断した場合
- ②著しい精神症状等により同室者の心身状況に重大な影響を及ぼす為、個室の利用の必要があると医師が判断した場合

○その他介護給付サービス加算

1. サービス提供体制強化加算	職員の専門性に着目し、該当配置で提供するサービス体制について評価を行い、どれかひとつが加算されます。 加算Ⅰ 22 円／日（介護福祉士 80 %以上配置） 加算Ⅱ 18 円／日（常勤職員 60 %以上配置） 加算Ⅲ 6 円／日（7 年以上勤続年数職員 30 %以上配置）
2. 科学的介護加算（Ⅱ）	科学的介護を推進することを目的とし、LIFE へ情報提供した際に加算されます。 50 円／月
3. 初期加算	入所者が新規に入所又は1ヶ月以上の入院後再び入所した場合、30 日間加算されます。 30 円／日

4. 精神科医療養加算	精神科医師による療養指導が月2回以上行われている場合に加算されます。 5円/日
5. 看護体制加算	基準を上回る看護職員等の配置がある場合に加算されます。 加算Ⅰ 4円/日（常勤看護師の1名以上の配置） 加算Ⅱ 8円/日（基準を上回る看護職員の配置）
6. 栄養マネジメント強化加算	低栄養状態等の予防・改善の為の栄養ケアマネジメントが行われた場合に加算されます。 11円/日
7. 生産性向上推進体制加算（Ⅱ）	利用者の安全並びに介護の質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討していること。 10円/月
8. 療養食加算	医師の食事箋に基づく治療食の提供が行われている場合に加算されます。 18円/日
9. 個別機能訓練加算（Ⅰ）	機能訓練指導員により機能訓練が計画・実施が行われている場合に加算されます。 12円/日
10. 個別機能訓練加算（Ⅱ）	LIFEへの情報提出、フィードバック情報を活用することで加算されます。 20円/月
11. 入院・外泊時加算	入所者が入院及び外泊をされた場合に月に6日を限度として加算されます。 246円/日
12. 夜勤職員配置加算Ⅰ	夜勤を行う介護・看護職員が最低基準を1人以上上回っている場合に加算されます。 13円/日
13. 配置医師緊急時対応加算	配置医師が施設の求めに応じ、早朝・夜間又は深夜に施設を訪問し入所者の診察を行った場合に加算されます。 早朝・夜間の場合：650円/回 深夜の場合：1300円/回 ※配置医師の通常の勤務時間外の場合：325円/回

※その他、退所時等に関して相談や援助を行った場合は、別途加算されます。

※上記サービスご利用料金および各加算金に対して**介護職員等処遇改善加算**として別途ご負担となります。（詳細は、料金表参照 令和8年6月1日より）

※「介護保険負担割合証」（毎年8月1日から翌年7月31日までの1年間の有効期間。毎年更新となります）が2割の方は**自己負担割合が2割**、3割の方は**3割**（3割は平成30年8月1日より）となります。

☆入所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）。償還払いとなる場合、入所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、入所者の負担額を変更します。また、事業所の体制等や入所者の状態により加算内容が変わります。

＜高額介護サービス費＞

介護サービス利用料金について、負担割合証の負担割合（各加算の負担も含む。）に応じて支払った1箇月の合計金額が高額介護サービス費の対象になります。自己負担限度額は以下のとおりで、その額以上の月ごとの負担額が申請により還付されます。

第1段階及び第2段階の方 15,000円

第3段階 24,600円

第4段階 44,400円

※入所者負担段階について

第1段階	・世帯全員が市町村民税非課税で老齢年金を受給している方 ・生活保護世帯の方
第2段階	・世帯全員が市町村民税非課税で、本人の合計所得金額と課税年金収入の合計が年間80万円以下の方 (障害者年金や遺族年金などは非課税のため収入に含みません。)
第3段階	・世帯全員が市長村民税非課税で、上記に該当しない方
第4段階	・第1～第3段階以外の方

(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、利用料金の全額が入所者の負担となります。

＜サービスの概要と利用料金＞

① 食事の提供に要する費用（食材料費及び調理費）

入所者に提供する食事の材料費及び調理費にかかる費用です。

当事業所では1日当たり1,550円ご負担していただきます。(食費の内訳 朝食 420円、昼食(おやつ代込み) 600円、夕食 530円)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のご負担となります。

認定証の発行を受けている方				認定証の発行を受けていない方
第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階
300円/日	390円/日	680円/日	1,420円/日	1,550円/日

※おやつ、特別な行事食を含んだ金額となっております。

② 居住に要する費用（光熱水費及び室料（建物設備等の減価償却費等））

この施設及び設備を利用し、滞在されるにあたり、多床室利用者の方には光熱水費相当額として1日当たり430円（第4段階の方は915円）、個室利用の方には光熱水費相当額及び室料（建物設備等の減価償却費等）として1日当たり1,080円～1,231円を、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滞在費の金額（1日当たり）の負担となります。

	認定証の発行を受けている方				認定証の発行を受けていない方
	第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階
多床室	0円/日	430円/日	430円/日	530円/日	915円/日
個室(本館)	380円/日	480円/日	880円/日	980円/日	1,080円/日
個室(新館)	380円/日	480円/日	880円/日	980円/日	1,231円/日

※入所者が入院又は外泊をした場合は、月に6日を限度として、上記料金とともに

「入院・外泊時加算」246円/日（負担割合が2割の方は492円/日、3割の方は738円/日を負担して頂きます。

個室を利用の入所者が入院された場合で、退院（再入所）まで個室の確保を希望される場合は、7日目以降から退院の日まで居住費として320円／日ご負担して頂きます。

③ 貴重品の管理

入所者の希望、施設の判断により貴重品管理サービスを利用いただけます。詳細は、以下の通りです。

○管理する金銭の形態：事業所の指定する金融機関に預け入れている預金

○お預かりするもの：上記預貯金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、介護保険被保険者証、健康保険証又は後期高齢者医療被保険証、身体障害者手帳等

○保管管理者：事業所長（管理者）

○出納方法： 手続きの概要は以下の通りです。

- ・預金の預け入れ及び引き出しが必要な場合、備え付けの届出書を保管管理者へ提出していただきます。
- ・保管管理者は上記届け出の内容に従い、預金の預け入れ及び引き出しを行います。
- ・保管管理者は出入金の都度、出入金記録を作成しその写しを入所者へ交付します。

○利用料金：1か月当たり 900円

④理髪・美容

[理髪サービス]

理容師の出張による理髪サービス（調髪、顔剃、洗髪）を利用いただけます。

利用料金：1,500円／回

④ レクリエーション、クラブ活動

入所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：外食代、材料代等の実費をいただきます。

⑤ 複写物の交付

入所者は、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負担いただきます。

利用料金：10円／1枚

⑥ 特別な食事（酒等を含みます。）

入所者の希望に基づいて特別な食事を提供します。

利用料金：要した費用の実費

⑦ 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入所者の日常生活に要する費用で入所者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用については実費を負担いただきます。

*おむつ代は介護保険給付対象となっていますので負担の必要はありません。

⑧電気機器製品のお持込料金 （平成28年4月1日より）

対象：テレビ：30円／日

電気カーペット：50円／日

電気冷蔵庫：50円／日

＊テレビ・電気カーペットの2品目に関しては外泊・入院により24時間ご不在の日は料金を算定しないものとします。

＊電気毛布・電気アンカ・ラジカセ・電気カミソリは対象外とします。

＊それ以外の電気機器製品に関しては、その都度相談とさせていただきます。

⑨居室の明け渡し

入所者が、契約終了後も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（1日あたり）10,000円
☆経済状況の著しい変化その他やむを得ない事由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合事前に変更の内容と変更する事由について、説明します。

（３）利用料金のお支払い方法

前記（１）、（２）の当月の料金・費用は、翌月の10日（当日が休日の場合はその直後の休日でない日）に請求書を送付します。翌月の25日（当日が休日の場合はその直後の休日でない日）までに以下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。）

① 預かりの入所者の口座へご用意下さい。

以下の場合でも受付できます。

②下記指定口座への振込み

百十四銀行 志度支店 普通預金 0572733

口座名 社会福祉法人志度玉浦園 理事長 樫村 友正

③事業所窓口での直接のお支払い

（土曜、休日の来園予定時は、事前にお電話下さい。）

（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、原則として嘱託医の診療を受けることとなります。嘱託医の判断により、嘱託医の所属する医療機関で診療するか協力病院等他の医療機関で診療することとなります。

①嘱託医

医療機関の名称	中川内科医院
嘱託医氏名	中川 明信
所在地	香川県さぬき市志度797番地
医療機関の名称	医療法人光風会 三光病院
嘱託医氏名	中野 太郎
所在地	香川県高松市牟礼町原883番地1
医療機関の名称	ココロメンタルクリニック
嘱託医氏名	星越 活彦
所在地	香川県さぬき市志度1900番地7

②協力医療機関

医療機関の名称	さぬき市民病院
所在地	香川県さぬき市寒川町石田東甲387番地1

医療機関の名称	医療法人光風会 三光病院
所在地	香川県高松市牟礼町原 8 8 3 番地 1
医療機関の名称	ハロー歯科クリニック
所在地	香川県さぬき市志度 2 2 1 4 番地 2 1
医療機関の名称	屋島総合病院
所在地	香川県高松市屋島西町 1 8 5 7 番地 1

6. 事業所を退所していただく場合（契約の終了について）

当事業所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、事業所との契約は終了し、入所者に退所していただくこと
になります。

- ① 要介護認定により入所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、入所者に対するサービスの提供が不可能になった
場合
- ④ 当事業所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 入所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）入所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、入所者より事業所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、事業所を退所することができます。

- ② 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 入所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介護福祉
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契約者の身体・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
- ⑦ 他の利用者が入所者の身体・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

（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、当事業所からの退所していただくことがあります。

- ② 入所者が、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
- ③ 入所者による、サービス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
- ④ 入所者が、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入所者等の生命・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
- ⑤ 入所者が連続して3ヶ月以上（入院日を含む）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
- ⑥ 入所者が介護老人保健施設に入所した場合もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

入所者が病院等に入院された場合の対応について

当事業所に入所中に、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。

①検査入院等、短期入院の場合

1ヵ月につき7日以内の短期入院の場合は、退院後再び事業所に入所することができます。但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。（入院・外泊時加算 1日／246円 ＊負担割合2割の方は492円／日）

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には、退院後再び事業所に入所できます。

<入院期間中の利用料金>上記、入院期間中の利用料金については、介護保険から給付される費用の一部を負担いただくものです。

（3）円滑な退所のための援助

入所者が当事業所を退所する場合には、入所者の希望により、事業者は入所者の心身の状況、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入所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

入所者の入所契約が終了した後、当事業所に残された入所者の所持品（残置物）は2週間以内に入所者に引き取っていただきます。尚、期限を過ぎても入所者が残置物の引き取りを履行しないときは、入所者に連絡のうえ、残置物を強制的に引渡しいたします。また、引渡しにかかる費用については、入所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） [職名] 主任 水本 浩之

○受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～17：00

また、苦情受付ボックスを1階玄関及び2階東ロビーに設置しています。

（2）行政機関その他苦情受付機関

香川県健康福祉部 長寿社会対策課	所在地 香川県高松市番町 4-1-10 電話番号 (087)832-3266 受付時間 8:30～17:00
さぬき市長寿介護課	所在地 香川県さぬき市寒川町石田東甲 935-1 電話番号 (0879)26-9904 受付時間 8:30～17:00
国民健康保険団体連合会	所在地 香川県高松市福岡町 2-3-2 電話番号 (087)822-7431 受付時間 9:00～17:00
香川県社会福祉協議会	所在地 香川県高松市番町 1-10-35 電話番号 (087)861-0545 受付時間 9:00～17:00

（3）円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

①苦情の受付

口頭、電話、書面、ファクシミリ、電子メール等により受け付けます。

②苦情解決方法の検討

苦情申出人の意向を尊重しつつ、第三者委員の助言・立会、苦情処理委員会開催の要否等、解決のための対応方法を検討します。

③事情調査

苦情内容の事実確認を行う必要がある場合には、苦情申出人の同意を得て次の手順で事情調査を行います。

ア. 聴き取り又は実地調査などによる苦情の内容に関する事実の確認

イ. 担当者の意見等の聴取

④助言、解決方法の決定

ア. 重大な苦情については、苦情解決責任者（管理者）において、苦情処理委員会を招集し、解決方法・再発防止策等を検討します。なお、重大な苦情でない場合は、苦情解決責任者において処理します。

イ. 苦情処理委員会（重大な苦情でない場合は、苦情解決責任者）で検討された解決方法・再発防止策等について苦情申出者に提示し、話し合いのうえ解決方法を決

定します。その際に第三者委員の立会を希望するか苦情申出者に事前に確認をとります。

⑤その他

ア. 苦情処理は、1週間以内に行われることを原則とします。

イ. 苦情の内容、苦情処理の経過・結果については書面で記録します。

ウ. 苦情申し立てを行ったことを理由として利用者に対してなんらの不利益な扱いをしないものとします。

『第三者委員』

吉田 修司 連絡先090-1176-1085

細川 隆子 連絡先090-2895-0867

第三者委員の評価は実施していない。

9. 緊急時・事故発生時の対応について

(1) 利用中に容体の変化等があった場合は、入所者本人の主治医または協力医療機関と連絡を取り緊急治療あるいは緊急入院等必要な措置が受けられるようにします。この場合、予め指定された緊急連絡先に対し直ちに連絡します。

(2) 事業者は施設サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに必要な措置を取り、市町村に連絡をするともに、予め指定された緊急連絡先に対し直ちに連絡します。

(3) 事業者は、施設サービスの提供に伴って、事業所の責めに帰すべき事由により賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償を行います。

10. 非常災害対策について

事業所は、非常災害時の関係機関への通報及び連絡体制を整備しています。

11. 身体拘束について

(1) 事業所は、施設サービス提供にあたっては、入所者等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、身体拘束その他入所者の行動を制限する行為は致しません。

(2) 身体拘束等を行う場合には、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利用を記録し、入所者及びその家族等に同意を得てから実施することとします。

12. 虐待防止について

事業所は、職員による入所者への虐待行為を禁じており、法律の主旨を踏まえ職員研修を徹底します。もしも疑われる事例があれば、事実確認のうえ必要に応じて関係行政機関に報告し、併せて原因究明、再発防止、職員の処分を徹底し、入所者及びその家族に経緯と結果をお知らせします。

令和 年 月 日

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

説明者

指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホーム志度玉浦園

説明者職氏名 主任 水本 浩之 ㊞

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、指定介護福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

入所者（契約者）

氏 名 _____ ㊞

私は、上記本人が署名できないため、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定介護福祉施設サービスの提供開始に同意し、署名押印しました。

代理人（署名代行者）

氏 名 _____ ㊞

本人との関係 _____

<重要事項説明書付属文書>

1. 事業所の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上5階
- (2) 建物の延べ床面積 5567.33 m²
- (3) 併設事業

当事業所では、次の事業を併設して実施しています。

- [短期入所生活介護]平成12年3月17日指定 香川県 3771100439号 定員20名
- [通所介護] 平成12年3月17日指定 香川県 3771100447号 定員25名
- [認知対応型共同生活介護]平成14年10月1日香川県 37770600090号 定員9名
- [居宅介護支援事業]平成11年9月28日指定 香川県 3771100108号

2. 職員の配置状況

<配置職員の職種>

介護職員… 入所者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。3名の入所者に対して1名の介護職員を配置しています。

生活相談員…入所者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。1名の生活指導員を配置しています。

看護職員… 主に入所者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。3名以上の看護職員を配置しています。

機能訓練指導員…入所者の機能訓練を担当します。1名の機能訓練指導員を配置しています。

介護支援専門員…入所者に係る施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。生活相談員が兼ねる場合もあります。1名の介護支援専門員を配置しています。

医師…… 入所者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。3名の医療機関の医師を配置しています。

管理栄養士… 入所者の食事全般を管理しています。栄養マネジメントの作成及び実施を担当します。1名の管理栄養士を配置しています。

3. 契約締結からサービス提供までの流れ

入所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当施設の介護支援専門員（ケアマネージャー）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、入所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施設サービス計画は、6か月（※要介護認定有効期間）に1回、もしくは入所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、入所者及びその家族等と協議して、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、入所者に対して書面を交付し、その内容を確認して同意をいただきます。



4. サービス提供における事業者の義務

当事業所は、入所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 入所者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 入所者の体調、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、入所者から聴取、確認します。
- ③ 入所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 入所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、入所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 入所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、入所者又は他の入所者等の生命、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入所者及びその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、入所者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に入所者の心身等の情報を提供します。

また、入所者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、入所者の同意を得ます。

5. 事業所利用の留意事項

当事業所のご利用にあたって、事業所に入所されている入所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

入所にあたり、以下のもの以外は原則として持ち込むことができません。

衣類等、日常生活に必要なもの

(2) 面会

面会日 平日、第2、4日曜日(予約制 面会時間30分)

面会時間 10:30～15:30 (平日)

10:30～16:00 (第2、4日曜日)

※来訪者は、面会票に所定事項を記入し、事業所の確認を受けて下さい。

※なお、来訪される場合、飲食物の持ち込みはご遠慮ください。やむを得ず持込まれる場合は、職員に届出て下さい。

（３）外出・外泊

外出、外泊をされる場合は、事前にお申し出下さい。

但し、外泊については、1 ヶ月につき連続して 7 泊、複数の月をまたがる場合には連続して 12 泊以内とさせていただきます。

なお、外泊期間中、1 日につき 246 円（介護保険から給付される費用の割）をご負担いただきます。

（４）食事

食事が不要な場合は、前日までにお申し出下さい。前日までに申し出があった場合には、「食事に係る自己負担額」は徴収いたしません。

（５）施設・設備の使用上の注意

○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。

○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、入所者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○入所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、入所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。

○事業所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、営利活動を行うことはできません。

（６）喫煙

事業所内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

6. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任により入所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。

ただし、その損害の発生について、入所者に故意又は過失が認められる場合には、入所者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

7. 個人情報の利用目的

入所者の尊厳を守り、安全に配慮する事業所理念のもと、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

（1）入所者への介護サービスの提供に必要な利用目的

<事業所内部での利用目的>

○当事業所が入所者等に提供する介護サービス

○介護保険事務

○介護サービスの入所者にかかる当事業所の管理運営業務のうち

- ・入退所等の管理
- ・会計、経理
- ・事故等の報告

- ・当該入所者の介護、医療サービスの向上

＜他の事業所等への情報提供を伴う利用目的＞

○事業所が入所者等に提供する介護サービスのうち

- ・入所者に在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)、紹介への回答
- ・入所者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ・検体検査業務の委託その他の業務委託
- ・家族等への心身の状況説明

○介護保険事務のうち

- ・保険事務の委託
- ・審査支払い機関へのレセプトの提出
- ・審査支払い機関または保険者からの照会への回答

○損害賠償保険などにかかる保険会社等への相談または届出等

(2) 上記以外の利用目的

＜事業所内部での利用にかかる利用目的＞

○当事業所の管理運営業務のうち

- ・医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ・当事業所にて行われる学生等の実習への協力
- ・当事業所にて行われる事例研究

＜他の事業所等への情報提供にかかる利用目的＞

○当事業所の管理運営業務のうち

- ・外部監査機関への情報提供

＜写真、映像使用について＞

○事業所の取り組み等を紹介する用途に限り、事業所内で撮影した入所者の写真等を使用する場合があります。

同意が得られない場合は、使用することはありません。

【備考】

「以上」