特別養護老人ホーム　み春野れんげの丘　重要事項説明書

1．事業者の概要

法　人　名	社会福祉法人　高志会
法人所在地	大阪府高槻市三島江４丁目 38 番７号
連　絡　先	電話番号　０７２－６７７－５８８８ ﾌｧｯｸｽ　０７２－６７７－５９２７
代表者氏名	理事長　　高橋　弘充

2．施設概要

施設の種類	指定介護老人福祉施設		
施設の名称	特別養護老人ホーム　み春野れんげの丘		
指定番号	千葉市　第　1270204082　号		
施設の住所	千葉県千葉市花見川区宇那谷町 182-2		
連絡先	電話番号　０４３－３０６－５０２１ ﾌｧｯｸｽ　０４３－３０６－５０２２		
施設長氏名	角　　静香		
指定年月日	令和　７年　４月　１日		
入所定員	１００名		
ユニット数	8 ユニット	ユニット定員	12～13 名
建物の構造	鉄筋コンクリート造　地上３階建		
延べ床面積	５，５７７．３４㎡		
設備関係	居室 (ユニット型個室)	100 室	1 室（内法 10.81 ㎡～）
	共同生活室	8 室	ユニット毎に設置
	浴室	5 室	個浴と特殊浴槽を設置
	医務室	1 室	1 階に設置
	洗面設備	123 箇所	各居室、ユニットに設置
	トイレ	42 箇所	各階、各ユニットに設置
併設事業所	短期入所生活介護（第　1270204090　号）		

3．事業の目的及び運営方針

事業の目的	介護老人福祉施設サービスの適正な運営を確保するために、老人福祉法の理念と介護保険法に基づき、又、「指定介護老人福祉施設の人員、設備及び運営に関する基準」を遵守し、利用者の生活の安定及び充実を図る事を目的とする。
運営方針	① 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、排せつ、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、利用者がその有する能力に応じ自立した生活を営むことを支援する。 ② 利用者一人ひとりの意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ってサービスを提供する。 ③ 地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、関係する行政や他の保険医療サービスまたは福祉サービス事業者等との密接な連携に努める。 ④ 利用者の人権の擁護、虐待の防止等のため、必要な体制の整備を行うとともに、職員に対し、必要な措置を講じるものとする。

4．職員体制

職	職　務　内　容	人 員 数
管理者	1　従業者及び業務の実施状況の把握その他の業務の管理を一元的に行います。 2　従業者に、法令等において規定されている遵守すべき事項において指揮命令を行います。	常勤　1 名
医師	入所者に対して、健康管理及び療養上の指導を行います。	非常勤 1 名
介護支援専門員	施設サービス計画の作成等、利用者の介護支援に関する業務を行います。	常勤 1 名以上
生活相談員	利用者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。	常勤 1 名以上
看護職員	医師の診療補助及び医師の指示を受けて入所者の看護、施設の保健衛生業務を行います。	常勤 3 名以上
機能訓練指導員	入所者の状況に適した機能訓練、手芸、貼り絵など生活リハビリを取り入れ心理的機能、身体機能の低下を防止すうよう努めます。	常勤 1 名以上
介護職員	入所者に対し必要な介護および世話、支援を行います。	常勤 31 名以上
管理栄養士	献立作成、栄養量計算及び食事記録、調理員の指導等の食事業務全般並びに栄養指導に従事します。	常勤 1 名以上
その他職員	事務等、その他業務を行います。	常勤 1 名以上

５．サービス提供の流れ

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等については、入所後作成する「施設サービス計画」で定めます。「施設サービス計画」の作成及び変更は、次のとおり行います。

① 介護支援専門員が利用者の心身の状態及び生活状況の把握を行い、利用者の希望を踏まえた上で、施設サービス計画を作成します。
② 介護支援専門員は、施設サービス計画を利用者及びその家族等に説明し同意を得たうえで決定します。
③ 施設サービス計画は、6ヶ月毎もしくは心身の状態の変化があった場合、あるいは利用者及びその家族等の要望に応じ、変更の必要がある場合には、多職種の専門的意見を踏まえ、利用者及びその家族等と協議し、同意を得たうえで、施設サービス計画を変更します。
④ 施設サービスが変更された場合は、利用者及びその家族等の同意を得て交付します。

6．提供するサービス内容

<table>
<tr><th>サービスの種類</th><th>サービスの内容</th></tr>
<tr><td>食　事
栄養管理</td><td>①管理栄養士の立てる献立により、栄養並びに利用者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します
②利用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。
③食事時間
<table><tr><td>朝　食</td><td>7：00～8：30</td></tr><tr><td>昼　食</td><td>11：30～13：00</td></tr><tr><td>おやつ</td><td>15：00～</td></tr><tr><td>夕　食</td><td>17：30～19：00</td></tr></table></td></tr>
<tr><td>入　浴</td><td>①入浴又は清拭を週２回行います。利用者の体調等により、当日入浴ができなかった場合は、清拭及び入浴日の振替にて対応します。
②寝たきりの状態であっても特殊機械浴槽・シャワー浴槽を使用して入浴することができます。</td></tr>
<tr><td>排　泄</td><td>利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うとともに、排泄の自立を促すため、入所者の身体能力を最大限利用した援助を行います。</td></tr>
<tr><td>機能訓練</td><td>利用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実施します。</td></tr>
<tr><td>健康管理</td><td>医師や看護職員が、健康管理を行います。
①　定期診察（週１回）や緊急時の医療対応
②　血圧測定・検温等による日常的な健康管理・服薬管理</td></tr>
<tr><td>栄養管理</td><td>栄養状態の維持及び改善を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、各入所者の状態に応じた栄養管理を行います。</td></tr>
<tr><td>口腔衛生の管理</td><td>入所者の口腔の健康の保持を図り、自立した日常生活を営むことができるよう、各入所者の状態に応じた口腔衛生の管理を計画的に行います。</td></tr>
<tr><td>相談及び援助</td><td>利用者及びその家族からの相談に応じ、可能な限り必要な援助を行います</td></tr>
<tr><td>社会生活上の便宜</td><td>行政手続きが必要な場合は、利用者の状況に応じて代行します。</td></tr>
<tr><td>レクリエーション</td><td>適宜レクリエーション、行事、クラブ活動等を企画・実施します。
諸行事の中には、ご家族が参加できるものもあります。</td></tr>
</table>

その他自立への支援	① 寝たきり防止のため、利用者の身体状況を考慮しながら、可能な限り離床に配慮します。 ② 清潔で快適な生活が送れるよう、個人としての尊厳に配慮し、適切に整容の援助を行います。 ③ 生活リズムを考え、毎朝夕の着替えをお手伝いします。 ④ シーツ交換は週1回、寝具消毒は月1回行います。

7. 利用料金

(1) 基本料金

施設利用料（以下の金額は、1日あたりの自己負担分です。）

地域区分別1単位の単価＝10.68円（3級地）　＊端数処理の為、多少金額が変動します。

要介護度	基本単位	利用者負担額		
		1割負担	2割負担	3割負担
要介護１	670	716円	1,431円	2,147円
要介護２	740	791円	1,581円	2,371円
要介護３	815	871円	1,741円	2,612円
要介護４	886	947円	1,893円	2,839円
要介護５	955	1,020円	2,040円	3,060円

(2) 各種利用料金

加算項目	基本単位	利用者負担			算定回数等
		1割負担	2割負担	3割負担	
看護体制加算(Ⅰ)	4	5円	9円	13円	1日につき
サービス提供体制強化加算(Ⅲ)	6	7円	13円	20円	1日につき
夜勤職員配置加算(Ⅱ)	18	20円	39円	58円	1日につき
個別機能訓練加算(Ⅰ)	12	13円	26円	39円	1日につき
若年性認知症入所者受入加算	120	129円	257円	385円	1日につき
初期加算	30	32円	64円	96円	1日につき
療養食加算	6	7円	13円	20円	1回につき
安全対策体制加算	20	22円	43円	64円	入所時に1回
生産性向上推進体制加算Ⅱ	10	11円	22円	33円	1月につき
介護職員処遇改善加算(Ⅱロ)	所定単位数の172/1000	左記の1割	左記の2割	左記の3割	基本サービス費に各種加算・減算を加えた総単位数（所定単位数）
看取り介護加算(Ⅰ)	72	77円	154円	231円	死亡日45日前～31日前
	144	154円	308円	462円	死亡日以前4日以上30日以下
	680	727円	1,453円	2,179円	死亡日の前日及び前々日
	1,280	1,367円	2,734円	4,101円	死亡日

※　看護体制加算は、看護職員の体制について手厚い人員体制をとっている場合に算定します。

※　夜勤職員配置加算は、夜間及び深夜の時間帯について手厚い人員体制をとっている場合に算定します。

※　個別機能訓練加算(Ⅰ)は、多職種共同にて個別機能訓練計画を作成し、計画的に機能訓練を実施している場合に算定します。

※　若年性認知症入所者受入加算は、若年性認知症（40 歳から 64 歳まで）の利用者を対象に介護福祉施設サービスを行った場合に算定します。

※　初期加算は、当施設に入所した日から 30 日以内の期間について算定します。30 日を超える入院後に再入所した場合も同様です。

※　療養食加算は、疾病治療のため医師の発行する食事箋に基づき糖尿病食、腎臓病食、肝臓病食、胃潰瘍食、貧血食、膵臓病食、脂質異常症食、痛風食及び特別な場合の検査食を提供した場合に算定します。

※　安全対策体制加算は、事故発生またはその再発防止のために必要な措置を講じるとともに、安全対策の担当者が必要な外部研修を受講し、施設内に安全管理部門を設置するなど組織的な安全対策体制が整備されている場合に算定します。

※　生産性向上推進体制強化加算は、ICT 機器の活用や業務プロセスの見直しなどを通じた取り組みを推進し、介護サービスの維持・向上をさせながら業務の効率化を図る取り組みを評価している場合に算定します。

※　看取り介護加算は、看取りに関する指針を定め、医師が一般的な医学的見地に基づき回復の見込みがないと診断した入所者に対して、多職種共同にて介護に係る計画を作成し、利用者又は家族の同意のもと、入所者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に支援した場合に算定します。

※　サービス提供体制強化加算は、厚生労働大臣が定める基準に適合しているものとして届け出た施設が、入所者に対して施設サービスを行った場合に算定します。

※　介護職員処遇改善加算は、介護職員の処遇を改善するために賃金改善や資質の向上等の取り組みを行う事業所に認められる加算です。

※　（利用料について、事業者が法定代理受領を行わない場合）上記に係る利用料は、全額をいったんお支払いいただきます。この場合、「サービス提供証明書」を交付しますので、「領収書」を添えてお住まいの市町村に居宅介護サービス費等の支給（利用者負担額を除く）申請を行ってください。

(3) 食費・居住費

利用者 負担段階	居住費 負担限度額	食費 負担限度額
第１段階	８８０円／日	３００円／日
第２段階	８８０円／日	３９０円／日
第３段階①	１，３７０円／日	６８０円／日
第３段階②	１，４７０円／日	１，４２０円／日
第４段階	２，１００円／日	１，８００円／日

※　食費・居住費については、介護保険負担限度額認定証の交付を受けた方にあっては、当該認定証に記載されている負担限度額（上記表に掲げる額）となります。

○　入院・外泊時の費用

入院期間中、居室を占有し確保する場合は、入院期間中も引き続き当該居室の居住費を負担していただきます。外泊や入院された場合で施設に所在していない日であっても、外泊又は入院の翌日から１月につき７泊（６日分）を限度とし、月をまたがる場合は最大で 13 泊（12 日分）入院・外泊時費用、1 日につき 263 円（1 割負担の場合）、526 円（2 割負担の場合）、789 円（３割負担の場合）と居住費がかかります。この期間については、負担減免適用となりますが、期間外については、居住費の負担減免は適用されず、標準額（第４段階）を負担していただきます。但し、事業者が居室を短期入所者等に利用した期間は、居住費をご負担いただきません。

(4) その他の料金

	項目	内容	利用料金
1	行事代 クラブ活動費	利用者の希望、選択によって提供されるレクリエーション、行事、クラブ活動参加費としての材料費等	実費
2	理美容代	理容・美容サービス料金 （第2月曜日来訪予定）	カット：2,200円 カット・顔そり：2,750円 パーマ・カット：7,150円～ 白髪染め・カット：7,150円～（税込）
3	日用品費	日常生活品の購入代金等、日常生活に要する費用で、利用者に負担していただくことが適当であるものに係る費用	実費
4	電気使用料	持ち込み電機機器を使用される場合の電気使用料	30円／日（税込）
5	口座自動 振込手数料	口座引き落としに関する手数料	実費
6	コピー代	書類等の複写料	１枚10円（税込）
7	健康管理費	予防接種等	実費
8	交通費	当施設の職員が同乗して救急搬送した場合、当施設へ帰設する為の交通費	実費

8. 利用料等のお支払い方法

お支払い方法は、金融機関口座からの自動引落し（利用月の翌月27日、27日が休日の場合はその翌日）となります。毎月末日で締め、１月ごとに計算し請求しますので、引落し日までに引落し口座の残高確保をお願いします。（１月に満たない期間の利用料については、利用日数に基づいて計算します。）
引落し確認後に、領収書を発行しますので、必ず保管されますようお願いします。

9. 契約の解除

事業者は、次の場合において、利用者に対し30日間の予告期間をおいて、文書で通知することにより、この契約を解除することができます。

①利用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、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合。

②利用者が故意又は重大な過失により事業者又はサービス従業者もしくは他の利用者等の生命、身体、信用等を傷つけ、又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。

③利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設でのサービスの提供では適さないと判断された場合。

④利用者が3カ月を超えて、医療機関に入院すると見込まれる場合もしくは入院した場合。

⑤その他上記に類する行為があった場合。

例示　＊利用者からの本契約に定める介護福祉施設サービス以上の要望やサービスに対する過度な助言等に対し、事業者が努力、善処を行ったが、その要望や助言に対して応えることができないと判断した場合。

⑥利用者が正当な理由なく利用料の全部または一部を２ヶ月以上連続して滞納した場合で、かつ事業者が相当期間を定めて支払うよう催告したにもかかわらず期間満了までにこれを支払わない場合には、事業者は本契約を解除することができます。

・前項②③④⑤の場合においては、事業者は、速やかにその判断を利用者に告げるものとし、利用者は異議を述べる機会を与えられるものとします（１週間以内)。

・前項の場合、事業者は、本人、家族、市町村等の関係機関と協議し、利用者の日常生活を維持する見地から、在宅サービスの提供、生活の場の確保について必要な調整を行うよう努めることとします。

10. 衛生管理等について

⑴　入所者の使用する施設、食器その他の設備又は引用に供する水について、衛生的な管理に努めるとともに、衛生上必要な措置を講じます。

⑵　食中毒及び感染症の発生を防止するための措置等について、必要に応じて保健所の助言、指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

⑶　施設において感染症又は食中毒が発生し、又はまん延しないように、次に掲げる措置を講じます。

①　施設における感染症及び食中毒の予防及びまん延の防止のための対策を検討する委員会をおおむね３月に１回以上開催するとともに、その結果について、従業者に周知徹底しています。

②　施設における感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための指針を整備しています。

③　従業者に対し、感染症及び食中毒の予防及びまん延防止のための研修並びに感染症の予防及びまん延の防止のための訓練を定期的に実施します。

④　①から③までのほか、厚生労働大臣が定める感染症又は食中毒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。

11. 業務継続計画の策定等について

(1)　感染症や非常災害の発生時において、入所者に対する指定介護福祉施設サービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、当該業務継続計画に従って必要な措置を講じます。

(2) 従業者に対し、業務継続計画について周知するとともに、必要な研修及び訓練を定期的に実施します。

(3) 定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。

12. 緊急時等における対応方法

施設において、サービス提供を行っている際に入所者の病状の急変が生じた場合は、速やかに管理医師及びあらかじめ定めている協力医療機関へ連絡及び必要な措置を講じます。

入所中、医療を必要とする場合は、利用者及びその家族の希望により下記の協力医療機関において、診療・入院・治療等を受けることができます。ただし、下記の医療機関で優先的に治療等が受けられるものではありません。また、下記の医療機関での治療等を義務付けるものでもありません。

【嘱託医】

医療法人社団 幸有会 幸有会記念病院	医師名：　松土　尊映　医師 所在地：　千葉市花見川区犢橋町 77-3 電話番号：　043-259-3210 診療科：　内科

【協力医療機関】

医療法人社団 幸有会 幸有会記念病院	所在地：　千葉市花見川区犢橋町 77-3 電話番号：　043-259-3210 診療科：　内科・外科・整形外科・婦人科・泌尿器科・皮膚科 麻酔科・リハビリテーション科・精神科

【協力歯科医療機関】

医療法人社団　高輪会 八千代デンタルクリニック	所在地：　八千代市村上南 1-3-1　フルルガーデン八千代 2 階 電話番号：　0120-648-714 診療科：　歯科

13. 高齢者虐待防止について

事業者は、利用者等の人権擁護・虐待の防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

(1) 研修等を通じて、従業者の人権意識の向上や知識・技術の向上に努めます。

(2) 個別支援計画の作成など適切な支援の実施に努めます。

(3) 従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できる体制を整えるほか、従業者が入所者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。

14. 身体拘束等について

当施設は、身体的拘束適正化委員会を設置しています。原則として利用者に対して身体拘束等を行いません。ただし、入所者又は他人の生命・身体に対して危険が及ぶため、緊急やむを得ない場合には、入所者及びその家族等に対して説明し同意を得た上で、次に掲げる事項に留意し、必要最小限の範囲で行うことがあります。

身体拘束等を行う場合には、次の手続きにより行います。

①「身体拘束に関する説明書・経過観察記録」に身体拘束にかかる様態及び時間、その際の入所者の心身の状況並びに緊急やむを得なかった理由等を記録します。

(1) 緊急性・・・・直ちに身体拘束を行わなければ、入所者本人または他人の生命・身体に危険が及ぶことが考えられる場合に限ります。

(2) 非代替性・・・身体拘束以外に、入所者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことを防止することができない場合に限ります。

(3) 一時性・・・・入所者本人または他人の生命・身体に対して危険が及ぶことがなくなった場合は、直ちに身体拘束を解きます。

②入所者又はその家族に説明し、その他方法がなかったか改善方法を検討します。

③身体拘束の解除（改善方法)、期間の見直し等についての検討を行い、その結果を入所者又はその家族に説明し、同意を得ます。

15. 非常災害対策について

①当施設に災害対策に関する担当者（防火管理者）を置き、非常災害対策に関する取組みを行います

災害対策に関する担当者（防火管理者）	介護課長　　大竹　大

②非常災害に関する具体的計画を立て、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に従業者に周知します。

③地域の協力機関と防災協定を締結し、非常時の相互の応援を約束しています。

④定期的に避難、救出、その他必要な訓練（夜間想定訓練を含む）を行います。

避難訓練実施時期：（毎年２回）

⑤防災設備等：スプリンクラー・誘導灯・非常階段・自動火災報知機・非常通報設備・防火扉
シャッター・屋内消火栓・ガス漏れ報知機・自家発電装置

16. 事故発生の防止及び事故発生時の対応について

(1) 事故が発生した場合の対応、次号に規定する報告等の方法を定めた事故発生防止のための指針（マニュアル）を整備します。

(2) 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、当該事実を報告し、その分析を通じた改善策についての研修を従業者に対し定期的に行います。

(3) 事故発生防止のための委員会及び従業者に対する研修を定期的に行います。

(4) 上記(1)～(3)の措置を適切に実施するための担当者を配置しています。

(5) 事業者は、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、速やかに医師、医療機関等に連絡し応急処置を行うとともに家族及び代理人に連絡します。必要がある場合は市町村（保険者）その他関係機関に報告します。

(6) 事業者は、前項の事故の状況及び事故に際して採った処置を記録します。

(7) 事業者は、利用者に対する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損害賠償を速やかに行います。

17. 損害賠償について

当施設において、施設の責任により利用者に生じた損害については、施設はその責任の範囲においてその損害を賠償します。ただし、その損害の発生については、利用者に故意または過失が認められる場合には、その程度に応じて施設の損害賠償責任は軽減あるいは免責されます。

2　事業者は、自己の責めに帰すべき事由がない限り、損害賠償責任を負いません。

とりわけ以下の各号に該当する場合は、事業者は損害賠償責任を免れます。

(1) 利用者が、契約締結時にその心身の状況、病歴等及びサービス実施のため必要な事項に関する聴取について故意にこれを告げず、または不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生したとき

(2) 利用者の急激な体調の変化等、事業者が実施したサービスを起因としない事由に専ら起因して損害が発生したとき

(3) 利用者が、事業者及び従業者の指示・依頼に反して行った行為に専ら起因して損害が生じたとき

18. 秘密の保持と個人情報の保護について

① 入所者及びその家族に関する秘密の保持について

・事業者及び従業者は、サービス提供をする上で知り得た利用者及び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。また、この秘密を保持する義務は、契約が終了した後においても継続します。ただし、利用者に医療上の必要がある場合には、医療機関に利用者の心身等の情報を提供します。

・施設は、従業者に、業務上知り得た入所者又はその家族の秘密を保持させるため、従業者である期間及び従業者でなくなった後においても、その秘密を保持するべき旨を、従業者との雇用契約の内容とします。

⑤ 個人情報の保護について

・事業者は、利用者及びその家族から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、利用者及びその家族の個人情報を用いません。

・事業者は、入所者及びその家族に関する個人情報が含まれる記録物（紙によるものの他、電磁的記録を含む。）については、善良な管理者の注意をもって管理し、また処分の際にも第三者への漏洩を防止するものとします。

19. 看取り介護について

看取り介護は、医学的な見解から医師が回復の見込みがないと判断し、かつ医療機関での対応の必要性が低いと判断した場合に実施されます。入所者の肉体的、精神的苦痛をできる限り緩和し、死への不安や寂しい気持ちを受け止め、入所者がその人らしく生き、その人らしい最期が迎えられるよう、心のこもった援助を行います。実施については、医師より状況を説明し、看護師・介護職員・生活相談員・介護支援専門員と連携し看取り介護に関する計画を作成し、入所者の家族等に同意を得て実施します。

20. 相談・苦情窓口について

①苦情処理の体制及び手順

・提供したサービスにかかる入所者及びその家族からの相談又は苦情を受け付けるための窓口を設置しています。

・相談及び苦情に円滑かつ適切に対応するための体制手順は以下のとおりです。

(ア) 苦情・要望の受付

状況を詳細に把握するように、相談苦情管理対応シートを作成し、管理者、苦情相談窓口担当に報告します。必要に応じて、状況の聞き取りのための訪問を実施し事情を確認します。

(イ) 解決策の検討

職員を収集して会議を開催し、原因・要望を確認します。問題点と解決策について共通意識をもって、統一した対応、対策を講じます。

(ウ) 報告・記録

苦情申出者に対応策を含めた結果を報告し、誠意をもって話し合い、解決に努めます。

必要に応じて行政機関にも相談・報告を行います。サービス向上等の実効性確保のため確実に記録します。

②相談・苦情の窓口

○事業者の窓口

苦情受付担当者	生活相談員　　斉藤　真紀
苦情解決責任者	施設長　　角　静香
電話番号	０４３－３０６－５０２１
ﾌｧｯｸｽ番号	０４３－３０６－５０２２
受付時間	９：００　～　１７：００

○第三者委員

石神　敏明　（電話番号　047-462-2021）

小山　哲也　（電話番号　070-4299-9640）

○行政機関その他の苦情受付

千葉市保健福祉局高齢障害部 介護保険事業課	所 在 地　千葉市中央区千葉港 1 番 1 号 電話番号　043-245-5256 受付時間　8:30～17:30（土日、祝日、年末年始を除く）
千葉県国民健康保険団体連合会	所 在 地　千葉市稲毛区天台 6 丁目 4 番 3 号 電話番号　043-254-7407（苦情処理係） 受付時間　9:00～12:00、13:00～17:00 （土日、祝日、年末年始を除く）

21. サービスの第三者評価の実施状況について

第三者評価の実施状況	有	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	
	(無)		

22. その他施設サービス利用における留意事項について

面会	面会時間は、13：00～16：00 です。面会にあっては、事務所窓口にて「面会カード」に必要事項をご記入ください。感染症予防対策の一環として、面会制限や発熱、咳、嘔吐等の症状がある方の面会をお断りする場合もありますのでご了承ください。
外出・外泊	外出及び外泊を希望される場合は、あらかじめ所定用紙で届け出てください。
施設外での受診	受診先と連携し、診療情報の共有を図ります。看護師、生活相談員にご相談下さい。外出・外泊中の緊急受診についても当施設にご連絡ください。
設備・備品の使用	本来の使用法に従ってご使用ください。これに反した使用により破損等が生じた場合、弁償していただくことがあります。
火気の取扱い	防火管理上、使用を禁止します。

所持品の持込	所持品には、記名をお願いします。火気類・刃物類は持込禁止です。金銭・貴重品の管理は、自己管理を基本としています。防犯上、多額な金銭や高価な貴重品等は持ち込まないでください。 使い慣れた車いすや歩行器等の使用を希望される場合は、事前にご相談下さい。
食べ物の持込	差し入れ等は職員がお預かりしますが、食べきれる量にして頂くようお願いします。
電化製品等の持込	必要な電化製品等の持込は可能ですが、防火管理上または周囲への影響等から、持込時には相談のうえ使用を制限させて頂く場合があります。また使用しない時期には、持ち帰って頂きます。
喫煙	健康管理上、原則禁止とします。
飲酒	栄養管理上、原則禁止とします。
ペット	ペットの持ち込みは、衛生管理上お断りします。面会時にペットをお連れになる場合は、事前にご相談ください。
その他	施設内で他の利用者に対する営利行為、宗教・政治活動は、一切禁止とします。 けんか、口論、泥酔、薬物乱用など他人に迷惑をかける行為や施設の秩序・風紀を乱す行為、安全衛生を害する行為、自己の利益のために他人の自由を侵害・排撃する行為等を禁じます。

重要事項説明の年月日

令和　　年　　月　　日

サービスの締結にあたり、上記の内容について利用者に説明を行いました。

＜事業者＞

所　在　地	千葉県千葉市花見川区宇那谷町 182-2
法　人　名	社会福祉法人　高志会
代 表 者 名	理事長　　高橋　弘充　　印
事 業 所 名	特別養護老人ホーム　み春野れんげの丘
説 明 者 氏 名	印

（附則）　令和　7年　　4月　1日　　実施　　令和　8年　　8月　1日　一部改正

令和　8年　　3月　1日　　一部改正

令和　8年　　6月　1日　　一部改正

令和　8年　　6月 17 日　　一部改正

上記内容の説明を事業者から確かに受け、内容について同意し、重要事項説明書の交付を受けました。

＜利用者＞

住　所	
氏　名	印

私は、利用者が指定介護老人福祉施設の入所及びサービスの提供開始にあたり、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、内容について同意したことを確認しましたので、私がその署名を代行します。

＜身元引受人及び代理人＞

住　所	
氏　名	続柄（　　）　印

＜第二身元引受人及び代理人＞

住　所	
氏　名	続柄（　　）　印