

# グループホーム ベルフラワー重要事項説明書

## 1. 当園が提供するサービスについての相談窓口

電話 0172-36-6517

担当 グループホーム 管理者

\* ご不明な点がございましたら、遠慮なくおたずねください。

## 2. グループホーム ベルフラワーの概要

グループホーム ベルフラワーの指定番号およびサービス提供地域

事業所名	グループホーム ベルフラワー
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	0270201353
サービスを提供する地域	弘前市

## 3. サービス内容

(事業の目的)

第1条 社会福祉法人わかば会が開設するグループホーム「ベルフラワー」(以下「事業所」という)が行う認知症対応型共同生活介護サービス・介護予防認知症対応型共同生活介護サービス(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、施設の管理者や職員が、要支援2もしくは要介護状態にある認知症高齢者に対し、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)

第2条 要支援2または、要介護者であって認知症にある者で、共同生活住居において、家庭的な環境の下で入浴、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、お客様がその有する能力に応じた自立した日常生活を営むことができるようにする。

(事業所の名称及び所在地)

第3条 この事業所の名称及び所在地は次のとおりとする。

(1) 名称 グループホーム ベルフラワー

(2) 所在地 弘前市大字城南五丁目13番地15

(職員の職種、員数及び職務内容)

第4条 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。

(1) 管理者 1名

管理者は、事業所の職員の管理及び業務の管理を一元的に行う。

(2) 計画作成担当者 1名(管理者と兼務)

認知症対応型共同生活介護計画を作成する。

(3) 介護職員 利用者3名に対し介護職員を1名(うち1名は常勤)

お客様の日常生活全般にわたる介護業務を行う。

(4) 看護職員(介護老人福祉施設より看護師が交代制で24時間連絡可能な体制をとり、お客様の急変時の対応・健康管理を行う。)

(利用定員等)

第5条 事業所の利用定員は9名とする。  
1階 個室 4部屋 2階 個室 5部屋

(定員の遵守)

第6条 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利用させない。

(内容及び手続きの説明および同意)

第7条 事業所はサービスの提供の開始に際し、利用申込者又はそのご家族に対し、運営規程の概要、職員の勤務体制、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。

(入退居)

第8条 要支援者（要支援2）・要介護者であって認知症の状態にある者で、小人数による共同生活を営むことに支障がない者にサービスを提供する。

- 2 利用申込者の利用に際し、主治の医師の診断書等により当該利用申込者が認知症の状態にある者であることを確認する。（入所時健康診断書）
- 3 利用申込者が入院治療を必要とする場合や、利用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、また疾患に恒常的な医療行為・受診が必要となった場合には、適切な医療機関や介護老人福祉施設を紹介・移行する等の措置を速やかに講じる。お客様の利用申込者に際して、心身の状況、病歴等の把握に努める。
- 4 お客様の心身の状況、置かれている環境等に照らし、利用者が共同生活住居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、従業員間で協議する。
- 5 居宅での日常生活が可能と認められるお客様に対して、本人及びそのご家族の要望、退居後の生活環境や介護の継続性に配慮し、円滑な退居の為の援助を行う。
- 6 お客様の退居に際して、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。
- 7 認知症以外の疾患に恒常的な医療行為、また頻度の受診が必要となった場合は、検討委員会で共同生活の継続を再協議する。

(要介護認定の申請に係る援助)

第9条 事業所は、お客様の心身の状況により、又はご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。

- 2 事業所は、地域包括センター・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る。

(サービス計画の作成)

第 10 条 事業所の管理者は、サービス計画担当者に、介護サービス計画の作成に関する業務を担当させる。

2 介護サービス計画の作成を担当する介護支援専門員等（以下、「サービス計画担当者」という）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。

3 サービス計画担当者は、お客様や家族の希望、把握した課題に基づき、サービスの原案を作成する。原案は、他の従業者と協議の上作成し、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。

4 サービス計画担当者は、介護サービスの原案についてお客様に説明、同意を得る。

5 サービス計画担当者は、介護サービス計画の作成後においても、他の従業者との連絡を継続的に行い、介護サービス計画の実施状況を把握する。また、必要に応じて、介護サービス計画の変更を行う。

(サービスの取扱方針)

第 11 条 事業所は、お客様の認知症の症状の進行を緩和し、安心して日常生活を送ることができるよう、お客様の心身の状況を踏まえ、必要な援助を妥当適切に行う。

2 事業所は、お客様がそれぞれの役割を持って家庭的な環境の下で日常生活を送ることができるよう配慮して行う。

3 事業所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。

4 事業所は、サービスの提供あたって利用者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、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行わない。

5 事業所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)

第 12 条 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う。

2 事業所は、1 週間に 2 回以上適切な方法により、お客様をボディケア又は清拭する。

3 事業所は、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う。

4 事業所は、おむつを使用せざるを得ないお客様のおむつを適切に取り替える。

5 事業所は、お客様の食事その他の家事等は、原則としてお客様と介護職員が共同で行うよう努める。

6 事業所は、常時 1 人以上の介護職員を介護に従事させる。

7 事業所は、お客様に対して、お客様の負担により、事業所の職員以外の者による介護を受けさせない。

(食事の提供)

第 13 条 お客様の食事は、栄養及び利用者の身体の状態及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、食堂で行うように努める。

食事時間はおおむね以下の通りとする。

- |   |    |           |
|---|----|-----------|
| 1 | 朝食 | 7 : 30 ~  |
| 2 | 昼食 | 12 : 00 ~ |
| 3 | 夕食 | 18 : 00 ~ |

(活動時間)

第 14 条 お客様の活動時間は、利用者の心身の状態を考慮し適切な時間をもって行う。また、それ以外の時間は、夜間及び深夜の時間帯のサービス提供とする。

- 2 活動時間は、以下の通りとする。  
活動時間 午前 6 時～午後 9 時まで

(相談及び援助)

第 15 条 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)

第 16 条 お客様の為にレクリエーションの機会を設ける。

- 2 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、お客様またはそのご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。
- 3 常にお客様のご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)

第 17 条 事業所は、お客様の心身の状態等を踏まえ、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。

(医療との連携・健康管理)

第 18 条 事業所の介護職員・看護師は、常に利用者の健康の状態に注意するとともに、健康保持の為に適切な措置をとる。

- 2 医師の往診の手配、その他療養上の援助をします。尚通院に関しては、原則としてご家族に協力していただきます。やむをえず受診対応が実施せざるを得ない場合は外部介護タクシー・有料ヘルパーで送迎・付き添いは可能です。(実費徴収)
- 3 介護老人福祉施設より看護師が配置となり 24 時間連絡可能な体制をとり、入居者の急変時の対応、健康管理を行うものとする。
- 一 朝・夕のバイタル測定、健康管理をし、早期に特変者を発見する。
  - 二 体調異常者の観察をし、適切な処置を行う。
  - 三 通常時及び利用者の状態悪化時に医療機関(主治医)との連絡・調整を行う。
  - 四 医療連携体制『重度化・看取り介護における対応の指針』に準ずる。

(利用者の入院期間中の取り扱い)

第 19 条 お客様が医療機関に入院する必要が生じた時、7日以内の退院が明らかに見込まれる場合には、本人及びご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、退院後再び事業所に円滑に入居できるようにする。

(利用料等の受領)

第 20 条 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、その1割の額とする。

2 厚生労働大臣が定める基準に該当する場合は、別に厚生労働大臣が定めるところにより、以下のとおり算定する。

一 医療連携体制加算Ⅰを、1日につき39単位を所定単位として算定する。  
二 サービス提供体制強化加算Ⅲを、1日につき6単位を所定単位として算定する。

三 若年性認知症利用者受入加算を、1日につき120単位を所定単位として算定する。

四 初期加算を1日につき30単位を所定単位として算定する。

五 看取り介護加算を以下の通り算定する。

i 死亡日以前31～45日を1日につき 72単位

ii 死亡日以前4～30日を 1日につき144単位

iii 死亡日前日及び前々日を 1日につき680単位

iv 死亡日 1280単位

\* 死亡日を含めて45日を上限とし、退居日翌日から死亡日までの間は算定されない。

六 退居時相談援助加算、400単位を所定単位として算定する。

七 介護職員処遇改善加算Ⅰを、所定単位数（基本サービス費に各種加算を加えた総単位数）にサービス別加算率（11.1%）を乗じた単位数で算定する。

八 特定処遇改善加算Ⅱを、所定単位数（基本サービス費に各種加算を加えた総単位数）にサービス別加算率（2.3%）を乗じた単位数で算定する。

九 新型コロナウイルス感染症に対応する特例的な措置として、基本サービス費の1か月あたりの総単位数に0.1%を上乗せする。

（令和3年9月30日まで）

3 前2項のほか、次に掲げる費用を徴収する。

一 お客様が選定する特別食の費用

二 理美容代 ヘアーカット 1回 2,200円

三 おむつ代 メディパフラットなど各種別料金（別料金表参照）

四 事業所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」個別日用品料金別表）をご家族が用意するか、事業所に依頼するかの選択方式。事業所提供の場合はそれぞれ各料金を実費徴収いたします。

五 介護報酬額からの給付に変更があった場合、変更された金額に合わせてお客様の負担額を変更する。

六 サービスの提供に当たって、利用者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、利用者の同意を得る。

- 4 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お客様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。

(1) 一月あたりの料金：認知症対応型共同生活介護（介護予防）

<単位：円>

	施設利用料	要支援 2	介護度 1	介護度 2	介護度 3	介護度 4	介護度 5
保険適用	基本サービス費	(760) 22,800	(764) 22,920	(800) 24,000	(823) 24,690	(840) 25,200	(858) 25,740
	医療連携体制加算	0円	(39) 1,170	(39) 1,170	(39) 1,170	(39) 1,170	(39) 1,170
	サービス提供体制強化加算Ⅲ	(6) 180	(6) 180	(6) 180	(6) 180	(6) 180	(6) 180
食事	食材料費	37,800	37,800	37,800	37,800	37,800	37,800
住居	家賃	16,000	16,000	16,000	16,000	16,000	16,000
	光熱水費	15,890	15,890	15,890	15,890	15,890	15,890
合計（30日）		92,670	93,960	95,040	95,730	96,240	96,780

(2) その他必要に応じて下記の加算を徴収致します。

加算	単位数	要件
初期加算	30/日	入居初日より30日以内の期間
看取り介護加算 (退居日翌日から死亡日までの期間は含まない)	72/日	行った看取り介護に対して、死亡日以前31~45日
	144/日	行った看取り介護に対して、死亡日以前4~30日
	680/日	行った看取り介護に対して、死亡日前日及び前々日
	1,280/日	行った看取り介護に対して、死亡日
若年性認知症利用者受入加算	120/日	若年性認知症の方が利用された場合
退居時相談援助加算	400/回	在宅における生活に関する相談援助を行った場合 (1人につき1回を限度とし、入院、他施設への入所、死亡は対象外)
介護職員処遇改善加算Ⅰ	(基本サービス費+各種加算)×利用日数×11.1%	
特定処遇改善加算Ⅱ	(基本サービス費+各種加算)×利用日数×2.3%	

(介護保険サービス以外の利用料)

第21条	食材料費	1日につき	1,260円
	家賃	1ヵ月	16,000円
	水道光熱費	1ヵ月	15,890円

(料金の支払い方法)

- 第 22 条 サービス利用料金は1ヵ月ごとに計算し、契約者はこれを翌月15日までに事業所が指定する方法で支払う。支払い期日間までに支払われない場合は、年14.6%の割合で計算した延滞損害金が加算される。
- 2 1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する。

(保険給付の請求のための証明書の交付)

- 第 23 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利用者に交付する。

(入居に当たっての留意事項)

- 第 24 条 お客様は管理者や介護職員、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。
- 2 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管理者に届ける。
- 3 お客様は、事業所の清潔、整頓、その他環境衛生の保持の為に事業所に協力する。
- 4 お客様は、事業所内で次の行為をしてはならない。
- 一 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。
  - 二 けんか、口論、泥酔（問題行動）などで他の入所者等に迷惑を及ぼすこと。
  - 三 事業所の秩序、風紀を乱し、安全衛生を害すること。
  - 四 指定した場所以外で火気を用いること。
  - 五 故意に事業所もしくは物品に損害を与え、またはこれを持ち出すこと。

(非常災害対策)

- 第 25 条 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。
- 2 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。

(受給資格等の確認)

- 第 26 条 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。
- 2 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、該当意見に配慮してサービスを提供する。

(入退居の記録の記載)

- 第 27 条 利用に際して、生年月日、事業所の種類・名称を被保険者証に記載する。また、退居に際しては、退居年月日を被保険者証に記載する。

(利用者に関する市町村への通知)

- 第 28 条 お客様が次の各号のいずれ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。
- 一 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。
  - 二 偽りにその他不正行為によって保険給付を受け、また受けようとしているとき。

(勤務体制の確保等)

- 第 29 条 お客様に対して適切なサービスを提供できるよう、従業員の勤務の体制を定める。
- 2 事業所の従業員によってサービスを提供するにあたって、お客様が安心して日常生活を送るよう、継続を重視したサービスの提供に配慮する。
  - 3 従業員の資質向上の為の研修の機会を次の通り設ける。
    - 一 採用時研修：採用後 1 ヶ月以内
    - 二 継続研修：部署内で随時内部研修を実施

(衛生管理等)

- 第 30 条 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切に行う。
- 2 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)

- 第 31 条 入院治療を必要とする利用者の為に協力病院を定める。また、協力歯科医療機関を定める。(各主治医・特養嘱託医など緊急搬送先輪番病院)

(掲示)

- 第 32 条 事業所内の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員の勤務体制、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)

- 第 33 条 事業所の従業員は、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。
- 2 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。
  - 3 お客様に関する情報を提供する際には、必要最小限の範囲内で個人情報を使用することに同意する。
  - 4 地域包括センター・居宅介護支援事業所等に対して、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。

(地域包括センター・居宅介護支援事業所に対する利益供与の禁止)

- 第 34 条 地域包括センター・居宅支援事業者またはその従業員に対して、要介護被保険者に事業所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。
- 2 地域包括センター・居宅介護支援事業者またはその従業員から、事業所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收受してはならない。

(苦情処理)

- 第 35 条 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。
- 2 提供するサービスに関して、市町村からの文章の提出・掲示を求め、また市町村職員からの質問・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。



- 3 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。

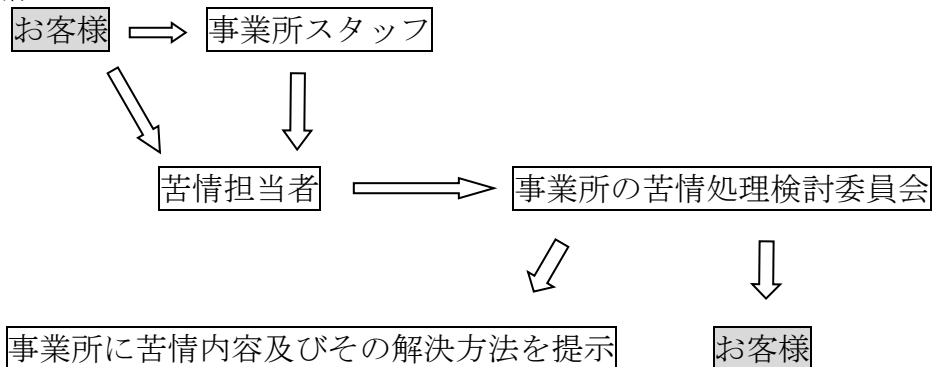
<サービス内容に関する苦情処理体制>

i) 当事業所のお客様相談・苦情窓口

担当者 グループホーム 管理者  
 連絡先 弘前市城南5丁目13-15 0172-36-6517  
 受付日 年中無休(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 0172-40-7071
- 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・運営推進会議の開催等)

第36条 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。おおむね2ヵ月に1回定期的に行い、地域に開かれたサービスとして運営推進会議を開催し、質の確保・向上を目指していく。

(事故発生時の対応)

第37条 サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに市町村、ご家族等に連絡を行うと共に、必要な措置を講じる。

- 2 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、その原因を解明して再発防止の対策を講じる。

- 3 サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行う。ただし、事業所の責に帰すべからざる事由による場合は、この限りではない。  
(お客様個人の過失事故「転倒・転落」について、状況に応じてはお客様の自己責任とします。)

(会計の区分)

第 38 条 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・開示)

- 第 39 条 従業者、設備及び会計に関する諸記録を整備する。  
2 利用者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 5 年間保存する。  
3 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・サービス計画書の開示を求めることが出来る。(個人情報利用同意書に基づく)
- 第 40 条 この規程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事業所の管理者との協議に基づいて定めるものとする。

- 附則 この規程は、平成 15 年 5 月 2 日から施行する。  
(平成 19 年 9 月 20 日一部改訂)  
この規程は、平成 20 年 4 月 1 日より施行する。  
(平成 20 年 12 月 10 日一部改訂)  
この規程は、平成 21 年 1 月 7 日より施行する  
この規程は、平成 21 年 3 月 31 日より施行する  
この規程は、平成 21 年 10 月 8 日より施行する  
この規程は、平成 22 年 4 月 1 日より施行する  
この規程は、平成 24 年 4 月 1 日より施行する  
この規程は、平成 26 年 4 月 1 日より施行する。  
この規程は、平成 27 年 4 月 1 日より施行する。  
この規程は、平成 29 年 4 月 1 日より施行する。  
この規程は、平成 30 年 4 月 1 日より施行する。  
この規程は、令和 元年 10 月 1 日より施行する。  
この規程は、令和 元年 12 月 1 日より施行する。  
この規程は、令和 3 年 2 月 1 日より施行する。  
この規程は、令和 3 年 4 月 1 日より施行する。