

社会福祉法人幸充
特別養護老人ホーム ライフ穂高
施設入所

- ☆入所利用約款
- ☆重要事項説明書<別紙1>
- ☆利用料金表<別紙2>
- ☆個人情報の利用目的<別紙3>
- ☆苦情解決の措置<別紙4>
- ☆看取り介護に関する指針<別紙5>
- ☆利用同意書

〒399-8303

長野県安曇野市穂高 6571

TEL 0263-87-7618

FAX 0263-87-7619

(令和7年1月1日現在)

特別養護老人ホーム ライフ穂高

入所利用約款

第1条 (約款の目的)

特別養護老人ホーム ライフ穂高 (以下「当施設」という) は、要介護状態と認定された利用者 (以下単に「利用者」という) に対し、介護保険法令の趣旨に従って介護老人福祉施設サービスを提供し、一方、利用者及び利用者の身元を保証する者 (以下「保証人」という) は、当施設に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

第2条 (適用期間)

- 1 本約款は、利用者が特別養護老人ホーム ライフ穂高入所利用同意書を当施設に提出したのち効力を有します。但し、保証人に変更があった場合は、新たに同意を得ることとします。
- 2 契約満了の30日前までに、利用者から当施設に対して、文書により契約終了の申し出がない場合、かつ、利用者が要介護認定の更新で要介護1～5と認定された場合、契約は自動的に更新されるものとします。

第3条 (保証人・身元引受人)

- 1 当施設は利用者に対し、保証人・身元引受人を求めることがあります。ただし、社会通念上、利用者に身元引受人を立てることが出来ない相当の理由が認められる場合はその限りではありません。
- 2 保証人・身元引受人は、利用契約に関連して法人に対して負担する債務一切につき、利用者と共に連帯して履行の責任を負います。
- 3 保証人・身元引受人は前2項の責任のほか、次の各号の責任を負います。
 - ① 利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進行するように当施設に協力すること
 - ② 契約解除または契約終了の場合、事業者と共に連帯して利用者の状態に見合った適切な受け入れ先の確保に努めること
 - ③ 利用者が死亡した場合の遺体及び遺留金品の引き取りとその他必要な措置

第4条 (契約の終了)

- 1 利用者及び保証人は、当施設に対し、30日前までに文書で通知することにより、本約款に基づく入所利用を解除・終了することができます。

- 2 当施設は、利用者・保証人及び支払い連帯保証人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく入所利用を解除・終了することができます。
- ① 利用者が要介護認定において自立又は要支援と認定された場合。
 - ② 利用者・保証人及び支払い連帯保証人が、本約款に定める利用料金を滞納し、その支払を督促したにもかかわらず支払われない場合
なお、保証人及び支払い連帯保証人の負担は、契約時の月額利用料金の8ヶ月分を限度とします。
 - ③ 利用者が、病院または診療所に入院し、明らかに3か月以内に退院できる見込みがない場合、または、入院後3か月経過しても退院できないことが明らかになった場合。
 - ④ 利用者や利用者の配偶者、子、兄弟姉妹その他親族が、当施設、当施設の職員又は他の入所者等に対して、利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合。
 - ⑤ 天災地異、施設・設備の故障その他やむを得ない理由等により、当施設を利用させることができない場合。
 - ⑥ 利用者が死亡した場合。

第5条（利用料金）

- 1 利用者・保証人及び支払い連帯保証人は、連帯して、当施設に対し、本約款に基づく介護老人福祉施設サービスの対価として、別紙2の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。但し、サービス利用料金及び介護給付費体系に変更があった場合、利用者の経済状態等に変動があった場合、利用者の要介護状態等に変動があった場合、上記利用料金に変更されることとなります。
- 2 当施設は、利用者・保証人及び支払い連帯保証人が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月10日までに作成し、所定の方法により交付します。利用者・保証人及び支払い連帯保証人は、連帯して当施設に対し、当該合計額をその月の15日までに支払うものとします。なお、支払いの方法は別途話し合いの上、双方合意した方法によります。
- 3 当施設は、利用者・保証人及び支払い連帯保証人から1項に定める利用料金の支払いを受けた時は、利用者又は保証人の指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。
- 4 利用料金の支払期限から30日間お支払いがない場合は、原則として当法人の他施設の利用ができない場合があります。

第6条（記録）

- 1 当施設は、利用者の介護老人福祉施設サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間は保管します。
- 2 当施設は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、これに応じます。但し、保証人その他の者（利用者の代理人を含みます）に対しては利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、これに応じます。

第7条（身体の拘束等）

当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、その様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録し、利用者や家族に説明を行ない、同意を得た上で実施することとします。

第8条（秘密の保持及び個人情報の保護）

- 1 当施設とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者又は保証人若しくはその家族等に関する個人情報の利用目的を別紙3のとおり定め、適切に取り扱います。また、正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行なうべき義務として明記されていることから、情報提供を行なうこととします。
 - ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
 - ② 居宅介護支援事業所等との連携
 - ③ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
 - ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
 - ⑤ 生命・身体の保護のため必要な場合（災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等）
- 2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

第9条（緊急時の対応）

当施設は、入所利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当施設の嘱託医師に連絡する等、必要な対応を行い、利用者及び保証人が指定する者に対し、遅滞なく連絡します。また、緊急を要する場合には救急隊へ連絡し対応します。医療に関する緊急時の責任者は看護師（不在時は拘束看護師）となります。

第10条（事故及び賠償責任の対応）

- 1 サービス提供等により事故が発生した場合、当施設は、利用者に対し必要な措置を講じます。
- 2 当施設は利用者の家族等利用者又は保証人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。
- 3 当施設は、サービスの提供に伴って、「天災地異」等、不可抗力による場合を除き、当法人の責に帰すべき事由により「利用者の生命・身体・財産」に損害を及ぼした場合は、利用者に対してその損害を賠償します。ただし、利用者にも「故意または過失」が認められる場合は、損害賠償を減額することができます。
- 4 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者・保証人及び支払い連帯保証人は、連帯して当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

第11条（要望又は苦情等の申出）

利用者及び保証人は、当施設の提供する介護老人福祉施設サービスに対しての要望又は苦情等について、苦情処理専任者に申し出ることができます。又は備え付けの用紙（管理者宛ての文書）で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることもできます。尚、苦情等の申し出に関する詳細は別紙4をご参照下さい。

第12条（利用契約に定めのない事項）

この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は保証人と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

第13条（裁判管轄）

本約款に関して、やむを得ず訴訟となる場合は、利用者及び当施設は、長野地方裁判所松本支部・松本簡易裁判所を一審の専属的合意裁判所とすることを予め合意します。

特別養護老人ホーム ライフ穂高

重要事項説明書

1. 施設の概要

(1) 特別養護老人ホーム ライフ穂高 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 ライフ穂高
開設年月日	令和3年5月16日
所在地	長野県安曇野市穂高6571
電話番号	0263-87-7618
FAX番号	0263-87-7619
管理者名	小林 昇 (施設長)
介護保険指定番号	介護老人福祉施設 (第2074001195号)
建物構造	鉄筋コンクリート造平屋建て
敷地面積	8963.28㎡
延床面積	3209.30㎡
入所定員	70名 (他に短期入所生活介護 10名)
居室	従来型個室56室 4床室 6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 ライフ穂高の運営方針]

- ◇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	33名	33				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	2	1	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	准看護師
生 活 相 談 員	2名	2				1名以上	主任介護支援専門員 社会福祉士 介護支援専門員
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	2名	2				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 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	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A (午前 8:00～午後 5:00) 1～3名 日勤B (午前 8:40～午後 5:40) 1～3名 日勤C (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～午前 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 機能訓練指導員	① 早勤 (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、火曜日の9:00～10:30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	<p>・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。</p> <p>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を行います。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

	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。
食 事	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・食事配膳時間：朝食 7:30～、昼食 11:30～、夕食 17:30～ ・経管栄養の基本時間：1回目 7:30～、2回目 11:30～、3回目 15:30～
排 泄	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。
褥 瘡 予 防	褥瘡防止のためご利用者の心身に応じて適切な処置と予防を行ない、心身に応じ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）を使用します。
口 腔 ケ ア	・口腔の清潔を保つため、その個人に応じ毎日行います。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"> ・寝たきり防止のため、できる限り離床に配慮します。 ・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。 ・適切な整容が行われるよう支援します。 ・シーツ・包布等、寝具類の交換は定期的実施します。
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"> ・ご利用者及び保証人様等からのご相談について、誠意をもって応じ、可能な限り必要な援助を行うよう努めます。 <p>【 施設相談窓口 】 生活相談員： 稲田 明美 市川 洋子 介護支援専門員： 三枝 絢子</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"> ・退所時の支援も行います。

<p>健康管理</p> <p>緊急時の対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・看護に係わる責任者：小澤 晶子 <p>【 当施設の嘱託医 】</p> <p><医師> 氏名：藏當 辰彦（穂高病院）</p> <p>診察日：火曜日 9:30～10:30</p>
<p>看取りケアについて</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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します。 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。 ④ 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。

② 介護保険給付対象外サービス

種類	サービス内容
<p>特別な食事</p>	<p>・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。（例：外食・出前等）</p>
<p>理美容</p>	<p>・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。</p> <p>※ 料金は、（カットのみ）1回 2,000円前後かかります。</p>

行政手続き 代行	<ul style="list-style-type: none"> 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。 ※ 無料の場合と有料の場合があります。ご相談ください。 ※ 手続きに関わる諸費用（郵送料等）は自己負担となります。
個人情報の 開示等	<ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>【 受付窓口 】 生活相談員 : 稲田 明美 介護支援専門員 : 三枝 絢子</p>
日常生活品の 購入代行	<ul style="list-style-type: none"> 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。 ※購入した物の代金は自己負担となります。 ・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。
金銭の管理	<ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>保管場所 : 施設内金庫 保管管理者 : 施設長 小林 昇 事務担当者 : 事務員 金高 由美子</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。

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 穂高病院
住 所 長野県安曇野市穂高4634
電話番号 0263-82-2474

・協力歯科医療機関

名 称 ほのぼのデンタルクリニック
住 所 長野県安曇野市豊科5870-2-102
電話番号 0263-73-0535

◆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。

(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、退院後施設へ戻る事が可能です。(ただし、入院中、他のご利用者が様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

※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。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。
- ②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や面会をお断りする場合があります。

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に開催し、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、原則として午前10時～午後4時までとします。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。
- ・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。当日ではなく、事前にご連絡・ご相談ください。
- ・感染症の流行期は、感染症予防のため、外出外泊はお控えください。
- ・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：

- ・一切お断りいたします。

⑥飲食物の持ち込みについて

- ・食中毒やノロウイルス等の感染予防及び蔓延防止、また誤嚥事故の防止のため、飲食物の持ち込みにつきましては禁止とさせていただきます。
- ・必要に応じて、施設で嗜好品等の購入を代行させていただきます（実費負担）。

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

- ・別途定めるライフ穂高消防計画、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 非常用電源
- ・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、避難誘導訓練等、災害訓練 (防火管理者を選任しております)

11. 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。

12. 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：0263-87-7618)

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)

13. 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。

14. 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。

特別養護老人ホーム ライフ穂高 利用料金

要介護認定による要介護度、介護保険の負担割合、ご利用になる居室の形態によって利用料の負担金額が異なります。

(1)基本料金：施設利用料(1割負担分)

令和6年8月現在

①多床室利用

		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
サービス利用に関わる自己負担(1割負担)		589円	659円	732円	802円	871円
食費	第1段階	300円				
	第2段階	390円				
	第3段階①	650円				
	第3段階②	1,360円				
	第4段階	1,445円				
滞在費	第1段階	0				
	第2段階	430円				
	第3段階	430円				
	第4段階	915円				
自己負担額合計 (1日あたり)	第1段階	889円	959円	1,032円	1,102円	1,171円
	第2段階	1,409円	1,479円	1,552円	1,622円	1,691円
	第3段階①	1,669円	1,739円	1,812円	1,882円	1,951円
	第3段階②	2,379円	2,449円	2,522円	2,592円	2,661円
	第4段階	2,949円	3,019円	3,092円	3,162円	3,231円
自己負担額合計 (30日間)	第1段階	26,670円	28,770円	30,960円	33,060円	35,130円
	第2段階	42,270円	44,370円	46,560円	48,660円	50,730円
	第3段階①	50,070円	52,170円	54,360円	56,460円	58,530円
	第3段階②	71,370円	73,470円	75,660円	77,760円	79,830円
	第4段階	88,470円	90,570円	92,760円	94,860円	96,930円

②個室利用

		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
サービス利用に関わる自己負担(1割負担)		589円	659円	732円	802円	871円
食費	第1段階	300円				
	第2段階	390円				
	第3段階①	650円				
	第3段階②	1,360円				
	第4段階	1,445円				
滞在費	第1段階	380円				
	第2段階	480円				
	第3段階	880円				
	第4段階	1,231円				
自己負担額合計 (1日あたり)	第1段階	1,269円	1,339円	1,412円	1,482円	1,551円
	第2段階	1,459円	1,529円	1,602円	1,672円	1,741円
	第3段階①	2,119円	2,189円	2,262円	2,332円	2,401円
	第3段階②	2,829円	2,899円	2,972円	3,042円	3,111円
	第4段階	3,265円	3,335円	3,408円	3,478円	3,547円
自己負担額合計 (30日間)	第1段階	38,070円	40,170円	42,360円	44,460円	46,530円
	第2段階	43,770円	45,870円	48,060円	50,160円	52,230円
	第3段階①	63,570円	65,670円	67,860円	69,960円	72,030円
	第3段階②	84,870円	86,970円	89,160円	91,260円	93,330円
	第4段階	97,950円	100,050円	102,240円	104,340円	106,410円

※ その他、介護保険法令に基づきご利用料金が変わる場合があります。

※ 負担限度額認定証の提示をお願い致します。提示のない場合は第4段階の料金となります。

①多床室利用の基本料金 (2割・3割負担)

		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス利用に関わる自己負担 (2割負担)		1,178円	1,318円	1,464円	1,604円	1,742円
自己負担額合計 (1日あたり)	第1段階	1,478円	1,618円	1,764円	1,904円	2,042円
	第2段階	1,998円	2,138円	2,284円	2,424円	2,562円
	第3段階①	2,258円	2,398円	2,544円	2,684円	2,822円
	第3段階②	2,968円	3,108円	3,254円	3,394円	3,532円
	第4段階	3,538円	3,678円	3,824円	3,964円	4,102円
自己負担額合計 (30日間)	第1段階	44,340円	48,540円	52,920円	57,120円	61,260円
	第2段階	59,940円	64,140円	68,520円	72,720円	76,860円
	第3段階①	67,740円	71,940円	76,320円	80,520円	84,660円
	第3段階②	89,040円	93,240円	97,620円	101,820円	105,960円
	第4段階	106,140円	110,340円	114,720円	118,920円	123,060円

		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス利用に関わる自己負担 (3割負担)		1,767円	1,977円	2,196円	2,406円	2,613円
自己負担額合計 (1日あたり)	第1段階	2,067円	2,277円	2,496円	2,706円	2,913円
	第2段階	2,587円	2,797円	3,016円	3,226円	3,433円
	第3段階①	2,847円	3,057円	3,276円	3,486円	3,693円
	第3段階②	3,557円	3,767円	3,986円	4,196円	4,403円
	第4段階	4,127円	4,337円	4,556円	4,766円	4,973円
自己負担額合計 (30日間)	第1段階	62,010円	68,310円	74,880円	81,180円	87,390円
	第2段階	77,610円	83,910円	90,480円	96,780円	102,990円
	第3段階①	85,410円	91,710円	98,280円	104,580円	110,790円
	第3段階②	106,710円	113,010円	119,580円	125,880円	132,090円
	第4段階	123,810円	130,110円	136,680円	142,980円	149,190円

②個室利用の基本料金 (2割・3割負担)

※ 1割負担の方はサービス利用に関わる自己負担と加算額が変わります。

		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス利用に関わる自己負担 (2割負担)		1,178円	1,318円	1,464円	1,604円	1,742円
自己負担額合計 (1日あたり)	第1段階	1,858円	1,998円	2,144円	2,284円	2,422円
	第2段階	2,048円	2,188円	2,334円	2,474円	2,612円
	第3段階①	2,708円	2,848円	2,994円	3,134円	3,272円
	第3段階②	3,418円	3,558円	3,704円	3,844円	3,982円
	第4段階	3,854円	3,994円	4,140円	4,280円	4,418円
自己負担額合計 (30日間)	第1段階	55,740円	59,940円	64,320円	68,520円	72,660円
	第2段階	61,440円	65,640円	70,020円	74,220円	78,360円
	第3段階①	81,240円	85,440円	89,820円	94,020円	98,160円
	第3段階②	102,540円	106,740円	111,120円	115,320円	119,460円
	第4段階	115,620円	119,820円	124,200円	128,400円	132,540円

		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
サービス利用に関わる自己負担 (3割負担)		1,767円	1,977円	2,196円	2,406円	2,613円
自己負担額合計 (1日あたり)	第1段階	2,447円	2,657円	2,876円	3,086円	3,293円
	第2段階	2,637円	2,847円	3,066円	3,276円	3,483円
	第3段階①	3,297円	3,507円	3,726円	3,936円	4,143円
	第3段階②	4,007円	4,217円	4,436円	4,646円	4,853円
	第4段階	4,443円	4,653円	4,872円	5,082円	5,289円
自己負担額合計 (30日間)	第1段階	73,410円	79,710円	86,280円	92,580円	98,790円
	第2段階	79,110円	85,410円	91,980円	98,280円	104,490円
	第3段階①	98,910円	105,210円	111,780円	118,080円	124,290円
	第3段階②	120,210円	126,510円	133,080円	139,380円	145,590円
	第4段階	133,290円	139,590円	146,160円	152,460円	158,670円

施設介護サービス加算項目一覧表

※ 施設の体制及び実施状況により、下記の加算をさせていただきます。

R6.6.1

加算項目	加算金額	1割負担	
初期加算(入所日より30日間)	30単位/日	30円/日	
看護体制加算(Ⅰ)ロ・(Ⅱ)ロ	4単位/日・8単位/日	4円/日・8円/日	
夜勤職員配置加算(Ⅰ)ロ・(Ⅲ)ロ	13単位/日・16単位/日	13円/日・16円/日	
精神科医療養指導加算	5単位/日	5円/日	
栄養マネジメント強化加算	11単位/日	11円/日	
経口移行加算	28単位/日	28円/日	
経口維持加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	400単位/月・100単位/月	400円/月・100円/月	
口腔衛生管理加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	90単位/月・110単位/月	90円/月・110円/月	
療養食加算	6単位/回	6円/回	
日常生活継続支援加算	36単位/日	36円/日	
サービス提供体制強化加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	22単位/日・18単位/日	22円/日・18円/日	
個別機能訓練加算(Ⅰ)・(Ⅱ)・(Ⅲ)	12単位/日・20単位/月・20単位/月	12円/日・20円/月・20円/月	
ADL維持等加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	30単位/月・60単位/月	30円/月・60円/月	
自立支援促進加算	280単位/月	280円/月	
科学的介護推進体制加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	40単位/月・50単位/月	40円/月・50円/月	
福祉施設外泊時費用	246単位/日	246円/日	
在宅サービスを利用した時の費用	560単位/日	560円/日	
認知症行動・心理症状緊急対応加算(7日を限度)	200単位/日	200円/日	
退所時等相談 援助加算	退所前・後訪問相談援助加算	460単位/回	460円/回
	退所時相談援助加算	400単位/回	400円/回
	退所前連携加算	500単位/回	500円/回
退所時情報提供加算	250単位/回	250円/回	
退所時栄養情報連携加算	70単位/回	70円/回	
看取り介護 加算	死亡日以前31日以上45日以下	72単位/日	72円/日
	死亡日以前4日以上30日以下	144単位/日	144円/日
看取り介護 加 算(Ⅰ)・(Ⅱ)	死亡日の前日及び前々日	680単位/日・780単位/日	680円/日・780円/日
	死亡日	1280単位/日・1580単位/日	1280円/日・1580円/日
在宅・入所相互利用加算	40単位/日	40円/日	
在宅復帰支援機能加算	10単位/日	10円/日	
配置医師緊急時 対応加算	通常勤務外	325単位/回	325円/回
	早朝・夜間の場合	650単位/回	650円/回
	深夜の場合	1,300単位/回	1,300円/回
生活機能向上連携加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	100単位/月・200単位/月	100円/月・200円/月	
安全対策体制加算	20単位/入所初日	20円/入所初日	
排せつ支援加算(Ⅰ)・(Ⅱ)・(Ⅲ)	10単位/月・15単位/月・20単位/月	10円/月・15円/月・20円/月	
褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	3単位/月・13単位/月	3円/月・13円/月	
再入所時栄養連携加算	200単位/回	200円/回	
認知症専門ケア加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	3単位/日・4単位/日	3円/日・4円/日	
認知症チームケア推進加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	150単位/月・120単位/月	150円/月・120円/月	
生産性向上推進体制加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	100単位/月・10単位/月	100円/月・10円/月	
特別通院送迎加算	594単位/月	594円/月	
協力医療機関連携加算	100単位/月	100円/月	
高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)・(Ⅱ)	10単位/月・5単位/月	10円/月・5円/月	
新興感染症等施設療養費	240単位/日	240円/日	
介護職員等处遇改善加算(Ⅰ)	1月あたりの総単位数に加算率(14.0)を乗じる		

※2割・3割負担の方は、加算金額に対するそれぞれの負担金額になります。

- 「初期加算」 施設入所日から30日間に限って加算されます。
- 「看護体制加算」 看護師の配置が厚生労働大臣の定める基準を満たしている場合に加算されます
- 「夜勤職員配置加算」 夜勤を行う看護職員又は介護職員が、厚生労働大臣の定める夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準を満たすことにより加算されます。
- 「精神科医師定期的療養指導加算」 認知症である入所者が全入所者の3分の1以上を占め、精神科を担当する医師による定期的な療養指導が月に2回以上行われた場合に加算されます。
- 「栄養マネジメント強化加算」 継続的な栄養管理を強化して実施した場合に加算されます。
- 「経口移行加算」 経管により食事を摂取する入所者について、経口摂取を進めるために、医師の指示に基づいて栄養管理を行なう場合、原則180日を限度として加算されます。
- 「経口維持加算」 摂食障害を有し、誤嚥が認められる入所者に対し、経口維持計画を作成し、栄養管理を行った場合に加算されます。
- 「口腔衛生管理加算」 厚生労働大臣が定める基準を満たし、歯科衛生士が、口腔衛生の管理を行った場合。また、情報を厚生労働省に提出し、情報を活用した場合に加算されます。
- 「療養食加算」 医師の指示せんに基づく、療養食を提供した場合に加算されます。
- 「日常生活継続支援加算」 厚生労働大臣が定める施設基準を満たしている場合、加算されます。
- 「個別機能訓練加算（Ⅰ）」 厚生労働大臣が定める施設基準を満たし、個別機能訓練計画に基づき計画的に機能訓練を行った場合に加算されます。
- 「個別機能訓練加算（Ⅱ）」 訓練計画等の情報を厚生労働省に提出し、適切かつ有効な機能訓練実施のために必要な情報を活用した場合に加算されます。
- 「ADL維持加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、入所者に対して指定介護老人福祉サービスを行った場合は、当該基準に従い加算されます。
- 「自立支援促進加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、自立支援を行った場合に加算されます。
- 「科学的介護推進体制加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、入所者に対して指定介護老人福祉サービスを行った場合は、当該基準に従い加算されます。
- 「外泊時費用」 外泊された場合には、6日間を限度とし費用がかかります。但し、外泊の初日と施設に戻られた日は、入所日の扱いとなり、外泊扱いとはなりません。
- 「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緊急の入所が適当と判断され入所された場合に加算されます。
- 「退所前後訪問相談援助加算」 入所者及びその家族等に対し訪問して退所後の相談援助を行った場合に加算されます。
- 「退所時相談援助加算」 入所者及びその家族等に対し退所後の相談援助を行い、かつ、退所後2週間以内に市町村等に対して、必要な情報提供を行った場合に加算されます。
- 「退所前連携加算」 退所に先立ち、指定居宅介護支援事業者に対して、必要な情報を提供し、かつ、当該事業者と連携し退所後の居宅サービスの利用に関する調整を行った場合に加算されます。
- 「看取り介護加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、看取り介護を行う場合に加算されます。看取り介護中に入院や在宅に戻るなど施設を退所し、施設外で亡くなった場合に死亡日から45日さかのぼって加算されます。
- 「在宅・入所相互利用加算」 複数人であらかじめ在宅期間及び入所期間(3か月を限度とします)を定め、計画的に利用した場合に加算されます。
- 「配置医師緊急時対応加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、配置医師が早朝や夜間において診療を行った場合に加算されます。

「生活機能向上連携加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、外部との連携により、利用者の身体状況等の評価を行い、かつ、個別機能訓練を作成した場合に加算されます。

「在宅復帰支援機能加算」 退所される方で一定割合以上の在宅復帰を実現した場合に加算されます。

「安全対策体制加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、入所者に対して指定介護老人福祉サービスを行った場合、入所初日に限り加算されます。

「排泄支援加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、継続的に排泄に係る支援を行った場合に加算されます。

「褥瘡マネジメント加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、褥瘡管理を行った場合に加算されます。

「再入所時栄養連携加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、病院や診療所に入院した場合、病院又は診療所の管理栄養士と連携し、退院後の栄養ケア計画策定した場合に加算されます。

「若年性認知症入所者受入加算」 若年性認知症の入所者に対し個別で担当者を決めケアを行った場合に加算されます。

「認知症専門ケア加算」 厚生労働大臣が定める基準に適合し、専門的な認知症ケアを行った場合に加算されます。

「介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)」 介護職員等の処遇改善のため、1月あたりの介護報酬総単位数に加算率14.0を乗じる。

(3) その他の料金

①電気代

- ・個人持ち家電製品(2種類まで) 1日につき50円
- ・1種類増す毎に 10円加算

*お持ち込みの際は、事務所に届け出て下さい。

②理美容代(利用された方のみ) カットのみ1回 2,000円前後

③その他の費用(実費相当額)

- ・特別な食事サービス その要した費用
- ・行政手続等の代行 その要した費用及び手続きに関わる諸費用(郵送代等)
- ・日常生活品購入代行について その購入した物の代金
- ・日常生活に要する費用 レクリエーション・活動・趣味等、個人で必要な場合にその要した費用

2、料金の支払い

① 口座より自動引き落としの場合は、松本信用金庫の口座より引き落としの場合、手数料が55円かかります。その他の金融機関の場合は手数料が88円かかります。その口座より毎月15日(松本信用金庫)20日(その他の金融機関)(休日の場合は翌営業日)に、利用料金を自動引き落とし致します。毎月10日までに前月分の請求書をします。

② 口座引き落とし以外をご希望の方はご相談ください。毎月15日までに指定口座へ振り込みしていただくか施設へご持参ください。その際に『領収書』を発行します

③ 領収書の再発行は致しかねますので、紛失されませぬようご注意ください。

「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"> ●生活保護を受給されている方 ●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 	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"> ●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 	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"> ●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 	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"> ●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 	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

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ある場合は、遠慮なく、施設にご連絡いただき、看護師等に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です。
- ◆ 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。
- ◆ 当施設は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。
- ◆ 要介護認定に関する申請や情報提供等に関する申請の代行。

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。

特別養護老人ホーム ライフ穂高 施設長 小林 昇
個人情報保護相談窓口 生活相談員 稲田明美・市川洋子

特別養護老人ホーム ライフ穂高 個人情報の利用目的

特別養護老人ホーム ライフ穂高では、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〕

- ・介護保険者へ提出する要介護認定に関する申請や情報提供等に関する申請の代行。
- ・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 ライフ穂高

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、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たっては、地元・地域からの信頼性を有し、且つ苦情解決を円満・円滑に図ることのできる者とした。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 ライフ穂高	管理者名	施設長 小林 昇
投 書 箱	1階 談話コーナー前	苦情解決責任者	施設長 小林 昇
窓口氏名	生活相談員 稲田明美 市川洋子 介護支援専門員 三枝絢子	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	026-238-1580

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、受け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、苦情解決委員会にて検討を行う。また、結果を施設内掲示等で公表を行う。

看取り介護に関する指針

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穂高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

1. 入所時

- 1) 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。
- 2) 提供する書類

(ア) 看取り介護に関する指針 (イ) 重要事項説明書 (ウ) 医療項目による意向書

2. 日常

- 1) 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。
- 2) 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。

3. 病状不安定・体力低下時

- 1) 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。
- 2) 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いません。

4. 看取り期

- 1) 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。
- 2) 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いません。
- 3) 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。
- 4) 提供する書類
(ア) 医療項目による意向書 (イ) 看取り介護についての同意書
(ウ) 看取り介護計画書

5. 看取りからその後まで

- 1) 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。
- 2) 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。
- 3) 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。
- 4) 提供する書類
(ア) 死亡診断書 (イ) 看取りについてのアンケート

3 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気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。お別れやお見送りは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。

4 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。

5 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頂き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 : 藏當 辰彦
診療科 : 内科
診察日 : 毎週 火曜日
医療機関 : 穂高病院
所在地 : 安曇野市穂高 4 6 3 4
電話番号 : 0 2 6 3 - 8 2 - 2 4 7 4

●協力医療機関

医療機関 : 穂高病院
所在地 : 同上
電話番号 : 同上

特別養護老人ホーム ライフ穂高

入所利用同意書

サービス提供に先立って、入所利用約款、重要事項説明書（別紙1）及び利用料金表（別紙2）、個人情報の利用目的（別紙3）、苦情解決の措置（別紙4）、看取り介護に関する指針（別紙5）を説明します。（令和7年1月1日改定）

社会福祉法人幸充
特別養護老人ホーム ライフ穂高
代表者：理事長・施設長 小林昇
説明者：介護支援専門員 三枝絢子

特別養護老人ホームライフ穂高を入所利用するにあたり、入所利用約款、重要事項説明書（別紙1）及び利用料金表（別紙2）、個人情報の利用目的（別紙3）、苦情解決の措置（別紙4）、看取り介護に関する指針（別紙5）を受領し、これらの内容に関して担当者による説明を受け、十分に理解した上で同意します。

令和 年 月 日

<利用者>

住 所

氏 名 印

<保証人・身元引受人>

住 所

氏 名 印

<支払い連帯保証人>

住 所

氏 名 印

【請求先・明細書及び領収書の送付先】※送付先が保証人・身元引受人と異なる場合
こちらに記載してください。

フリガナ 氏 名	(続柄)
〒 住 所	
電話番号 携帯電話番号	

【緊急時の第1連絡先】

フリガナ 氏 名	(続柄)
〒 住 所	
電話番号 携帯電話番号	

【緊急時の第2連絡先】

フリガナ 氏 名	(続柄)
〒 住 所	
電話番号 携帯電話番号	

【緊急時の第3連絡先】

フリガナ 氏 名	(続柄)
〒 住 所	
電話番号 携帯電話番号	

【個人情報保護に関する希望】

◆居室氏名の掲示 ・同意する ・同意しない ・その他_____

◆施設の広報活動等による顔写真の掲示
・同意する ・同意しない ・その他_____

◆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
・同意する ・同意しない ・その他_____

◆個人情報保護に関して、その他のご希望がありましたらご記入下さい。