

『ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設』重要事項説明書

サテライトしらぬい荘は介護保険施設としての指定を受けています。
(指定第 4391300094 号)

当施設は、ご契約者に対してユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービスを提供いたします。

施設の概要や提供されるサービス内容、料金等について、次のとおり説明します。

1. 別紙「サテライトしらぬい荘設備、人員、運営等に関する重要事項」及び「重要事項説明書付属文書」をご参照ください。

法人の概要、居室に関する事項、職員の配置状況、人員に関する事項、協力医療体制や苦情処理等運営に関する事項について記載されています。

2. 別冊「水光会事業計画」をご参照ください。

サービスの内容等総括的にご説明するもので、サービス内容等について、記載されています。

3. 別紙「サテライトしらぬい荘利用料金一覧」をご参照ください。

サービスをご利用いただく上で、必要となる費用についてご説明するものです。介護保険給付の対象となる費用と対象とならない費用について記載されています。

4. 別紙「個人情報保護の取り扱い方針」、「苦情解決のしくみと実施要項」をご参照ください。サービスをご利用いただく上で、皆様の個人情報の取り扱い及び苦情解決に万全の体制で取り組んでいます。

令和 年 月 日

ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービスの提供開始に際し、本書面の内容に基づき、重要事項説明を行いました。

サテライトしらぬい荘

説明者職名

氏名

⑩

私は、本書面の内容に基づき重要事項の説明を受け、ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設サービスの提供開始に同意しました。

利用者住所

氏名

⑩

代理人住所

氏名

⑩

－信頼と安全をめざして－

社会福祉法人 水光会
理事長 由布眞知子

社会福祉法人水光会は「人間愛」を基本理念として、1965年（昭和40年）10月9日法人認可、1966年6月1日宇城市松橋町のこの地に特別養護老人ホームしらぬい荘を開設しました。

以来、今日まで地域の老人福祉施設として近隣の皆様を始め、県下市町村から求められる高齢者福祉・介護保険事業を、確かな形で責任をもって提供できるよう努めてまいりました。

老人福祉施設では、ノーマライゼーションと人権尊重の理念に基づき、『老人福祉施設倫理綱領』（全国老人福祉施設協議会1993年5月12日制定）を定めました。

私たちは、わが国が豊かで安らぎのある高齢社会となるよう、老人福祉施設に寄せられる期待と役割を自覚し、倫理綱領の実践に努めてまいりました。

また高齢者福祉・介護保険事業には従来から『秘密を守る』という法令上の『守秘義務』の規定があります。老人福祉法、介護保険法等の関係法令、医療・福祉関係の免許・資格、特別養護老人ホームに従事するすべての役・職員に守秘義務の規定があり、日常的な当然のことながらとして法令遵守を努力してまいりました。

私たちは、さらなる信頼と安全をめざし 個人情報保護の取り扱いについて次のとおり宣言します。

1. 法令および規範の遵守

私たちは、個人情報の取扱いについて改正個人情報保護法をはじめとする各法令およびその他の規範を遵守します。

2. 法人内規程の明確化

私たちは、個人情報の取扱いについて法人内規程を明確化し、すべての職員に周知徹底します。また取引先等に対しても個人情報を適正に取り扱うように要請し監督します。

3. 適切な個人情報の収集と利用および提供

個人情報の収集に際しては、事前に利用目的を告知し同意を得た上で収集します。また同意を得た利用目的にしたがって個人情報を取り扱います。

4. 業務委託先の適正化

第三者と業務委託契約を締結する際には、業務委託先の適格性を十分審査し、適切な内容の契約を締結することにより、個人情報の保護に努めます。

5. 個人情報保護に関する取り組みの継続的な改善

職員教育の強化、監査体制の整備充実を通じて、個人情報保護に関する取り組みを継続的に改善します。

◆各施設及び事業所の管理者（事務長・各部長を含む）が個人情報保護管理者です。

《水光会における個人情報の利用目的》

各施設・事業所における個人情報の利用目的は次のとおりです。

- ◎ 介護・医療提供
 - ・水光会が実施する施設・事業所の介護サービスの提供
 - ・他の介護サービス事業者、医療機関等との連携
 - ・他の介護サービス事業者、医療機関等からの照会への回答
 - ・診療のため、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - ・ご利用者の健診・検体検査業務の委託その他の業務委託
 - ・ご家族等への病状・心身・介護状況説明
 - ・その他、ご利用者の介護提供に関する利用
- ◎ 介護報酬等の請求のための事務
 - ・当会での介護保険、公費負担に関する事務およびその委託
 - ・審査支払機関、行政機関等へのレセプト等の提出
 - ・審査支払機関、保険者、行政機関等からの照会への回答
 - ・その他、介護報酬等請求のための利用
- ◎ 管理運営業務
 - ・会計・経理
 - ・事故等の報告
 - ・当該ご利用者の介護サービスの向上
 - ・施設入退所等の管理
 - ・その他、各施設・事業所の管理運営業務に関する利用
- ◎ 賠償保険等に係る専門団体、保険会社等への相談又は届出
- ◎ 福祉・介護・医療サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
- ◎ 各施設・事業所内にて行われる介護実習等への協力
- ◎ 介護の質の向上を目的とした症例研究
- ◎ 外部監査機関への情報提供

- ① 上記のうち、他の介護サービス事業者・医療機関等への情報提供について同意しがたい事項がある場合には、その旨をお申し出ください。
- ② お申し出がないものについては、同意していただいたものとして取り扱わせていただきます。
- ③ これらのお申し出は、後から、いつでも撤回、変更等を行うことが可能です。

※ お問い合わせ・苦情等は各事業所へお申し出ください。
(電話 0964-32-0709)

1 苦情解決の仕組みの目的

- (1)水光会が実施提供するすべてのサービスの利用者等からの苦情等への適切な対応と迅速な解決により、ご利用者個人の権利を擁護するとともに、ご利用者の生活の質を高めることや、ご利用者がサービスを適切に利用することができるよう支援することを目的とする。
- (2) 苦情等の解決に当たっては、苦情を密室化せず、社会性や客観性を確保し、一定の仕組みに沿った方法で解決を進めることにより、円滑・円満な解決の促進や水光会の信頼性や適正性の確保を図ることを目的とする。

2 苦情解決の仕組み

(1) 苦情解決責任者

苦情解決の責任主体を明確にするため、苦情解決責任者を設置する。

苦情解決責任者は原則として特別養護老人ホームしらぬい荘施設長がこの任に当たる。

● 苦情解決責任者は以下の職務を行う。

- ① 苦情等申出人との話し合い
- ② 苦情及び苦情解決結果等を第三者委員及びサービス提供責任者に報告
- ③ 第三者委員の調査協力

(2) 苦情受付担当者

サービス利用者が苦情の申出をしやすい環境を整えるため、苦情解決責任者は職員から苦情受付担当者を任命する。

● 苦情受付担当者は以下の職務を行う。

- ① ご利用者等からの苦情・要望・意見等の受付及び傾聴
- ② 苦情内容・要望等の確認と記録
- ③ 受け付けた苦情内容の苦情解決責任者及び第三者委員への報告

※ 苦情受付担当者は各施設・事業所の課長級以上の職員とする。

(3) 第三者委員

苦情解決における社会性や客観性を確保し、ご利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するため、第三者委員を設置する。

● 第三者委員の要件

水光会及びご利用者等と直接の利害がなく、以下のいずれかの要件に該当することを条件とする。

- ① ご利用者の権利擁護とサービスの向上推進に理解・賛同できる人であること。
- ② 福祉・人権問題等の学識経験を有する人であること。
- ③ ご利用者及びそのご家族が推薦する人であること。

● 人数

第三者委員は中立・公平性の確保のため複数名とする。

● 選任方法

第三者委員は理事会が選考し、理事長が任命する。選任の際は評議員会へ諮問する。ご利用者、ご家族からも意見を聴取する

● 任期

第三者委員の任期は2年とする。ただし再任は妨げない。

● 第三者委員は以下の職務を行う。

- ① 苦情受付担当者から受け付けた苦情内容の報告聴取
- ② 苦情内容の報告を受けた旨の苦情申出人への通知
- ③ ご利用者からの苦情の受付
- ④ 苦情申出人への助言
- ⑤ 水光会への助言
- ⑥ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの立会い、助言
- ⑦ 苦情解決責任者からの苦情に係る事案の改善状況等の報告聴取
- ⑧ 日常的な状況把握と意見聴取

● 第三者委員の調査権

第三者委員は職務を遂行するため、水光会に対して苦情内容等に関わる関係書類の提出及び説明を求めることができるものとする。

尚、職務遂行上知りえた秘密を漏らしてはならない。

● 費用弁償

第三者委員の報酬は実費弁償とし、水光会の旅費規程等を準拠する。

3 苦情解決の手順

(1) 苦情の受付

- ① 苦情受付担当者は、ご利用者等からの苦情・要望・意見を随時受け付ける。

第三者委員も直接苦情等を受け付けることができる。

尚、苦情等の申出方法については特に定めない。

- ② 苦情受付担当者は、ご利用者等からの苦情を所定の様式に従って書面に記録し、その内容について申出人の確認を取ること。

(2) 苦情受付の報告・確認

- ① 苦情受付担当者は、受け付けた苦情はすべて苦情解決責任者及び第三者委員に報告する。ただし、申出人が第三者委員への報告を望まない場合を除く。
- ② 第三者委員は、苦情の報告を受け付けた場合は、その内容の確認と申出人に報告を受けた旨を通知する。

(3) 解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と話し合いによる解決に努める。その際、第三者委員の立会い及び助言を求めることができる。

(4) 苦情解決の記録・報告

- ① 苦情受付担当者は、苦情受付から解決までの経過と結果を書面に記録すること。
- ② 苦情解決責任者は、苦情解決結果について第三者委員に報告し助言を受ける。
- ③ 苦情解決責任者は、改善等約束した事項について苦情申出人及び第三者委員に報告する。

(5) ご利用者等への周知

苦情解決責任者は、ご利用者等に対し苦情解決の仕組み及び第三者委員の氏名、連絡先を周知する。

(6) 苦情等申出人の範囲

水光会が実施するすべてのサービスの利用者及びその家族、代理人（身元引受人、成年後見人）とする。

〈重要事項説明書付属文書〉

1. 関連施設（事業所）名

- (1) しらぬい荘短期入所サービス
昭和53年9月1日開設 ※指定短期入所生活介護事業所 平成12年3月31日指定
定員 20名 指定介護予防短期入所生活介護事業所 平成18年4月1日指定
事業所番号4372300725
- (2) しらぬい荘デイサービスセンター
昭和63年3月1日開設 ※指定通所介護事業所 平成12年3月31日指定
定員 40名 事業所番号4372300584
- (3) しらぬい荘居宅介護支援センター
平成11年11月12日開設 ※指定居宅介護支援事業所 平成11年11月12日指定
事業所番号4372300345
- (4) ケアハウス下通り
平成14年11月1日開設
定員 20名
- (5) 大野橋デイサービスセンター
平成17年5月23日開設 ※指定通所介護事業所 平成17年5月23日指定
定員 40名 事業所番号4371300148
- (6) サテライトしらぬい荘
平成24年11月11日開設 ※ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設 平成24年11月11日指定
定員 20名 事業所番号4391300094
- (7) サテライトしらぬい荘短期入所サービス（空床型）
平成26年4月1日開設 ※ユニット型指定短期入所生活介護事業所 平成26年4月1日指定
※ユニット型指定介護予防短期入所生活介護事業所 平成26年4月1日指定
事業所番号4371300841

2. 所在地

(1)(2)

〒869-0523 熊本県宇城市松橋町竹崎1142番地の1

TEL 0964-32-0709 FAX 0964-32-3523

e-mail info@shiranuiso.or.jp ホームページ <http://www.shiranuiso.or.jp/>

(3)(6)(7)

〒869-0511 熊本県宇城市松橋町曲野35番地の1

(3) TEL 0964-34-0515 FAX 0964-34-0512

(6)(7) TEL 0964-34-0510 FAX 0964-34-0512

(4) 〒860-0807 熊本県熊本市中央区下通2丁目1番4号

TEL 096-319-3030 FAX 096-319-3131

(5) 〒869-0511 熊本県宇城市松橋町曲野34番地の1

TEL 0964-32-0103 FAX 0964-32-0171

3. 施設の規模・構造

(1) 建物面積（地下含む）	総計	3573.67㎡
●ケアハウス下通り	小計	1,484.49㎡
●大野橋デイ、サテライト	小計	2,089.18㎡
(③居宅・⑤大野橋デイ・⑥⑦サテライトしらぬい荘)		

◎生活相談員・看護職員・介護職員の勤務体系及び勤務内容

勤務 形態	時間 時 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24																								勤務時間			始業	終業
																									実働	休憩	合計	時間	時間
早																									8:00	1:00	9:00	6:30	15:30
A																									8:00	1:00	9:00	7:30	16:30
B																									8:00	1:00	9:00	8:30	17:30
C																									8:00	1:30	9:30	9:30	19:00
D																									8:00	1:00	9:00	11:00	20:00
E																									8:00	1:30	9:30	9:00	18:30
F																									8:00	1:00	9:00	9:30	18:30
G																									8:00	1:00	9:00	11:30	20:30
H																									8:00	1:00	9:00	12:00	21:00
I																									8:00	1:30	9:30	7:00	16:30
J																									8:00	1:30	9:30	7:30	17:00
K																									8:00	1:30	9:30	8:00	17:30
L																									8:00	1:30	9:30	8:30	18:00
M																									8:00	1:30	9:30	10:00	19:30
N																									8:00	1:30	9:30	10:30	20:00

〈引き継ぎ〉 (朝) 9:30
(夕) 17:00

◎生活相談員・看護職員・介護職員の勤務体系及び勤務内容

勤務 形態	時間 時																								勤 務 時 間			始 業	終 業		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	実 働	休 憩	合 計	時 間	時 間	
O																										8:00	1:30	9:30	11:00	20:30	
P																										8:00	1:30	9:30	11:30	21:00	
Q																										8:00	1:30	9:30	12:00	21:30	
R・RR																											8:00	2:10	10:10	20:55	7:05

◎栄養士・調理員の勤務体系及び勤務内容

勤務 形態	時間 時																								勤 務 時 間			始 業	終 業		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	実 働	休 憩	合 計	時 間	時 間	
調理A																											8:00	1:00	9:00	7:00	16:00
調理B																											8:00	1:00	9:00	9:00	18:00
調理D																											8:00	1:00	9:00	6:00	15:00
A																											8:00	1:00	9:00	7:30	16:30
B																											8:00	1:00	9:00	8:30	17:30
普通																											8:00	1:00	9:00	8:00	17:00
F																											8:00	1:00	9:00	9:30	18:30
調理遅勤																											8:00	1:00	9:00	10:30	19:30

〈引き継ぎ〉 (朝) 9:30
(夕) 16:50

利用者の 1 週間の日課

時間 曜日		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
平均的 日課																													
	睡眠						起床 茶		朝食		口腔ケア		入浴		昼食		口腔ケア		入浴		夕食		口腔ケア		消灯・就寝				
							洗面												ラジオ体操		行事		自主活動・テレビ等						
週間 プログラム	①入浴																												
		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	備 考																				
	1課	○	○	○	○	○	○		・入浴時間は、10:00～11:30と14:00～16:30。 ・希望者は月～土の毎日入浴可能。																				
	2課	○	○	○	○	○	○																						
	3課	○	○	○	○	○	○																						
4課	○	○	○	○	○	○																							
②アクティビティ（クラブ、レクリエーション等）																													
	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	備 考																					
1課	○		◎		○		◎	○		◎		○		◎		◎		◎		◎		◎		◎		◎		・実施時間は、14:30～16:30。 ・○は、全体で実施されるクラブ活動。 ・◎は、課別（棟ごと）に実施される活動。	
2課		○		○		◎	○		◎		○		◎	○		◎		◎		◎		◎		◎		◎			
3課	○		◎		○		◎	○		◎		○		◎	○		◎		◎		◎		◎		◎		◎		
4課	○		◎		○		◎	○		◎		○		◎	○		◎		◎		◎		◎		◎		◎		
③リハビリテーション																													
		月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	土曜日	日曜日	備 考																				
1課	午前 午後	○	○	○	○	○	○		・訓練時間は、9:30～11:30と14:30～16:30。 ・各ユニット、リビングまたは訓練室及び居室にて実施。 ・軽度者は月～土曜の終日可能。 ・日曜日は休み。																				
2課	午前 午後	○	○	○	○	○	○																						
3課	午前 午後	○	○	○	○	○	○																						
4課	午前 午後	○	○	○	○	○	○																						
備 考	①食事の平均的開始時間は、朝食8:00～、昼食12:00～、夕食17:00～。 ※利用者の希望に応じて提供場所、時間の変更可能																												
	②行事は曜日を問わず実施。時間は、14:30～16:30。																												
	③起床、消灯、就寝時間は特に設定はないが、平均的な時間で記載。																												