重要事項説明書

特別養護老人ホーム

あ　か　ね　荘

重要事項説明書　（令和８年１０月１日作成）

社福若発第　　号
令和　　年　　月　　日

当施設は介護保険の指定を受けています。
（青森県指定第０２７０５００２４２号）

当施設はご契約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のとおりご説明申し上げます。

当施設への入所は、原則として要介護認定の結果「要介護３以上」と認定された方が対象となります。（要介護３に満たない状態の方でも、要件によりますが特例入所となる場合もあります)。

◆ 目　次 ◆

１．施設経営法人 …… ２
２．ご利用施設 …… ２
３．居室の概要 …… ２
４．職員の配置状況 …… ３
５．施設が提供するサービスと利用料金 …… ３
６．契約の終了 …… ６
７．サービスの利用に当たっての留意事項 …… ７
８．秘密の保持 …… ７
９．事故発生時の対応 …… ７
10．非常災害対策 …… ７
11．身体拘束の廃止 …… ７
12．苦情の受付 …… ８
13．介護職員によるたんの吸引の実施 …… ８
14．虐待防止のための措置について …… ９
15．看取り介護について …… ９
16．緊急時等における対応しついて …… ９
17．地域連携について …… ９
個人情報保護に対する基本方針 …… １０
個人情報の利用目的・ …… １１
その他・ …… １２
サービス提供開始同意書 …… １３
所持金等管理依頼書 …… １４
所持金等預かり証 …… １４

１．施設経営法人

（１）法人名　　社会福祉法人若菜会
（２）法人所在地　　青森県五所川原市大字前田野目字長峰１１２番地２
（３）電話番号　　０１７３－２９－３５３３
（４）代表者氏名　　理事長　　飛嶋　　献
（５）設立年月日　　昭和５２年７月２日

２．ご利用施設

（１）施設の種類　　指定介護老人福祉施設・平成１２年４月１日指定
（青森県０２７０５００２４２号）
（２）施設の目的　　施設サービス計画に基づき、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、入所者が本来有する自由意思や自己決定権を否定されることなく、その有する能力に応じ自立した生活を営むことができるようにすることを目的とする。
（３）施設の名称　　特別養護老人ホームあかね荘
（４）施設の所在地　　青森県五所川原市大字前田野目字長峰１１２番地２
（５）電話番号　　０１７３－２９－３５３３
（６）園長氏名　　飛嶋　大輔
（７）施設の運営方針
①要介護状態等の軽減又は悪化の防止に資するよう、心身の状況等に応じた処遇を適切に行います。
②施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行います。
③懇切丁寧を旨とし、入所者又はその家族に対し、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ものとします。
④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ため緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他入所者の行動を制限する行為は行いません。
⑤自ら提供する指定介護福祉施設サービスの質の評価を行い、常にその改善を図るものとします。
（８）開設年月日　　昭和５３年４月１日
（９）入所定員　　５０人

３．居室の概要

当施設では以下の居室、設備をご用意しております。

居室・設備の種類	室数	備　　考
４人部屋	１２室	１人部屋１２室の内１０室は短期入所者用です。
１人部屋	１２室	
食　　堂	１室	
機能訓練スペース	１室	主な設置設備　　平行棒、肩関節輪転運動器
談話室	１室	
医務室	１室	
静養室	１室	
特別浴室	１室	特殊浴槽
一般浴室	１室	

※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設置が定められている施設設備です。この施設設備の利用に当たって、ご契約者に特別ご負担いただく費用はありません。
◆居室の変更　ご契約者から居室の変更希望の申し出があった場合には、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。又、ご契約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、ご契約者やご家族と協議のうえ決定するものとします。
◆居室に関する特記事項　トイレの場所はＡ棟、Ｂ棟、Ｃ棟にそれぞれ設置してあるほかＣ棟の１人部屋のうち４部屋にそれぞれ個別に設置しております。

４．職員の配置状況

当施設では、指定介護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。

職　　種	配置数	常勤・非常勤の別	兼務の有無	業務内容
園長（管理者）	１名	常勤	－	管理統括
生活相談員	１名	常勤	介護職員支援専門員と兼務	生活相談業務
介護支援専門員	１名	常勤	生活相談員と兼務	ケアプラン作成業務
看護職員	２名	常勤	機能訓練指導員と兼務１名	健康管理業務
	１名	非常勤	－	
介護職員	１２名	常勤	－	介護業務全般
医師（嘱託医）	２名	非常勤	－	医療管理業務
管理栄養士（委託）	１名	非常勤	－	栄養管理業務
宿直	２名	非常勤	－	夜間当直業務

勤務体制

園長、生活相談員、介護支援専門員等	８時３０分～１７時３０分
介護職員	早　番　　６時３０分～１５時３０分 普通番　　８時２０分～１７時２０分 遅　番　　９時３０分～１８時３０分 夜　勤　１６時００分～翌朝９時００分
看護職員	早　番　　７時１５分～１６時１５分 普通番　　８時３０分～１７時３０分 遅　番　　９時１５分～１８時１５分
医師（嘱託医）	兼平裕医師（内科） 毎月３回 土曜日　１５時３０分～１７時３０分 大森寛医師（精神科）毎月１回　９時３０分～１１時３０分
調理員	早　番　　５時００分～１４時００分 中早番　　７時００分～１６時００分 普通番　　８時３０分～１７時３０分 遅　番　　９時３０分～１８時３０分

５．施設が提供するサービスと利用料金

（１）介護保険の給付の対象となるサービス

◆サービスの概要

①食事　・当施設では、配食サービス「らくらく御膳」による食事を提供します。
管理栄養士の立てる献立表により、栄養並びにご契約者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。また、ご契約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ます。

《食事時間》　朝食　　７時３０分～　８時３０分
昼食　１１時４０分～１２時４０分
夕食　１７時３０分～１８時３０分

②入浴　・特別入浴（寝たきりのまま特殊浴槽を使用した入浴です。）週２回（月曜日、木曜日）
・一般入浴（上記以外の普通入浴です。）　　週２回（火曜日、金曜日）
・清拭（特殊浴利用者を対象としています。）週５回（特殊入浴以外の曜日）

③排泄　・排泄の自立を促すため、ご契約者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

④機能訓練・機能訓練指導員（看護職員が兼務）により、ご契約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行います。

⑤健康管理・医師や看護職員が健康管理を行います。

⑥栄養管理・栄養状態の維持及び改善を図り、ご契約者の状態に応じた栄養管理を行います。

⑦口腔衛生の管理
・口腔の健康の保持を図り、ご契約者の状態に応じた口腔衛生の管理を行います。

⑥その他自立への支援
・寝たきり防止のためできるだけ離床に配慮します。
・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配慮します。

◆サービス利用料金（利用者負担割合１割）　　単位：円

	介護度		1	2	3	4	5
1日あたり	介護サービス費①	多床室	589	659	732	802	871
		従来型個室	589	659	732	802	871
	利用者負担段階		第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階
	食費②		300	390	680	1，420	1，545
	居住費③	多床室	0	430	430	530	915
		従来型個室	380	480	880	980	1，231
	日常生活継続支援加算④		36円／日				
	自己負担額合計＝①～⑤ A		円／日				
1月あたりの 自己負担額合計額＝A×30			円／月				

◆サービス利用料金（利用者負担割合２割）　　単位：円

	介護度		1	2	3	4	5
1日あたり	介護サービス費①	多床室	1,178	1,318	1,464	1,604	1,742
		従来型個室	1,178	1,318	1,464	1,604	1,742
	利用者負担段階		第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階
	食費②		300	390	680	1，420	1，545
	居住費③	多床室	0	430	430	530	915
		従来型個室	380	480	880	980	1，231
	日常生活継続支援加算④		72円／日				
	自己負担額合計＝①～⑤ A		円／日				
1月あたりの 自己負担額合計額＝A×30			円／月				

◆サービス利用料金（利用者負担割合３割）　　単位：円

	介護度		1	2	3	4	5
1日あたり	介護サービス費①	多床室	1,767	1,977	2，196	2，406	2，613
		従来型個室	1,767	1,977	2，196	2，406	2，613
	利用者負担段階		第1段階	第2段階	第3段階①	第3段階②	第4段階
	食費②		300	390	680	1，420	1，545
	居住費③	多床室	0	430	430	530	915
		従来型個室	380	480	880	980	1，231
	日常生活継続支援加算④		108円／日				
	自己負担額合計＝①～⑤ A		円／日				
1月あたりの 自己負担額合計額＝A×30			円／月				

※上記介護サービス費＋各種加算（食費、居住費は除く）につきましては介護職員等処遇改善加算（Ⅰイ）（総単位数×16.3%で算出した金額）が加算されます。

※所得に応じて利用者負担割合が 1 割～3 割となっており、負担割合につきましては介護保険負担割合証をご確認ください。
一定の条件を満たす方にのみ加算される料金は、以下のとおりです。

☆　**初期加算**　入所した日から 30 日以内の期間、1 日につき 30 円が上記自己負担額に加算されます。
※利用者負担割合２割の方は１日 60 円、３割の方は１日 90 円となります。

☆　**在宅・入所相互利用加算**　在宅生活を継続する観点から複数の利用者が在宅期間及び入所期間を定めて施設の同一の個室を計画的に利用した場合、30 日を限度として 1 日につき 40 円が加算されます。
※利用者負担割合２割の方は１日 80 円、３割の方は１日 120 円となります。

☆　ご契約者が 6 日以内（月をまたいでの入院もしくは外泊の場合には最大で 12 日以内）の**入院又は外泊をされた場合にお支払いいただく利用金額**は、1 日当たり 246 円です。
※利用者負担割合２割の方は１日 492 円、３割の方は１日 738 円となります。

☆　**認知症行動・心理症状緊急対応加算**　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、緊急に入所することが適切であると判断した方に対し、指定介護福祉サービスを行った場合

は、入所した日から起算して７日を限度として、１日につき 200 円加算します。
※利用者負担割合２割対象者は 1 日 400 円、３割対象者は 600 円となります。

介護保険からの給付額に変更があった場合には、その変更された額に合わせてご契約者の負担額を変更します。

（2）介護保険の対象とならないサービス

以下のサービスは、利用金額がご契約者の負担となります。

① 特別な食事

ご契約者のご希望に基づいて特別な食事を提供します。

・利用料金　　要した費用の実費

食事状態に応じ、一時的に医務の指示にて補食対応します。

・高カロリーゼリー等　１個１００円

② おやつ代

ご契約者のご希望や状態に応じ提供・検討します。

・料金―月９００円

③ 理髪サービス

月に１度理容師の出張による理髪サービス（調髪、顔そり）をご利用いただけます。

・利用料金　　１回当たり２，０００円

④ 貴重品の管理

ご契約者の希望により、貴重品管理サービスをご利用いただけます。

ｱ. 管理する金銭の形態：施設の指定する金融機関に預けている預金並びに現金

ｲ. お預かりするもの：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、現金

ｳ. 保管管理者：施設長

ｴ. 出納方法:保管管理者への届出→保管管理者による預金の預け入れ及び引き出し→保管管理者による出入金記録の作成

・利用料金

項目	利用料金
現金等貴重品の管理	１０円／日
金融機関出納手続き	１００円／回

⑤ レクリエーション、クラブ活動

ご契約者の希望によりレクリエーションやクラブ活動に参加していただくことができます。

・ 利用料金　参加費は無料ですが、材料代の実費若しくは入館料等の実費をいただく場合があります。

⑥ 複写物の交付

ご契約者は、サービス提供についての記録をいつでも閲覧できます。ただし、複写物（コピー）を必要とする場合にはその実費をご負担いただきます。

・ １枚につき１０円

⑦ 日常生活上必要となる諸費用実費

日常生活品の購入代金等ご契約者の日常生活に関する費用で私物の洗濯代等ご契約者に負担いただくことが適当であるものに係る費用をご負担していただきます。

※私物の洗濯代

利用者のご希望により個別に外部のクリーニング店に取り次ぎます。費用についてはクリーニング代の実費をご負担いただきます。

※日常生活品

利用料金

項目	料金
ティッシュペーパー	４０円／個

※ インフルエンザ予防接種等の健康管理費については実費をご負担いただきます。

※ おむつ代は介護保険給付対象となっておりますので、ご負担の必要はありません。

（3）利用料金のお支払い等

前記(1)、(2)の料金・費用は、１ヶ月ごとに計算し、ご請求しますので翌月の末日までにお支払いください。なお、お支払いの方法については、個別にご相談の上決めさせていただきます。

（4）入所中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診療や入院治療を受けることができます。（ただし、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保障するものでも、また、それを義務付けるものでもありません。）

※嘱託医

診療科	医療機関の名称	所在地
内科、呼吸器科、胃腸科、循環器科、小児科	かねひらクリニック	五所川原市字旭町５５－２
心療内科、精神科、神経科	クリニック　こころの森	青森市東大野１－２１－１０

※協力医

診療科	医療機関の名称	所在地
内科、外科、整形外科、泌尿器科、消化器内科、肛門外科、眼科、リハビリテーション科	白生会クリニック	五所川原市中平井町１４２－１
歯科	中嶋歯科医院	五所川原市雛田３２

６．契約の終了

当施設との契約では契約が終了する期日は特に定めてはいません。従って、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、ご契約者に退所していただくことになります。

①要介護認定によりご契約者の心身の状況が自立又は要支援と判断された場合
②事業者が解散若しくは破産した場合又はやむをえない事由によりホームを閉鎖した場合
③施設の滅失や重大な毀損によりご契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
④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
⑤ご契約者から退所の申し出があった場合（詳細は以下（１）をご参照ください。）
⑥事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下（２）をご覧ください。）

（１）ご契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご契約者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日前までに解約届けをご提出ください。

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ご契約者が入院された場合
③事業者若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福祉施設サービスを実施しない場合
④事業者若しくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
⑤事業者若しくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体・財産・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
⑥他の利用者がご契約者の身体・財産・信用等を傷つけた場合若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）

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ご契約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、その結果契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
②ご契約者によるサービス利用料金の支払いが６ヶ月以上遅滞し、相当期間を定めた催促にもかかわらずこれが支払われない場合
③ご契約者が故意又は重大な過失により事業又はサービス従事者若しくは他の利用者等の生命・身体・財産・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うことによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
④ご契約者が継続して３ヶ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若しくは入院した場合
⑤ご契約者が介護老人保健施設に入所した場合
⑥利用者及びご家族等による当事業所サービス従事者に対して、不適切行為やハラスメント行為等により、利用継続し難い背信行為等がみられた場合

◆　ご契約者が病院等へ入院された場合の対応について

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の対応は、以下のとおりです。

①検査入院等、６日間以内（月をまたぐ入院の場合は最大で１２日間以内）の入院の場合、６日（月をまたぐ入院の場合は最大で１２日）以内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日あたり　　２４６円

②７日間以上３ヶ月以内の入院の場合

３ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入所することができます。ただし入院時に予定された退院日よりも早く退院した場合等、退院時にホームの受け入れ準備が整っていない時には、併設されている短期入所生活介護の居室をご利用いただく場合があります。この場合、入院期間中の所定の利用料金をご負担いただく必要はありません。（ただし、前記の月をまたぐ入院の場合、最大で１２日間の所定の利用料金をご負担いただく場合があります。）

③３ヶ月以内の退院が見込まれない場合

３ヶ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最優先に入所することはできません。

（３）円滑な退所のための援助

ご契約者が当施設を退所する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、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提供者の紹介

７．サービス利用に当たっての留意事項

（１）ご契約者又はそのご家族は、ご契約者の体調の変化があった場合は、速やかに職員にお知らせ下さい。
（２）事業所内の機器を利用される場合は、必ず職員にお知らせください。
（３）施設内での金銭や食べ物のやり取りはご遠慮ください。
（４）職員に対する贈り物や飲食のもてなしは固くお断りいたします。
（５）施設内での見守りを徹底していますが、場合によっては転倒などの事故が発生する可能性があることを予めご了解ください。
（６）現金等貴重品の居室への持ち込みは固くお断りいたします。（必要に応じて貴重品管理サービスをご利用ください。）
（７）上記に拘らず、ご契約者が現金等の貴重品の管理を希望する場合は、必ずその理由と内容（現金は 5,000 円未満とします。）を管理者に届け出てください。

８．秘密の保持

事業所及び従業員は、業務上知り得たご契約者またはご家族の秘密を保守します。
また、退職後においてもこれらの秘密を保守する旨を、従業者との雇用契約の内容としています

９．事故発生時の対応

サービス提供中に事故が発生した場合は、直ちに応急処置を行うと同時に医療機関への搬送等の措置を講じ、速やかにご家族、保険者等に連絡を行います。又、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ともに、その原因を解明し、再発生を防止するための対策を講じます。
なお、当事業所の介護サービスにより、ご契約者に対して賠償すべき事故が発生した場合には、速やかに損害賠償いたします。（当事業所は AIG 損害保険株式会社と損害賠償保険契約を結んでいます。）

１０．非常災害対策

火災、震災等の非常災害から利用者等の生命、身体、財産の保護を目的とした次の対策を講じます。

（１）非常災害応急計画の作成

平常時における対策、地震防災応急対策、地震災害応急対策等を定めた非常災害応急計画を作成し、それに基づいた対策を講じます。

（２）防火管理体制の確立並びに消防計画の作成・届出

防火管理者を選任するとともに、夜間の防災体制、避難経路の確保、関係機関との連携等の防火管理体制を確立します。また、消防計画を作成し消防署へ届出ます。

（３）避難訓練の実施

年２回以上の避難及び消防訓練を実施します。

１１．身体拘束の廃止

原則として、ご契約者の自由を制限するような身体拘束を行わないことを約束いたします。
ただし、緊急やむを得ない理由により拘束せざるを得ない場合には事前にご契約者又はご家族への十分な説明をし、同意を得ると共に、その様態及び時間、その際のご契約者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由について記録します。また、責任者を設置する等必要な整備を行うとともに、職員に対し、身体拘束についての理解を深めるための研修を行います。

１２．相談・苦情解決について

（１）当事業所の相談・苦情受付窓口

相談・苦情受付担当者　生活相談員　福士　龍鬼
電　　話　０１７３－２９－３５３３　　FAX　０１７３－２９－３５２５
Ｅメール　akane02@jomon.ne.jp
受付日時　毎週月曜日から日曜日　　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あかね荘正面玄関に設置しています。

（２）行政機関その他の苦情受付機関

当事業所以外に、お住まいの市町村及び青森県運営適正化委員会、青森県国民健康保険団体連合会の相談・苦情窓口に苦情を伝えることができます。

・五所川原市役所介護福祉課　　０１７３－３５－２１１１（内線 273～275）
（所在地　　五所川原市岩木町１２）
・青森県運営適正化委員会　　０１７－７３１－３０３９
（所在地　　青森市中央３－２０－３０　県民福祉プラザ内）
・青森県国民健康保険団体連合会　０１７－７２３－１３３６
（所在地　　青森市新町２－４－１　青森県共同ビル３階）

（３）第三者委員（西北五ふくしオンブズマンネットワーク）

当事業所では西北五地方の他の事業所と共同で西北五ふくしオンブズマンネットワークに加入しております。福祉オンブズマンは第三者の立場から利用者やご家族の方々の福祉サービスに対する苦情や意見、要望を受付して、それに対する調査を行ったうえで、よりよい方向に改善するよう事業所に働きかける第三者機関です。定期的に事業所を訪問するほか、電話によるご相談も受付しておりますのでお気軽にご相談ください。

氏　　名	住　　所	電　話　番　号
田　附　繁　男	西津軽郡鰺ヶ沢町大字淀町３８	０９０-７５２０-３７５７
葛　西　貢　造	つがる市桑野木田鶴野６２－３	０９０-５８３４-９３５５
工　藤　里　美	つがる市森田町森田月見野９３－３	０９０-６６８１-１０１９
斎　藤　堤　子	西津軽郡鰺ヶ沢町大字舞戸町字鷲見１９７－２	０９０-５１８０-５２２２
渋 谷 生 希 子	五所川原市鎌谷町５１６－２８	０９０-３３６４-４１３７
浜 田 千 鶴 子	五所川原市金木町嘉瀬雲雀野１４０－１	０９０-１４９２-２２０７
工　藤　章　彦	西津軽郡鰺ヶ沢町大字小森町字高根山２３７－１	０９０-９０３６-９５４７
菊 谷 由 紀 子	西津軽郡鰺ヶ沢町大字舞戸町字西松島２９０－１１	０９０-５２３４-４０７５
高　谷　津　草	五所川原市大字漆川字清水流１８－１	０９０-７６６２-８２０８
三 和 千 枝 子	五所川原市大字漆川字浅井１０６－１５	０９０-８２５２-４７９２
石 戸 谷 郁 子	五所川原市金木町芦野８４－１８９	０９０-２７９８-６２３５
帯 川 千 代 子	**つがる市稲垣町福富笹川５５－１**	０９０-４８８３-２３０９
伊　藤　祐　子	つがる市柏鷺坂清美６２－２４	０９０-７３２２-４３５０
花　田　勝　彦	五所川原市東町１７－５五所川原商工会館４Ｆ 弁護士法人さくら総合法律事務所	０１７３－３８－１５１１

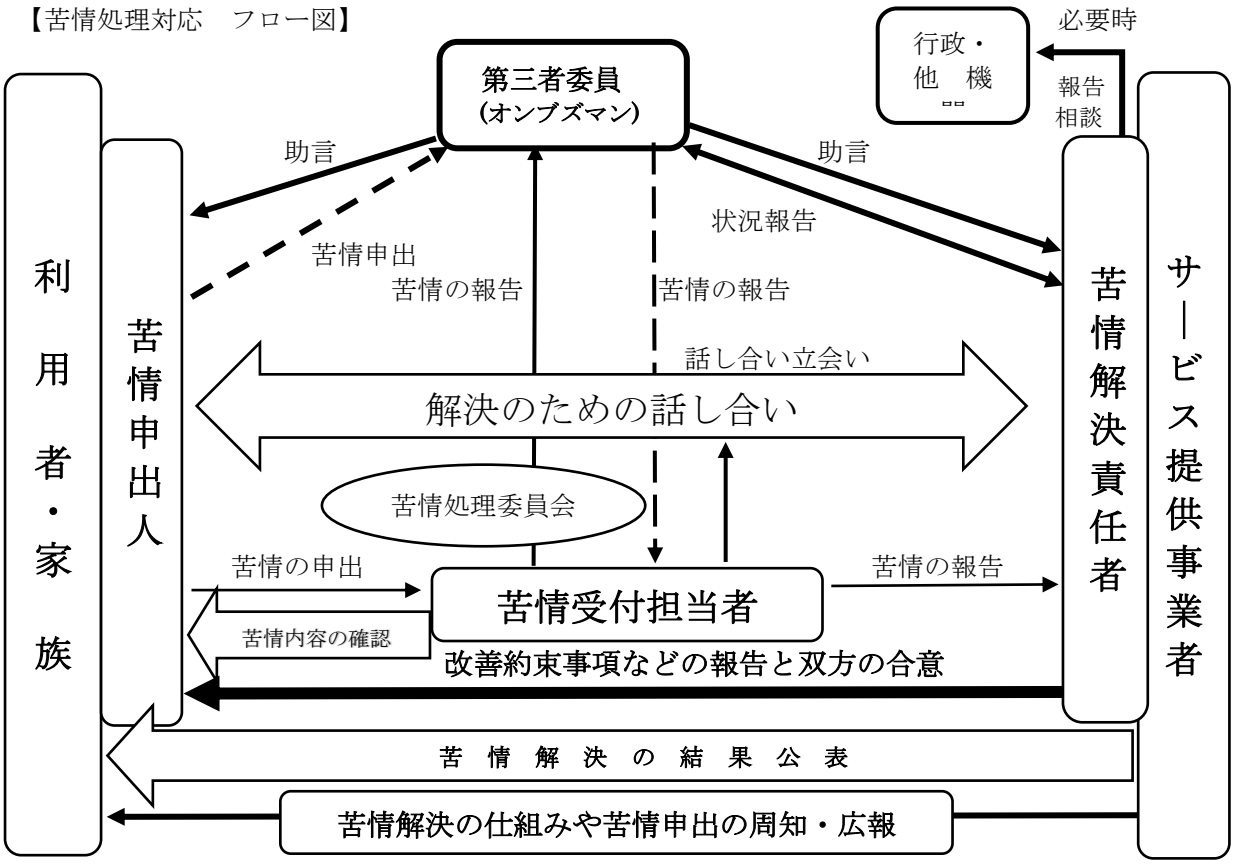
（４）苦情処理委員会

相談・苦情解決に向けての体制として苦情処理委員会を設置しております。全職員のスキルアップを図るために職員の苦情対応への教育・研修を委員会が計画・実施しサービスの質の向上に取り組みます。

（５）苦情解決責任者

園長　飛嶋　大輔　　電話０１７３－２９－３５３３

【苦情処理対応　フロー図】



１３．介護職員によるたんの吸引の実施

ご契約者が口腔内のたんの吸引を必要とする場合、事前にご契約者又はご家族の同意を得た上で介護職員が口腔内のたんの吸引を実施します。口腔内のたんの吸引の実施に当たって当事業所は安全確保のために次の体制を確保します。

（１）口腔内のたんの吸引のための安全対策委員会の設置
（２）嘱託医と施設看護職員との間における指示のやりとり
（３）施設看護職員から介護職員への研修
（４）青森県喀痰吸引等研修参加
（５）実施計画書の策定

１４．虐待防止のための措置について

（１）虐待を発見しやすい立場にある事を自覚し、その早期発見に努めます。
（２）国及び地方公共団体が講ずる虐待防止のための啓発活動並びに虐待を受けた方の保護・支援のための諸施策に積極的に協力します。
（３）虐待についての理解を深めるために、従事者に対する研修を行います。
（４）虐待防止に関する責任者を設置しています。
　　責任者　園長　飛嶋　大輔

１５．看取り介護について

医師により終末期にあると診断された場合に、当施設とご契約者及びご家族等との話し合いを十分に行い「受診や入院」又は「看取り介護」の意思を確認させて頂きます。「看取り介護」を選択された場合は、看取り介護指針を基に計画・実施行い、状態の変化に伴い評価・変更致します。

ご契約及びご家族の意向・尊重し、安らげる生活の場を提供し、自然の状態のままで残された余命を平穏に過ごせるよう支援させて頂きます。

１６.緊急時等における対応方法について

職員は、現に指定介護福祉施設サービスの提供を行っているときに入所者に病状の急変が生じた場合は、速やかに主治医への連絡を行う等の必要な措置を講ずるとともに、管理者・ご家族等に報告します。

１７.地域連携について

地域での暮らしを支える為、事業が有する資源・ノウハウを最大限に活用し、地域の拠点として関係機関と協力行い、地域包括ケアシステムが実現される「まちづくり」に努めていきます。

（１）在宅サービスの提供・地域の生活困難者への支援等、又、地域住民活動とも連携し地域活性化にも取り組んでいきます。

（２）関係市町村・地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携を図り、サービス担当者会議・地域ケア会議等に参加し、総合的なサービスの提供に努めていきます。

１８.サービス提供等の記録・保管について

（１）サービスの提供記録について

当事業所ではサービスの提供ごとに、実施日時及び実施したサービス内容などを記録しています。なお、施設サービス計画及びサービス提供ごとの記録は、サービス提供５年間保存します。

（２）利用者の記録や情報の管理、開示について

当事業所では、個人情報保護法にもとづいて、ご利用者の記録や情報を管理し、ご契約者又はご利用者の求めに応じてその内容を開示します。

１９.業務継続計画

感染症や災害が発生した場合であっても業務を継続できるような体制を構築します。

２０.カスタマーハラスメントへの対応

当事業所では、すべてのご契約者様に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全に働ける環境を確保することを大切にしています。

（１）ご契約者様又はそのご家族様等からの言動が、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害すると判断される場合(大声での叱責、威圧的な言動、過度な要求、長時間の拘束など)は、法人として対応させていただきます。

（２）これらの行為が認められた場合には、複数名での対応への切り替えや、サービス提供方法の見直しについてご相談させていただくことがあります。また、悪質な場合は関係機関等へ通報し、毅然とした対応をとる場合があります。

なお、サービスに関する正当なご意見や苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

個人情報保護に対する基本方針

１．基本方針

社会福祉法人若菜会は、当法人が扱う個人情報の重要性を認識し、その適正な保護のために、自主的なルール及び体制を確保し、個人情報保護に関する法令その他の関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、利用者の個人情報の保護を図ることを宣言いたします。

２．個人情報の適切な収集、利用、提供の実施

（１）個人情報の取得に際して、利用目的を特定して通知又は公表し、利用目的に従って、適切に個人情報の収集、利用、提供を行います。
（２）個人情報の収集、利用、提供にあたっては、本人の同意を得るようにします。
（３）個人情報の紛失、漏洩、改ざん及び不正なアクセス等のリスクに対して、必要な安全対策、予防措置等を講じて適切な管理を行います。

３．安全性確保の実践

（１）当法人は、個人情報保護の取り組みを全職員等に周知徹底させるために、個人情報保護に関する規程類を明確にし、必要な教育を行います。
（２）個人情報保護の取り組みが適切に実施されるよう、必要に応じ評価・見直しを行い、継続的な改善に努めます。

４．個人情報保護に関するお問い合わせ窓口

当法人が保有する個人情報についてのご質問やお問い合わせ、あるいは、開示、訂正、削除、利用停止等の依頼について、以下の窓口でお受付いたします。

お問い合わせ窓口
住　所　五所川原市大字前田野目字長峰１１２－２
場　所　特別養護老人ホームあかね荘
電　話　０１７３－２９－３５３３
担当者　園　　長　飛嶋　大輔
　　生活相談員　福士　龍鬼

個人情報の利用目的

特別養護老人ホームあかね荘では、利用者の尊厳を守り安全管理に配慮する個人情報保護の方針の下、ここに利用目的を特定します。あらかじめ利用者本人の同意を得ないで、必要な範囲を超えて個人情報を取り扱うことはいたしません。

【利用者への介護サービスの提供に必要な事項】

１．あかね荘内部での利用目的

①当事業所が利用者等に提供する介護サービス

②介護保険事務

③介護サービスの利用にかかる当施設の管理運営業務のうち次のもの

・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

２．他の介護事業者等への情報提供を伴う利用目的

①当事業所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の意見・助言を求める場合

・家族等への心身の状況説明

②介護保険事務のうち

・審査支払い機関へのレセプトの提出

・審査支払い機関又は保険者からの照会への回答

③損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出

【上記以外の利用目的】

１．あかね荘内部での利用に係る利用目的

①当事業所の管理運営業務のうち次のもの

・介護サービスや業務の維持・改善の基礎資料

・当事業所において行われる学生等の実習への協力

・当事業所において行われる事例研究

２．他の事業者等への情報提供に係る利用目的

①当事業所の管理運営業務のうち

・外部監査機関への情報提供

【マイナンバーの取り扱いについて】

「個人を識別するための番号（マイナンバー)」が記載されている通知カード等につきましては、入所者様ご本人が保管する事が困難であると考えられますので、原則とし身元引受人管理とさせて頂きます。

下記の手続き等（個人番号取り扱い事務一覧）の際、マイナンバーを使用することが予定されておりますので、入所者様の通知カードのコピーを施設で保管させていただき、申請等の手続きの際は、マイナンバーを使用させて頂き、使用した事項につきましては、身元引受人の方へ、取扱い事項を通知させて頂きます。

入所決定後、あかね荘で取り扱う（別紙「個人番号取り扱い事務一覧」参照）ことへの同意書の署名・押印を頂くことになりますのでご了承願います。

通知カードのコピー保管についてご理解を頂けない場合「マイナンバー提供の拒否についての確認書」のご提出をお願い致します。なお、この場合、今後の必要手続きは身元引受人の皆様が行うこととなりますのでご了承願います。

個人番号取り扱い事務一覧

・資格取得の届出等（第23 条）
・住所地特例対象施設に入所又は入居中の者に関する届出（第25 条）
・被保険者証の交付（第26 条）
・被保険者証の再交付及び返還（第27 条）
・負担割合証の交付等（第28 条の2）
・氏名変更の届出（第29 条）
・住所変更の届出（第30 条）
・世帯変更の届出（第31 条）
・資格喪失の届出（第32 条）
・要介護認定の申請等（第35 条）
・要介護更新認定の申請等（第40 条）
・要介護状態区分の変更の認定の申請等（第42 条）
・介護給付費等対象サービスの種類の指定の変更の申請（第59 条）
・介護保険法施行令第22 条の２項６項の規定の適用の申請（第83 条の２の３）
・高額介護サービス費の支給の申請（第83 条の４）
・高額医療合算サービス費の支給の申請（第83 条の４の４）
・特定入所者の負担限度額に係る市町村の認定（第83 条の６）
・特定入所者の負担限度額に関する特例（第83 条の８）
・介護保険法施行令第29 条の２の２第６項の規定の適用の申請（第97 条の２の２）
・医療保険者からの情報提供（第 110 条）
※上記以外にも今後使用する要件が追加となると予測されます。

施行期日
番号利用法附則第１条第４号の政令で定める日（平成28年１月１日）
※（括弧内は、介護保険法施行規則の根拠条文）
認定の申請　等

特定個人番号に関するお問い合わせ窓口
当法人が保有する個人番号についてのご質問やお問い合わせ、あるいは、開示、訂正、削除、利用停止等の依頼について、以下の窓口でお受付いたします。

お問い合わせ窓口　　住　所　五所川原市大字前田野目字長峰１１２－２
場　所　特別養護老人ホームあかね荘
電　話　０１７３－２９－３５３３
ＦＡＸ　０１７３－２９－３５２５
担当者　園　　長　　飛嶋　大輔
生活相談員　　福士　龍鬼

その他

あかね荘では下記 URL にてホームページを開設しています。
ｈｔｔｐ：//ｗａｋａｎａｋａｉ．ｃｏｍ
上記アドレスを入力すると観覧する事ができます。又、同ホームページ内でブログも開設しています。写真掲載がありますので皆さんの許可をいただきたいと思います。又、施設内にも行事等で写真を展示させて頂いております。

上記内容に賛同し、写真掲載・展示を　　許可します。　（　　）
許可しません。　（　　）

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書に基づき重要事項の説明を行いました。

令和　　年　　月　　日

指定介護老人福祉施設　特別養護老人ホームあかね荘

説　明　者　職・氏名　園　長　　飛嶋　大輔　　㊞

（代理説明者職・氏名　　㊞　）

・私は、事業者から重要事項の説明を受け、介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

令和　　年　　月　　日

利 用 者 氏 名　　㊞

身元保証人氏名　　㊞

所持金等管理依頼書

令和　　年　　月　　日

特別養護老人ホームあかね荘
園　長　　飛嶋　大輔　　殿

身元保証人氏名　　㊞

（利用者との続柄：　　）

利 用 者 氏 名

この度、特別養護老人ホームあかね荘に入所するにあたって下記のとおり所持金等の管理を依頼します。

記

名　　称	数 量 又 は 金 額	備　　考
現　　金	円	
印　　鑑	個	
介護保険被保険者証	通	被保険者番号
後期高齢者医療資格確認書	通	番号
身 体 障 害 者 手 帳	通	等級　　番号
通　　帳	通	金融機関名　　残高　　円
年　金　証　書	通	年金種別　　番号
マイナンバー（コピー）	通	

所持金等預かり証

令和　　年　　月　　日

身元保証人　　殿

（利用者氏名　　）

特別養護老人ホームあかね荘
園　長　　飛嶋　大輔　　㊞

下 記 の 所 持 金 等 は 、 確 か に お 預 か り し ま し た 。

記

名　　称	数 量 又 は 金 額	備　　考
現　　金	円	
印　　鑑	個	
介護保険被保険者証	通	被保険者番号
後期高齢者医療資格確認書	通	番号
身 体 障 害 者 手 帳	通	等級　　番号
通　　帳	通	金融機関名　　残高　　円
年　金　証　書	通	年金種別　　番号
マイナンバー（コピー）	通	