

「老人保健施設 邑久ナーシングホーム」

指定短期入所療養介護 重要事項説明書

事業所は、利用者に対して指定短期入所療養介護を提供する。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことは次の通り。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となる。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能。

◆◆目次◆◆

1. 事業の目的	2
2. 運営の方針	2
3. 事業者	2
4. 事業所の概要	3
5. 運営時間	3
6. 職員の体制	3
7. 事業所が提供するサービスと利用料金	4
8. 事業所の利用にあたっての留意事項	4. 5
9. 緊急時、事故発生時等における対応方法	5
10. 損害賠償について	5
11. 衛生管理	5. 6
12. 褥瘡対策等	6
13. 個人情報の保護	6
14. 非常災害対策	6
15. 身体的拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合の手続き	7
16. 虐待の防止のための措置に関する事項	7
17. 成年後見制度の活用支援	7
18. 苦情処理	7. 8. 9
19. 協力医療機関等	9
20. 食費・居住費負担の軽減	9
21. 送迎の実施等について	9
22. 職員の研修等	10
23. その他運営に関する留意事項	10

1. 事業の目的

事業所は、要介護状態と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用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ことができるようにするとともに、利用者の居宅における生活への復帰を目指した指定短期入所療養介護を提供することを目的とする。

2. 運営の方針

- 1 指定短期入所療養介護の提供においては、要介護状態の利用者が可能な限りその居宅において、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、短期入所療養介護計画に基づいて、医学的管理の下におけるリハビリテーション、看護、介護その他日常的に必要とされる医療ならびに日常生活上の世話をを行い、居宅における生活への復帰を目指す。
- 2 事業所では、利用者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合以外、原則として利用者に対し身体拘束を行わない。
- 3 事業所は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、居宅介護支援事業者その他保健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努めると共に、関係市町村とも連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 4 事業の提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対して療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うとともに利用者の同意を得て実施することとする。

3. 事業者

- | | |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 敬友会 |
| (2) 法人所在地 | 岡山県岡山市南区藤田 578-3 |
| (3) 電話番号 | 086-250-2000 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 橋本 俊明 |

4. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 短期入所療養介護
- (2) 介護保険事業所番号 3352480002
- (3) 施設の名称 老人保健施設 邑久ナーシングホーム
- (4) 施設の所在地 〒701-4253 岡山県瀬戸内市邑久町箕輪 266-1
- (5) 電話番号 0869-22-9500
- (6) 管理者 寺尾 功一
- (7) 利用定員 空床利用

5. 運営時間

- (1) 面会時間 原則 9～19 時（緊急の場合は除く）、消灯は 21 時。
- (2) 窓口業務 9～18 時：月～土曜日（日祝日、12/30～1/3を除く）

6. 職員の体制

事業所では、利用者に対して指定短期入所療養介護を提供する職員として、以下の職種の職員を配置する。

職種	基準人員数	実配置職員数	職務内容
医師	1名	1名以上	利用者の診療及び健康管理
理学、作業療法士 言語聴覚士	1名	1名以上	利用者の心身のリハビリテーション
看護職員	7名	7名以上	状態観察と与薬の管理
介護職員	17名	17名以上	利用者の生活介護
介護支援専門員	1名	1名以上	利用者のケアプランの作成等
支援相談員	1名	1名以上	利用時、療養時の各種相談
管理栄養士又は栄養士	1名	1名以上	栄養管理
事務職員	必要数以上		庶務
その他	必要数以上		施設設備の清掃、管理等

7. 事業所が提供するサービスと利用料金

- 1 事業所は、利用者の心身の状況及び病状、環境に照らし、看護医学的管理の下における機能訓練その他必要な医療等が必要であると求められる者を対象に指定短期入所療養介護を提供する。
- 2 指定短期入所療養介護の提供にあたっては、指定短期入所療養介護計画に基づいて、看護医学的管理の下における介護その他必要な医療及び日常生活上の世話をを行う。
- 3 指定短期入所療養介護計画の開始に先立ち、利用者に対して指定短期入所療養介護の提供に関する重要事項を記した文書を交付説明し、利用者の同意を得る。
- 4 正当な理由なく指定短期入所療養介護の提供を拒まない。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、入院加療の必要がある場合その他利用者に対し自ら適切な指定短期入所療養介護を提供することが困難な場合である。

(利用料金)

- 1 指定短期入所療養介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合に乗じた額とする。
- 2 利用料として居住費、食費、日常生活品費、教養娯楽費、理美容代、などは利用料金表として別に定める。
- 3 支払いは月末締め、翌月の10日頃に請求書を郵送する。口座引き落としの手続きをお願いします。銀行・農協・郵便局などから27日に自動引き落としとなる。

8. 事業所の利用にあたっての留意事項

事業所の、利用者が遵守すべき事項は次の通りとする。

- (1) 利用者は、管理者その他の職員による指導又は指示に従うとともに、事業所内における共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努めること。
- (2) 利用者は、外出を希望する場合は、所定の手続きにより管理者に届け出ること。
- (3) 利用者は、事業所の整理、整頓その他環境衛生を保持するため、事業所に協力すること。

- (4) 貴重品の保管はご遠慮頂き、他の方との金品の授受もご遠慮頂くこととする。
- (5) 事業所の設備・備品は、破損・故障のないよう丁寧にご使用頂くこととする。
- (6) 利用者は、事業所が定める遵守事項に従うこと。

9. 緊急時、事故発生時等における対応方法

- 1 事業所は、事故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する。従業者は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要性が生じた場合は、速やかに事業所医師又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な対応を行うとともに、管理者に報告するものとする。
- 2 事業所は、利用者に対する指定短期入所療養介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 事業所は、利用者に対する指定短期入所療養介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。
- 4 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

10. 損害賠償について

事業者の責任によりご利用者に生じた損害については、施設は適宜その損害を賠償するものとする。守秘義務に違反した場合も同様とする。

但し、その損害賠償の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約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る。

11. 衛生管理

- 1 事業所は、従業者の清潔及び、健康状態について、必要な管理を行うとともに、設備及び備品等についても、衛生的な管理に努める。
- 2 感染症が発生し又はまん延しないように、法人規定の「感染予防マニュアル」に基づき必要な措置を講ずるための体制を整備する。

- 3 利用者に対して療養上必要な事項について理解しやすいよう説明指導を行う。
- 4 利用者の短期入所療養介護計画に基づき 1 週間に 2 回以上入浴又は清拭を行う。

12. 褥瘡対策等

事業所は、利用者に対し良質な指定短期入所療養介護を提供する取り組みのひとつとして褥瘡が発生しないよう適切な介護に努めるとともに、別に定める褥瘡対策指針を定め、その発生を防止するための体制を整備する。

13. 個人情報保護

- 1 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- 2 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者及び、家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

14. 非常災害対策

- 1 事業所は、当該事業所が立地する地域の自然条件を踏まえ、想定される非常災害の種類ごとに、その規模及び被害の程度に応じた非常災害への対応に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害時の関係機関への通報及び関係者との連携の体制を整備し、それらの内容（「計画等」という。）を定期的に従業員に周知する。
- 2 事業所は、事業所の見やすい場所に、計画等の概要を掲示する。
- 3 事業所は、非常災害に備えるため、計画に従い避難又は救出に係る訓練その他必要な訓練を、その実効性を確保しつつ、年 2 回の訓練を実施する。
- 4 事業所は、非常災害時における利用者等の安全の確保が図られるよう、あらかじめ、近隣の自治体、地域住民、居宅サービス事業者その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者等と相互に支援及び協力を行うための体制の整備に努めるものとする。
- 5 事業所は、非常災害時において、高齢者、障害者、乳幼児等特に配慮を要する者の受入れに努めるものとする。

15. 身体的拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体的拘束等を行う

場合の手続き

事業所は、原則として利用者に対し身体的拘束を行わない。ただし、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、法人規定の「身体拘束廃止マニュアル」に収めている「緊急やむを得ない場合」の身体拘束を判断する体制・手続きに基づき慎重に実施する。また速やかに解除できるよう随時検討する。

16. 虐待の防止のための措置に関する事項

- 1 事業所は、利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のための措置を講ずるものとする。
 - (1) 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る
 - (2) 虐待の発生又はその再発を防止するための指針の整備
 - (3) 虐待の防止に関する責任者：濱崎 丈治
 - (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該施設従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる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する。

17. 成年後見制度の活用支援

事業所は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行うものとする。

18. 苦情処理

- 1 事業所は、指定短期入所療養介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、指定短期入所療養介護の提供に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

- 3 事業所は、提供した指定短期入所療養介護に係る利用者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ともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(苦情の受付)

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付ける。

- 苦情解決責任者 寺尾 功一
- 苦情受付担当者 野田 哲郎
- 受付時間 窓口業務時間と同様
- 電 話 0 8 6 9 - 2 2 - 9 5 0 0

(法人本部)

お客様相談室

受付方法：電話 086-250-2000 (代)

9：00～18：00 月～金 (土・日・祝日・12/30～1/3 を除く)

メール customer-s@keiyuu-kai.or.jp

手紙 〒701-0221 岡山市南区藤田 578-3

社会福祉法人敬友会「お客様相談室」

(第三者委員)

弁護士 濱田 弘 (あおば中央法律事務所) 電 話：086-697-6616

岡山県倉敷市阿知 3 丁目 1 号 大橋ビル 3 階

(行政機関その他苦情受付機関)

- ・備前県民局 岡山市古京町 1 - 1 - 1 7
保健福祉課指導班 電話 0 8 6 - 2 7 2 - 3 9 0 4
- ・国民健康保険団体連合会 岡山市北区桑田町 1 7 番 5 号
電話 0 8 6 - 2 2 3 - 8 8 1 1
- ・瀬戸内市いきき長寿課 瀬戸内市邑久町尾張 300 番地 1
電話 0 8 6 9 - 2 4 - 8 8 6 6

(苦情対応の手順)

- 1) 苦情を苦情処理表に記載
- 2) 苦情の事実確認を行い、管理者に報告
- 3) 苦情改善について関係者と連携し対応方法の検討
- 4) 苦情申立者へ対応策と進捗状況を報告

- 5) 改善状況を確認
- 6) 結果を苦情処理表に記載し、管理者に報告（情報共有が必要な苦情は施設内で開示する）
- 7) 苦情処理を原則一週間以内とする。
- 8) 苦情処理表を保管

19. 協力医療機関等

事業所では、下記の協力医療機関や協力歯科医療機関に協力を得て、利用者が急変した場合等は、速やかに対応ができるよう連携を図っている。

（協力医療機関）

- 1) 名称 瀬戸内市立 瀬戸内市民病院
住所 瀬戸内市邑久町山田庄 845-1
電話番号 0869-22-1234
- 2) 名称 社会医療法人 盛全会 岡山西大寺病院
住所 岡山市東区金岡東町1丁目 1-70
電話番号 086-943-2211

（協力歯科医療機関）

- 1) 名称 大西歯科クリニック
住所 瀬戸内市邑久町尾張 100-3
電話番号 0869-24-1515

20. 食費、居住費負担の軽減

低所得者には負担限度額が設けられている。

市町村は、対象の方には介護保険負担限度額認定証が交付する。

- | | | |
|--------|-------------------------------------|-----------|
| 第一段階 | 高齢福祉年金受給者 | 生活保護受給者など |
| 第二段階 | 合計所得金額 + 年金収入額が合計 80 万円以下の人 | |
| 第三段階 ① | 合計所得金額 + 年金収入額が合計 80 万円超、120 万円以下の人 | |
| 第三段階 ② | 合計所得金額 + 年金収入額が合計 120 万円超の人 | |

21. 送迎の実施等について

利用者の心身状態、家族等の事情により送迎が必要と認められる場合は、入退所時の送迎を行います。通常の送迎は、日・祝日以外となります。

実施地域は、瀬戸内市、備前市の一部（香登、佐山、新庄、鶴海、福田、畠田）岡山市東区の一部（瀬戸町以東、西大寺を冠する町名）。

※上記以外の地域につきましては、ご相談下さい。

22. 職員の研修等

事業所は、従業員の資質向上を図るため、職務遂行に必要な事項につき、外部で開催される研修にも積極的に参加させるものとする。

23. その他運営に関する留意事項

- (1) 事業所の会計と他の事業所の会計は区分する。
- (2) 事業所は、従業員、施設及び構造設備並びに会計に関する諸記録を整備する。
また、指定短期入所療養介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。
- (3) 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員等の勤務体制、その他のサービスの選択に必要な重要事項を掲示する。
- (4) この規程に定めるもののほか、事業所の管理上必要な事項は社会福祉法人敬友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。

重要事項説明書同意書

年 月 日

「老人保健施設 邑久ナーシングホーム短期入所療養介護」の提供に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

老人保健施設 邑久ナーシングホーム

介護支援専門員 ・ 支援相談員

氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、当サービスの提供に同意しました。

年 月 日

利用者 氏名 _____ 印

家族 成年後見人 その他

代筆者 氏名 _____ 続柄 _____ 印

代筆理由： 手が不自由 目が不自由 認知症 その他

家族 成年後見人 その他

氏名 _____ 続柄 _____ 印

「老人保健施設 邑久ナーシングホーム」

指定介護予防短期入所療養介護 重要事項説明書

事業所は、利用者に対して指定介護予防短期入所療養介護を提供する。事業所の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことは次の通り。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援」と認定された方が対象となる。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能。

◆◆目次◆◆

1. 事業の目的	2
2. 運営の方針	2
3. 事業者	2
4. 事業所の概要	3
5. 運営時間	3
6. 職員の体制	3
7. 事業所が提供するサービスと利用料金	4
8. 事業所の利用にあたっての留意事項	4. 5
9. 緊急時、事故発生時等における対応方法	5
10. 損害賠償について	5
11. 衛生管理	5. 6
12. 褥瘡対策等	6
13. 個人情報の保護	6
14. 非常災害対策	6
15. 身体的拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合の手続き	7
16. 虐待の防止のための措置に関する事項	7
17. 成年後見制度の活用支援	7
18. 苦情処理	7. 8. 9
19. 協力医療機関	9
20. 食費・居住費負担の軽減	9
21. 送迎の実施地域	9
22. 職員の研修等	10
23. その他運営に関する留意事項	10

1. 事業の目的

事業所は、要支援状態と認定された利用者（以下「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用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ことができるようにするとともに、利用者の居宅における生活への復帰を目指した指定介護予防短期入所療養介護を提供することを目的とする。

2. 運営の方針

- 1 指定短期入所療養介護の提供においては、要支援状態の利用者が可能な限りその居宅において、自立した日常生活を営むことができるよう、介護予防短期入所療養介護計画に基づいて、医学的管理の下におけるリハビリテーション、看護、介護その他日常的に必要なとされる医療ならびに日常生活上の世話をを行い、居宅における生活への復帰を目指す。
- 2 事業所では、利用者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合以外、原則として利用者に対し身体拘束を行わない。
- 3 事業所は、明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、居宅介護支援事業者その他保健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努めると共に、関係市町村とも連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 4 事業の提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者又はその家族に対して療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うとともに利用者の同意を得て実施することとする。

3. 事業者

- | | |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 敬友会 |
| (2) 法人所在地 | 岡山県岡山市南区藤田 578-3 |
| (3) 電話番号 | 086-250-2000 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 橋本 俊明 |

4. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 介護予防短期入所療養介護
- (2) 介護保険事業所番号 3352480002
- (3) 施設の名称 老人保健施設 邑久ナーシングホーム
- (4) 施設の所在地 〒701-4253 岡山県瀬戸内市邑久町箕輪 266-1
- (5) 電話番号 0869-22-9500
- (6) 管理者 寺尾 功一
- (7) 利用定員 空床利用

5. 運営時間

- (1) 面会時間 原則 9～19 時（緊急の場合は除く）、消灯は 21 時。
- (2) 窓口業務 9～18 時：月～土曜日（日祝日、12/30～1/3を除く）

6. 職員の体制

事業所では、利用者に対して指定介護予防短期入所療養介護を提供する職員として、以下の職種の職員を配置する。

職種	基準人員数	実配置職員数	職務内容
医師	1名	1名以上	利用者の診療及び健康管理
理学、作業療法士	1名	1名以上	利用者の心身のリハビリテーション
言語聴覚士			
看護職員	7名	7名以上	状態観察と与薬の管理
介護職員	17名	17名以上	利用者の生活介護
介護支援専門員	1名	1名以上	利用者のケアプランの作成等
支援相談員	1名	1名以上	利用時、療養時の各種相談
管理栄養士又は栄養士	1名	1名以上	栄養管理
事務職員	必要数以上		庶務
その他	必要数以上		施設設備の清掃、管理等

7. 事業所が提供するサービスと利用料金

- 1 事業所は、利用者の心身の状況及び病状、環境に照らし、看護医学的管理の下における機能訓練その他必要な医療等が必要であると求められる者を対象に指定介護予防短期入所療養介護を提供する。
- 2 指定介護予防短期入所療養介護の提供にあたっては、指定介護予防短期入所療養介護計画に基づいて、看護医学的管理の下における介護その他必要な医療及び日常生活上の世話をを行う。
- 3 指定介護予防短期入所療養介護計画の開始に先立ち、利用者に対して指定介護予防短期入所療養介護の提供に関する重要事項を記した文書を交付説明し、利用者の同意を得る。
- 4 正当な理由なく指定介護予防短期入所療養介護の提供を拒まない。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、入院加療の必要がある場合その他利用者に対し自ら適切な指定介護予防短期入所療養介護を提供することが困難な場合である。

(利用料金)

- 1 指定介護予防短期入所療養介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、そのサービスが法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合に乗じた額とする。
- 2 利用料として居住費、食費、日常生活品費、教養娯楽費、理美容代、などは利用料金表として別に定める。
- 3 支払いは月末締め、翌月の10日頃に請求書を郵送する。口座引き落としの手続きをお願いします。銀行・農協・郵便局などから27日に自動引き落としとなる。

8. 事業所の利用にあたっての留意事項

事業所の、利用者が遵守すべき事項は次の通りとする。

- (1) 利用者は、管理者その他の職員による指導又は指示に従うとともに、事業所内における共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努めること。
- (2) 利用者は、外出を希望する場合は、所定の手続きにより管理者に届け出ること。
- (3) 利用者は、事業所の整理、整頓その他環境衛生を保持するため、事業所に協力すること。

- (4) 貴重品の保管はご遠慮頂き、他の方との金品の授受もご遠慮頂くこととする。
- (5) 事業所の設備・備品は、破損・故障のないよう丁寧にご使用頂くこととする。
- (6) 利用者は、事業所が定める遵守事項に従うこと。

9. 緊急時、事故発生時等における対応方法

- 1 事業所は、事故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する。従業者は、利用者に病状の急変その他緊急対応の必要性が生じた場合は、速やかに事業所医師又はあらかじめ定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な対応を行うとともに、管理者に報告するものとする。
- 2 事業所は、利用者に対する指定介護予防短期入所療養介護の提供により事故が発生した場合は、市町村、当該利用者の家族、当該利用者に係る居宅介護支援事業者等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 事業所は、利用者に対する指定介護予防短期入所療養介護の提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。
- 4 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

10. 損害賠償について

事業者の責任により利用者に生じた損害については、施設は適宜その損害を賠償するものとする。守秘義務に違反した場合も同様とする。

但し、その損害賠償の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約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る。

11. 衛生管理

- 1 事業所は、従業者の清潔及び、健康状態について、必要な管理を行うとともに、設備及び備品等についても、衛生的な管理に努める。
- 2 感染症が発生し又はまん延しないように、法人規定の「感染予防マニュアル」に基づき必要な措置を講ずるための体制を整備する。

- 3 利用者に対して療養上必要な事項について理解しやすいよう説明指導を行う。
- 4 利用者の指定介護予防短期入所療養介護計画に基づき 1 週間に 2 回以上入浴又は清拭を行う。

12. 褥瘡対策等

事業所は、利用者に対し良質な介護予防短期入所療養介護を提供する取り組みのひとつとして褥瘡が発生しないよう適切な介護に努めるとともに、別に定める褥瘡対策指針を定め、その発生を防止するための体制を整備する。

13. 個人情報保護

- 1 事業所は、利用者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取扱いに努めるものとする。
- 2 事業者が得た利用者又は家族の個人情報については、事業者での介護サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については利用者及び、家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

14. 非常災害対策

- 1 事業所は、当該事業所が立地する地域の自然条件を踏まえ、想定される非常災害の種類ごとに、その規模及び被害の程度に応じた非常災害への対応に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害時の関係機関への通報及び関係者との連携の体制を整備し、それらの内容（「計画等」という。）を定期的に従業者に周知する。
- 2 事業所は、事業所の見やすい場所に、計画等の概要を掲示する。
- 3 事業所は、非常災害に備えるため、計画に従い避難又は救出に係る訓練その他必要な訓練を、その実効性を確保しつつ、年 2 回の訓練を実施する。
- 4 事業所は、非常災害時における利用者等の安全の確保が図られるよう、あらかじめ、近隣の自治体、地域住民、居宅サービス事業者その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者等と相互に支援及び協力を行うための体制の整備に努めるものとする。
- 5 事業所は、非常災害時において、高齢者、障害者、乳幼児等特に配慮を要する者の受入れに努めるものとする。

15. 身体的拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体的拘束等を行う

場合の手続き

事業所は、原則として利用者に対し身体的拘束を行わない。ただし、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護する為等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、法人規定の「身体拘束廃止マニュアル」に収めている「緊急やむを得ない場合」の身体拘束を判断する体制・手続きに基づき慎重に実施する。また速やかに解除できるよう随時検討する。

16. 虐待の防止のための措置に関する事項

- 1 事業所は、利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のための措置を講ずるものとする。
 - (1) 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る
 - (2) 虐待の発生又はその再発を防止するための指針の整備
 - (3) 虐待の防止に関する責任者：濱崎 丈治
 - (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 事業所は、サービス提供中に、当該施設従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる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する。

17. 成年後見制度の活用支援

事業所は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行うものとする。

18. 苦情処理

- 1 事業所は、指定介護予防短期入所療養介護の提供に係る利用者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。
- 2 事業所は、指定介護予防短期入所療養介護の提供に関し、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

- 3 事業所は、提供した指定短期入所療養介護に係る利用者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ともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(苦情の受付)

当事業所に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付ける。

- 苦情解決責任者 寺尾 功一
- 苦情受付担当者 野田 哲郎
- 受付時間 窓口業務時間と同様
- 電 話 0869-22-9500

(法人本部)

お客様相談室

受付方法：電話 086-250-2000 (代)

9：00～18：00 月～金 (土・日・祝日・12/30～1/3 を除く)

メール customer-s@keiyuu-kai.or.jp

手紙 〒701-0221 岡山市南区藤田 578-3

社会福祉法人敬友会「お客様相談室」

(第三者委員)

弁護士 濱田 弘 (あおば中央法律事務所) 電 話：086-697-6616

岡山県倉敷市阿知3丁目1号 大橋ビル3階

(行政機関その他苦情受付機関)

- ・備前県民局 岡山市古京町1-1-17
保健福祉課指導班 電話 086-272-3904
- ・国民健康保険団体連合会 岡山市北区桑田町17番5号
電話 086-223-8811
- ・瀬戸内市いきいき長寿課 瀬戸内市邑久町尾張300番地1
電話 0869-24-8866

(苦情対応の手順)

- 1) 苦情を苦情処理表に記載
- 2) 苦情の事実確認を行い、管理者に報告
- 3) 苦情改善について関係者と連携し対応方法の検討
- 4) 苦情申立者へ対応策と進捗状況を報告

5) 改善状況を確認

6) 結果を苦情処理表に記載し、管理者に報告（情報共有が必要な苦情は施設内で開示する）

7) 苦情処理を原則一週間以内とする。

8) 苦情処理表を保管

19. 協力医療機関等

事業所では、下記の協力医療機関や協力歯科医療機関に協力を得て、利用者が急変した場合等には、速やかに対応ができるよう連携を図っている。

（協力医療機関）

- | | |
|-------|--------------------|
| 1) 名称 | 瀬戸内市民病院 |
| 住所 | 瀬戸内市邑久町山田庄 845-1 |
| 電話番号 | 0869-22-1234 |
| 2) 名称 | 社会医療法人 盛全会 岡山西大寺病院 |
| 住所 | 岡山市東区金岡東町1丁目 1-70 |
| 電話番号 | 086-943-2211 |

（協力歯科医療機関）

- | | |
|-------|-----------------|
| 1) 名称 | 大西歯科クリニック |
| 住所 | 瀬戸内市邑久町尾張 100-3 |
| 電話番号 | 0869-24-1515 |

20. 食費、居住費負担の軽減

低所得者には負担限度額が設けられている。

市町村は、対象の方には介護保険負担限度額認定証が交付する。

第一段階 高齢福祉年金受給者 生活保護受給者など

第二段階 合計所得金額 + 年金収入額が合計80万円以下の人

第三段階 ① 合計所得金額 + 年金収入額が合計80万円超、120万円以下の人

第三段階 ② 合計所得金額 + 年金収入額が合計120万円超の人

21. 送迎の実施等について

利用者の心身状態、家族等の事情により送迎が必要と認められる場合は、入退所時の送迎を行います。通常の送迎は、日・祝日以外となります。

実施地域は、瀬戸内市、備前市の一部（香登、佐山、新庄、鶴海、福田、畠田）岡山市東区の一部（瀬戸町以東、西大寺を冠する町名）。

※上記以外の地域につきましては、ご相談下さい。

22. 職員の研修等

事業所は、従業員の資質向上を図るため、職務遂行に必要な事項につき、外部で開催される研修にも積極的に参加させるものとする。

23. その他運営に関する留意事項

- (1) 事業所の会計と他の事業所の会計は区分する。
- (2) 事業所は、従業員、施設及び構造設備並びに会計に関する諸記録を整備する。また、介護予防短期入所療養介護の提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。
- (3) 事業所の見やすい場所に、運営規程の概要、従業員等の勤務体制、その他のサービスの選択に必要な重要事項を掲示する。
- (4) この規程に定めるもののほか、事業所の管理上必要な事項は社会福祉法人敬友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。

重要事項説明書同意書

年 月 日

「老人保健施設南岡山ナーシングホーム介護予防短期入所療養介護」の提供に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

老人保健施設 邑久ナーシングホーム

介護支援専門員 ・ 支援相談員

氏名 _____ 印

私は、本書面に基づいて事業所から重要事項の説明を受け、当サービスの提供に同意しました。

年 月 日

利用者 氏名 _____ 印

家族 成年後見人 その他

代筆者 氏名 _____ 続柄 _____ 印

代筆理由： 手が不自由 目が不自由 認知症 その他

家族 成年後見人 その他

氏名 _____ 続柄 _____ 印

邑久ナーシングホーム（介護予防）指定訪問リハビリテーション 重要事項説明書

この「重要事項説明書」は、(介護予防)指定訪問リハビリテーションサービスを提供するに当たり、事業所の概要や提供するサービスの内容、契約締結に際してご注意いただきたいことを説明するものです。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象です。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

(事業の目的)

社会福祉法人敬友会が開設する「老人保健施設 邑久ナーシングホーム」（以下「事業所」という）が行う(介護予防)指定訪問リハビリテーション事業（以下「事業」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、要介護状態にあるもの（以下、「要介護者」という）に対し、適正な事業を提供することを目的とします。

(運営方針)

事業所の理学療法士等は、要介護者の心身の特性を踏まえて、可能な限りその居宅において、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、理学療法、作業療法、その他の必要なリハビリテーションを行うことにより、心身の機能の維持回復を図ります。
また、事業の実施にあたっては、関係市町村、保健・医療サービス及び福祉サービスとの密接な連携に努めます。

1. 事業者

事業者名称 社会福祉法人 敬友会（指定許可年月日 平成6年3月）
代表者氏名 理事長 橋本 俊明
所在地 岡山県岡山市南区藤田578-3 TEL086-250-2000

2. 事業所の概要

事業所の名称 老人保健施設 邑久ナーシングホーム
(介護予防)指定訪問リハビリテーション
事業所番号 3352480002
所在地 岡山県瀬戸内市邑久町箕輪266-1 TEL0869-22-9500
管理者 寺尾 功一
適用開始日 令和5年6月1日

通常の事業の実施地域

瀬戸内市、備前市の一部（香登、佐山、新庄、鶴海、福田、畠田）
岡山市東区の一部（瀬戸町以東、西大寺を冠する町名）。

3. 営業日及び営業時間

営業日	月～金（土日祝日・12/30～1/3を除く）
営業時間	10：00～17：00

4. 従業者の職種、員数及び職務の内容

- (1) 管理者 1名 医師 1名

従業者の管理及び業務実施状況の把握その他の管理を行います。

利用者の病状及び心身の状況、希望及び置かれている環境の把握に努め、適切なサービス提供の指示を行います。

- (2) 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士 1名以上

医師の指示及び(介護予防)訪問リハビリテーション実施計画に基づき、リハビリテーションの実施、指導を行います。

5. 提供するサービス内容

〈指定訪問リハビリテーション〉

要介護状態となった場合においても、利用者が可能な限り、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生活機能の維持又は向上を目指し、利用者の居宅において、理学療法、作業療法その他必要なリハビリテーションを行うことにより、利用者の心身の機能の維持回復を図ります。

- ① 寝たきりの改善、予防に向けた運動療法(関節の運動や筋力トレーニング)
- ② 歩行訓練や、自宅でできるホームプログラムの作成と実施方法のアドバイス
- ③ ベッド周辺での動作(寝返り、起き上がり、座位など)や、日常的に行う生活動作(食事・入浴・トイレなど)の練習
- ④ ご家族の方へ介助方法を指導
- ⑤ 福祉用具・住宅改修についてのアドバイス
- ⑥ 言葉が出にくかったり、食事や水がむせる方に対するの言語、嚥下訓練

6. 利用料と支払い方法

1 利用料

(介護予防)指定訪問リハビリテーション事業を提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、当該指定訪問リハビリテーション事業が法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合を乗じた額とします。

その他の費用、利用料については、別表に定めます。

2 支払方法

翌月の10日頃、請求書を郵送します。

お支払いは、口座引落の手続きをお願いし、銀行、農協、郵便局等から27日に自動引落しとなります。

7. サービスの提供にあたって

- 1 サービスの提供に先だって、介護保険被保険者証に記載された内容（被保険者資格、要介護認定の有無及び要介護認定の有効期間）を確認させていただきます。被保険者の住所などに変更があった場合は速やかに当事業所にお知らせください。
- 2 医師及び理学療法士、作業療法士又は言語聴覚士は、医師の診療に基づき、利用者又は家族に説明し、同意を得た上で、(介護予防)訪問リハビリテーション計画を作成します。作成した計画書は利用者に交付します。計画に従ったサービスの実施状況及びその評価について、速やかに診療記録を作成するとともに、医師に報告します。

8. 緊急時等における対応方法

サービス提供中に、利用者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに主治医に連絡を行う等の必要な措置を講じるとともに、利用者が予め指定する連絡先にも連絡します。

家族等緊急連絡先	氏名 (続柄：)
	住所
	電話番号
	携帯電話
	勤務先
主治医	医療機関名
	氏名
	電話番号

9. 事故発生時の対応方法

- 1 事業所は、利用者に対する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、利用者の家族、居宅介護支援事業所等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。
- 2 事業所は、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。
- 3 事業所は、前項の損害賠償のために、損害賠償保険に加入しています。

10. 損害賠償について

事業所の責任によりご契約者に生じた損害については、事業所は適宜その損害を賠償するものとします。守秘義務に違反した場合も同様です。但し、その損害賠償の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約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所の損害賠償責任を減じる場合があります。

11. 衛生管理等

従業者の清潔の保持及び健康状態の管理を行うとともに、事業所の設備及び備品等の衛生管理に努めます。

12. 秘密の保持と個人情報の保護について

- 1 事業所及び従業者は、業務上知り得た利用者又はその家族の秘密を正当な理由なく、第三者に漏らしません。
- 2 また従業者で無くなった後においてもこれらの秘密を漏らしません。
- 3 この秘密を保持する義務は、サービス提供契約が終了した後においても継続します。
- 4 事業所では、予め文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において利用者及びご家族の個人情報を用いません。

13. 虐待の防止のための措置に関する事項

事業所は、利用者の人権の擁護及び虐待等の防止のため、次の措置を講じます。

- (1) 虐待の防止に関する責任者： 寺尾 功一
- (2) 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を開催するとともにその結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待の発生又はその再発を防止するための指針を整備しています。
- (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発、普及するための研修を実施しています。
- (5) サービス提供中に、事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

14. 成年後見制度の活用支援

事業所は、利用者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行います。

15. サービスに関する相談・苦情について

提供した(介護予防)指定訪問リハビリテーションに係る利用者及びご家族からの相談及び苦情を受け付けるための窓口を設置します。

相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するため体制及び手順は以下のとおりとします。

〈苦情の受付〉

- ① 事業所の窓口 岡山県瀬戸内市邑久町箕輪266-1 TEL0869-22-9500
苦情受付担当者 野田 哲郎
苦情解決責任者 寺尾 功一
受付時間 9：00～18：00 月～金曜日（祝日、12/30～1/3を除く）

- ② 法人本部
電話 ： 086-250-2000（代）
 9：00～18：00 月～金曜日（祝日、12/30～1/3を除く）
メール： customer-s@keiyuu-kai.or.jp
手紙 ： 〒701-0221 岡山市南区藤田578-3
 社会福祉法人敬友会「お客様相談室」

- ③ 第三者委員
 弁護士 濱田 弘（あおば中央法律事務所） 電 話：086-697-6616
 岡山県倉敷市阿知3丁目1号 大橋ビル3階

- ④ 実施地域の各保険者および行政機関その他苦情受付機関

【岡山市事業者指導課】

岡山市北区大供3丁目1 - 18 KSB会館4F TEL：086-212-1012

【岡山市介護保険課】

岡山市北区鹿田町一丁目1番1号 TEL：086-803-1240

【岡山県国民健康保険団体連合会】

岡山市北区桑田町17番5号 TEL：086-223-8811

【瀬戸内市いきいき長寿課】

瀬戸内市邑久町尾張300番地一1 TEL：0869-24-8866

【備前市介護福祉課】

備前市東片上126番地 TEL：0869-64-1828

〈苦情対応の手順〉

- ① 苦情を苦情処理表に記載
- ② 苦情の事実確認を行い管理者に報告
- ③ 苦情改善について関係者と連携し対応方法の検討
- ④ 苦情申立人へ対応策と進捗状況を報告
- ⑤ 改善状況を確認
- ⑥ 結果を苦情処理表に記載し管理者に報告
 （情報共有が必要な苦情は施設内で開示する）
- ⑦ 苦情処理は原則1週間以内とする
- ⑧ 苦情処理表を保管

16. その他運営に関する留意事項

- 1 この規程に定める事項のほか、運営に関する重要事項は、社会福祉法人敬友会と管理者との協議に基づいて定めます。
- 2 事業所は、(介護予防)指定訪問リハビリテーションサービスの提供に関する記録を整備し、その完結の日から5年間保存します。

重要事項説明書同意書

年 月 日

「老人保健施設 邑久ナーシングホーム 指定訪問リハビリテーション」のサービス提供にあたり、本書面に基づいて重要事項の説明を行いました。

老人保健施設 邑久ナーシングホーム 指定訪問リハビリテーション

説明者氏名 _____ 印

私は、本書面により、事業所から指定訪問リハビリテーションについての説明を受け、その内容について同意します。

年 月 日

利用者 氏名 _____ 印

家族(続柄) 成年後見人 その他

代筆者 氏名 _____ 印

代筆理由： 手が不自由 目が不自由 認知症 その他

家族 成年後見人 その他

氏名 _____ 印

「老人保健施設 邑久ナーシングホーム 施設サービス」

重要事項説明書

施設は、入所者に対して介護保健施設サービスを提供する。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意頂きたいことは次の通り。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要介護」と認定された方が対象となる。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能。

◇◆目次◆◇

1. 施設の目的	
2. 運営方針	2
3. 事業者	2
4. 施設の概要	2
5. 運営時間	3
6. 職員の体制	3
7. 施設が提供するサービスと利用料金	4
8. 施設利用にあたっての留意事項	4. 5
9. 事故発生の防止及び発生時の対応	5
10. 損害賠償について	5
11. 衛生管理	6
12. 褥創対策等	6
13. 個人情報の保護	6
14. 非常災害対策	6. 7
15. 身体の拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体的拘束等を行う場合の手続き	7
16. 虐待の防止のための措置に関する事項	7
17. 成年後見制度の活用支援	7
18. 苦情処理	8. 9
19. 協力医療機関等	9
20. 食費・居住費負担の軽減	10
21. 職員の研修等	10
22. その他運営に関する留意事項	10

1. 施設の目的

(目的)

当施設は、要介護状態と認定された入所者（以下「入所者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、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ことができるようにするとともに、入所者の居宅における生活への復帰を目指した介護保健施設サービスを提供することを目的とする。

2. 運営の方針

- 1 介護保険サービスの提供においては、入所者が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、施設サービス計画に基づいて、医学的管理の下におけるリハビリテーション、看護、介護その他日常的に必要なとされる医療ならびに日常生活上の世話をを行い、居宅における生活への復帰を目指す。
- 2 施設では、入所者の意思及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合以外、原則として入所者に対し身体拘束を行わない。
- 3 施設は、明るく家庭的な雰囲気有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、居宅介護支援事業者その他保健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努めると共に、関係市町村とも連携を図り、総合的なサービスの提供に努める。
- 4 介護保健施設サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対して療養上必要な事項について、理解しやすいように指導又は説明を行うとともに入所者の同意を得て実施することとする。

3. 事業者

- | | |
|-----------|------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 敬友会 |
| (2) 法人所在地 | 岡山県岡山市南区藤田 578-3 |
| (3) 電話番号 | 086-250-2000 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 橋本 俊明 |

4. 施設の概要

- (1) 事業所の種類 介護老人保健施設
- (2) 介護保険事業所番号 3352480002
- (3) 施設の名称 老人保健施設 邑久ナーシングホーム
- (4) 施設の所在地 岡山県瀬戸内市邑久町箕輪 266-1
- (5) 電話番号 0869-22-9500
- (6) 管理者 寺尾 功一
- (7) 利用定員 70名（個室：26室、4人室：11室）

5. 運営時間

- (1) 面会時間 原則 9～19時（緊急の場合は除く）、消灯は 21時。
- (2) 窓口業務 9～18時、月～土曜日（日祝日、12/30～1/3を除く）
※感染対策のため、面会時間や面会場所を指定させて頂く場合がございます。

6. 職員の体制

施設では、入所者に対して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ます。

<主な職員の配置状況>

職種	基準人員数	職務内容
医師	1名以上	入所者の診療及び健康管理
理学、作業療法士 言語聴覚士	1名以上	入所者の心身のリハビリテーション
看護職員	6.7名以上	状態観察と与薬の管理
介護職員	16.7名以上	入所者の生活介護
介護支援専門員	1名以上	入所者のケアプランの作成等
支援相談員	1名以上	入所時、療養時の各種相談
管理栄養士	1名以上	栄養管理
事務職員等	必要数以上	庶務・営繕等

7. 施設が提供するサービスと利用料金

- 1 施設は、入所者の心身の状況及び病状、環境に照らし、看護医学的管理の下における機能訓練その他必要な医療等が必要であると求められる者を対象に施設サービスを提供する。
- 2 介護保健施設サービスの提供にあたっては、施設サービス計画に基づいて、看護、医学的管理の下における介護その他必要な医療及び日常生活上の世話をを行う。
- 3 介護保健施設サービスの開始に先立ち、入所者に対して介護保健施設サービスの提供に関する重要事項を記した文書を交付説明し、入所者の同意を得る。
- 4 正当な理由なく介護保健施設サービスの提供を拒まない。提供を拒むことのできる正当な理由がある場合とは、入院加療の必要がある場合その他入所者に対し自ら適切な介護保健施設サービスの提供をすることが困難な場合である。

(利用料金)

- 1 介護保健施設サービスを提供した場合の利用料の額は、介護報酬告示上の額とし、当該介護保健施設サービスが法定代理受領サービスであるときは、介護報酬告示上の額に各利用者の介護保険負担割合証に記載された負担割合に乗じた額とする。
- 2 利用料として居住費、食費、日常生活品費、教養娯楽費、理美容代、などは利用料金表として別に定める。
- 3 支払は月末締め、翌月の10日頃に請求書を郵送する。口座引落しの手続きをお願いします。銀行・農協・郵便局・信用金庫などから27日に自動引落しとなる。

8. 施設の利用にあたっての留意事項

施設の入所者が遵守すべき事項は次の通りとする。

- (1) 入所者は、管理者その他の職員による指導又は指示に従うとともに、施設における共同生活の秩序を保ち、相互の親睦に努めること。
- (2) 入所者は、外出、外泊を希望する場合は、所定の手続きにより管理者に届け出ること。
- (3) 入所者は、施設の整理、整頓その他環境衛生を保持するため、施設に協力すること。
- (4) 貴重品の保管はご遠慮頂き、他の方との金品の授受もご遠慮頂くこととする。

(5) 施設の設備・備品は、破損・故障のないよう丁寧に使用頂くこととする。

(6) 入所者は、施設が定める遵守事項に従うこと。

9. 事故発生の防止及び発生時の対応

施設は、事故の発生又はその再発を防止するための次の措置を講ずるものとする。

- 一 事故が発生した場合の対応・報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針の整備。
- 二 事故が発生した場合又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を従業員に周知徹底する体制の整備。
- 三 事故発生の防止のための委員会及び職員に対する研修の定期的実施。
- 2 施設は、入所者に対する介護保健施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、速やかに市町村、当該入所者の家族等に連絡するとともに、必要な措置を講ずるものとする。
- 3 施設は、入所者に対する介護保健施設サービス提供により賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行うものとする。
- 4 施設は、前項の損害賠償のために、損害賠償責任保険に加入する。

10. 損害賠償について

事業者の責任により入所者に生じた損害については、施設は適宜その損害を賠償するものとする。守秘義務に違反した場合も同様とする。

但し、その損害賠償の発生について、ご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約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る。

11. 衛生管理

- 1 施設は、従業者の清潔及び、健康状態について、必要な管理を行うとともに、設備及び備品等についても、衛生的な管理に努める。
- 2 感染症が発生し又は蔓延しないように、法人規定の「感染予防マニュアル」に基づき必要な措置を講ずるための体制を整備する。
- 3 入所者に対して療養上必要な事項について理解しやすいよう説明指導を行う。
- 4 入所者の施設サービス計画に基づき 1 週間に 2 回以上入浴又は清拭を行う。

12. 褥創対策等

施設は、入所者に対し良質なサービスを提供する取り組みのひとつとして褥瘡が発生しないよう適切な介護に努めるとともに、別に定める褥瘡対策指針を定め、その発生を防止するための体制を整備する。

13. 個人情報保護

- 1 施設は、入所者又は家族の個人情報について「個人情報の保護に関する法律」及び厚生労働省が策定した「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス」を遵守し適切な取り扱いに努めるものとする。
- 2 施設が得た個人入所者又は個人情報については、施設での介護保健施設サービスの提供以外の目的では原則的に利用しないものとし、外部への情報提供については入所者及び家族の同意を、あらかじめ書面により得るものとする。

14. 非常災害対策

- 1 施設は、当施設が立地する地域の自然条件を踏まえ、想定される非常災害の種類ごとに、その規模及び被害の程度に応じた非常災害への対応に関する具体的計画を策定するとともに、非常災害時の関係機関への通報及び関係者との連携の体制を整備し、それらの内容（「計画等」という。）を定期的に従業者に周知する。
- 2 施設は、当施設の見やすい場所に、計画等の概要を掲示する。
- 3 施設は、非常災害に備えるため、計画に従い、避難又は救出に係る訓練の他必要な

訓練を、その実効性を確保しつつ、年2回の訓練を実施する。

- 4 施設は、非常災害時における入所者等の安全の確保が図られるよう、あらかじめ、近隣の自治体、地域住民、居宅サービス事業者その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者等と相互に支援及び協力を行うための体制の整備に努めるものとする。
- 5 施設は、非常災害時において、高齢者、障害者、乳幼児等特に配慮を要する者の受入れに努めるものとする。

15. 身体的拘束等の禁止及び緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合 の手続き

施設は、原則として入所者に対し身体拘束を行わない。ただし、当該入所者又は他の入所者等の生命又は身体を保護する為等緊急やむを得なく身体拘束を行う場合、法人規定の「身体拘束廃止マニュアル」に収めている「緊急やむを得ない場合」の身体拘束を判断する体制・手続きに基づき慎重に実施する。また速やかに解除できるよう随時検討する。

16. 虐待の防止のための措置に関する事項

- 1 施設は、入所者の人権の擁護及び虐待等の防止のための措置を講ずるものとする。
 - (1) 虐待の発生又はその再発を防止するための委員会を開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底を図る。
 - (2) 虐待の発生又はその再発を防止するための指針の整備
 - (3) 他虐の防止に関する責任者：寺尾 功一
 - (4) 従業者に対する虐待の防止を啓発・普及するための研修の実施
 - (5) その他虐待防止のために必要な措置
- 2 施設は、介護保健施設サービスの提供に当たり、当該施設従業者又は養護者（入所者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる入所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。

17. 成年後見制度の活用支援

施設は、入所者と適正な契約手続等を行うため、必要に応じ、成年後見制度の利用方法や関係機関の紹介など、成年後見制度を活用できるように支援を行うものとする。

18. 苦情処理

- 1 施設は、介護保健施設サービスの提供に係る入所者からの苦情に迅速かつ適切に対応するために必要な措置を講ずるものとする。
- 2 施設は、介護保健施設サービスの提供に関し、法第 23 条の規定により、市町村が行う文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は当該市町村の職員からの質問若しくは照会に応じ、及び市町村が行う調査に協力するとともに、市町村から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。
- 2 施設は、提供した介護保健施設サービスに係る入所者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ともに、国民健康保険団体連合会から指導又は助言を受けた場合は、当該指導又は助言に従って必要な改善を行うものとする。

(苦情の受付)

当施設に対する苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。

- 苦情解決責任者 寺尾 功一
- 苦情受付担当者 野田 哲郎
- 受付時間 9時から18時、月～土曜日（日・祝日、年末年始を除く）
- 電話番号 0869-22-9500

(法人本部)

お客様相談室

- ・受付方法：電話 086-250-2000（代）
9：00～18：00 月～金曜日（土・日・祝日・12/30～1/3を除く）
- メール customer-s@keiyuu-kai.or.jp
- 手紙 〒701-0221 岡山市南区藤田 578-3
社会福祉法人 敬友会「お客様相談室」

(第三者委員)

- 弁護士 濱田 弘（あおば中央法律事務所） 電話：086-697-6616
岡山県倉敷市阿知 3 丁目 1 号 大橋ビル 3 階

(行政機関その他苦情受付機関)

- ・瀬戸内市いきいき長寿課 瀬戸内市邑久町尾張 3 0 0 番地 1
・受付時間 8 時 30 分から 17 時 15 分
電話 0869-24-8866
- ・岡山県国民健康保険団体連合会 岡山市北区桑田町 1 7 番 5
・受付時間 8 時 30 分から 17 時
電話 086-223-8811

(苦情対応の手順)

- 1) 苦情を苦情処理表に記載
- 2) 苦情の事実確認を行い、管理者に報告
- 3) 苦情改善について関係者と連携し対応方法の検討
- 4) 苦情申立者へ対応策と進捗状況を報告
- 5) 改善状況を確認
- 6) 結果を苦情処理表に記載し、管理者に報告（情報共有が必要な苦情は施設内で開示する）
- 7) 苦情処理を原則一週間以内とする。
- 8) 苦情処理表を保管

19. 協力医療機関

当施設では、下記の医療機関や協力歯科医療期間に協力を得て、入所者が急変した場合等には、速やかに対応ができるよう連携を図っている。

○協力医療機関

- 1) 名称 瀬戸内市立 瀬戸内市民病院
住所 瀬戸内市邑久町山田庄 845-1
電話 0869-22-1234

- 2) 名称 社会医療法人 盛全会 岡山西大寺病院
住所 岡山市東区金岡東町 1 丁目 1-70
電話 086-943-2211

○協力歯科医療機関

- | | |
|----|-----------------|
| 名称 | 大西歯科クリニック |
| 住所 | 瀬戸内市邑久町尾張 100-3 |
| 電話 | 0869-24-1515 |

20. 食費、居住費負担の軽減

低所得者には負担限度額が設けられています。

市町村は、対象の方には介護保険負担限度額認定証が交付されます。

第1段階 老齢福祉年金受給者 生活保護受給者など

第2段階 合計所得金額+課税年金収入額が年間で合計 80 万円以下など

第3段階① 合計所得金額+課税年金収入額が年額で合計 80 万円、120 万以下など

第3段階② 合計所得金額+課税年金収入額が年額で合計 120 万超など

21. 職員の研修等

施設は、従業者の資質向上を図るため、職務遂行に必要な事項につき、外部で開催される研修にも積極的に参加させるものとする。

22. その他運営に関する留意事項

- (1) 施設の会計と他の事業所の会計は区分する。
- (2) 施設は、従業者、施設及び構造設備並びに会計に関する諸記録を整備する。また、介護保健施設サービスの提供に関する諸記録を整備し、その完結の日から5年間保存するものとする。
- (3) 施設の見やすい場所に、運営規程の概要、従業者等の勤務体制、その他のサービスの選択に必要な重要事項を掲示する。
- (4) この規程に定めるもののほか、施設の管理上必要な事項は社会福祉法人敬友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。

重要事項説明書同意書

年 月 日

「老人保健施設 邑久ナーシングホーム 介護保健施設サービス」の提供に際し、
本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

老人保健施設 邑久ナーシングホーム

介護支援専門員 ・ 支援相談員

氏名 _____ 印

私は、本書面に基ついて事業所から重要事項の説明を受け、当サービスの
提供に同意しました。

年 月 日

利用者 氏名 _____ 印

ご家族 成年後見人 その他

代筆者 氏名 _____ 続柄 _____ 印

代筆理由：手が不自由 目が不自由 認知症 その他

ご家族 成年後見人 その他

氏名 _____ 続柄 _____ 印