

## 特別養護老人ホーム ライフ松川 重要事項説明書

### 1. 施設の概要

#### (1) 特別養護老人ホーム ライフ松川概要

設置主体	社会福祉法人 幸 充
施設名	特別養護老人ホーム ライフ松川
開設年月日	平成26年6月1日
所在地	長野県北安曇郡松川村 5622-33
電話番号	0261-85-2018
FAX番号	0261-85-2019
管理者名	古幡 しのぶ (施設長)
介護保険指定番号	介護老人福祉施設 (第2072900786号)
建物構造	鉄筋コンクリート造2階建て
敷地面積	7621.60㎡
建築面積	2321.93㎡
延床面積	3369.81㎡
入所定員	60名 (他に短期入所生活介護 10名)
居室	従来型個室46室 (1階28室、2階18室) 4床室 6室 (1階4室、2階2室)
主な設備	食堂兼機能訓練室、機械浴室、一般浴室、 医務室、静養室、家族室、談話コーナー

#### ※居室の決定方法

ご利用者の要望や身体状況、空き居室の状況等を踏まえた上で、居室を決定いたします。

#### ※居室の変更

ご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、ご利用者の心身の状況等により、ご家族へ連絡の上、居室を変更していただく場合があります。

## (2) 介護老人福祉施設の目的と運営方針

介護老人福祉施設は、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置いて、入浴・排泄・食事などの介護、相談及び援助、機能訓練、健康管理及び療養上の介助等を行うことにより、ご利用者がその有する能力に応じた日常生活を営むことが出来るように支援することを目的とした施設です。

この目的に沿って、当施設では以下のような運営の方針を定めています。

### [特別養護老人ホーム ライフ松川の運営方針]

- ◇ご利用者本位のサービスを提供できる施設であること。
- ◇地域におけるサービスの拠点として、地域に愛され信頼される施設であること。
- ◇サービス内容と提供に、自信と誇りをもてる施設であること。
- ◇いつも明るく、温かく、爽やかな対応で、安らぎを提供できる施設であること。
- ◇社会福祉法人の使命である生計困難者等に対して、無料又は低額な料金で公平に利用できる施設であること。

## (3) 施設の職員体制（主たる職員）

従業者の種類	員数	区分				事業者の指定基準	保有資格等
		常勤		非常勤			
		専従	兼務	専従	兼務		
施設長	1名	1				1名	
介護職員	32名	32				20名以上	介護福祉士 ヘルパー1～2級 介護初任者研修
看護職員	5名	3		2		3名以上	看護師・准看護師
機能訓練指導員	1名	1				1名以上	柔道整復師
生活相談員	1名	1				1名以上	社会福祉士
介護支援専門員	1名	1				1名以上	介護支援専門員 介護福祉士
管理栄養士	1名	1				1名	管理栄養士
医師	1名			嘱託		必要数	※嘱託医
事務職員	3名	3				必要数	

※職員体制は変更になる場合があります。

#### (4) 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制	休暇
施設長 事務員 介護支援専門員 生活相談員 機能訓練指導員 管理栄養士	勤務時間 (午前 8:40～午後 5:40)	4週 8休
介護職員	※標準的な時間帯 A勤 (午前 7:00～午後 4:00) 1～3名 B勤 (午前 7:30～午後 4:30) 1～3名 日勤 (午前 8:00～午後 5:00) 1～3名 日勤 (午前 9:00～午後 6:00) 1～3名 C勤 (午前 10:00～午後 7:00) 1～3名 D勤 (午前 10:30～午後 7:30) 1～3名 夜勤 (午後 4:00～午前 9:00) 3名	原則 として 4週 8休
看護職員	① A勤 (午前 7:15～午後 4:15) 1名 ② 日勤 (午前 8:40～午後 5:40) 1～2名 ※夜間については、オンコール体制により関係医療機関等との連絡に務めます。24時間の連絡体制で拘束看護師は自宅待機して緊急時に備えます。	原則 として 4週 8休
医師	原則、水曜日の 10:30～12:30 の間に、嘱託医として診察します。	

## 2. 施設サービスの概要

### ① 介護保険給付対象サービス

種類	サービス内容
施設サービス計画	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご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、介護支援専門員が作成する施設サービス計画書（ケアプラン）に定めます。その作成及び更新・変更は以下の通り行います。</li> <li>① 入所前に施設サービス計画の原案作成や、必要な聞き取り等を行います。</li> <li>② 施設サービス計画の原案について、ご利用者及び保証人等に対して説明し、同意を得た上で決定します。</li> <li>③ 施設サービス計画は概ね入所後1ヶ月、及びその後は概ね半年に1回、もしくはご利用者及び保証人等の要請、または、ご利用者の状態変化に応じて、ご利用者及び保証人等や施設各専門職と協議して、施設サービス計画を変更します。</li> <li>④ 施設サービス計画が変更された場合には、ご利用者及び保証人等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。</li> </ul>

食 事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設では個々のご利用者につきまして、他職種協働のアプローチによる栄養ケア・マネジメントを実施し、ご利用者の身体状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。</li> <li>・給食委託業者と、施設の管理栄養士がたてる献立により、季節や行事等に配慮した食事を提供します。</li> <li>・ご利用者の自立支援のため、離床して食事を摂っていただくことを原則としています。 ※食事場所の希望等がある場合はご相談ください。</li> <li>・食事配膳時間： 朝食 7:30～、 昼食 11:30～、 夕食 17:30～</li> <li>・経管栄養の方の基本時間： 1回目 7:30～ / 2回目 14:30～</li> </ul>
排 泄	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うとともに、排泄の自立に向けて適切な支援を行います。</li> <li>・おむつ・ポータブルトイレ・尿器など必要に応じてご利用頂きます。</li> </ul>
褥 瘡 予 防	褥瘡防止のためご利用者の心身に依りて適切な処置と予防を行ない、心身に依りて適切な時間と安楽な体位に体位交換を行ないます。また、身体の状態に合わせてエアーマット・低反発マットを使用します。
入 浴	週2回の入浴または清拭を行ないます。立位保持が困難な方・座位のとれない方等については、特殊浴（チェアー・ストレッチャー）を使用し、入浴していただきます。
口 腔 ケ ア	・口腔の清潔を保つため、その個人に依りて毎日行います。また、歯科医師や歯科衛生士の指導に基づき口腔ケアを行い、口腔機能向上に努めます。
離 床 着 替 え 整 容 等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮します。</li> <li>・生活のリズム・清潔の維持等を考え、着替えを行うよう支援します。</li> <li>・適切な整容が行われるよう支援します。</li> <li>・シーツ・包布等、寝具類の交換は定期的実施します。</li> </ul>
機 能 訓 練	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機能訓練指導員の支援計画による機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。</li> <li>・当施設には、歩行器6台等があります。</li> </ul>
社会生活上の便宜	<p>必要な教養娯楽設備を整えるとともに、施設での生活が実りあるものになるよう、ボランティア等にも協力していただき、適宜誕生日会や、レクリエーション・季節の行事等を計画し開催します。</p> <p>※レクリエーション費用等、自己負担になる場合があります。</p>
相 談 援 助	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者及び保証人様等からのご相談について、誠意をもって依り、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。</li> </ul> <p>【 施設相談窓口 】 生活相談員： 遠藤 純子 角田 大地 介護支援専門員： 柳沢 由美</p> <p>※各市町村（保険者）にも相談窓口が設置されております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・退所時の支援も行います。</li> </ul>
健康管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用初日、入浴前等のバイタル（血圧・体温等）チェックにより状態を把握します。</li> <li>・嘱託医により、定期的に診察日をもうけて健康管理に努めます。</li> <li>・服薬に関しては予め医師の処方されたものについて看護職員が責任管理いたします。</li> <li>・医療に関する緊急時の責任者は看護師（不在時・拘束看護師）が担います。</li> </ul>

緊急時の対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療に関する緊急時等、必要な場合には、嘱託医又は協力医療機関等に看護師（不在時・拘束看護師）が責任を持って引き継ぎます。</li> <li>・ご利用者が外部の医療機関に入院する場合は、諸手続等は基本的に保証人様に行なって頂きます。</li> <li>・看護に係わる責任者　：　原田　志保</li> </ul> <p>【 当施設の嘱託医 】</p> <p>&lt;内科医&gt;　氏　名　：　池川　香代子（北アルプス医療センターあづみ病院）</p> <p>診察日　　：　水曜日　10:30　～　12:30</p> <p>連絡先　　：　0261-62-3166</p>
看取りケアについて	<p>①　ご利用者、又は保証人様の意向を確認し、嘱託医が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断された場合、別紙「看取りに関する指針」に基づき、看取り介護を始めさせていただきます。</p> <p>②　ご利用者、又は保証人様の同意を得て、看取り介護に関する計画を作成いたします。</p> <p>③　医師、看護師、介護職員等が共同して、随時ご利用者又は、保証人様への説明を行い、同意を得ながら看取り介護を行います。</p> <p>⑤　看取り介護中においても、ご利用者、又は保証人様の意向を尊重した支援を行い、心身に負担の無い安楽な介護に努めていきます。</p>

② 介護保険給付対象外サービス

種　類	サ　ー　ビ　ス　内　容
特　別　な 食　事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・希望者には特別な食事を提供します。料金は自己負担となります。</li> <li>（例：外食・出前等）</li> </ul>
理　美　容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に理美容士の訪問による理髪サービスを提供します。</li> <li>※　料金は、（カットのみ）1回　2,000円かかります。</li> </ul>
外出・外泊	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外泊外出をご希望される際は、所定の「外出・外泊届」用紙にご記入の上、移動等はご家族等で対応してください。できるだけ事前に届の提出をお願いします。</li> <li>・感染症の流行る冬期は、感染症予防のため、お控えください。</li> </ul>
行　政　手　続 き　代　行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行政機関に関する手続き・その他手続き等が必要な場合には、ご利用者および保証人様によっては代行手続きを行います。</li> <li>※　無料の場合と有料の場合があります。ご相談ください。</li> <li>※　手続きに関わる諸費用（郵送料等）は自己負担となります。</li> </ul>
個人情報の 開示等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本人又は保証人等のお申し出により、ご利用者個人の情報（介護・看護記録等）を開示、変更、利用の中止等の対応をいたします。詳しくはご相談ください。</li> </ul> <p>【 受付窓口 】生活相談員　：　遠藤　純子 角田　大地</p> <p>介護支援専門員　：　桺　沢　由　美</p>

日常生活品の購入代行	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者及び保証人様が購入・準備困難な場合は、職員が代わりに購入・準備します。お預り金の事務処理に多少時間がかかります。</li> <li>・職員が代行して購入する場合と、職員付き添いでご利用者の方と一緒に買い物に行く場合があります。ご了承ください。</li> <li>※ 購入した物の代金は自己負担となります。</li> <li>・衣類全般、私的な日用品、菓子等の実費は自己負担となります。</li> </ul>
金銭の管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ご利用者及び保証人様が希望される場合は施設の金銭管理をご利用いただけます。</li> <li>・入所時に施設で指定する金融機関にて金銭の出納等の管理をします。</li> <li>・施設の金銭管理をご利用される場合は金銭・預金通帳・通帳印をお預かりします。</li> </ul> <p style="margin-left: 40px;">保管場所： 施設内金庫</p> <p style="margin-left: 40px;">保管管理者： 施設長 古幡 しのぶ</p> <p style="margin-left: 40px;">事務担当者： 事務員 矢口 美智恵</p> <p style="margin-left: 40px;">出納方法： 別添『預り金取扱要領』に記載</p> <p style="margin-left: 40px;">出納報告： 年2回、金銭出納の報告をします</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お預かりした金銭・貴重品は、ご利用者本人または保証人様の希望・申し出によりお渡しします。それ以外の方については原則として、お渡しできません。また、手続き等に時間がかかる場合があります。</li> <li>・ご本人持ちの金銭・貴重品管理は施設では責任を負いかねます。</li> </ul>

### 3. 協力医療機関等

当施設では、下記の医療機関や歯科医療機関に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

・協力医療機関

名称 北アルプス医療センターあづみ病院  
住所 長野県北安曇郡池田町大字池田3207番地1  
電話番号 0261-62-3166

・協力歯科医療機関

名称 大北歯科医師会  
\*大北歯科医師会との契約により、指定する歯科医が対応致します。

◆緊急時の連絡先

なお、緊急の場合には、「同意書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

#### 4. 入院された場合

##### (1) 付き添い・洗濯物などについて

- ①付き添い・洗濯物は保証人およびご家族様のご協力をお願いします。
- ②ご利用者ご本人の荷物および必要物品は施設で準備しますが、オムツなどは保証人およびご家族様に準備していただきます。

##### (2) 入院費等について

診察費・入院費・服薬(処方)代は、自己負担となります。(施設の金銭管理をご利用の場合は、原則として施設でお預かりしている金銭より支払います。)

##### (3) 入院期間と契約の終了(退所)について

- ①3ヶ月以内の場合は、退院後施設へ戻ることが可能です。(ただし、入院中、空いているベッド・居室は他のご利用者が利用することがあります。)
- ②明らかに3ヶ月を超える場合は、退所(契約の終了)になります。(保証人様・医師・施設職員などで話し合いの機会をもたせていただきます。)

#### 5. 介護事故に対する安全基準体制

事故防止のための委員会を幅広い職種で構成し、事故発生防止等の措置を適切に実施するための担当者を置いています。介護事故発生の防止及び再発防止のための対策を検討し、職員への研修を定期的に行っています。万一に介護事故が発生した場合は保証人様等に対して適切な説明をおこないます。

下記の場合は、施設の管理責任を負いかねることがありますのでご了解願います。

- ①吸引を必要とする窒息、誤嚥等不測の事態となったと考えられる場合
- ②ベッドからの転落及び移動中の転倒による骨折を含むケガ、及びそのことに起因すると思われる身体症状の悪化など、不測の事態と考えられる場合
- ③精神障害(認知症等を含む)に起因すると思われる問題行動(異食、無断外出等)により不測の事態となった場合
- ④環境変化により施設生活に順応できず、不測の事態となったと考えられる場合
- ⑤自己管理されている飲食物(おやつ、面会者からの差し入れ等)により、不測の事態となったと考えられる場合

※不測の事態とは、通常の業務をしているなかで、予測できない事故が起こり、適切な処置をしたにもかかわらず、生命及び心身に多大な影響を与えた場合を言います。

#### 6. 感染症管理体制

感染症及び食中毒の発生・まん延を防ぐための感染症対策委員会を開催しています。その結果を職員へ周知徹底し、感染症対策に関する職員研修を行っています。

- ①万一に感染症発生が疑われる際には居室の変更ならびに入院・退所手順に従い対処をさせていただきます。
- ②ご利用日の前に感染症の疑いがある場合は利用をお断りする場合があります。

- ③当施設にて感染症が流行している場合、感染症の蔓延防止のためご利用をお断りする場合があります。
- ④12月～3月の冬期は感染症対策として施設への面会を制限させて頂き、面会は事前連絡の上週一回まで、また外出外泊は不可とさせていただきます。

## 7. 身体拘束を行う場合の手続き

緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間や、入所者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録し、ご利用者や保証人様に説明を行い、同意を得た上で実施します。また、身体拘束対策委員会を定期的を開催し、身体拘束の解除等について検討を行い、身体拘束をしない介護に努めます。

## 8. 虐待の防止

高齢者虐待防止法が制定され、高齢者虐待に関する定義が明確化されました。ご利用者一人ひとりが尊厳を保ち、自分らしく生活していただくことができるように個別ケア、及びケアの質や職員の意識の向上に努めることで、身体的虐待、ネグレクト（介護放棄・放任）、心理的虐待、性的虐待、経済的虐待の防止に努めていきます。

ご利用者及び保証人様からの苦情を処理する体制を整備し、虐待を受けたと思われるご利用者を発見した場合には、自治体への通報義務を負っていきます。

## 9. 施設利用の留意事項（諸規則等）

当施設のご利用にあたって、施設に入所されている共同生活の場としての快適性・安全性を確保するため、下記の事項をお守りください。

### ①所持品等の持ち込み：

- ・持ち物は、別紙【持ち物案内】にあるとおりです。
- ・持ち物全てに、必ず名前を明記してください。名前がない場合には、施設で記入させていただきますことがあります。
- ・ご利用中に衣類等のお持ち物がある場合は職員にご連絡ください。
- ・施設側の不注意により、紛失・破損した場合は賠償いたします。
- ・衣類に関して、夏物・冬物の入れ替えなどお願いいたします。また、古くなった物は破棄させていただきます場合があります。

### ②設備・器具のご利用：

- ・施設内の居室や設備・器具は本来の用法に従ってご利用ください。
- ・これに反したご利用者により破損が生じた場合、賠償していただくことがあります。

### ③来訪・面会・施設見学：

- ・面会時間は、午前9時～午後7時までです。事務室窓口にある『面会記録用紙』にご記入のうえ面会してください。

※現在は新型コロナウイルス感染症予防のため、面会は次のとおりとなっております。

事前の電話連絡による予約制（10：30～15：30、1回15分間、2～3名）

なお、施設内外の感染状況により変更となる場合がございます。

- ・ご利用者の状況等により、ご家族等が施設にお泊まりいただけます。詳しくは、職員にご相談ください。
- ・サービス提供契約前の施設見学に対応いたします。

④外出・外泊：

- ・外出・外泊の際は必ず、職員に申し出て『行き先』『期間』『時間』等を指定の『外出・外泊届』を提出してください。できるだけ当日ではなく、事前にご連絡・ご相談ください。
- ・外出・外泊時の事故等に関しては、施設で責任は負えません。
- ・送迎はご家族等での対応となります。

⑤喫煙・飲酒：

- ・喫煙は決められた場所以外ではお断りいたします。  
喫煙場所：各階 喫煙室
- ・飲酒に関しては、職員にご相談ください。

※ご利用者及び保証人様が医師等の指示による制限に従えず、ご意向を優先する場合、施設で責任を負えないことがあります。

⑥飲食物の持込について：原則として、所定の場所で食べていただきます。

- ・飲食物をお持込の場合は食べきれる量にし、必ず受付でお申し出ください。  
ご利用者のお体の状態が変化している場合もあるため、確認をさせていただきます。
- ・残った飲食物をご利用者にご渡したまま、お帰りになられた場合…
  - 傷んだものを食べてしまい、食中毒になる
  - 他のご利用者が誤って食べてしまう
  - 食事制限や飲み込みに支障のある方が食べてしまう
 と言った可能性がありますので、ご配慮ください。

⑦迷惑行為等：

- ・他者に対して脅威を与える行為、暴言、暴力、騒音等、迷惑になる行為はご遠慮下さい。  
また、むやみに他のご利用者の居室等に立ち入らないようにしてください。

⑧動物飼育：

- ・施設内への動物の持ち込み及び施設内での動物飼育はお断りします。

⑨電化製品：

- ・暖房器具・テレビ等電化製品の持ち込み、使用につきましては事前に事務所までお申し出下さい。

## 10. 非常災害対策

- ・別途定める特別養護老人ホーム ライフ松川消防計画、防災マニュアルに則り対応します。
- ・防災設備：非常通報装置 非常用放送設備 避難誘導灯 煙感知器 熱感知器  
消火器 消火栓 非常用照明灯 非常口 スプリンクラー 垂れ壁  
防火スクリーン 非常用電源 避難はしご

- ・防災訓練：年3回実施 夜間及び昼間を想定した避難訓練 消火訓練  
通報訓練 水害訓練 避難誘導訓練等 (防火管理者1名)
- ・当施設の立地は、洪水による浸水の目安が0.5m～3m未満の地域にあります。

### 1 1. 禁止事項

施設では、多くの方々に安心して療養生活を送っていただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止します。

### 1 2. 要望及び苦情等の相談

当施設には生活相談の専門員として生活相談員が勤務しておりますので、お気軽にご相談ください。(TEL：0261-85-2018)

要望や苦情などは、生活相談員及び苦情受付専任者にお寄せいただければ、速やかに対応いたしますが、受付窓口に備えつけられた「ご意見箱」をご利用いただき管理者に直接お申し出いただくことも出来ます。

尚、苦情窓口については各市町村役場及び国民健康保険連合会等にも、お申し出いただくことが出来ます。

※ 国民健康保険連合会 TEL026-238-1580 (詳細は施設内に掲示)

### 1 3. 事業運営の透明性の確保のために講じている措置

当施設では、事業計画、財務内容等に関する資料をいつでも閲覧していただけるよう整備しております。ご希望の方は、当施設の事務員までお申しつけください。

#### ○提供するサービスの第三者評価の実施状況

当施設では、実施をしていません。

### 1 4. その他

その他、ご不明の点、お気づきの点、ご希望の点等は、遠慮なく職員にお申し出下さい。

## 「国が定める利用者負担限度額段階（第1～3段階）」 に該当する利用者等の負担額

※令和3年8月1日から制度改正されました。

- 利用者負担は、所得などの状況から第1～第4段階に分けられ、国が定める第1～第3段階の利用者には負担軽減策が設けられています。
- 利用者が「利用者負担」のどの段階に該当するかは市町村が決定します。第1～第3段階の認定を受けるには、利用者ご本人（あるいは代理人の方）が、ご本人の住所地の市町村に申請し、市町村より「介護保険負担限度額認定証」を受ける必要があります。この利用者負担段階について介護老人福祉施設が判断・決定することはできません。また、「認定証」の提示がないと、いったん「第4段階」の利用料をお支払いいただくこととなります。（「認定証」発行後、過払い分が「償還払い」される場合があります）
- 利用者負担第1・第2・第3段階①②に該当する利用者とは、次の方です。

	所得などの条件	預貯金等基準
第1段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>●生活保護を受給されている方</li> <li>●世帯の全員（世帯を分離している配偶者を含む）が市町村 民税非課税であり、老齢福祉年金を受給されている方</li> </ul>	単身で1,000万円 夫婦で2,000万円以内
第2段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>●世帯の全員（世帯を分離している配偶者を含む）が市町村 民税非課税であり、年金収入等※が80万円以下の方</li> </ul>	単身で650万円 夫婦で1,650万円以内
第3段階①	<ul style="list-style-type: none"> <li>●世帯の全員（世帯を分離している配偶者を含む）が市町村 民税非課税であり、年金収入等が80万超120万円以下の方</li> </ul>	単身で550万円 夫婦で1,550万円以内
第3段階②	<ul style="list-style-type: none"> <li>●世帯の全員（世帯を分離している配偶者を含む）が市町村 民税非課税であり、年金収入等が120万円を超える方</li> </ul>	単身で500万円 夫婦で1,500万円以内

※年金収入等とは、公的年金収入等（非課税年金を含みます。）＋その他の合計所得金額となります。

※預貯金等とは、預貯金、有価証券（株式・国債）、金・銀等、投資信託、タンス預金の合計額です。

- 詳細については、市町村窓口でおたずね下さい。

## 介護・診療情報の提供および個人情報の保護に関するお知らせ

### せ

当施設は、ご利用者の皆様、ご家族の皆様への説明と納得に基づくサービス提供（インフォームド・コンセント）および個人情報の保護に積極的に取り組んでおります。

#### 介護・診療情報の提供

- ◆ ご自身の症状やケアについて質問や不安がおありになる場合は、遠慮なく、直接、看護師または生活相談員に質問し、説明を受けてください。この場合には、特別の手続きは必要ありません。

#### 介護・診療情報の開示

- ◆ ご自身の介護・診療記録の閲覧や謄写をご希望の場合は、遠慮なく、「相談窓口」に開示をお申し出ください。開示・謄写に必要な実費をいただきますので、ご了承ください。

#### 個人情報の内容訂正・利用停止

- ◆ 個人情報とは、氏名、住所等の特定の個人を識別できる情報を言います。
- ◆ 当施設が保有する個人情報（介護・診療記録等）が事実と異なるとお考えになる場合は、内容の訂正・利用停止を求めることができます。職員にお申し出ください。調査の上、対応いたします。

#### 個人情報の利用目的

- ◆ 個人情報は以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて利用いたしません。
- ◆ サービス提供のために利用する他、施設運営、教育・研修、行政命令の遵守、他の医療・介護・福祉施設との連携等のために、個人情報を利用することがあります。また、外部機関による施設評価、学会や出版物等で個人名が特定されないかたちで報告することがあります。詳細は別紙に記載します。
- ◆ 当施設は卒後医師臨床研修施設および介護職等の研修施設に指定されており、研修・養成の目的で、研修医および介護・医療専門職等の学生等が、診療、看護、介護などに同席する場合があります。

#### ご希望の確認と変更

- ◆ 入所予定の変更、介護給付・保険証等の確認等、緊急性を認めた内容について、利用者さまご本人に連絡する場合があります。ただし、事前に受付までお申し出があった

場合は、連絡いたしません。

- ◆ 居室における氏名の掲示、広報活動（広報誌・施設内における写真の掲示）等による顔写真の掲示を望まない場合には、お申し出下さい。ただし、事故防止・安全確保のためには、居室氏名の掲示が望ましいです。
- ◆ 電話あるいは面会者からの、部屋番号等の問い合わせへの回答を望まない場合には、お申し出下さい。
- ◆ 一度出されたご希望を、いつでも変更することが可能です。お気軽にお申し出下さい

。

#### 相談窓口

- ◆ ご質問やご相談は、各部署責任者または以下の個人情報保護相談窓口をご利用下さい。

個人情報保護相談窓口 生活相談員 遠藤 純子  
令和6年4月1日

特別養護老人ホーム ライフ松川 施設長 古幡 しのぶ

# 特別養護老人ホーム ライフ松川 個人情報利用目的

特別養護老人ホーム ライフ松川では、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

## 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

### 〔当施設内部での利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
  - －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

### 〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当施設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、外部の医師等の意見・助言を求める場合
  - －検体検査業務の委託その他の業務委託
  - －家族等への心身の状況説明
- ・介護保険事務のうち
  - －保険事務の委託
  - －審査支払機関へのレセプトの提出
  - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・訴訟、苦情等の案件が生じた場合顧問の弁護士等への照会
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

## 【上記以外の利用目的】

### 〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
  - －当施設において行われる学生の実習への協力
  - －当施設において行われる事例研究

### 〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
  - －外部監査機関への情報提供

特別養護老人ホーム ライフ松川

## 苦情を解決する為に講ずる措置の概要

### 第1条〔目的〕

苦情への迅速且つ適切な対応により、介護サービスに対する利用者及び家族等の満足感を高めるとともに、利用者個人の尊厳と権利の擁護に努め、可能な限りにおいて

て快適な施設療養生活を過ごしていただくことを目的として設置した。

苦情を密室化せず、社会性及び客観性を確保し、一定のルールに沿った方法で解決を図ることにより、円滑円満な解決の促進や当施設の信頼・適正性を確保する。

### 第2条〔苦情解決体制〕

#### 1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にする為、施設長とする。

#### 2) 苦情受付専任者

苦情の申し出をしやすい環境を整備する為に、生活相談員及び介護支援専門員を窓口とする。

受付専任者の職務

- ①利用者や家族等からの苦情の受付
- ②苦情内容、利用者や家族等の意向の確認と記録
- ③苦情内容を整理し、その改善状況等の解決責任者への報告

#### 3) 第三者委員選定

苦情解決に社会性および客観性を確保し、利用者・家族等の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために第三者委員を選定する。又第三者委員の選定に

当  
こと

、理  
できる者とした。当施設にあっては幸充評議員を以て充てる。選考は理事会とし

理事長が任命する。又、任期は1年とする。

第三者としての評議員の職務

- ①苦情解決責任者からの苦情に関わる事案の改善状況等の報告聴取
- ②苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③利用者・家族等からの苦情の直接受付
- ④苦情申出人への助言
- ⑤当特別養護老人ホーム ライフ松川への助言
- ⑥苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立ち会いと助言
- ⑦日常的な状況把握と意見傾聴

### 苦情の受付窓口と責任者等の表示

事業所名	特別養護老人ホーム ライフ松川	管 理 者 名	施設長 古幡 しのぶ
投 書 箱	1階 談話コーナー前	苦情解決責任者	施設長 古幡 しのぶ
窓口氏名	生活相談員 遠藤 純子 角田 大地 介護支援専門員 柳沢 由美	第 三 者 委 員	社会福祉法人幸充監事 地域住民
市 町 村	各市町村役場の保健福祉課	国民保険連合会	0 2 6 - 2 3 8 - 1 5 8 0

### 第3条〔苦情解決の手順〕

#### 1) 利用者・家族等への周知

施設内への掲示及び約款等の配布より、苦情受付専任者、苦情解決責任者等の氏名を明示する。

#### 2) 苦情の受付

①苦情受付専任者は、利用者・家族等からの苦情を随時受け付ける。尚、苦情解決

責任者及び第三者委員も直接苦情を受け付けることができる。

②苦情受付専任者は、利用者・家族等からの苦情受付に際し、次の事項を書面に記録し、その内容について苦情申出人の確認をとる。

a 苦情の内容

b 苦情申出人の要望・希望等

c 第三者委員への報告の要否

d 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの第三者委員の助言、立ち会いの要否

#### 3) 苦情の受付の報告・確認

①苦情受付専任者は、受付けた苦情は全て苦情解決責任者に報告する。

②電話・投書など匿名の苦情は、特に留意し、苦情解決責任者が必要と判断した場合には、第三者委員に報告し的確な措置を講ずる。

③第三者委員は、苦情解決責任者から苦情内容の報告を受けた場合は、内容を  
確認するとともに、苦情申出人に報告を受けた旨を通知する。

#### 4) 苦情解決に向けての話し合い

①苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる円満な解決に努める。

その際、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができる。

②第三者委員の立ち会いによる苦情申出人と、苦情解決責任者の話し合いは、  
下記の要領で行う。

a 第三者委員による苦情内容の確認

b 第三者委員による解決案の調整と助言

c 話し合いの結果及び改善事項等の書面での記録と確認

#### 5) 苦情解決の記録と報告

苦情解決や改善を重ねることによって、サービスの質が高まり、運営の適正化が  
確保される。これらを実効あるものとするため、記録と報告を積み重ねるように

する。

- ①苦情受付専任者は、苦情受付から解決・改善に至るまでの経過と結果について書面に記録する。
- ②苦情解決責任者は、一定期間毎に苦情解決結果について第三者委員に報告し必要な助言・指導を受ける。
- ③苦情解決責任者は、苦情申出人に約束した改善事項等について、苦情申出人及び第三者委員に対して一定期間経過の後、報告する。

6) 改善・解決結果の公表

利用者・家族等によるサービスの選択や、当施設によるサービスの質や信頼性の向  
上をはかるため、個人情報に関するものを除き、「事業報告書」「広報誌」等に  
実績  
を掲載し公表する。

令和6年4月1日現在  
特別養護老人ホーム ライフ松川  
苦情解決責任者 古幡 しのぶ

## 看取り介護に関する指針<別紙5>

### 1 看取り介護実施の定義

看取り介護は特別養護老人ホームライフ松川の利用者が医師により一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがないと診断されたときに看取り介護を行います。ご本人やご家族の意向を最大限に尊重し、最期までよりよい支援を継続することを基本とします。

- ① 看取り介護に関する指針を整備し、その指針に基づき、質の高いサービスを提供します。
- ② 看取り介護の実施にあたっては、ご本人やご家族の意思を尊重し、「看取り介護計画」を作成し、これに基づいて、ご本人がその人らしく生き、その人らしい最期を迎えられるようケアを提供します。
- ③ 適切な情報共有により多職種連携を図り、ご本人やご家族の理解が得られるよう継続的でわかりやすく十分な説明に努めます。
- ④ 看取り介護の体制を構築し、PDCAサイクル（別紙の図）によって、その体制を適宜見直します。

### 2 ご本人やご家族の意思尊重

#### (1) ご本人やご家族への情報提供

質の高い看取り介護を実施するために、多職種連携によって、ご本人やご家族に十分な説明を行い、理解を得るよう努めます。具体的には、看取り介護を実施するに当たり、終末期にたどる経過、施設等において看取りに際して行うことのできる医療行為の選択肢、医師や医療機関との連携体制などについて、ご本人やご家族の理解が得られるよう継続的な説明に努めます。

#### (2) ご本人やご家族の意思確認の方法

説明の際には、ご本人やご家族が理解しやすいよう努め、「医療項目による意

向書」、「看取り介護についての同意書」、「看取り介護計画書」、その他の説明支援ツール等を用いることにより、ご本人やご家族の意思を最大限 尊重します。

### 3 入所から終末期までにたどる経過とそれに応じた対応方法

#### 入所時

・看取り介護指針の説明、施設で対応できる範囲と内容を説明させていただきます。

##### 【提供する書類】

- (1) 看取り介護に関する指針
- (2) 重要事項説明書
- (3) 医療項目による意向書

#### 日常

- ・施設での生活に対するご本人やご家族の希望・要望の把握に努めます。
- ・ご本人やご家族との日頃の関わりを通じた、終末期の迎え方の意向を確認させていただきます。

#### 病状不安定・体力低下時

- ・今後の経過といずれ予想される状態についての説明及び情報提供をさせていただきます。
- ・施設で行うことのできる医療と、ご本人やご家族の希望する支援とのすり合わせを行ないます。

#### 看取り期

- ・話し合いの場を持たせていただき、医師の診断と、想定される経過や状態について具体的な説明をさせていただきます。
- ・詳細な日々の様子の報告と、ご本人やご家族の心の変化への対応を行ないます。
- ・施設で提供する環境やケアについての説明と、看取り介護への同意を確認させていただきます。

##### 【提供する書類】

- (1) 医療項目による意向書
- (2) 看取り介護についての同意書
- (3) 看取り介護計画書

#### 看取りからその後まで

- ・ご本人やご家族が死を受容し、その人らしい最期が迎えらるよう援助します。

- ・ご家族の心理的支援と必要であれば諸手続の支援を行いません。
- ・看取り介護の振り返り。偲びのカンファレンスやアンケートを使用してケアの振り返りを行います。

#### 【提供する書類】

(1) 死亡診断書 (2) 看取りについてアンケート

#### 4 看取り介護の体制

(1) 自己決定と尊厳を守る看取り介護

- ①特別養護老人ホームにおける看取り介護指針を明確にし、ご本人やご家族に対し生前意思の確認を行います。
- ②特別養護老人ホームにおいては、医師が一般に認められている医学的知見に基づき回復の見込みがないと判断したときが、看取り介護の開始となります。
- ③看取り介護実施にあたり、ご本人やご家族に対し、医師から十分な説明を行い、ご本人やご家族の同意を得ます。
- ④看取り介護においてはそのケアに携わる管理者、医師、看護職員、介護職員、生活相談員、介護支援専門員、栄養士等 従事する者が共同して看取り介護計画を作成しご本人やご家族への説明を行い、同意を得て看取り介護を適切に行います。なお、必要に応じて適宜、計画内容を見直し、変更します。

(2) 医師・看護職員体制

- ①日頃から嘱託医師との情報共有による看取り介護の連携に努めます。
- ②看護職員は医師との連携により、ご本人の状態把握に努め、疼痛の緩和等安らかな状態が保てるよう援助します。また日々の状況等について随時、ご本人やご家族に対して説明を行い、その不安に対して適宜対応します。
- ③施設において看取りに際し行うことのできる医療行為の選択肢、医師や医療機関との連携体制などについて説明し、「医療項目による意向書」に基づき、ご本人やご家族の意思を尊重して提供します。
- ④医師との連絡体制  
医師との連絡体制については、その都度医師のスケジュール等を確認しご家族に不安のないよう看取り期の連絡体制を構築します。

(3) 施設整備

尊厳ある安らかな最期を迎えるため、かつ、ご家族の面会、付き添い等の協力体制を支援するために、個室等の環境整備に努めます。

(4) 看取り介護の実施とその内容

- ①看取り介護の記録等の整備
  - 1) 看取り介護についての同意書
  - 2) 看取り介護計画書
  - 3) カンファレンスの記録
  - 4) 経過観察記録

## ②看取り介護実施における職種ごとの主な役割

### (施設長)

- ・看取り介護の総括管理
- ・看取り介護に生じる諸課題の総括責任

### (医師)

- ・診断
- ・ご本人やご家族への説明と同意
- ・健康管理
- ・緊急時の対応と連携体制
- ・死亡確認
- ・死亡診断書等関係記録の記載

### (看護職員)

- ・医師との連携強化
- ・看取り介護に携わる職員への教育と相談対応
- ・健康管理
- ・疼痛の緩和等、安楽の援助
- ・夜間及び緊急時の対応（オンコール体制）

施設には常勤の医師はおらず、夜間は看護職員も不在のため、看護職員不在の間は、緊急時の連絡により駆けつける「オンコール体制」となる。ご利用者の病状の変化に伴う緊急時の対応（受診・入院・経過観察等）は、看護職員が医師と連絡をとり判断する。夜間帯は、夜勤介護員よりオンコールを受けた看護職員が指示、または来所して緊急時の対応をおこなう

- ・随時ご家族への説明と不安への対応
- ・カンファレンスへの参加

### (介護職員)

- ・食事、排泄介助、清潔保持の提供
- ・身体的、精神的緩和ケアと安楽な体位の工夫
- ・コミュニケーション（十分な意思疎通を図る）
- ・状態観察、経過記録の記載
- ・随時ご家族への説明と不安への対応
- ・カンファレンスへの参加

### (生活相談員、介護支援専門員)

- ・継続的なご家族の支援
- ・多職種連携による看取り介護計画の作成

- ・看取り介護にかかる関係書類の整備、確認
- ・緊急時の連絡体制の周知徹底
- ・カンファレンスへの参加

(栄養士)

- ・ご本人の状態と嗜好に応じた食事の提供
- ・食事、水分摂取量の把握
- ・カンファレンスへの参加

### ③看取り期の介護体制

#### 1) 緊急時勤務体制

緊急時に対応するための特別な勤務体制は特にとっておりませんが、必要に応じて関係職員がその都度対応します。

#### 2) 緊急時家族連絡体制

日勤帯は看護師や介護支援専門員等、状況のわかる職員が緊急時の連絡にあたります。

夜勤帯は夜勤者もしくは拘束看護職員がご連絡させていただきます。

#### 3) 自宅または病院搬送時の施設外サービス体制

看取り期に自宅または病院へ移る場合、ご本人、ご家族の希望による職員が付き添うことができるよう配慮します。

### ④看取り介護の実施内容

#### 1) 栄養と水分

多職種で協力し、食事・水分摂取量、浮腫、尿量、排便量、体重等の確認を行うとともに、ご本人の身体状況に応じた食事の提供や好みの食事等の提供に努めます。

#### 2) 清潔

ご本人の身体状況に応じ、可能な限り入浴や清拭を行い、清潔保持と感染症予防対策に努めます。その他、安楽提供のため、ご本人やご家族の希望に沿うように努めます。

#### 3) 苦痛の緩和

(身体面)

ご本人の身体状況に応じた安楽な体位の工夫等の援助及び医師の指示による疼痛緩和等の処置を適切に行います。

(精神面)

ご本人やご家族が職員の思いやりや心配りが感じられるよう、頻回な訪室や声かけによるコミュニケーションを図ります。

#### 4) ご家族の支援

身体状況の変化や介護内容については、定期的に医師等から説明を行い、ご家族の意向に沿った適切な対応を行います。継続的にご家族とコミュニケーションをとり、不安を傾聴する等の精神的援助を行うほか、ご本人やご家族からの求めに応じて必要な援助を行います。

#### 5) 死亡時の援助

医師による死亡確認後、清拭や着替えを行います。お別れやお見送りのご家族と可能な限り看取り介護に携わった職員で行います。死後の援助として必要に応じてご家族の支援（荷物の整理、遺留金品引き渡し、相談対応等）を行います。

#### 5 看取りに際して行うことのできる医療行為の選択肢の提示と意思確認

##### (1) 急変時や終末期における医療等に関する意思確認

嘱託医師と事前に協議した上で、「医療項目による意向書」を作成し、ご本人やご家族に説明を行います。意思の確認にあたっては、ご本人やご家族にわかりやすい資料を提供して十分な説明を行います。

##### (2) 施設において看取りに際して行うことのできる医療行為の選択肢

施設で提供する医療行為については、嘱託医師や看護職員からご本人やご家族が十分に理解できるよう説明します。

#### 6 ご逝去後のご家族への支援

##### (1) ご家族への支援

ご家族の心情や事情を考慮したうえで、職員とともにお別れの時間を設けるなど、ご家族の心理的支援に努めます。

##### (2) 看取り介護の振り返り

ご本人やご家族が望んでいた看取り介護ができたかどうか、適切なケアができたかどうかなど振り返りを行います。ご家族の心情や事情を考慮し、必要に応じてご家族にも参加していただいたり、アンケートの記入をお願いしております。

#### 当施設の嘱託医及び協力病院

##### ●当施設の嘱託医

氏名 : 池川 香代子  
診療科 : 内科  
診察日 : 毎週 水曜日

医療機関 : 北アルプス医療センター あづみ病院  
所在地 : 北安曇郡池田町大字池田3207番地1  
電話番号 : 0261-62-3166

●協力医療機関

医療機関 : 北アルプス医療センター あづみ病院  
所在地 : 北安曇郡池田町大字池田3207番地1  
電話番号 : 0261-62-3166