

# 「桜の丘介護老人福祉施設」重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。(熊本県指定 第 4372800351 号)

当施設は、御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内容、契約上ご注意いただきたいことを、次の通り説明します。

※ 当施設の入居は、原則「要介護3」以上が対象となります。

ただし、要介護1又は2であっても、やむを得ない事情により居宅での生活が著しく困難と認められる場合には、市町村の適切な関与の下、当施設に設置している入居判定会議における検討を経て、特例的に入居できる場合があります。

## 1. 施設経営法人

法人名	社会福祉法人 綾友会
法人所在地	熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野1161番地
電話番号	096-234-1191
代表者氏名	理事長 谷田理一郎
設立年月日	昭和59年9月29日

## 2. ご利用施設

施設の名称	特別養護老人ホーム桜の丘
施設の所在地	熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野1161番地
施設長(管理者名)氏名	施設長 宮崎真樹子
電話番号	096-234-1191
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 熊本県 4372800351 号
開設年月日	昭和60年4月1日
入所定員	40人

**施設の目的** 桜の丘指定介護老人福祉施設は、介護保険法令に従い、ご契約者（利用者）が、その有する能力に応じ可能な限り自律した日常生活を営むことができるように支援することを目的として、ご契約者に日常生活を営むために必要な居室及び共用施設等をご利用いただき、介護福祉施設サービスを提供します。

この施設は、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けることが困難な方がご利用いただけます。

## 当施設の運営方針

- (1) 桜の丘は、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、社会生活上の便宜の供与その他日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、入居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な施設サービスを目指します。
- (2) 桜の丘は、入居者の意思及び人権を尊重し、常にその方の立場にたって、施設サービスを提供するように努めます。
- (3) 桜の丘は、明るく家庭的な雰囲気を持って、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、居宅サービス事業者、他の介護保険施設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ます。
- (4) 桜の丘は、自らその提供する介護福祉施設サービスの質の評価を行い、常にその改善を図り、研修により職員の質の向上を目指します。
- (5) 桜の丘は入居者、ご家族の意思を尊重し、別紙看取り指針に沿って入居者がその人らしく終末を迎えられるよう施設サービスを提供するように努めます。

## 3. 居室の概要

### (1) 居室等の概要

当施設では、以下の居室・施設をご用意しています。入居される居室は、多床室と従来型個室がありますが、他の種類の居室への住居を希望される場合は、その旨をお申し出ください。(但し、ご契約者の心身の状況や個室の空き状況によりご希望に添えない場合もあります。)

居室・設備の種類	室数	備考
1人部屋	6室	洋ダンス（個人用） 床頭台 ベッド
2人部屋	5室	〃
3人部屋	4室	〃
4人部屋	3室	〃
合計	18室	〃
食堂	3室	
機能訓練室	1室	[主な設備機器] 低周波治療器 平行棒 温熱療法器 マッサージ器 他
浴室	4室	大風呂・小風呂・機械浴・特殊浴槽
医務室	1室	
静養室	1室	看取りのための終末ケアにも対応

- ※ 上記は、厚生省が定める基準により、指定介護老人福祉施設に必置が義務づけられている施設・設備（居室を除く）のご利用にあたって、ご契約者に特別に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。また、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、ご契約者やご家族等と協議のうえ決定するものとします。

#### 4. 職員の配置状況

当施設では、ご契約者に対して指定介護福祉施設サービスを提供する職員として、以下に職種の職員を配置しています。

＜主な職員の配置状況＞ （職員の配置については、指定基準を遵守しています。）

職 種	常 勤 換 算	指 定 基 準
1.施設長（管理者）	1	1名
2.介護職員	20以上	20名
3.生活相談員	1	1名
4.看護職員	4	3名
5.機能訓練指導員	1	1名
6.介護支援専門員	1	1名
7.医 師	2	必要数1名
8.管理栄養士	2	1名

- ※ 常勤換算：職員それぞれの週あたりの勤務延時間数を当施設における常勤職員の所定勤務時間数で除した数  
 (例) 週8時間勤務の介護職員が5名いる場合、常勤換算では1名（8時間×5名÷40時間=1名）
- ※ 配置人員は短期入所生活介護事業所を含めた配置です。

#### 5. 当施設が提供するサービス利用料金 当施設では、ご契約者に対して、以下にサービスを提供します。

当施設が提供するサービスについて

<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 利用料金が介護保険から給付される場合</li> <li>(2) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合があります。</li> </ul>
---

##### (1) 介護保険の給付対象となるサービス（別紙 サービス利用料金表参照）

以下のサービスについては、利用料金の大部分（通常9割）が介護保険から給付されます。

- ※ 通常、介護保険サービス利用分の料金は、1割の自己負担額となりますが、所得に応じて2割又は3割の負担額になる場合があります。（平成30年8月より）

〈サービス概要〉

① 入浴

- ・入浴又は清拭を週2回行います。
- ・寝たきりでも機械浴槽を使用して入浴することができます。

② 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。

③ 栄養管理（栄養マネジメント、経口維持、経口移行）

- ・管理栄養士により、ご契約者の栄養状態に応じて栄養管理を行います。また、可能な限りご契約者が食事を経口で摂取できるよう援助します。

④ 個別機能訓練

- ・機能訓練指導員により、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  
またはその減退を防止するための訓練を計画し実施します。

⑤ 健康管理

- ・医師や看護師が、健康管理を行います。また、協力医療機関と24時間の連絡体制を確保しご契約者の健康管理に努めます。

⑥ その他自立への支援

- ・寝たきり防止のため、できるかぎり離床に配慮します。
- ・生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。
- ・清潔で快適な生活を送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。

⑦ 重度化対応について

- ・常勤の看護師を配置し、看護師及び協力医療機関と24時間連絡体制を確保し又、看取り指針に沿った体制をとり重度化に対応します。

**(2) 介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第4条、第6条参照）**

以下のサービスは、利用料金の金額がご契約者の負担となります。

〈サービス概要と利用料金〉

① 食事の提供（別紙料金表）

- ・当施設では、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および嗜好を考慮した食事を提供します。
- ・ご契約者の自立支援のため離床して、食堂に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 8：00 ～ 昼食 12：00 ～ 夕食 17：30 ～

② 居室の提供（別紙料金表）

- ・入院、外泊中はベッドを短期入所利用者に使っていただくことがあります。その日は居室代はかかりません。

③ 貴重品の管理

- 管理する金銭の形態：特別の場合を除いて現金保管を避け、本人名義の預貯金等とする。
- お預かりするもの：上記の預貯金通帳と金融機関へ届け出た印鑑、年金証書
- 保管管理者：施設長
- 出納方法：手続きの概要は以下のとおりです。
  - ・預金の預け入れ及び引出しが必要な場合、備え付けの届出用紙を保管管理者へ提出していただきます。
  - ・保管管理者は、上記届出の内容に従い、預金の預け入れ及び引き出しを行います。
  - ・保管管理者は、出入金の都度、出入金記録を作成し、その写しをご契約者へ交付します。
- 利用料金：1日あたり 50円

④ 居室へのテレビ、冷蔵庫などの持ち込み料金

居室に持ち込まれご使用されるテレビ、冷蔵庫などについては電気代実費相当お支払いいただきます。

- 利用料金 1日1品につき30円

⑤ 行政代行手続き

介護保険、医療、年金等の申請、更新、預かり通帳への入金等の手続きを代行します。

利用料金：出入金に関し、③貴重品の管理 に含む。

⑥ 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：材料などの実費をいただきます。

i) 主なレクリエーション行事予定 ・別紙「年間行事計画」参照

ii) クラブ活動

書道、茶道、華道、手芸、その他（材料代等の実費をいただきます。）

⑦ 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することができますが、複写物を必要とする場合は、実費をご負担いただきます。

1枚につき 10円

⑧ ご契約者の移送に係る費用

ご契約者が隣接町村への通院や入院の際、移送サービスは無料で行いますが、ご契約者の状態により家族の付き添いをお願いする場合があります。

### (3) その他の料金

#### ① 理髪・美容 [理髪・美容サービス]

月3回、理容師の出張による理髪サービス（理髪、顔剃、洗髪）をご利用いただけます。

利用料金：実費 業者に直接お支払いいただきます（申込み、支払い代行いたしません）

#### ② 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要する費用で、ご契約者に負担いただくことが適当であるものにかかる費用をご負担いただきます。（ティッシュ、歯ブラシ代等）実費相当。

おむつ代は、介護保険給付対象となっていますので、ご負担の必要はありません。

#### ③ 施設立替払いによる支払い

①、②又は病院受診等の費用については、施設において一時立替えを行います。

#### ④ ①、②、③は毎月25日までに請求書を送付し、お支払いいただきます。

### (4) 利用料金のお支払い方法

前記の(1)、(2)、(3)の料金・費用は、1カ月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月20日までに、以下の方法でお支払いください。（1カ月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。）

○金融機関口座からの自動引き落とし

ご利用できる金融機関 県内の金融機関

○現金による窓口払い

### (5) 入院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。（但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。また、下記医療機関での診療・入院治療を義務付けるものでもありません。）

#### ① 協力医療機関

医療機関の名称	谷田病院	さとう歯科クリニック
所在地	上益城郡甲佐町大字岩下123	甲佐町大町415-7
診療科	内科・小児科	歯科

## 6. 施設を退居していただく場合

当施設との契約では、契約が終了する期日は特に定めていません。したがって、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、ご契約者に退居していただくことになります。(契約書第15条参照)

- 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定された場合
- ② 事業者が解散した場合、破産した場合又はやむを得ない事由によりホームを閉鎖した場合
- 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（詳細は以下をご参照下さい。）
- ⑥ 事業者から退所の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照ください。）

### (1) ご契約者からの退居の申し出（中間解約・契約解除）(契約書第17条、第18条参照)

契約の有効期間であっても、ご契約者から当施設の退居を申し出ることができます。その場合には、退居を希望する日の7日までに解約届出書をご提出下さい。

ただし、以下の場合には、即時に契約を解約・解除し、施設を退居することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② 施設の運営規程の変更に同意できない場合
- ③ ご契約者が入院された場合
- ④ 事業者も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
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑥ 事業者もしくはサービス事業者が故意又は過失によりご契約者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、その他本契約を継続しがたい重大な事情が認められる場合
- ⑦ 他の利用者が本契約者の身体・財物・信用を傷つけた場合も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居していただく場合（契約解除）(契約書第19条参照)

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もあります。

- ① ご契約者が、契約締結時に、その心身の状況および病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、又は不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

- ② ご契約者によるサービス利用料の支払いが 3 ヶ月以上遅延し、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者もしくはほかの利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ④ ご契約者が連続して3 ヶ月以上病院又は診療所に入院すると見込まれる場合も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もしくは介護療養型医療施設に入院した場合

\* 契約者が病院等に入院した場合の対応について\* (契約書第21条参照)

当施設に入居中に、医療機関への入院の必要性が生じた場合の対応は、以下のとおりです。

① 検査入院等の短期入院の場合

検査入院等で入院された場合は、退院後再び施設に入居することができます。但し、入院期間中であっても所定の利用料金をご負担いただきます。

1日あたり246円(入院の翌日より退院前日まで6日間まで、連続で月をまたぐときは12日まで)

② 長期入院(3ヶ月以内)の場合

長期入院(3ヶ月以内)の場合には、契約を解除する場合があります。但し、契約を解除した場合であっても3ヶ月以内に退院された場合には、再び当施設に優先的に入居できるものとします。また当施設が満室の場合であっても短期入所生活施設(ショートステイ)を優先的に利用できるものとします。

③ 3ヶ月以上の入院の場合

3ヶ月以上入院された場合には、契約を解除することがあります。この場合には、当施設に再び優先的に入居することはできません。

(3) 円満な退居のための援助

ご契約者が当施設を退居する場合には、ご契約者の希望により、事業者葉ご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円満な退居のために必要な、以下の援助をご契約者に対して速やかに行います。

- 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- 居宅介護支援事業者の紹介
- その他、保健、医療サービス又は福祉サービスの提供者の紹介

## 7. 身元引受人

契約締結にあたり、身元引受人をお願いすることはありません。ただし、入居契約が終了した後、当施設に残されたご契約者の所持品（残置物）をご契約者自身が引き取れない場合に備えて「残置物引取人」を定めていただきます。（契約書第23条参照）

当施設は、「残置物引取人」に連絡の上、残置物を引き取っていただき、また、引き渡しにかかる費用については、ご契約者又は「残置物引取人」にご負担いただきます。

※ 入居契約締結時に残置物引取人が定められない場合であっても、入居契約を締結することは可能です。

## 8. 苦情の受け付けについて（契約書第26条参照）

### （1）当施設における苦情の受付

当施設における苦情やご相談は、以下の専門窓口で受け付けます。

#### ○ 苦情受付窓口

職名 生活相談員 担当者 吉田めぐみ（不在時は他の職員が対応）

#### ○ 受付時間 8：30 ～ 17：30（この時間以外は夜勤者が対応）

※事前にご連絡いただければ24時間受付可。又、事務室カウンターに苦情受付ボックス設置。

### （2）第三者委員について

別紙「苦情解決の制度について」に基づき対応いたします。

### （3）行政機関その他苦情受付期間

甲佐町役場 介護保険係	所在地 上益城郡甲佐町大字豊内 719-4 電話番号・FAX 096-234-1111 096-234-3964
国民健康保険団体連 合会（熊本県）	所在地 熊本市健軍1丁目18-7 電話番号・FAX 096-214-1101 096-214-1105
熊本県社会福祉協 議会	所在地 熊本市南千反畑町3-7 県総合福祉センター内 電話番号・FAX 096-324-5454 096-355-5440

## 9. 苦情処理の手順について

別紙の要領にて迅速に対応いたします。

## 10. 第三者評価の実施について

当法人は第三者評価は実施しておりません。

## 11. 事故発生時の対応について

事故発生時にはマニュアルに従い医療処置等、迅速に対応いたします。また、家族への連絡も迅速に、誠意を持って行います。

## 1 2. 身体的拘束等の禁止

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ため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為（以下「身体的拘束等」という。）は行いません。

やむを得ず身体的拘束等を行う場合には、その態様及び時間、その際の利用者の心身の状況並びに緊急やむを得ない理由を記録します。

## 1 3. 虐待の防止のための取組について

(1) 虐待防止に関する責任者は、以下の者を選定しています。

職名 生活相談員 担当者 吉田めぐみ（不在時は他の職員が対応）

(2) 虐待の防止のための指針を整備するとともに、虐待の防止のための対策を行う検討委員会、従業者に対する虐待防止を啓発・普及するための研修を定期的で開催しています。

(3) 虐待等に関する利用者及びその家族からの虐待等に関する相談を対応するとともに、虐待等が明らかになった場合は速やかに市町村の窓口に通報します。

## 1 4. 非常災害時の対応

非常災害時（感染症、風水害、地震等を含む）の対策について、非常時の対応方法、平常時の訓練、防災設備、医療機関への通報及び連携体制等について、BCP に記載しております。

## 1 5. 衛生管理の取組について

感染症、又は食中毒等が発生、蔓延しないように、研修並びに委員会を開催致します。そのほか、厚生労働大臣が定める感染症、又は食中毒等の発生が疑われる際の対処等に関する手順に沿った対応を行います。

## 1 6. 個人情報の利用目的について

別紙の個人情報の利用目的の要領にて適切に対応いたします。

令和 年 月 日

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

特別養護老人ホーム 桜の丘

説明者 職名 氏名

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定介護老人福祉施設サービスの提供開始及び個人情報に関する基本方針及び個人情報の利用目的に同意しました。

契約者 住所

氏名

契約代理人 住所

氏名

家族代表 住所

氏名

## 個人情報の利用目的

社会福祉法人綾友会では、個人情報保護法及び利用者とその家族の権利と尊厳を守り安全管理に配慮する「個人情報に関する基本方針」の下、ここに利用者等の個人情報の「利用目的」を公表します。

### 【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

#### 1. 施設内部での利用目的

- ① 施設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
  - ・介護事故、緊急時等の報告
  - ・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 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、協力医療機関等との連携、照会への回答
  - ・その他の業務委託
  - ・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
  - ・保険事務の委託（一部委託を含む）
  - ・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等

### 【上記以外の利用目的】

#### 1. 施設内部での利用に係る利用目的

- ① 施設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
  - ・施設等において行われる学生等の実習への協力
  - ・施設において行われる事例研究等

#### 2. 他の事業者等への情報提供に係る利用目的

- ① 施設の管理運営業務のうち
  - ・外部監査機関、評価機関等への情報提供

なお、あらかじめ利用者本人及び家族の同意を得ないで、利用目的の必要な範囲を超えて個人情報を取り扱う事は致しません。

令和 6 年 4 月 1 日

社会福祉法人 綾 友 会  
理事長 谷田理一郎  
特別養護老人ホーム 桜の丘  
ユニット型特別養護老人ホーム桜の丘  
施設長 宮崎眞樹子

## 個人情報に関する基本方針

社会福祉法人綾友会（以下、「法人」という）は、利用者等の個人情報を適切に取り扱うことは、介護サービスに携わるものの重大な責務と考えます。

法人が保有する利用者等の個人情報に関し適正かつ適切な取扱いに努力するとともに、広く社会からの信頼を得るために、自主的なルール及び体制を確立し、個人情報に関連する法令その他関係法令及び厚生労働省のガイドラインを遵守し、個人情報の保護を図ることをここに宣言します。

### 記

#### 1. 個人情報の適切な取得、管理、開示、委託

①個人情報の取得にあたり、利用目的を明示した上で、必要な範囲の情報を取得し、利用目的を通知または公表し、その範囲内で利用します。

②個人情報の取得・利用・第三者提供にあたり、本人の同意を得ることとします。

③法人が委託をする医療・介護関係事業者は、業務の委託に当たり、個人情報保護法と厚生労働省ガイドラインの趣旨を理解し、それに沿った対応を行う事業者を選定し、かつ個人情報に係る契約を締結した上で情報提供し、委託先への適切な監督をします。

#### 2. 個人情報の安全性確保の措置

①法人は、個人情報保護の取り組みを全役職員等に周知徹底させるために、個人情報に関する規則類を整備し、必要な教育を継続的に行ないます。

②個人情報への不正アクセス、個人情報の漏えい、滅失、またはき損の予防及び是正のため、法人内において規則類を整備し、安全対策に努めます。

#### 3. 個人情報の開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等への対応

法人は、本人が自己の個人情報について、開示・訂正・更新・利用停止・削除、第三者提供の停止等の申し出がある場合には、速やかに対応します。これらを希望される場合には、個人情報相談窓口（電話096-234-1191 高見芳雄）までお問い合わせください。

#### 4. 苦情の対応

法人は、個人情報取扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速な対応に努めます。

令和 6 年 4 月 1 日

社会福祉法人 綾友会  
理事長 谷田理一郎  
特別養護老人ホーム 桜の丘  
ユニット型特別養護老人ホーム桜の丘  
施設長 宮崎眞樹子

# 利用者からの苦情を処理するために

## 講ずる措置の概要

事業所又は施設名	特別養護老人ホーム 桜の丘
申請するサービスの種類	介護老人福祉施設
<p>1. 利用者からの相談または苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置 熊本県上益城郡甲佐町大字西寒野 1 1 6 1 番地 特別養護老人ホーム 桜の丘 Tel 096-234-1191 担当者 生活相談員 吉田めぐみ（社会福祉士）</p> <p>2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行う為の処理体制・手順</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 苦情処理台帳に記載。</li><li>・ 苦情処理についての事実確認を行う。</li><li>・ 苦情処理方法を記載し、管理者決議。</li><li>・ 苦情処理について、関係者との連携を行う。</li><li>・ 苦情処理の改善について、利用者に確認を行う。</li><li>・ 苦情処理は、1日以内に行われることを原則とする。</li><li>・ 苦情処理についての成果等を台帳に記録する。</li></ul> <p>3. 苦情についての居宅介護支援事業者に対する対応方針等</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 居宅介護支援事業者に苦情報告と改善についての連絡を行う。</li></ul> <p>4. 市町村、国民健康保険団体連合会に対する対応方針等</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ 市町村が行なう文書その他の物件の提出若しくは提示の求め又は職員からの質問若しくは照会に応じ、苦情に関して市町村が行なう調査に協力する。</li><li>・ 市町村から指導又は助言を受けた場合においては、必要な改善を行なう。</li><li>・ 市町村からの求めがあった場合には、改善の内容を報告する。</li><li>・ 利用者からの苦情に関して国民健康保険団体連合会が行なう調査に協力するとともに、指導又は助言を受けた場合においては、必要な改善を行う。</li><li>・ 国民健康保険団体連合会からの求めがあった場合には、改善の内容を報告する。</li></ul>	

## 5. その他参考事項

当事業所の行う施設サービスに対する苦情処理については、以下のとおり対処する。

- ・ 施設サービス計画におけるサービス内容に対する苦情については、利用者や家族と協議し内容を確認のうえ見直しをする。協議の上、解決しない苦情は、場合によっては県の処理機関への申し立ての援助をする。
- ・ 人間関係に基づく苦情については、利用者や家族、保険者と話し合いのうえ、解決を図る。

## 6. 次の公共機関、第3者委員においても、苦情申し出ができます。

- ・ 市町村介護保険相談窓口 電話番号 096-234-1111
- ・ 熊本県国民健康保険団体連合会（国保連） 電話番号 096-214-1101
- ・ 第3者委員
  - 関 輝明 電話番号 090-7384-3172
  - 上村 美智子 電話番号 096-234-0176

## 指定介護老人福祉施設 (多床室)

(契約書第6条参照)

1.要介護度別 サービス利用料金	要介護度1	要介護度2	要介護度3	要介護度4	要介護度5	
	5,890 円	6,590 円	7,320 円	8,020 円	8,710 円	
2.夜勤職員配置加算(Ⅲ)(イ)			280 円			
3.個別機能訓練加算(Ⅰ)			120 円			
4.日常生活継続支援加算(Ⅰ)			360 円			
5.看護体制加算(Ⅰ)(Ⅱ)			190 円			
6.栄養マネジメント強化加算			110 円			
7.1～6の合計金額(10割)	6,950 円	7,650 円	8,380 円	9,080 円	9,770 円	
8.7のうち自己負担額(1割)	695 円	765 円	838 円	908 円	977 円	
9.居住費自己負担金額	1段階 0円	2段階 430円	3段階① 430円	3段階② 430円	4段階 915円	
10.食費自己負担金額	1段階 300円	2段階 390円	3段階① 650円	3段階② 1,360円	4段階 1,495円	
11.自己負担額合計 (※1日あたり) (8+9+10)	第1段階	995 円	1,065 円	1,138 円	1,208 円	1,277 円
	第2段階	1,515 円	1,585 円	1,658 円	1,728 円	1,797 円
	第3段階①	1,775 円	1,845 円	1,918 円	1,988 円	2,057 円
	第3段階②	2,485 円	2,555 円	2,628 円	2,698 円	2,767 円
	第4段階	3,105 円	3,175 円	3,248 円	3,318 円	3,387 円

+

上記の金額に加え、月1回加算される項目	
ADL維持加算(Ⅰ)	30円
科学的介護推進体制加算(Ⅱ)	50円
個別機能訓練加算(Ⅱ)	20円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	100円
認知症チームケア推進加算(Ⅱ)	120円
協力医療機関連携加算(Ⅰ)	100円
高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)(Ⅱ)	(Ⅰ)10円 + (Ⅱ)5円 /月
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	10円
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	1か月間の加算合計に対する14.0%

+

上記の加算以外に、対象者のみに加算される項目	
経口維持加算(Ⅰ)(Ⅱ)	(Ⅰ)400円 + (Ⅱ)100円 /月
個別機能訓練加算(Ⅲ)	20円
口腔衛生管理加算(Ⅱ)	110円
療養食加算	1食につき6円
外泊時費用	246円 /日 (※外泊した翌日より6日間。連続して月をまたぐ場合は12日間。)
初期加算	30円 /日 (※新規入居後30日間。又は30日を超える入院の退院後30日間。)
安全対策体制加算	20円 /日(入居初日のみ算定)
看取り介護加算(Ⅱ)	(Ⅰ)72円 (Ⅱ)144円 (Ⅲ)780円 (Ⅳ)1,580円
配置医師緊急時対応加算	650円/回(早朝・夜間) 1,300円/回(深夜) 325円/回(勤務時間外)(※医師が対応を行った場合)

裏面あり➡

指定介護老人福祉施設 (多床室)

(契約書第6条参照)

上記の加算以外に、対象者のみに加算される項目	
退所時情報提供加算	250円 /日(※入院退所した場合、入所者1人につき1回のみ)
若年性認知症入所者受入加算	120単位 /日(65歳の誕生日の前々日まで)
新興感染症等施設療養費	240円 /日(※新感染症に感染した場合、1か月につき1回、5日間を限度。)

- ☆ 自己負担額合計と追加の加算料金の合計額が、自己負担額となります。
- ☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、交付された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。
- ☆ 居室と食事にかかる自己負担額について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担限度額とします。
- ☆ 通常、介護保険サービス利用分の料金は、1割の負担額となりますが、所得に応じて負担額が異なる場合があります。

(重要事項説明書5(1)(2)別紙 サービス利用料金) 令和6年10月改定

指定介護老人福祉施設 (従来型個室)

(契約書第6条参照)

1.要介護度別 サービス利用料金	要介護度1	要介護度2	要介護度3	要介護度4	要介護度5	
	5,890 円	6,590 円	7,320 円	8,020 円	8,710 円	
2.夜勤職員配置加算(Ⅲ)(イ)			280 円			
3.個別機能訓練加算(Ⅰ)			120 円			
4.日常生活継続支援加算(Ⅰ)			360 円			
5.看護体制加算(Ⅰ)(Ⅱ)			190 円			
6.栄養マネジメント強化加算			110 円			
7.1～6の合計金額(10割)	6,950 円	7,650 円	8,380 円	9,080 円	9,770 円	
8.7のうち自己負担額(1割)	695 円	765 円	838 円	908 円	977 円	
9.居住費自己負担金額	1段階 380円	2段階 480円	3段階① 880円	3段階② 880円	4段階 1,231円	
10.食費自己負担金額	1段階 300円	2段階 390円	3段階① 650円	3段階② 1,360円	4段階 1,495円	
11.自己負担額合計 (※1日あたり) (8+9+10)	第1段階	1,375 円	1,445 円	1,518 円	1,588 円	1,657 円
	第2段階	1,565 円	1,635 円	1,708 円	1,778 円	1,847 円
	第3段階①	2,225 円	2,295 円	2,368 円	2,438 円	2,507 円
	第3段階②	2,935 円	3,005 円	3,078 円	3,148 円	3,217 円
	第4段階	3,421 円	3,491 円	3,564 円	3,634 円	3,703 円

+

上記の金額に加え、月1回加算される項目	
ADL維持加算(Ⅰ)	30円
科学的介護推進体制加算(Ⅱ)	50円
個別機能訓練加算(Ⅱ)	20円
生活機能向上連携加算(Ⅱ)	100円
認知症チームケア推進加算(Ⅱ)	120円
協力医療機関連携加算(Ⅰ)	100円
高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)(Ⅱ)	(Ⅰ)10円 + (Ⅱ)5円 /月
生産性向上推進体制加算(Ⅱ)	10円
介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)	1か月間の加算合計に対する14.0%

+

上記の加算以外に、対象者のみに加算される項目	
経口維持加算(Ⅰ)(Ⅱ)	(Ⅰ)400円 + (Ⅱ)100円 /月
個別機能訓練加算(Ⅲ)	20円
口腔衛生管理加算(Ⅱ)	110円
療養食加算	1食につき6円
外泊時費用	246円 /日 (※外泊した翌日より6日間。連続して月をまたぐ場合は12日間。)
初期加算	30円 /日 (※新規入居後30日間。又は30日を超える入院の退院後30日間。)
安全対策体制加算	20円 /日(入居初日のみ算定)
看取り介護加算(Ⅱ)	(Ⅰ)72円 (Ⅱ)144円 (Ⅲ)780円 (Ⅳ)1,580円
配置医師緊急時対応加算	650円/回(早朝・夜間) 1,300円/回(深夜) 325円/回(勤務時間外)(※医師が対応を行った場合)

裏面あり➡

指定介護老人福祉施設 (従来型個室)

(契約書第6条参照)

上記の加算以外に、対象者のみに加算される項目	
退所時情報提供加算	250円 /日(※入院退所した場合、入所者1人につき1回のみ)
若年性認知症入所者受入加算	120単位 /日(65歳の誕生日の前々日まで)
新興感染症等施設療養費	240円 /日(※新感染症に感染した場合、1か月につき1回、5日間を限度。)

- ☆ 自己負担額合計と追加の加算料金の合計額が、自己負担額となります。
- ☆ 介護保険からの給付額に変更があった場合、交付された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。
- ☆ 居室と食事にかかる自己負担額について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担限度額とします。
- ☆ 通常、介護保険サービス利用分の料金は、1割の負担額となりますが、所得に応じて負担額が異なる場合があります。