

特別養護老人ホームライフピア青柳

重要事項説明書

ライフピア青柳は、介護保険の指定を受けています。

介護保険事業所番号 0870100328

ライフピア青柳は、利用者に対して指定介護福祉施設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の内容、契約上ご注意いただきたいことを次により説明いたします。

ライフピア青柳への入所は、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。「要介護1～2」と認定を受けた方でも「特例入所」の要件に該当すると認められる場合は入所が可能です。

◆◆ 目 次 ◆◆

1. 施設経営法人	1
2. 水戸市から指定を受けている事業所の名称	1
3. ご利用施設	1
4. 居室の概要	2
5. 職員の配置状況	3
6. 当施設が提供するサービスと利用料金	4
7. 施設を退所していただく場合（契約の終了について）	9
8. 身元引受人	11
9. 苦情の受付について	11
10. 契約締結からサービス提供までの流れ	11
11. 身体拘束について	12
12. ハラスメント防止について	12
13. BCP（業務継続計画）の取り組みについて	12
14. 感染症について	12
15. 緊急時及び事故発生時における対応方法について	12
16. 虐待防止に関する事項について	12
17. 第三者評価の実施状況	13
18. サービス提供における事業者の義務	13
19. 施設利用の留意事項	13
20. 損害賠償について	14

この重要事項説明書は、指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第39号）第4条の規定に基づき、入所申込者又はその家族等への重要事項説明のために作成したものです。

1 施設経営法人

- | | |
|------------|--------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人恒勝会 |
| (2) 法人の所在地 | 水戸市青柳町3796番地 |
| (3) 電話番号 | 029-224-5855 |
| (4) FAX | 029-224-5856 |
| (5) 代表者名 | 理事長 上田 淳 |
| (6) 設立年月 | 昭和63年7月13日 |

2 水戸市から指定を受け、当法人が運営している施設等の名称

- (1) 特別養護老人ホーム ライフピア青柳
- (2) 特別養護老人ホーム ライフピア河和田
- (3) 短期入所生活介護事業所 特別養護老人ホームライフピア青柳
- (4) 短期入所生活介護事業所 特別養護老人ホームライフピア河和田
- (5) ライフピア青柳 通所介護事業所
- (6) ライフピア居宅介護支援事業所
- (7) ライフピア訪問看護ステーション

3 ご利用の施設

- | | |
|-----------|-----------------------------|
| (1) 施設の種類 | 指定介護老人福祉施設 |
| (2) 指定年月日 | 平成12年4月1日指定 茨城県 0870100328号 |
| (3) 施設の目的 | |

施設は、介護保険法、老人福祉法その他関係法令に基づき、利用者の心身の状態に対応した適切なサービスと必要な機能訓練を行い、健康で明るい生活を営むことができるよう利用者の生活に行き届いた配慮をします。

(4) 運営方針

当施設は、施設サービス計画に基づき、可能な限り居宅における生活への復帰を念頭において、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、健康管理及び療養上の世話を行うことにより利用者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ことを目指すものです。

- | | |
|----------------|-------------------|
| (5) 施設の名称 | 特別養護老人ホーム ライフピア青柳 |
| (6) 所在地 | 水戸市青柳町3796番地 |
| (7) 電話番号 | 029-224-5855 |
| (8) FAX | 029-224-5856 |
| (9) 施設長（管理者）氏名 | 有川 努 |
| (10) 開設年月日 | 平成元年5月12日 |
| (11) 入所定員 | 50人 |

4 居室の概要

(1) 居室等の概要

当施設では、以下の居室・設備を用意しています。個室への入所を希望される場合にはその旨お申し出ください。

ただし、利用者の心身の状況や居室の空き状況により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	居室・設備の種類	室数	備 考
4人部屋	12		医務室	1	
3人部屋	1		静養室	1	
2人部屋	1		事務室	1	
個室	6		会議室兼相談室	1	
食堂兼機能訓練室	1	多目的ホールを兼ねています			
浴室	2	寝たままでも入浴できる機械浴と座位のままのリフト浴			
介護・看護職員室	1	2Fに介護職員室があります。			
娯楽室	1	利用者同士の団欒やお茶飲みに使っています。			
面談室	1	気軽に相談に応じています。			
調理室	1				
洗濯室	1	利用者が使用できる洗濯機があります。			
洗面所	2	1階、2階に設置してあります。			
車椅子便所	4	1階、2階とも男女用があります。			
エレベーター・階段	1	2階への移動に使用します。			

☆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。

☆居室の変更：利用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。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、利用者や家族等と協議のうえ決定するものとします。

(2) 利用にあたって別途料金をご負担いただく費用

居住費として1日当たり

多床室：915円

従来型個室：1,231円

5 職員の配置状況

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います。

(1) 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	配置人員	指定基準
1、施設長（管理者）	1名以上（兼務）	1名以上（兼務可）
2、生活相談員	1名以上	1名以上
3、看護職員	3名以上	2名以上
4、介護職員	17名以上	17名以上
5、医 師	1名以上（嘱託）	1名以上（嘱託可）
6、機能訓練指導員	1名以上（嘱託）	1名以上（嘱託可）
7、介護支援専門員	1名以上	1名以上
8、管理栄養士	1名以上	1名以上

(2) 主な職員の勤務体制

職 種	勤 務 体 制
1. 医師	毎月 第1、3 金曜日
2. 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 月～日曜日 午前8時30分～午後5時30分 2名
3. 介護職員 土・日は午前9時～ の勤務者は5名とな ります。	標準的な時間帯における最低配置人員 平日 午前7時30分～午前9時 4名 午前9時～午後6時15分 7名 午後6時15分～翌日午前7時30分 2名

(3) 主な職員の職務内容

- 介護職員 利用者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言を行います。3名の利用者に対して1名の介護職員（看護職員を含む。）を配置しています。
- 看護職員 主に利用者の健康管理、療養上の世話や機能訓練指導を行います。日常生活上の介護、介助も行います。常勤換算にして2名の看護職員を配置しています。
- 生活相談員 利用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名の生活相談員を配置しています。
- 機能訓練指導員 利用者の機能訓練を担当します。看護職員も兼務します。
- 介護支援専門員 利用者にかかわる施設サービス計画（ケアプラン）を作成します。1名の介護支援専門員を配置しています。
- 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。嘱託で1名の医師を配置しています。

6 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、利用者に対して次のサービスを提供します。

このサービスについては、①利用料金が介護保険から給付される場合、②利用料金の全額を契約者に負担いただく場合があります。

(1) 当施設が提供する基準介護サービス

次のサービスについては、居室の利用料（居住費）、食事に係る自己負担額（食費）を除き、通常9割（介護保険負担割合証に応じて異なります）が介護保険から給付されます。

① 居室の提供

② 食事

- ・当施設では、栄養士の立てる献立表により、栄養及び利用者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・利用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。

（食事時間）	朝食	午前	7時30分
	昼食	午前11時	30分から
	夕食	午後	5時30分から

③ 入浴

- ・入浴又は清拭を週2回以上行います。
- ・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。

④ 排泄

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

⑤ 機能訓練

- ・機能訓練指導員により、利用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。

⑥ 健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑦ 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、適切な整容が行われるよう援助します。

(2) サービス利用料金

次の料金表によって、利用者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額(自己負担額)と居住費、食費の合計をお支払いいただきます。

(サービスの利用料金は、利用者の要介護度・介護保険負担割合証に応じて異なります)

多床室の場合 (1日あたり)

自己負担額：1割負担の場合

要介護度と基本単位	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	589	659	732	802	871
看護体制加算 (I) イ	6				
看護体制加算 (II) イ	13				
夜勤職員配置加算 (I) イ	22				
日常生活継続支援加算	36				
栄養マネジメント強化加算	11				
介護職員等処遇改善加算 I (合計単位×14%)	95	105	115	125	134
1日あたりの単位合計	772	852	935	1,015	1,093
地域加算 ※上記単位合計×10.45 (少数点以下切り捨て)	8,067円	8,903円	9,770円	10,606円	11,421円
介護保険から給付される金額	7,260円	8,012円	8,793円	9,545円	10,278円
自己負担額	807円	891円	977円	1,061円	1,143円
居住費	915円				
食費	1,445円				
自己負担合計	3,167円	3,251円	3,337円	3,421円	3,503円

従来型個室の場合 (1日あたり)

自己負担額：1割負担の場合

要介護度と基本単位	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
	589	659	732	802	871
看護体制加算 (I) イ	6				
看護体制加算 (II) イ	13				
夜勤職員配置加算 (I) イ	22				
日常生活継続支援加算	36				
栄養マネジメント強化加算	11				
介護職員等処遇改善加算 I (合計単位×14%)	95	105	115	125	134
1日あたりの単位合計	772	852	935	1,015	1,093
地域加算 ※上記単位合計×10.45 (少数点以下切り捨て)	8,067円	8,903円	9,770円	10,606円	11,421円
介護保険から給付される金額	7,260円	8,012円	8,793円	9,545円	10,278円
自己負担額	807円	891円	977円	1,061円	1,143円
居住費	1,231円				
食費	1,445円				
自己負担合計	3,483円	3,567円	3,653円	3,737円	3,819円

※端数処理の為、1円単位の相違の可能性があります。

※居住費と食費について介護保険負担限度額認定を受けている場合は、認定証に記載されている負担限度額となります。

下記に該当する場合はその単位が加算されます。

療養食加算	18 単位/日	医師の食事箋に基づき療養食を提供した場合
経口維持加算 I	400 単位/日	著しい誤嚥を有する利用者に対し、医師の指示に基づく食事の摂取をすすめた場合
経口維持加算 II	100 単位/日	誤嚥を有する利用者に対し、医師の指示に基づく食事の摂取をすすめた場合
若年性認知症入所者受入加算	120 単位/日	40 才以上 65 才未満の者で要介護状態で認知症である場合
看護体制加算 (I) イ	6 単位/日	看護職員の資格保有者を一定以上雇用配置している場合
看護体制加算 (II) イ	13 単位/日	24 時間連絡できる体制を整備している場合
日常生活継続支援加算	36 単位/日	要介護 4, 5 の方が 70%以上もしくは認知症の方が全体の 65%以上占めた場合
サービス提供体制強化加算 (I)	22 単位/日	介護福祉士 80%以上。又は、勤続 10 年以上介護福祉士 35%以上の場合。
サービス提供体制強化加算 (II)	18 単位/日	介護福祉士 60%以上の場合。
介護職員等処遇改善加算 I	合計単位×14%	介護職員等の確保と介護職員の処遇改善のための加算。
栄養マネジメント強化加算	11 単位/日	各利用者の栄養状態等の情報を厚労省に提供し、医師・管理栄養士・看護師等が共同して継続的な栄養管理を実施している場合。
協力医療機関連携加算	50 単位/月	協力医療機関の要件 急変時、相談対応を行う体制・診療を行う体制を常時確保している。又、急変し入院が必要な場合受け入れ体制を確保している。
退所時情報提供加算	250 単位/回	医療機関などに退所する場合、入所者等の同意を得て情報を提供した場合。
高齢者施設等感染対策向上加算 (II)	5 単位/月	医療機関から 3 年に 1 回以上施設内で感染者が発生した場合感染制御等に係る実施指導を受けている。
退所時栄養情報連携加算	70 単位/回	管理栄養士が退所先の医療機関等に栄養管理に関する情報提供した場合。
再入所時栄養連携加算	200 単位/回	利用者が退所入院し、退院後再入所する際に施設・病院の管理栄養士が連携し栄養ケア計画を策定した場合。
看取り介護加算 (I) (死亡日) (死亡日の前日及び前々日) (死亡日以前 4 日以上 30 日) (死亡日以前 31 日以上 45 日)	1,280 単位/日 680 単位/日 144 単位/日 72 単位/日	医師の判断のもと、終末期である利用者の看取り介護を行った場合

☆ 利用者が未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部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、契約者の負担額を変更します。

☆ 居住費と食費について、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します。したがって、自己負担の合計額は上の表と異なってきます。

(3) 介護保険の給付対象とならないサービス

次のサービスは、利用料金の全額が契約者の負担となります。

① 特別な食事

利用者の希望に基づく特別な食事：要した費用の実費

② 外出の付添い

利用者が個人的な理由(体調不良等により施設の協力医療機関又は施設の嘱託医が指定する医療機関へ移送する場合は除く。)で外出し、職員が付き添う場合

- ・施設の車両を使用した場合：介護する職員1人につき1時間まで2,000円とし、1時間を超える30分ごとに1,000円を加える。(運転している時間の職員を除く。)

- ・交通機関を利用した場合：上記の額に職員分の旅客運賃等を加算した額

③ 貴重品の管理

貴重品の管理は、原則として、家族の方をお願いしております。これによりがたい場合は、貴重品管理サービスを利用することができます。詳細は次のとおりです。

○管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預け入れている預金

○お預りするもの：上記預金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、有価証券、年金証書

○保管責任者：施設長

○出納方法：手続きの概要は次のとおりです。

- ・預金の預け入れ及び引き出しが必要な場合、備付けの届出書を保管責任者へ提出していただきます。

- ・保管責任者は上記届出書の内容に従い、預金の預け入れ及び引き出しを行います。

- ・保管責任者は出入金の都度、出入金記録を作成し、その写しを契約者へ交付します。

利用料金：月額1,000円

④ レクリエーション・クラブ活動

利用者のご希望により、レクリエーションやクラブ活動、行事に参加していただくことができます。

利用料金：材料代等の実費をいただきます。

- ・主なレクリエーション行事予定

4月	桜花見ドライブ	5月	長寿の祝い
6月	あじさい公園にハイキング	7月	七夕・花火大会
8月	納涼祭	9月	敬老会
10月	運動会	11月	菊花見学ハイキング
12月	クリスマス会	1月	新年会
2月	節分祭	3月	観梅ドライブ

- ・主なクラブ活動

書道、生け花、茶話会、手芸、園芸など

⑤ 複写物の交付

契約者及び利用者は、サービスの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ご負担いただきます。

- ・1枚につき：10円

⑥ 日常生活上必要となる諸費用

日常生活においても通常必要となる次の費用につきましては、契約者にご負担いただきます。

○ 実費負担となるもの

- ・日常生活品の購入代金
- ・電話代
- ・外食代金
- ・嗜好品購入代金
- ・理容師による理髪代

○ 経費相当額を負担いただくもの

- ・居室で個人的に利用するテレビ 1台につき月額500円
- ・居室で個人的に利用する冷蔵庫 1台につき月額500円

○ その他、負担いただくもの

- ・口座振替、事務手数料：月額500円
- ・エンゼルケアサービス（死亡時処置費用）
- ・寝巻き代
- ・買い物代行：月額500円

職員が代行して、利用者が必要なものを直接又は通信販売等で購入する場合に負担していただきます。

・入所前の健康診断：実費

入所する際には、利用者の健康状態を把握するため、事前に利用者の健康診断をお願いいたします。入所後の年1回の定期健康診断は、施設側の負担となります。

⑦ 契約終了後も居室を明け渡さない場合の料金

利用者が、契約終了後も居室を明け渡さない場合は、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1日につき次の料金をいただきます。

ア 契約終了後も施設が利用者に対し契約終了前と同様のサービスを提供した場合
契約終了前の介護度に応じたサービス利用料金、居住費及び食費の2倍に相当する金額

イ 利用者は退所したが、居室の明け渡しがない場合

介護度5のサービス利用料金、居住費及び食費に相当する金額

☆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、変更を行う2か月前までにご説明します。

(4) 利用料金のお支払い方法

前記(2)及び(3)の料金・費用は、1か月ごとに計算し、支払いは下記の通り振替え又は振込みの方法によりお支払いいただきます。（口座振替日は、翌月20日）

1か月に満たない期間のサービスに関する利用料は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

ア ゆうちょ銀行口座からの自動引落とし

イ 茨城県内下記5金融機関の口座からの自動引落とし

- ・筑波銀行
- ・常陽銀行
- ・水戸信用金庫
- ・茨城県信用組合
- ・茨城県信用農業協同組合連合会及び会員農業協同組合

※利用開始までに時間がかかる場合があります。その間は振込みをお願いいたします。

ウ 下記銀行口座への振込み

茨城県信用組合本店 普通預金 口座番号 7083868
口座名義 特別養護老人ホームライフピア青柳
施設長 有川 努

(5) 入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、利用者の希望により、下記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。ただし、下記医療機関での診療・入院治療を義務付けるものではありません。

① 協力医療機関

医療機関の名称	花小路診療所
所在地	水戸市新荘3-5-6
診療科	内科・呼吸器内科

医療機関の名称	医療法人社団 協栄会 大久保病院
所在地	水戸市石川4丁目4040-32
診療科	総合

7 施設を退所していただく場合（契約の終了について）

(1) 契約の終了

当施設では契約が終了する期日は特に定めていません。ただし、次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 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定された場合
- ② 要介護認定により利用者の心身の状況が要介護1又は要介護2と判定され、かつ特例入所の要件に該当しない場合。
- 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ホームを閉鎖した場合
- 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の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 契約者から退所の申し出があった場合（詳細は下記参照）
- ⑦ 事業者から退所の申し出を行った場合（同上）

(2) 契約者からの申し出による契約解除（中途解約・契約解除）

契約者は、いつでも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、契約者は、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 事業者又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
- ⑤ 事業者又はサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者又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 他利用者が利用者の身体、財物、信用等を傷つけた場合、又は傷つける恐れ

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) 事業者からの申し出により退所して頂く場合（契約解除）

以下の事項に該当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。

- ① 契約者が、契約締結時に利用者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6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 利用者及び契約者が、故意又は重大な過失により事業者又はサービス従事者若しくは他利用者の生命、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か月を超えて病院又は診療所に入院すると見込まれる場合又は入院した場合（次を参照してください。）
- ⑤ 利用者が介護老人保健施設に入所した場合又は介護療養型医療施設に入院した場合
- ⑥ 利用者、利用者の家族等から、職員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等、職員の尊厳を傷つける行為、いわゆるカスタマーハラスメントに該当する行為があった場合

☆ 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、以下のとおりです。

- ① 検査入院等、6日間以内の短期入院の場合
1か月につき6日間以内（連続して7泊、複数の月にまたがる場合は12泊）に退院された場合は、退院後再び施設に入所することができます。ただし、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。
1日当たり本人負担分：257円（1か月につき6日間）
- ② 7日間以上3か月以内の入院の場合
3か月以内に退院された場合には、退院後再び当施設に入所することができます。ただし、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れ準備が整っていない場合には、併設されている短期入所生活介護（ショートステイ）の居室等をご利用いただく場合があります。
入院後、30日間は無償で部屋を確保いたします。31日目以降に部屋を確保する場合は、負担限度額に合わせて、1日当たりの居住費をご負担いただきます。
- ③ 3か月以内の退院が見込まれない場合
3か月以内の退院が見込まれない場合には、契約を解除する場合があります。
この場合には、当施設に再び優先的に入所できるように協力いたします。

〈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ご負担いただくものです。

なお、利用者が利用していたベッドを短期入所生活介護に活用することに同意していただく場合には、所定の利用料金をいただくことはありません。

(4) 円滑な退所のための援助

利用者が当施設を退所するとき、契約者の希望がある場合は、事業者は利用者の心身の状況、生活環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な次の援助を速やかに行います。

- 適切な病院若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

8 身元引受人

契約締結にあたり、身元引受人を定めていただきます。

入所契約が終了した後、当施設に残された利用者の所持品（残置物）を契約者自身が引き取れない場合に備えて、「残置物引取人」を定めていただきます。

引渡しにかかる費用については、契約者又は残置物引取人に実費をご負担いただきます。入所契約締結時に残置物引取人が定められていない場合であっても、入所契約を締結することは可能です。

9 苦情の受付について

(1) 当施設における苦情や相談は、次の専用窓口で受け付けています。

○苦情受付窓口（担当者）

生活相談員 佐藤 徹

○受付時間

毎週月曜日から金曜日まで 午前8時30分から午後5時30分まで
また、苦情受付ボックスを事務室カウンターに設置しています。

(2) 行政機関の苦情受付

○水戸市介護保険課

水戸市中央1丁目4番1号

電 話 029-224-1111（代表）

受付時間 午前8時30分から午後5時まで

○茨城県長寿福祉課

水戸市笠原町978番地の6

電 話 029-301-3343

受付時間 午前9時から午後5時まで

○茨城県国民健康保険団体連合会

水戸市笠原町978番地の26

電 話 029-301-1565

受付時間 午前9時から午後4時まで

10 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、次のとおり行います。

- ① 当施設の介護支援専門員（ケアマネジャー）が施設サービスの原案作成やそのために必要な調査等の業務を行います。
- ② 介護支援専門員は、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 施設サービス計画は、6か月に1回、利用者又は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、変更の必要がある場合には、利用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、契約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。

1 1 身体拘束について

当施設は身体拘束等適正化検討委員会を設置しています。原則として利用者に対して身体拘束を行いません。ただし、利用者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶため、緊急やむを得ない場合は、慎重な検討を行い、利用者及びその家族等に対して説明し同意を得た上で適正に行います。

- ①「緊急やむを得ない身体拘束に関する説明書」「身体拘束等の実施記録」に身体拘束にかかる様態及び時間、その際の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由等を記録するものとしします。
- ②身体拘束等の適性化のための対策を検討する委員会を3か月に1回以上開催するとともに、その結果について介護職員その他の従業員に周知徹底を図るものとしします。
- ③介護職員その他の従業員に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的実施します。

1 2 ハラスメント防止について

- ①当施設は「パワーハラスメントの防止に関する規則」に基づいた取り扱いを行います。職場におけるセクシャルハラスメント、妊娠・出産・育児休業等に関するハラスメント及びパワーハラスメントを防止するために職員が遵守すべき事項を定め、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従事者等の就業環境が害されることを防止するための方針の明確化等の必要な措置を講じるものとしします。
- ②利用者又は利用者の家族等からの職員に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシュアルハラスメントにより、職員の心身に危害が生じ、又は生ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難である等により、利用者に対して介護サービスを提供することが著しく困難になった場合は、利用契約の解約等の措置を講じます。

1 3 BCP(業務継続計画)の取り組みについて

当施設は、災害や感染症等の発生の際は、利用者へのサービス提供が困難になることが予想されるため、「地震風水害等発生時の業務継続計画」及び「新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画」の指針に基づいた取り扱いをするものとしします。

1 4 感染症について

施設内において「新型コロナウイルス」「インフルエンザ」「ノロウイルス」「疥癬」「食中毒」等の感染症発生及びまん延しないように「感染症マニュアル」に基づいた取り扱いを行います。生活における衛生と、利用者及び職員の健康を維持するように努めます。

1 5 緊急時及び事故発生時における対応方法について

ホームの職員は、利用者の心身の状況に急変その他緊急事態が生じたときは、協力医療機関及び利用者の家族等に連絡し、適切な措置を講じるものとしします。

なお、入院や緊急手術が必要と医師から診断された際に、利用者の家族等と連絡が取れないまま判断しなければならないときは、施設長が最良と思える判断を行いますので、あらかじめご了承ください。(別紙、同意書があります。)

1 6 虐待防止に関する事項について

- (1) 当施設は、利用者の人権の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講ずるものとしします。

- ①虐待防止のための対策を検討する虐待防止検討委員会を定期的開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図ります。

②虐待を防止するための職員に対する研修の実施。

③その他虐待防止のために必要な措置。

(2) 当施設ではサービス提供中に、職員又は介護者（利用者の家族等高齢者を現に介護するもの）による虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報するものとします。

1 7 第三者評価の実施状況

当施設では、第三者評価は実施しておりません。

1 8 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、利用者及び契約者から状況を聴取し、確認します。

③ 非常災害に関する具体的計画を策定するとともに、利用者に対して、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行います。

④ 利用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ために必要な援助を行います。

⑤ 利用者提供したサービスについて記録を作成し、完結の日から5年間保管するとともに、契約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。

⑥ 利用者に対する身体的拘束その他の行動を制限する行為を行いません。ただし、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。

⑦ 事業者及び施設職員は、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秘密及び個人情報については、正当な理由なく、第三者にもりません（守秘義務）。ただし、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合又はサービスを提供する為に必要がある場合には、医療機関又はサービス担当者会議等に利用者の心身等の情報を提供します。また、利用者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、契約者の同意を得ます。

※利用者の安全確保には最大限配慮いたしますが、それでも目が届かない時間帯もあり、転倒、転落、体調の急変等が生じる恐れがありますので、あらかじめご了承ください。

1 9 施設利用の留意事項

当施設の利用に当たっては、施設に入所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、次の事項をお守りください。

(1) 持込みの制限

入所にあたり、居室での生活空間や非常の際の安全確保からみて持込品を制限しています。原則として、日常生活用品、衣類、テレビ、書籍類、小物類は持ち込んでも構いませんが、大物の持込みについてはご遠慮いただきます。

(2) 面会

面会時間は、午前9時00分から午後6時30分までを原則とします。この時間帯以外は、防犯上施錠しますので、この時間以外の面会については前もってご連絡いただくようお願いします。なお、緊急の場合には、玄関のインターホンで職員にご連絡ください。飲食物の持ち込みがある場合には、食事等による健康管理に影響がありますので、職員に届け出るようお願いします。

※来訪者は、必ずその都度職員に届け出て、面会簿への記載をして下さい。
※生鮮食品の持ち込みはご遠慮ください。その他の差し入れについては、食中毒予防のため、職員にご相談ください。

※なお、当面の間、感染症予防のため、予約制での面会としておりますので、ご協力をお願いいたします。

(3) 外出・外泊

外出・外泊をされる場合には、事前にお申し出ください。又、当日は外出・外泊届を提出願います。

ただし、外泊については最長で月7日間とさせていただきます。又、外泊中であっても所定の利用料金をいただきます。

1日当り本人負担分：257円（1か月につき6日間）

(4) 食事

食事が不要な場合は、前日までにお申し出ください。

(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ください。

○ 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、契約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。

○ 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、利用者の居室に立入り、必要な措置をとることができるものとします。

但し、この場合、本人のプライバシー等の保護については、十分な配慮を行います。

○ 当施設の職員や他の入所者に対し、迷惑を及ぼすような行為、宗教活動、政治活動、営利活動を行うことはできません。

(6) 紛失、利用者間のトラブル防止等のため、原則として、利用者の現金所持はお断りしています。ご協力をお願いいたします。

(7) 喫煙

施設内の喫煙スペース以外での喫煙はできません。

20 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、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場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

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。

指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホームライフピア青柳

説明者職 氏名 生活相談員 佐藤 徹 ㊞

事業者

社会福祉法人 恒勝会

理事長 上田 淳 ㊞

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。

ご利用者 住 所 _____

氏 名 _____

ご契約者 住 所 _____

氏 名 _____ ㊞

利用者との関係 _____

電話番号 — —