

# 介護老人福祉施設おうよう園 重要事項説明書

## 1 当園が提供するサービスについての相談窓口

電話 0172-36-2074

担当 生活相談員

\* ご不明な点は、なんでもお尋ねください。

## 2 介護老人福祉施設おうよう園の概要

### i 介護老人福祉施設おうよう園の指定番号

事業所名	介護老人福祉施設 おうよう園
所在地	青森県弘前市城南五丁目13番地15
介護保険指定番号	0270200835

## 3 サービス内容

### (事業の目的)

- (1) 社会福祉法人わかば会が開設する特別養護老人ホームおうよう園（以下「施設」という）が行う指定介護老人福祉施設サービス（以下「サービス」という）の適正な運営を確保するために人員及び管理運営に関する事項を定め、施設の管理者やスタッフが、要介護状態にあるお客様に対し、的確なサービスを提供することを目的とする。

### (運営の方針)

- (2) i 施設サービス計画に基づき、可能な限り居宅において、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、ボディケア、排泄、食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練を行うことにより、お客様の心身の機能の維持並びにお客様のご家族の身体的及び精神的負担の軽減をはかることを目指す。
- ii お客様の意思及び人格を尊重し、常にお客様の立場に立って指定介護老人福祉施設サービスを提供するよう努める。
- iii 明るく家庭的な雰囲気の下、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市区町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設、保険医療サービス・福祉サービスの提供者との密接な連携に努める。

### (施設の名称及び所在地)

- (3) この事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

i 名称 指定介護老人福祉施設 おうよう園

ii 所在地 弘前市大字城南五丁目13番地15

(4) この事業所に勤務する職員の職種、員数及び職務内容は、次のとおりとする。

【スタッフの職種、員数及び職務内容】

職名	資格	常勤	非常勤	兼務の別	合計	業務内容
管理者	社会福祉主事	1名		特養 (SS・DS・ 在介支援センター)	1名	施設スタッフ及び業務 の管理
事務員	特別規定なし	5名			5名	施設運営に関する請求事 務処理
栄養士	栄養士	1名		(特養・SS栄養士)	1名	お客様の献立作成、栄養 計算、お客様の栄養指導
調理師	調理師	0名	1名		1名	お客様の食材調理
調理員	調理員	3名	9名		12名	お客様の食材料理
生活相談員	介護支援専門員 介護福祉士	1名		(特養・SS生活相談員)	1名	お客様の生活上の相談
介護支援専門員	介護支援専門員 介護福祉士	1名		施設ケアマネ	1名	お客様の介護計画作成
看護師	看護師	2名	6名	特養 (SS・DS・GH)	13名	お客様の健康管理・協力 病院との連携・看護業務 及び機能訓練
	准看護師	3名	2名			
機能訓練指導員	看護師	1名		(特養・SS機能訓練指導 員)	1名	機能訓練計画の作成・評 価及び訓練実施
介護士	介護福祉士	26名	3名	(特養・SS介護員兼任)	29名	お客様の日常生活全般 の介護
介護員	介護初任者研修	1名		(特養・SS介護員兼任)	13名	お客様の日常生活全般 の介護
		10名	2名			
清掃員			4名		4名	施設清掃・環境整備
嘱託医	医師免許		1名		1名	お客様の健康管理
運転手	多種運転免許	3名			3名	お客様の受診送迎など
合計		58名	28名		86名	

(入所定員)

(5) 施設の入所定員は50名とする。

特養居室	多床室 (2名)	多床室 (4人)	合計
		3部屋	11部屋

(定員の遵守)

(6) 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。

(内容及び手続きの説明および同意)

(7) 施設はサービスの提供の開始に際し、利用申込者又はその家族に対し、運営規程の概要、スタッフの勤務体制、その他サービスの選択に資する重要事項を記した文書を交付して説明を行い、内容および利用機関等に利用申込者の同意を得る。

(入退所)

(8) i 心身に著しい障害がある為に常時介護を必要とし、かつ居室において常時の介護を受けることが困難な者に対して、サービスを提供する。

ii 正当な理由なくサービスの提供を拒否しない。

iii 入所申込者が入院治療を必要とする場合や、入所申込者に対して適切な便宜を供給することが困難な場合には、適切な医療機関や介護老人保健施設を紹介する等の措置を速やかに講じるお客様の入所申し込みに際して、心身の状況、病歴等の把握に努める。

- iv お客様の心身の状況、置かれている環境等に照らし、お客様が居宅で日常生活を営むことができるかどうか否かを検討する。検討にあたっては、入所検討委員会で協議する。
- v 居宅での日常生活が可能と認められるお客様に対して、本人及びその家族の要望、退所後に置かれる環境等を勘案し、円滑な退所の為の援助を行う。
- vi お客様の退所に際して、居宅介護支援事業者に対する情報の提供や、保健・医療・福祉サービスの提供者との密接な連携に努める。(個人情報提供の承諾が必要)

(要介護認定の申請に関する援助)

- (9) i 施設は、お客様の心身の状況により、又は、お客様の家族の身体的および精神的な負担の軽減等を図るために、居宅において日常生活を営むのに支障がある者を対象にサービスを提供するものとする。
- ii 施設は、居宅介護支援事業者その他保険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より、サービスの提供の開始前から修了に至るまでお客様が継続的に他保険医療サービス又は福祉サービスを利用できるよう必要な援助に努めなければならない。

(施設サービス計画の作成)

- (10) i 施設の管理者は、介護支援専門員に、施設サービス計画の作成に関する業務を担当させる。
- ii 施設サービス計画の作成を担当する介護支援専門員は、お客様の能力、置かれている環境等の評価を通じて問題点を明らかにし、お客様の自立を支援する上での課題を把握する。
- iii 介護支援専門員は、お客様やご家族の希望、把握した課題に基づき、施設サービスの原案を作成する。原案は、他のスタッフと協議の上作成し、サービスの目標とその達成時期、サービスの内容、サービス提供の上で留意すべき事項等を記載する。
- iv 介護支援専門員は、施設サービスについてお客様に説明、同意を得る。
- v 介護支援専門員は、施設サービス計画の作成後においても、他職種スタッフとの連絡を継続的に行い、施設サービス計画の運用状況を把握する。また、状態変化等の必要に応じて、施設サービス計画の変更を行う。

(施設サービスの取扱方針)

- (11) i 施設は、お客様の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、認知症の状況等お客様の心身の状況を踏まえて、日常生活に必要な援助を妥当適切に行う。
- ii サービスの提供にあたっては、第10条第1項に規定する施設サービス計画に基づき、お客様の機能訓練およびそのものが日常生活を営むうえで必要な援助を行う。
- iii 施設はサービスの提供にあたって、懇切丁寧を旨とし、お客様又はそのご家族に対し、サービスの提供方法等について、理解しやすいように説明を行う。
- iv 施設は、サービスの提供あたってお客様又は他のお客様等の生命または身体を保護する為緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他お客様の行動を制限する行為を行ってはならない。
- v 施設は、自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図る。

(介護)

- (12) i 介護に当たっては、お客様の心身の状況に応じ、お客様の自立の支援と日常生活の充実に資するよう、適切な技術をもって行わなければならない。
- ii 施設は、1週間に2回以上、適切な方法により、お客様を入浴させ、又は清拭しなければならない。
- iii 施設は、お客様の心身の状況に応じ、適切な方法により、排泄の自立について必要な援助を行わなければならない。
- iv 施設は、オムツを使用せざるを得ないお客様のオムツを適切に取り替えなければならない。
- v 施設は、前各項に定める他、お客様に対し、離床、着替え、整容その他日常生活上の世話を適切に行わなければならない。
- vi 施設は、常時一人以上の介護スタッフを介護に従事させなければならない。
- vii 施設は、お客様に対して、お客様の負担により、施設のスタッフ以外の者による介護を受けさせない。

(食事の提供)

- (13) i お客様の食事は、栄養並びにお客様の身体の状況および嗜好を考慮したものとすると共に、適切な時間に行う。また、自立支援に配慮し、可能な限り離床して食堂で行うよう努める。
- ii 食事時間はおおむね以下の通りとする。
- |      |           |
|------|-----------|
| ① 朝食 | 午前 7時30分～ |
| ② 昼食 | 午前 12時～   |
| ③ 夕食 | 午後 5時15分～ |

(相談及び援助)

- (14) お客様またはその家族に対して、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。

(社会生活上の便宜の供与等)

- (15) i 娯楽施設等を備えるほか、適宜お客様の為にレクリエーションの機会を設ける。
- ii お客様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、お客様また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。
- iii 常にお客様の家族との連携を図り、お客様とご家族の交流等の機会を確保する。

(機能訓練)

- (16) 施設は、お客様の心身の状況等を踏まえ、必要に応じて日常生活を送る上で必要な生活機能の改善又は維持のための機能訓練を行う。

(健康管理)

- (17) i 施設の医師及び看護スタッフは、常にお客様の健康の状況に注意するとともに、健康保持の為に適切な措置をとる。
- ii 施設の医師は、お客様に対して行った健康管理に関して、健康手帳の所要のページに必要事項を記載する。但し健康手帳を有しないものについては、この限りでない。

(入所者の入院期間中の取り扱い)

- (18) お客様が医療機関に入院する必要がある時、3ヶ月以内の退院が明らかに見込まれる場合には、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する。退院時、施設に空所がない場合でもショートステイにて受け入れて、最優先して入所を検討する。

(利用料の受領)

(19)

- i サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、該当サービスが法定代理受領サービスである時は、介護保険法による介護報酬の告示上の額とする(別表1)。
- ii 法定代理受領サービスに該当しないサービスを提供した場合に入所者から支払いを受ける利用料の額と、厚生労働大臣が定める基準により算定した費用の額との間に、不合理な差額が生じないようにする。
- iii 介護保険から給付額に変更のあった場合、変更額に合わせて入居者の負担額を変更する。
- iv 居室と食事に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担限度額とする。
  - i 住居費 基準額 多床室  
(第1段階～第3段階：370円、第4段階：840円)
  - ii 食費 基準額 1,380円
- v 前4項のほか、次に掲げる費用を徴収する。
  - 1 お客様が選定する特別食の費用(実費徴収)
  - 2 理美容代 カット 2,000円(実費徴収)
  - 3 洗濯物の取扱(施設にて水洗いできない洗濯物のカーディガン・セーター類、大判の毛布・タオルケット類などは業者へ依頼。実費徴収)
  - 4 日常生活費のうち、お客様が負担することが適当と認められているもの。行事参加費など、お客様が負担することが適当と認められる範囲。施設において提供される便宜のうち、日常生活においても個人が通常必要となるものに係る費用。個人の日常生活費(消耗・娯楽参加費)のうち、個人で使用し負担することが適当と認められる範囲(個人で使用する日用品「シャンプー・石鹸・ティッシュ・カミソリなど」料金別表1)をご家族が用意するか、施設に依頼するかを選択方式とする。
  - 5 施設設備以外にお客様が持ち込んで家電品(TV・冷蔵庫等)を使用する場合は、¥52-(1日)を実費徴収とする。
- vi サービスの提供に当たって、お客様またはそのご家族に対して、サービスの内容・費用について説明し、お客様の同意を得る。
- vii 旧措置者については措置時代の徴収額を上回らない水準をお客様負担額とする。
- viii 居室に関わる費用について、入院又は、外泊した場合、その居室がお客様のために確保されているような場合は、入院日数に関わる1日の負担額を徴収する。ただし、お客様が低所得者である場合の補足給付の取り扱いについては外泊時加算の対象期間(6日間)のみとする。

負担額(第2段階～第3段階)	370円/日
負担額(第4段階)	840円/日

別表 1

品 名	価格
吸引カテーテル	¥48
(経管栄養) イルリガートル	¥340
(経管栄養) 注入器 20ml	¥93
吸引カテーテル	¥48
経鼻栄養カテーテル	¥144
BOX ティッシュ (5 個入)	¥444
カミソリ (10 本入)	¥280
歯ブラシ	¥139
エチケットライオン	¥237
ポリデント	¥734
ボディソープ使用料 (1 回)	¥4
リンスインシャンプー使用料 (1 回)	¥4

身元引受人 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

利用お客様氏名 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

利用料は次の介護報酬上の告示額とする（一割負担：介護負担割合通知決定に準じる）

介護老人福祉施設Ⅱ

第一段階（生活保護世帯、老齢福祉年金受給者世帯）

施設利用料		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
①保険適用	施設サービス費	557	625	695	763	829
	日常生活継続支援加算	36	36	36	36	36
	看護体制加算Ⅰ	6	6	6	6	6
	看護体制加算Ⅱ	13	13	13	13	13
	夜勤職員配置加算	22	22	22	22	22
	個別機能訓練加算	12	12	12	12	12
②自己負担	食事代	300	300	300	300	300
	住居費	0	0	0	0	0
①+②合計(1日)		946	1,014	1,084	1,152	1,218
30日料金		28,380	30,420	32,520	34,560	36,540

第二段階（非課税世帯）

施設利用料		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
①保険適用	施設サービス費	557	625	695	763	829
	日常生活継続支援加算	36	36	36	36	36
	看護体制加算Ⅰ	6	6	6	6	6
	看護体制加算Ⅱ	13	13	13	13	13
	夜勤職員配置加算	22	22	22	22	22
	個別機能訓練加算	12	12	12	12	12
②自己負担	食事代	390	390	390	390	390
	住居費	370	370	370	370	370
①+②合計(1日)		1,406	1,474	1,544	1,612	1,678
30日料金		42,180	44,220	46,320	48,360	50,340

第三段階（非課税世帯）

施設利用料		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
①保険適用	施設サービス費	557	625	695	763	829
	日常生活継続支援加算	36	36	36	36	36
	看護体制加算Ⅰ	6	6	6	6	6
	看護体制加算Ⅱ	13	13	13	13	13
	夜勤職員配置加算	22	22	22	22	22
	個別機能訓練加算	12	12	12	12	12
②自己負担	食事代	650	650	650	650	650
	住居費	370	370	370	370	370
①+②合計(1日)		1,666	1,734	1,804	1,872	1,938
30日料金		49,980	52,020	54,120	56,160	58,140

第四段階（課税世帯）

施設利用料		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
①保険適用	施設サービス費	557	625	695	763	829
	日常生活継続支援加算	36	36	36	36	36
	看護体制加算Ⅰ	6	6	6	6	6
	看護体制加算Ⅱ	13	13	13	13	13
	夜勤職員配置加算	22	22	22	22	22
	個別機能訓練加算	12	12	12	12	12
②自己負担	食事代	1,380	1,380	1,380	1,380	1,380
	住居費	840	840	840	840	840
①+②合計(1日)		2,866	2,934	3,004	3,072	3,138
30日料金		85,980	88,020	90,120	92,160	94,140

介護職員処遇改善加算Ⅰ

※（施設サービス費＋各種加算部分）×利用日数×8.3%で算出されます。

利用料は次の介護報酬上の告示額とする（二割負担：介護負担割合通知決定に準じる）

介護老人福祉施設Ⅱ

第一段階（生活保護世帯、老齢福祉年金受給者世帯）

施設利用料		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
①保険適用	施設サービス費	1,114	1,250	1,390	1,526	1,658
	日常生活継続支援加算	72	72	72	72	72
	看護体制加算Ⅰ	12	12	12	12	12
	看護体制加算Ⅱ	26	26	26	26	26
	夜勤職員配置加算	44	44	44	44	44
	個別機能訓練加算	24	24	24	24	24
②自己負担	食事代	300	300	300	300	300
	住居費	0	0	0	0	0
①+②合計(1日)		1,592	1,728	1,868	2,004	2,136
30日料金		47,760	51,840	56,040	60,120	64,080

第二段階（非課税世帯）

施設利用料		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
①保険適用	施設サービス費	1,114	1,250	1,390	1,526	1,658
	日常生活継続支援加算	72	72	72	72	72
	看護体制加算Ⅰ	12	12	12	12	12
	看護体制加算Ⅱ	26	26	26	26	26
	夜勤職員配置加算	44	44	44	44	44
	個別機能訓練加算	24	24	24	24	24
②自己負担	食事代	390	390	390	390	390
	住居費	370	370	370	370	370
①+②合計(1日)		2,052	2,188	2,328	2,464	2,596
30日料金		61,560	65,640	69,840	73,920	77,880

第三段階（非課税世帯）

施設利用料		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
①保険適用	施設サービス費	1,114	1,250	1,390	1,526	1,658
	看護体制加算Ⅰ	12	12	12	12	12
	看護体制加算Ⅱ	26	26	26	26	26
	夜勤職員配置加算	44	44	44	44	44
	個別機能訓練加算	24	24	24	24	24
	②自己負担	食事代	650	650	650	650
住居費		370	370	370	370	370
①+②合計(1日)		2,312	2,448	2,588	2,724	2,856
30日料金		69,360	73,440	77,640	81,720	85,680

第四段階（課税世帯）

施設利用料		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
①保険適用	施設サービス費	1,114	1,250	1,390	1,526	1,658
	日常生活継続支援加算	72	72	72	72	72
	看護体制加算Ⅰ	12	12	12	12	12
	夜勤職員配置加算	44	44	44	44	44
	個別機能訓練加算	24	24	24	24	24
	②自己負担	食事代	1,380	1,380	1,380	1,380
住居費		840	840	840	840	840
①+②合計(1日)		3,512	3,648	3,788	3,924	4,056
30日料金		105,360	109,440	113,640	117,720	121,680

介護職員処遇改善加算Ⅰ

※（施設サービス費＋各種加算部分）×利用日数×8.3%で算出されます。



その他必要に応じて下記の加算を徴収致します。

ア 口腔機能加算関連

加算	単位数	要件
経口移行加算	28/日	経口で食事が摂取できるものの摂食機能障害を有し、誤嚥が認められるものに対し、経口維持計画作成、経過に従い特別な管理を行う場合
経口維持加算Ⅰ	28/日	摂食機能障害を有し、造影・内視鏡検査にて著しい誤嚥が認められるものを対象 (原則180日)
経口維持加算Ⅱ	5/日	摂食機能障害を有し、誤嚥が認められるものを対象 (原則180日)
口腔機能維持管理体制加算	30/月	歯科衛生士により介護職員に対する口腔ケアに係る技術的助言・指導を月1回以上あった場合

イ 在宅復帰機能の強化

加算	単位数	要件
在宅復帰支援機能加算	10/日	退所後の在宅生活について本人・家族等へ必要な情報提供を行い、退所後の居宅サービスの利用に関する調整を行っていること。

ウ 看取り介護加算 (ターミナル体制)

加算	単位数	要件
看取り介護加算 <死亡日以前4日以上30日以下>	144/日	この加算をしている施設で医師が終末期にあると判断した入所者について、医師、看護師、介護スタッフが共同して本人または、家族の同意を得て施設での看取り看護を行った場合。
看取り介護加算 <死亡日前日及び前々日>	680/日	
看取り介護加算 <死亡日>	1,280/日	

エ 在宅・入所相互利用加算

加算	単位数	要件
在宅・入所相互利用加算	40/日	在宅生活を継続する観点から、複数の者であらかじめ在宅期間及び入所期間 (入所期間が三月を超えるときは、三月を限度とする。) を定めて、当該施設の居室を計画的に利用している者

オ 入所時体制

加算	単位数	要件
初期加算	30/日	入所した日から起算して、30日以内の期間については1日つき算定する。また病院に入院後、再入所した場合も同様に算定。

カ 認知症行動・心理症状緊急対応加算

加算	単位数	要件
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200/日	医師が、認知症の行動・心理症状が認められるため、在宅での生活が困難であり緊急に入所させることが適当であると判断した場合、入所した日から起算して、7日を限度として1日につき算定する。

キ 身体拘束に廃止に向けた取組強化

減算	単位数	要件
身体拘束廃止未実施減算	▲10/日	身体拘束が原則上行っておらず、例外的に行っている場合でも記録等義務づけられており、こうした基準を満たしていない場合。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

第20条

法定代理受領サービスに該当しないサービスの費用の支払いを受けた場合は、サービスの内容、費用の額その他必要事項を記載したサービス提供証明書をお客様に交付する。

身元引受人 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印

利用お客様氏名 住 所 \_\_\_\_\_  
氏 名 \_\_\_\_\_ 印

(保険給付の請求のための証明書の交付)

(20) 法定代理受領サービスに該当しないサービスの費用の支払いを受けた場合は、サービスの内容、費用の額その他必要事項を記載したサービス提供証明書をお客様に交付する。

(日課の励行)

(21) お客様は施設長や医師、看護スタッフ、介護スタッフ、生活相談員、機能訓練指導員などの指導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)

(22) お客様が外出・外泊を希望する場合には、所定の手続きにより施設長に届ける。

(健康保持)

(23) お客様は健康に留意するものとし、施設で行う健康診査は、特別な理由がない限り受診する。

(衛生保持)

(24) お客様は、施設の清潔、整頓、その他環境衛生の保持の為に施設に協力する。

(禁止行為)

(25) お客様は、施設内で次の行為をしてはならない。  
i 宗教や信条の相違などで他人を攻撃し、または自己の利益の為に他人の自由を侵すこと。  
ii けんか、口論、泥酔などで他のお客様等に迷惑を及ぼすこと。  
iii 施設の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。  
iv 指定した場所以外で火気を用いること。  
v 故意に施設もしくは物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと。

#### 4 非常災害対策

(非常災害対策)

(26) i 非常災害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。  
ii 非常災害に備え、少なくとも1年間に2回は避難、救出その他必要な訓練等を行う。

#### 5 その他施設の運営に関する重要事項

(受給資格等の確認)

(27) i サービスの提供を求められた場合は、その被保険者証によって、被保険者資格、要介護認定の有無および要介護認定の有効期間を確かめる。  
ii 前項の被保険者証に認定審査会意見が記載されている場合には、当該意見に配慮してサービスを提供する。

(入退所の記録の記載)

(28) 入所に際して、生年月日、施設の種類・名称を被保険者証に記載する。また、退所に際しては、退所年月日を被保険者証に記載する。

(入所者に関する市町村への通知)

(29) お客様が次の各号のいずれかに該当する場合には、遅滞なく、意見を付してその旨を市町村に通知する。

- i 正当な理由なしにサービス利用に関する指示に従わないことにより、要介護状態の程度を増進させたと認められるとき。
- ii 偽りにその他不正行為によって保険給付を受け、または受けようとしているとき。

(勤務体制の確保等)

(30) i お客様に対して適切なサービスを提供できるよう、スタッフの勤務の体制を定める。  
ii 施設のスタッフによってサービスを提供する。ただし、お客様の処遇に直接影響を及ぼさない業務については、この限りではない。

6 スタッフの資質向上の為の研修の機会を次の通り設ける。

- i 採用時研修 採用後1ヵ月以内(新人職員教育訓練)
- ii 継続研修 部門別内部研修計画による(年6回以上)

(衛生管理等)

(31) i 設備等の衛生管理に努め、または衛生上必要な措置を講じると共に、医薬品・医療用具の管理を適正に行う。  
ii 感染症の発生、蔓延を防ぐ為に必要な措置を講じる。

(協力病院等)

(32) 入院治療を必要とするお客様の為に嘱託医は協力病院を定める。また、協力歯科医療機関を定める。

(33) 施設内の見やすい場所に、運営規定の概要、スタッフの勤務体制、協力病院、利用料その他のサービスの選択に資する重要事項を掲示する。

(秘密保持等)

(34) i 施設のスタッフは、正当な理由なく、業務上知り得たお客様またはその家族の秘密を漏らさない。  
ii 退職者等が、正当な理由なく業務上知り得たお客様またはその家族の秘密を漏らさぬよう、必要な措置を講じる。  
iii 居宅介護支援事業者等に対して、お客様に関する情報を提供する際には、あらかじめ文書によりお客様の同意を得る。

(居宅介護支援事業者に対する利益供与の禁止)

(35) i 居宅介護支援事業者またはそのスタッフに対して、要介護被保険者に施設を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を供与しない。  
ii 居宅介護支援事業者またはそのスタッフから、施設からのお客様を紹介することの対償として、金品その他の財産上の利益を収受してはならない。

(苦情処理)

- (36) お客様からの苦情に迅速かつ適切に対応する為、苦情受付窓口を設置するなど必要な措置を講じる。

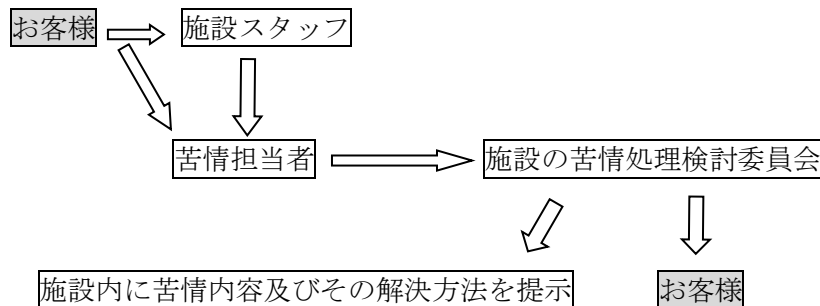
<サービス内容に関する苦情処理体制>

(i) 当事業所のお客様相談・苦情窓口

担当者 生活相談員  
電話 0172-36-2074 FAX 0172-36-2686  
受付日 年中無休  
受付時間 24時間

(ii) 苦情処理体制

苦情処理フロー



(iii) その他

- ① 当施設内にお住まいの市町村及び青森県国民健康保健団体の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。
- ② 各市役所、町村役場 弘前市 0172-35-1111 (内線421)
- ③ 青森県国民健康保険団体連合会 (苦情処理委員会) 017-723-1336
- ④ 提供するサービスに関して、市町村からの文書の提出・提示を求め、または市町村スタッフからの質問・照会に応じ、お客様からの苦情に関する調査に協力する。市町村から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。
- ⑤ サービスに関するお客様からの苦情に関して、国民健康保険団体連合会の調査に協力すると共に、国民健康保険団体連合会から指導または助言を得た場合は、それに従い、必要な改善を行う。

(地域との連携等)

- (37) 運営に当たって、地域住民または住民の活動との連携、協力を行うなど、地域の交流に努める。

(事故発生時の対応)

- (38) i サービスの提供により事故が発生した場合には、入所者に対し応急処置、医療機関への運搬等の措置を講じ、速やかにお客様がお住まいの市町村、家族等に連絡を行う。
- ii 事故の状況及び事故に際してとった処置について記録すると共に、その原因を解明し、再発生を防ぐための対策を講じる。
- iii 当施設の介護サービスによりお客様に対して賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに損害賠償を検討する。

(会計の区分)

(39) サービスの事業の会計を、その他の事業の会計と区分する。

(記録の整備)

(40) i スタッフ、設備及び会計に関する諸記録を整備する。

ii お客様に対するサービス提供の諸記録を整備し、その完結の日から2年間保存する。

(記録の開示)

i 必要に応じて、または申し出があった場合、個人の介護・看護の記録・サービス提供書(ケア計画)の開示を求めることが出来る。(個人情報同意承諾書に基づく)

(41) この規定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わかば会と施設の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

附記 この規定は平成12年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成17年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成17年10月1日より施行する。  
附記 この規定は平成18年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成19年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成20年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成21年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成23年 5月1日より施行する。  
附記 この規定は平成24年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成26年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成27年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成27年 8月1日より施行する。  
附記 この規定は平成27年11月1日より施行する。  
附記 この規定は平成28年 2月1日より施行する。  
附記 この規定は平成28年 6月1日より施行する。  
附記 この規定は平成28年10月1日より施行する。  
附記 この規定は平成29年 4月1日より施行する。  
附記 この規定は平成30年 4月1日より施行する。

\* 以上、記述の重要事項説明書内容が変更された場合は、随時、お客様・ご家族へ連絡を致します。通知後、変更内容についての意義の申し立てがない場合は、更新をさせていただきます。また後日再契約を致します。ご了承ください。

身元引受人 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印

利用お客様氏名 住 所 \_\_\_\_\_

氏 名 \_\_\_\_\_ 印