

# 特別養護老人ホーム 瀬戸すみれ園 重要事項説明書

## 1. 事業者（法人）の概要

名 称 ・ 法 人 種 別	社会福祉法人 すみれ福祉会
代 表 者 名	理事長 前田 章
所 在 地 ・ 連 絡 先	(住所) 兵庫県明石市松が丘北町 1074 番地の 1 (電話) 078-915-0027 (FAX) 078-915-0028

## 2. 利用施設

施 設 の 名 称	特別養護老人ホーム 瀬戸すみれ園
所 在 地 ・ 連 絡 先	(住所) 福山市瀬戸町大字地頭分字小立 2721 番地 (電話) 084-951-3663 (FAX) 084-951-3666
事 業 所 番 号	福山市指定 3471510010
管理者の氏名	施設長 鵜 狩 健 一

## 3. 利用施設で併せて実施する事業

事 業 の 種 類		広島県知事の事業者指定		定 員
		指定年月日	指定番号	
施 設	特別養護老人ホーム	令和 05 年 04 月 01 日	3471510010	62 名
	ケアハウス			30 名
	生活支援ハウス			20 名
居 宅	短期入所生活介護	令和 05 年 04 月 01 日	3471510028	8 名
	通所介護	令和 05 年 04 月 01 日	3471509947	25 名
	訪問介護	令和 05 年 04 月 01 日	3471510002	
	グループホーム	令和 05 年 04 月 01 日	3491502344	27 名
居宅介護支援事業所		令和 05 年 04 月 01 日	3471509988	

## 4. 法人の基本理念

- ① 優しさは私たちのプライドです。～私たちは、利用者様の幸せな時間を増やします～
- ② 私たちは、利用者様のケアにプライドがあります。
- ③ 私たちは、福祉を志した自分の初心を忘れません。
- ④ 私たちは、いつも最良のケアを考えています。
- ⑤ 私たちは、最良のケアのために、自分の心身を整えています。

## 5. 施設・設備の概要

居室・設備の種類	室 数	備 考
個室（1人部屋）	2室	
2 人 部 屋	4室	
4 人 部 屋	15室	
合 計	21室	
浴 室	1室	機械浴・一般浴
機 能 訓 練 室	1室	マイクロ波・平行棒・滑車運動器等設置
静 養 室	1室	
医 務 室	1室	
食 堂	1室	
相 談 室	1室	
会 議 室	1室	
談 話 室	1室	
ふれあいホール	1室	

※ 居室の変更：利用者からの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、利用者や身元引受人との協議の上決定するものとします。

## 6. 職員体制・勤務体制

当施設では、利用者に対して指定介護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おります。

職 種	職員数	勤 務 時 間
施 設 長	1名	常勤 9 : 00 ~ 18 : 00
生活相談員	1名以上	常勤 9 : 00 ~ 18 : 00
介護支援専門員	1名以上	常勤 9 : 00 ~ 18 : 00 非常勤 8 : 30 ~ 17 : 30
管理栄養士	1名以上	常勤 9 : 00 ~ 18 : 00
医 師	1名以上 (非常勤)	非常勤 9 : 30 ~ 11 : 30 又は 13 : 30 ~ 15 : 30
機能訓練士	1名以上	常勤 9 : 00 ~ 18 : 00
看 護 職 員	3名以上	早出 8 : 00 ~ 17 : 00 日勤 9 : 00 ~ 18 : 00 夜勤 16 : 30 ~ 9 : 30 夜間については、交代で自宅待機を行い、緊急時に備えます。
介 護 職 員	21名以上 (常勤換算)	早出 7 : 30 ~ 16 : 30 日勤 9 : 00 ~ 18 : 00 遅出 10 : 00 ~ 19 : 00 夜勤 ① 16 : 30 ~ 9 : 30 夜勤は、職員4名体制です。
事 務 員	1名以上	常勤 9 : 00 ~ 18 : 00

(令和4年9月1日時点)

※ 職員の配置については、指定基準を遵守しております。

## 7. 当施設が提供する基準該当サービスと利用料金

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。

当施設が提供するサービスについて、

- ① 利用料金が介護保険から給付される場合
- ② 利用料金の金額を利用者に負担いただく場合があります。

### (1) 介護保険給付サービス (契約書第3条参照)

種 類	内 容
ケアプランの作成及び事後評価	担当の介護支援専門員が、利用者の直面している課題等を評価し、利用者のご希望を踏まえて、施設サービス計画を作成します。また、サービス提供目標の達成状況等を評価し、その結果を書面(サービス報告書)に記載して利用者・身元引受人に説明の上交付致します。
食 事	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。食事は出来るだけ離床して食べていただけるように配慮します。尚、調理費・食材費に関わる食事は介護保険給付サービスには含まれません。 (食事時間) 朝食 8:00～ 昼食 12:00～ 夕食 18:00～
栄養ケア計画の作成及び事後評価	当施設の管理栄養士が利用者の健康の維持・増進の為、利用者の希望・介護・医療・栄養の面から利用者の皆様の食事に関する計画を作成します。この計画に沿って食事の提供・食事の介助・健康の管理を行わせていただきます。また、サービス提供目標の達成状況等を評価し、その結果を書面(サービス報告書)に記載して利用者・身元引受人に説明の上、交付致します。
排 泄	利用者の状況に応じて、適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立に向けて適切な援助を行います。オムツを使用する方に対しては、1日6回の交換を行うと共に、必要な場合はこれを超えて交換を行います。
入 浴	年間を通じて、週2回の入浴または清拭を行います。また、寝たきり等で座位のとれない方は機械浴で対応します。
離床着替え整理等	寝たきり防止の為、出来る限り離床に配慮します。生活リズムを考えて、毎日の着替えを行うよう配慮します。また、個人としての尊厳に配慮し、適切な整容、口腔ケアが行われるよう援助します。清潔を考え、1週間に1回シーツ交換を実施しますが、汚れがひどい場合は、その都度交換します。
個別機能訓練	機能訓練指導員による、利用者の状況に適合した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。
個別機能訓練計画の作成及び事後評価	当施設の機能訓練士、看護職員、介護職員、生活相談員等が共同して利用者の状況に応じた目標、実施方法等を内容とする個別機能訓練計画を作成します。この計画に沿って個別機能訓練を行わせていただきます。また、サービス提供目標の達成状況等を評価し、その結果を書面(サービス報告書)に記載して利用者・身元引受人に説明の上交付致します。
健康管理	医師による、週1回の診療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責任を持って引継ぎます。利用者が協力医療機関以外に通院する場合は、その介添えについて出来るだけ配慮致します。
相談及び援助	当施設は、利用者・身元引受人からのいかなる相談についても誠意を持って応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。
社会生活上の便宜	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為、レクリエーション、行事等を企画します。身元引受人を呼んでの行事を実施しています。行政機関に対する手続きが必要な場合には、利用者・身元引受人の状況によって、代行致します。

介護保険給付サービスに関する料金 (契約書第6条参照)

※2 割、3 割の方は別途ご案内させていただきます。

従来型個室・多床室（1 日につき）1 割負担の方

利 用 料		自己負担額	利 用 料		自己負担額
要介護1	5, 8 9 0円	5 8 9円	要介護2	6, 5 9 0円	6 5 9円
要介護3	7, 3 2 0円	7 3 2円	要介護4	8, 0 2 0円	8 0 2円
要介護5	8, 7 1 0円	8 7 1円			

○現在の体制において加算されるもの -1割負担の方-

項 目	加算額 (1日)	自己負担額 (1日)	内 容
初期加算	300円	30円	入所した日から起算して30日以内の期間については、料金が加算されます。30日以上入院後の入所再開時にも加算されます。
個別機能訓練加算 (I)	120円	12円	利用者ごとに個別機能訓練計画を作成し、当該計画に基づき、計画的に機能訓練を行っている場合に加算されます。
個別機能訓練加算 (II)	200円	20円 ※月1回	入所者ごとに個別機能訓練計画の内容等の情報を厚生労働省に提出していること。適切かつ有効に提供するために必要な情報を活用している場合に、1月につき加算されます。
栄養マネジメント強化加算	140円	14円	入所者ごとの栄養状態等の情報を厚生労働省に提出し、継続的な栄養管理の実施に当たって、当該情報その他継続的な栄養管理の適切かつ有効な実施のために必要な情報を活用していること場合に加算されます。
夜勤職員配置加算 (I) □	130円	13円	夜勤を行う介護職員又は看護職員の数が、最低基準（当事業所は3名）よりも1名以上、上回って配置をした場合、加算されます。 夜勤職員を4名配置しております。
日常生活継続支援加算 (I)	360円	36円	介護福祉士の数が、常勤換算方法で、入所者の数が六又はその端数を増すごとに1名以上配置。 (別に要件あり)
看護体制加算 (I)	40円	4円	入所定員が51人以上であり、常勤の看護師を1名以上配置及び定員超過利用・人員基準欠如に該当していないことで加算されます。
科学的介護推進体制加算 (II)	500円	50円 ※月1回	入所者ごとに心身の状況等の基本的な情報を厚生労働省に提出していること。適切かつ有効に提供するために必要な情報を活用している場合に、1月につき加算されます。
※褥瘡マネジメント加算 (I)	30円	3円 ※月1回	入所者等ごとの褥瘡の発生と関連のあるリスクを3月に1回、評価を行い、その評価結果等を厚生労働省に提出していること。適切かつ有効に提供するために必要な情報を活用している場合に、1月につき加算されます。

排せつ支援加算 (Ⅰ)	100円	10円 ※月1回	入所者等ごとに、医師又は医師と連携した看護師が施設入所時等に評価するとともに、少なくとも6月に1回、評価を行い、その評価結果等を厚生労働省に提出し、排せつ支援に当たって当該情報等を活用している場合に、1月につき加算されます。
※口腔衛生管理 加算(Ⅰ)	900円	90円 ※月1回	入所者等ごとに、歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が口腔ケアを月2回以上行うこと。口腔の健康の保持を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、口腔衛生の管理体制を整備し、状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に行っている場合に、1月につき加算されます。 「計画的に」とは、歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、介護職員に対する口腔衛生に係る技術的助言及び指導を年2回以上実施することとする。
※ADL維持等 加算(Ⅰ)	300円	30円 ※月1回	入所者等ごとに、利用開始月と、当該月の翌月から起算して6月目(6月目にサービスの利用がない場合はサービスの利用があった最終月)において、Barthel Indexを適切に評価できる者がADL値を測定し、測定した日が属する月ごとに厚生労働省に提出している場合に、1月につき加算されます。
介護職員処遇改 善加算(Ⅲ)	所定単位数 の11.3%	所定単位数の 11.3%	介護職員の処遇改善に要する費用として、施設サービス費と各種加算、減残額を合計した金額の11.3%に相当する額が加算されます。

※下記に明記している加算については、準備が整い次第算定開始とする。

※褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)

※口腔衛生管理加算(Ⅰ)

※ADL維持等加算(Ⅰ)

○該当する場合に加算されるもの -1 割負担の方-

項 目	加算額 (1日)	自己負担額 (1日)	内 容
療養食加算 〔1食〕	60円 〔1食〕	6円 〔1食〕	利用者の心身の状況に合わせ、糖尿病食・腎臓病食・肝臓病食等の療養食の提供を行った場合に加算されます。
入院・外泊時 加算	2,460円	246円	病院への入院を要した場合及び入所者に対して居宅における外泊を認めた場合は、1月に6日を限度として所定単位数に代えて1日につき加算されるものです。ただし、入院又は外泊の初日及び最終日は算定しません。月末から月初にかけての入院・外泊時には最大12日間加算されます。
若年性認知症 受入加算	1,200円	120円	受け入れた若年性認知症利用者ごとに個別に担当者を定め、その者を中心に、当該利用者の特性やニーズに応じたサービス提供を行った場合に算定します。※認知症行動・心理症状緊急対応加算を算定している場合は、算定しない。
認知症行動・ 心理症状緊急 対応加算	2,000円	200円	医師が在宅での生活が困難であり、緊急に入所する事が適当であると判断した者に対し、施設サービスを提供した場合、入所後7日を限度として加算されます。
経口移行加算	280円	28円	経管により食事を摂取している利用者に対し、経口移行計画を作成し、経口での食事摂取を進める為の栄養管理を行った場合に加算されます。180日を限度としますが、要件を満たせば引き続きの算定もあります。
看取り介護加 算Ⅰ	12,800円	【死亡日当日】 1,280円	医師が医学的所見に基づき、回復の見込みがないと診断した方に対し、利用者又は家族の同意を得て、看取り介護の指針に基づく看取り介護計画書を作成し、看取り介護を受けた場合、当施設又は居宅等で死亡した場合に加算します。 よって、45日間を換算すると ①1,280×1日=1,280円…① ②680×2日=1,360円…② ③144×27日=3,888円…③ ④72×15日=1,080円…④ 上記①～④を全て足すと、7,608円となり、死亡月に一括で算定されます。尚、退所後の死亡も算定されます。
	6,800円	【死亡日の前日・ 前々日】 680円	
	1,440円	【死亡日の4日前から 30日前】 144円	
	720円	【死亡日の31日前か ら45日前】 72円	
退所前訪問相 談援助加算	4,600円	460円	退所に先立って利用者が退所後生活する居宅を訪問して、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、算定します。
退所後訪問相 談援助加算	4,600円	460円	退所後30日以内に居宅を訪問し、当該入所者及びその家族等に対して相談援助を行った場合に算定します。
退所時 相談援助加算	4,000円	400円	退所時に当該入所者及びその家族等に対して退所後の居宅サービス、地域密着型サービスその他の保険医療サービス又は福祉サービスについて相談援助を行い、かつ、当該入所者の同意を得て、退所の日から2週間以内に退所後の居宅値を管轄する市町村や老人介護支援センターに対して、介護状況を示す文書を添えて必要な情報を提供した場合に算定します。
退所前連携 加算	5,000円	500円	退所に先立って当該入所者が利用を希望する居宅介護支援事業者等に入所者の同意を得て、介護状況を示す文書を添えて、情報提供をし、かつ、居宅介護支援事業者と連携して退所後の居宅サービス又は地域密着型サービスの利用に関する調整を行った場合に算定します。

※ 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金額をいったんお支払いいただきます。要介護度の認定を受けた後、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、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。

(2) 介護保険給付外サービス (契約書第4条、第6条参照)

①調理費・食材費相当の食費・居住費

(単位：円)

	食 費		居住費(多床室)		居住費(個室)	
	1 日 あたり	30日 あたり	1 日 あたり	30日 あたり	1 日 あたり	30日 あたり
課税世帯 (第4段階)	1,500	45,000	855	27,450	1,171	36,930
年間所得が120万円超の世帯 (第3段階②)	1,360	40,800	430	12,900	880	26,400
年間所得が80万円超 120万円以下の世帯 (第3段階①)	650	19,500	430	12,900	880	26,400
非課税世帯で年間所得が 80万円以下の世帯 (第2段階)	390	11,700	430	12,900	480	14,400
生活保護世帯 老齢福祉年金受給者 (第1段階)	300	9,000	0	0	380	11,400

② ①以外のサービス

以下のサービスは、利用料金が契約者の負担となります。

種 類	内 容	利用料
理 容	希望者には、理髪サービスがご利用出来ます。	実 費
日常生活品	利用者・身元引受人自ら購入が困難である場合は、施設の購入代行サービスをご利用出来ます。ご利用いただく場合は、事前に職員に申し伝え下さい。	購入希望の品物の 要した金額
金銭管理	当施設では利用者の金銭管理サービスを実施しています。※原則、身元引受人並びに成年後見人等おられない方で、成年後見人などの管理代行者が決定するまでの期間とします。	基本料 1 か月 300 円
引落とし 手数料	登録の口座より利用料金を引落した場合は、引落とし手数料を負担いただきます。	実 費
TV 使用料	テレビの持ち込み及びテレビ使用電気代	1 日 50 円
日常生活品に要 する費用	喫茶コーナーの利用代金・日常生活品の購入代金・レクリエーションの費用・クラブ活動費用等・その他消費電力の高い電化製品の持込並びに使用	要した費用

※ 上記の料金表によって、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金と居住費と食費の合計金額・その他の実費負担をお支払いください。

③ 契約書第21条に定める所定の料金

利用者が、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かかる料金（下記の表は1日の利用料金）

(単位：円)

利用者の 要介護度料金	要介護1 5,890 円	要介護2 6,590 円	要介護3 7,320 円	要介護4 8,020 円	要介護5 8,710 円
----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------

利用者が、要介護認定において「自立」又は「要支援」と判定された場合 5,000 円  
食 費 1, 500 円  
居住費 個室 1, 171 円、多床室 855 円

#### 8. 支払い方法 (契約書第6条参照)

施設が定めるサービス利用料金については、毎月、翌月の15日頃までに「7 当施設が提供する基準該当サービスと利用料金」に記載の金額を基に算定した前月分の利用料等を利用料明細書により請求いたします。利用月の翌月26日に口座引落をいたします。銀行休業日の場合は、翌営業日となります。

原則、口座引落にてお願いいたしますが、金融機関の手続きが間に合わない場合は振込にてお支払いください。又、引落口座にて残高不足等により引落ができなかった場合、引落日から5営業日後に確認ができます。その後、ご連絡をいたしますので指定期日までにお振り込みをお願いいたします。振込手数料は、利用者負担となります。

お支払い完了後、次月請求書送付時に、領収書を送付いたします。

尚、月途中にて、退所された場合はその限りではありません。

※インターネットバンキングにより引落の手続きをいたします。引落日の8日前に登録を行いますのでそれ以降は引落の差し止めが行えませんのでご了承ください。

#### 9. 施設を退所して頂く場合 (契約の終了について) (契約書第15条参照)

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。したがって、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、利用者に退所していただくことになります。

- 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認定された場合
- ③ 要介護認定により、利用者の心身の状況が要介護1又は2と認定され、かつ、特例入所に該当しない場合
- ④ 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
- ⑤ 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
- ⑥ 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
- ⑦ 利用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。)
- ⑧ 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。)

#### 特 例 入 所 該 当 要 件

- ① 認知症である者であって、日常生活に支障を来すような症状、行動や意思疎通の困難さ等が頻繁に見られること知的障害・精神障害等を伴い、日常生活に支障を来すような症状、行動や意思疎通の困難さ等が頻繁に見られること
- ② 家族等による深刻な虐待が疑われる等により、心身の安全、安心の確保が困難であること
- ③ 単身世帯である、同居家族が高齢又は病弱である等により家族等による支援が期待できず、かつ、地域での介護サービスや生活支援の供給が不十分であること

#### (1) 利用者からの退所の申し出(中途解約・契約解除) (契約書第16条、第17条参照)

契約の有効期間であっても、利用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 施設の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ 利用者が入院された場合
- ④ 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老人福祉施設サービスを実施しない場合
- ⑤ 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
- ⑥ 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
- ⑦ 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

(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) (契約書第18条参照)

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、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 利用者による、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
- 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か月以上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又は介護医療院、介護老人福祉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

利用者が病院等に入院された場合の対応について※ (契約書第20条参照)

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はその対応は、次の通りです。

1. 《検査入院等、6日間以内の短期入院》  
6日間以内の入院の場合は、退院後再び施設に入所することができます。ただし、入院期間中は「7 当施設が提供する基準該当サービスと利用料金」において、入院・外泊時加算を算定します。
2. 《7日間以上の入院で3か月以上の入院期間が見込まれる場合》  
入院機関において、3か月以上の入院・治療計画が見込まれた場合、身元引受人と協議の上、契約の解除をする場合があります。
3. 《3か月以内の退院ができない場合》  
契約を解除させていただきます。退院でき再び当施設へ入所希望がある場合は、優先的に入所できるように努めます。

(3) 円滑な退所のための援助 (契約書第19条参照)

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。

- |   |
|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> <li>○居宅介護支援事業者の紹介</li> <li>○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</li> </ul> |
|---|

## 10. 身元引受人

利用者の利用料金等必要な費用を、利用者と連携し支払を責任もっておこなっていただきます。身元引受人は利用者の残置物引取人を兼ねていただきます。(契約書第22条・第24条参照)

身元引受人(残置物引取人)は、以下の対応をお願いします。

- ① 利用料金の支払い
- ② 利用者が退所を命ぜられた場合の身元引き受け
- ③ 利用者が死亡した場合の遺体又は遺骨の引き取り及び遺留金品の処理並びにその他必要な措置
- ④ 原状回復並びに残置物引取遅延による費用等の支払い
- ⑤ その他、利用者の身の上に関する必要な処置

## 11. サービス内容に関する相談・苦情 (契約書第25条参照)

### ① 苦情窓口

当施設利用者相談窓口	窓口責任者 生活相談員 日下部 浩司 受付時間 9:00~18:00 ご利用方法 電話(084-951-3663) Fax (084-951-3666) ご意見箱(1階さくら介護室前に設置)
苦情受付行政窓口	福山市介護保険課 受付時間 8:30~17:15 (12/29~1/3、土・日・祝祭日を除く) ご利用方法 電話(084-928-1232)  広島県国民健康保険団体連合会 受付時間 8:30~17:15 (12/29~1/3、土・日・祝祭日を除く) ご利用方法 電話(082)554-0783

### ② 苦情処理の手順苦情を受け付けた場合は、次の手順で対応します。

1. 苦情の内容を十分に聞き、内容の明確化に努め、かつ利用者等に確認をします。
2. 苦情の内容によって調査・対応を要する場合は、その予定について説明するとともにその結果を何時どういう形で報告するかについて見込みを説明します。
3. 上記の結果、改善が必要と認められる場合は、必要な対応を図るとともに、今後そうした問題のないように改善策を講じます。
4. 上記及び対応の結果については、利用者等に連絡説明します。
5. 苦情の内容が利用者等の誤解等であって、調査・対応等を要しないと認められるときは、利用者等の理解が得られるよう説明に努力します。
6. 苦情があった場合は、必要により当該サービスにつき調整を行う他の関係者と連携を図ります。

苦情及び対応については一定の様式等を定めて記録をおこないます。また、苦情を申し立てることにより利用者が不利益を受けることがないように配慮するとともに、その旨を利用者等に明示します。

## 12. 事故発生時の対応

利用者へのサービス提供時において利用者に事故が発生した場合には、以下のとおり対応いたします。

- (1) 速やかに身元引受人、市町村、主治医又はあらかじめ定めた協力医療機関等への連絡を行うなど必要な措置を講じます。また、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じます。
- (2) 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。ただし、その損害の発生について、利用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。

### 1 3. 協力医療機関の紹介

医療機関	病 院 名 及 び 所 在 地	社会医療法人社団 沼南会 沼隈病院 広島県福山市沼隈町中山南 469-3
	電 話 番 号	0 8 4 - 9 8 8 - 1 8 8 8
	診 療 科	総合診療
	入 院 設 備	有
歯 科	病 院 名 及 び 所 在 地	医療法人社団 緑双会 ふくやま訪問歯科 福山市西町 3-15-25
	電 話 番 号	0 8 4 - 9 8 3 - 3 9 1 8
	入 院 設 備	無

### 1 4. 非常災害時の対策

非常時の対応	別途定める「特別養護老人ホーム 瀬戸すみれ園 消防計画」にのっとり対応を行います。隣接の養護老人ホームすみれ光寿園、福山市南消防署瀬戸出張所とは非常時の応援を約束しています。			
平常時の訓練	別途定める「特別養護老人ホーム 瀬戸すみれ園 消防計画」にのっとり年2回昼間及び夜間を想定した避難訓練を利用者の方も参加して実施します。			
防災設備	設備名称	個数等	設備名称	個数等
	スプリンクラー	あり	防火扉	あり
	非常スロープ	あり	室内消火栓	あり
	自動火災報知機	あり	非常通報装置	あり
	ガス漏れ報知機	あり	誘導灯	あり
	漏電火災報知機	あり	非常用電源	あり
	消火器	21 個		
	カーテン、布団等は防煙性能のあるものを使用しています。			
防火管理者	藤原 秀樹			

### 1 5. 身体拘束

当施設は通常身体拘束の実施は行いませんが、利用者が下記の事項をすべて満たす場合、緊急やむを得ず、最小限度の身体拘束を行なうことがあります。

- (1) 利用者本人または他の利用者等の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い。
- (2) 身体拘束その他の行動制限を行なう以外に代替する看護・介護方法（夜勤帯の点滴施行等）がない。
- (3) 身体拘束その他の行動制限が一時的である。

ただし上記に関してやむを得ず身体拘束を行う場合、家族の連絡・承諾の上、解除することを目標に鋭意検討を行うことを約束いたします。

## 16. 個人情報保護

当施設においては下記を利用目的として利用者の個人情報を取り扱います。

特別養護老人ホーム 瀬戸すみれ園では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、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。

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

#### 〔特別養護老人ホーム内部での利用目的〕

- ・ 当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・ 介護保険事務
- ・ 介護サービスの利用者に係る当施設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
  - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

#### 〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・ 当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
  - －利用者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）、照会への回答
  - －利用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
  - －利用者の調剤等に当たり、外部の薬局等の意見・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
  - －審査支払機関へのレセプトの提出
  - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・ 損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

### 【上記以外の利用目的】

#### 〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・ 当施設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
  - －当施設において行われる学生の実習への協力
  - －当施設において行われる事例研究

#### 〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・ 当施設の管理運営業務のうち
  - －外部監査機関への情報提供

## 補足事項

下記に関しては利用者または身元引受人の承諾がない場合、実施をいたしません。

法人・施設広報誌への写真の掲載		承諾する		承諾しない
居室のネームプレート及びベッドネームの掲示		承諾する		承諾しない
施設内の写真の掲示		承諾する		承諾しない

### 17. 情報の開示

介護サービスを提供する過程で記録された書面について、情報の開示を受けることができます。ご希望される方は、生活相談員までお申し出下さい。

情報開示請求届をお願いいたします。【別に定める情報開示マニュアル】

### 18. 施設利用にあたっての留意事項

#### (1) 面会・来訪

来訪者は、面会時間を厳守し、必ず面会カード（事務室カウンターに設置）に記入下さい。面会時間は9：00～18：00です。来訪者が宿泊される場合は必ず許可を得て下さい。

1泊 和室 2,000円                      1食 500円

#### (2) 外出・外泊

外出、外泊の際には必ず行き先と帰宅時間を職員に申し出て、届け出書にご記入下さい。連続6日までの連泊は可能です。外出・外泊時の送迎は、原則、身元引受人にて対応をお願いします。やむを得ず、施設での送迎を希望される場合は実費をいただきます。送迎可能範囲は、福山市内に限ります。

職員の配置状況により、施設送迎の対応が出来ない場合もありますのでご了承ください。福山市外への送迎は出来かねますので、ご了承下さい。

#### (3) 居室・設備

施設内の居室や設備、器具等本来の用法にしたがってご利用下さい。これに反した器具の利用により破損等が生じた場合は、賠償していただくこともあります。

#### (4) 医療機関へ受診

利用者が医療機関へ受診する場合、出来るだけ身元引受人の付き添いをお願いします。利用者、身元引受人希望での福山市外の医療機関への送迎は出来かねますので、身元引受人による送迎もしくはタクシー等をご利用下さい。

#### (5) 内服薬・外用薬等に関して

不要になった内服薬・外用薬等は施設にて処分いたします。返却をご希望される方は、お申し出下さい。

#### (6) 喫煙・飲酒

喫煙は決められた場所以外ではお断りします。利用者の状態によっては職員がタバコを管理いたします。居室での飲酒はお断りします。

#### (7) 迷惑行為

他の利用者や当施設に対し、多大な迷惑があった場合は、退所（契約の終了）していただくことがあります。

#### (8) 所持金品の管理

通帳以外にもご希望があれば、事務所内の金庫にて所持金等をお預かりいたします。預かりには基本料がかかります。

#### (9) 利用者の物品管理

利用者管理での物品の紛失に関しましては、責任を負いかねますのでご了承下さい。

(10) 利用者への差入

衛生面での配慮のため、生ものの差し入れはご遠慮願います。持参された方は必ず職員にお申し下さい。

19. 福祉サービス第三者評価実施状況

項 目	内 容
(1) 実施の有無	有 ・ <input checked="" type="radio"/> 無
(2) 実施年月日（直近実施日）	年      月      日
(3) 実施した評価機関	
(4) 評価結果の開示状況	

