

1. 目的及び運営方針

- (1) 特別養護老人ホームあおい（以下、「当施設」という。）は、介護保険法等関係法令に従った施設サービス計画に基づき、看護等の医学的管理の下での介護や機能訓練、その他必要な医療と日常生活のお手伝い等の施設サービスを提供することで、入居者の能力に応じた日常生活を営むことができるとともに、居宅における生活への復帰を目指すものとします。
- (2) 当施設は入居者の意思及び人格を尊重し、常にその立場に立って介護老人福祉施設サービスを提供するように努めるものとします。
- (3) 当施設は常に明るく家庭的な雰囲気を有し、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るものとします。

2. 施設運営法人

- (1) 法人名 社会福祉法人 葵会
- (2) 法人所在地 福岡県福岡市西区室見が丘 2 丁目 22 番 1 号
- (3) 電話番号 092-812-5111
- (4) 代表者氏名 理事長 田添 一正
- (5) 設立年月日 平成 23 年 9 月 6 日

3. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定介護老人福祉施設
平成 24 年 8 月 1 日指定 福岡市 4071202677 号
- (2) 施設の目的 要介護者が有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことが出来るよう支援する
- (3) 施設の名称 特別養護老人ホーム あおい
- (4) 施設の所在地 福岡県福岡市西区室見が丘 2 丁目 22 番 1 号
- (5) 電話番号 092-812-5111
- (6) 施設長（管理者）氏名 田添 一史
- (7) 開設年月日 平成 24 年 8 月 1 日
- (8) 入所定員 80 人（入居 76 名 ショートステイ 4 名）
- (9) 第三者評価の有無 無

4. 居室の概要

当施設では以下の居室・設備をご用意しています。入居される居室は、ユニット個室です。

居室・設備の種類	室数	備考
静養室	1 室	
個 室	80 室	8 ユニット (1 ユニット定員 10 名)
合 計	81 室	
リビング	8 室	
浴室	9 室	機械浴・特殊浴槽あり
医務室	1 室	

※上記は、厚生労働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付けられている施設・設備です。

☆居室の変更：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。

5. 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。

(特養入所＋ショートステイ)

職種	員数	指定基準
1. 施設長（管理者）	1 名	1 名
2. 介護支援専門員	1 名	1 名
3. 介護職員	24 名以上	24 名
4. 生活相談員	2 名	1 名
5. 看護職員	3 名以上	3 名
6. 機能訓練指導員	1 名	1 名
7. 医師	1 名	1 名
8. 管理栄養士	1 名	1 名

<主な職種の勤務体制>

職種	勤務体制・職務内容
1. 医師	毎週 木曜日 9:30~11:30 1名 入居者に対して、健康管理及び療養上の指導を行う。
2. 施設長	標準的な時間帯における最低配置人員 9:00~18:00 1名 施設職員の管理、業務の実施状況の把握、その他の管理を一元的に行う。職員に必要な指揮命令を行う。
3. ケアマネジャー	標準的な時間帯における最低配置人員 9:00~18:00 1名 入居者の施設サービス計画を作成し、介護支援に関する業務を行う。
4. 生活相談員	標準的な時間帯における最低配置人員 9:00~18:00 1名 入居者の生活相談、処遇の企画や実施を行う。
5. 管理栄養士	標準的な時間帯における最低配置人員 9:00~18:00 1名 食事の献立作成、栄養計算、入居者に対する栄養指導等を行う。
6. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 7:00~16:00 8名 13:00~22:00 8名 22:00~ 7:00 4名 入居者の日常生活全般にわたる介護業務を行う。
7. 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 7:00~16:00 1名 10:00~19:00 1名 入居者の保健衛生並びに看護業務を行う。
8. 機能訓練指導員	9:00 ~18:00 1名 日常生活を営むのに必要な機能を改善し、その減退を防止する訓練を行う。

6. 当施設が提供するサービスと利用料

(1) 介護保険の給付の対象となるサービス

＜サービスの概要＞

- | | |
|-----------------|----------------|
| ①食事の介助、入浴、排泄の介助 | ⑤口腔ケア |
| ②健康管理 | ⑥更衣（起床時および就寝時） |
| ③日常生活上の相談及び世話 | ⑦その他自立への支援 |
| ④機能訓練 | |

＜サービス料金（１ヶ月あたり）＞

下記の料金表によって、ご契約者の要介護度に応じたサービス利用料金と食費及び居住費の合計金額をお支払いください。（サービスの利用料金は、ご契約者の要介護度に応じて異なります。）

		要介護度				
		1	2	3	4	5
介護サービス費 (月額)	1割	¥26,962	¥29,544	¥32,309	¥34,926	¥37,470
	2割	¥53,924	¥59,087	¥64,617	¥69,852	¥74,939
	3割	¥80,886	¥88,630	¥96,925	¥104,778	¥112,409
第4段階	食費 一日あたり	¥1,545				
	居住費 一日あたり	¥2,066				
	月額利用料	1割	¥135,292	¥137,874	¥140,639	¥143,256
		2割	¥162,254	¥167,417	¥172,947	¥178,182
		3割	¥189,216	¥196,960	¥205,255	¥213,108
第3段階②	食費 一日あたり	¥1,420				
	居住費 一日あたり	¥1,470				
	月額利用料	¥113,662	¥116,244	¥119,009	¥121,626	¥124,170
第3段階①	食費 一日あたり	¥680				
	居住費 一日あたり	¥1,370				
	月額利用料	¥88,462	¥91,044	¥93,809	¥96,426	¥98,970
第2段階	食費 一日あたり	¥390				
	居住費 一日あたり	¥880				
	月額利用料	¥65,062	¥67,644	¥70,409	¥73,026	¥75,570
第1段階	食費 一日あたり	¥300				
	居住費 一日あたり	¥880				
	月額利用料	¥62,362	¥64,944	¥67,709	¥70,326	¥72,870

※日常生活品の購入等に要する費用に関しては、自己負担していただきます。

		要介護 1	要介護 2	要介護 3	要介護 4	要介護 5
保険給付費	施設サービス費	670	740	815	886	955
	看護体制加算（Ⅰ）	4	4	4	4	4
	夜勤職員配置加算	18	18	18	18	18
	個別機能訓練加算（Ⅰ）	12	12	12	12	12
	精神科医定期指導加算	5	5	5	5	5
	サービス提供体制加算（Ⅱ）	18	18	18	18	18
1 日単位数合計（A）		727	797	872	943	1,012
単位数合計（A×30 日）		21,810	23,910	26,160	28,290	30,360
科学的介護推進体制加算Ⅱ		50	50	50	50	50
個別機能訓練加算（Ⅱ）		20	20	20	20	20
協力医療機関連携加算Ⅰ		50	50	50	50	50
生産性向上推進体制Ⅱ		10	10	10	10	10
1 月単位数合計（30 日分）（B）		21,940	24,040	26,290	28,420	30,490
介護職員処遇改善加算（Ⅰ）（C） （B×0.176）		3,861	4,231	4,627	5,002	5,366
1 か月の総単位数（D） （B+C）		25,801	28,271	30,917	33,422	35,856
保険対象費用総額 ① （D×10.45）		¥269,620	¥295,431	¥323,082	¥349,259	¥374,695
月額保険給付額 ②	①×9 割	¥242,658	¥265,887	¥290,773	¥314,333	¥337,225
	①×8 割	¥215,696	¥236,344	¥258,465	¥279,407	¥299,756
	①×7 割	¥188,734	¥206,801	¥226,157	¥244,481	¥262,286
利用者自己負担額 （①－②）	1 割	¥26,962	¥29,544	¥32,309	¥34,926	¥37,470
	2 割	¥53,924	¥59,087	¥64,617	¥69,852	¥74,939
	3 割	¥80,886	¥88,630	¥96,925	¥104,778	¥112,409

※その他、次の事項に該当される場合、上記の保険給付費に別途加算されます。

1. 初期加算

1日30単位

入居から30日を限度として加算されます。それ以降は加算されません。

但し、30日を超えて入院し退院された場合には、退院日から新たに30日を限度として加算されます。

2. 入院・外泊加算

1日246単位

連続して3日以上入院・外泊された場合、月に6日間を限度として加算されます。

3. 経口移行加算

1日28単位

経管栄養により食事を摂取する方に対して、経口摂取を進めるために、医師の指示に基づく栄養管理を行う場合に180日を限度として加算されます。

4. 経口維持加算（Ⅰ）

1月400単位

著しい誤嚥が認められる方に対して、継続して経口摂取を進めるために、医師の指示に基づく栄養管理を行う場合に180日を限度として加算されます。

5. 経口維持加算（Ⅱ）

1月100単位

誤嚥が認められる方に対して、誤嚥防止のため食事摂取を進めるために、医師の指示に基づく栄養管理を行う場合に180日を限度として加算されます。

6. 口腔衛生管理体制加算

1月30単位

歯科医師又は歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、介護職員に対する口腔ケアに係る技術的助言及び指導を月1回以上行った場合に加算されます。

7. 口腔衛生管理加算

1月90単位

歯科医師の指示を受けた歯科衛生士が、入所者に対し、口腔ケアを月4回以上行った場合に算定されます。

8. 療養食加算

1回6単位

医師の食事せんに基づく療養食を提供する場合に加算されます。

9. 看取り介護加算

死亡日 45 日前～31 日前 1 日 72 単位

死亡日 4 日前以上 30 日前以下 1 日 144 単位

死亡日の前日及び前々日 1 日 680 単位

死亡日 1280 単位

医師が一般的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した方について、本人及び家族とともに、医師・看護職員などが共同して、十分な説明を随時行い、合意をしながらその人らしい看取りを支援した場合に加算の対象となります。

10. 退所時等相談援助加算

退所前後訪問相談支援 460 単位

退所時相談援助加算 400 単位

退所前連携加算 500 単位

退所時に際して（病院、診療所への入院及び他の介護保険施設への入所を除く）相談援助を行った場合にそれぞれ加算されます。

11. 在宅復帰支援機能加算

1 日 10 単位

家族や指定居宅介護支援事業者に対して、退所後の居宅サービスの利用に関する調整等を行った場合に加算されます。

12. 在宅・入所相互利用加算

1 日 40 単位

あらかじめ在宅期間及び入所期間を定めて当施設の居室を計画的に利用している者に対して加算されます。

☆介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、ご契約者の負担額を変更します。

☆ご契約者が、6 日以内の入院又は外泊をされた場合にお支払いいただく利用料金は、下記の通りです。246 単位

1. サービス利用料金	2,570 円
2. 自己負担額（1 の 1 割）	257 円

(2) 介護保険の給付対象とならないサービス

以下のサービスは、**利用料金の全額がご契約者の負担となります。**

＜サービスの概要と利用料金＞

① 理美容 実費

② 日常生活上必要となる諸費用 実費

③ 電気使用量

（テレビ 53 円/日、ラジオ 53 円/日、電気毛布または電気あんか 108 円/日）

④健康管理費（インフルエンザ予防接種等） 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負担いただきます。

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) 利用料金のお支払方法

前記の料金・費用は、1ヶ月ごとに計算しご請求します。利用料のお支払いは原則として口座振替ですので、預金口座振替依頼書に記入、捺印の上、事務所にご提出下さい。

手続きに2か月程度かかりますので、手続き完了までのお支払いは、下記の口座に振込でお願いいたします。その際の振込手数料についてはご負担下さい。

口座振替日は、西日本シティ銀行が毎月20日、それ以外の銀行・農協・郵便局は毎月23日が振替日となります。残高不足で振替が出来なかった場合は、必ず当月中までに下記口座へお振込みをお願いします。その際の振込手数料についてはご負担下さい。

(1ヶ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。)

西日本シティ銀行 千代町支店 普通預金 0497018
口座名義 社会福祉法人 葵会 理事 田添 一正

(4) 入居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治療・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・入院治療を義務づ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	社会医療法人 福西会 福西会病院
所在地	福岡市早良区野芥1丁目2番36号
診療科	内科・循環器科・神経内科・消化器科・呼吸器科・外科・肛門科・呼吸器外科・整形外科・泌尿器科・麻酔科・放射線科

② 協力医療機関

医療機関の名称	医療法人財団 華林会 村上華林堂病院
所在地	福岡市西区戸切2-14-45
診療科	内科・整形外科、脳神経内科、緩和ケア内科

③ 協力歯科医療機関

医療機関の名称	くわの歯科クリニック
所在地	福岡市中央区渡辺通2-7-14 パグーロ薬院2F

7. 施設を退居していただく場合（契約の終了について）

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。従って、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。

- 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 ご契約者から退居の申し出があった場合(詳細は以下をご参照ください。)
- ⑥ 事業者から退居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 (中途解約・契約解除)

契約の有効期間であっても、ご契約者から当施設から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 日前 (※最大 7 日) までに解約届出書をご提出ください。

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 ご契約者が入院された場合
- ③ 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
- ④ 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
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事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
- ⑥ 他の利用者がご契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つけられ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)

以下の事項に該当する場合には、当施設からの退居していただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身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 ご契約者による、サービス利用料金の支払いが 2 か月以上 (※最低 2 か月) 遅延し、相当期間を定めた催告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又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命・身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為を行うなどによって、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長期に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居した場合、もしくは介護療養型医療施設に入院した場合
- ⑥ ご契約者又はご契約者の家族等からのサービス従事者に対する身体的暴力、精神的暴力又はセクシャルハラスメントにより、サービス従事者の心身に危害が生じ、又は生

ずるおそれのある場合であって、その危害の発生又は再発生を防止することが著しく困難になった場合

*契約者が病院等に入院された場合の対応について

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、以下の通りです。

①入院、6日間以内の短期入院の場合

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、最初の6日間は所定の利用料金(1日あたり 約 257 円)と居住費をご負担頂きます。その後は、居住費の実費分をご負担いただきます。

②7日以上入院の場合

3ヶ月以内に退院された場合には、退院後再び施設入居することができます。但し、入院に予定された退院日より早く退院した場合など、退院時にホームの受け入れ準備が整っていない場合には、併設されている短期入所生活介護の居室等をご利用いただく場合があります。

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、事業者はご契約者の心身の状態、置かれている環境等を勘案し、円滑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

8. 残置物引取人

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)をご契約者の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。

当施設は、「残置引取人」連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。

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。

9. 非常災害対策について

非常災害に関する具体的計画を立て、定期的に避難・救出、その他必要な訓練を行います。また非常災害時の非常食を準備しております。

10. 業務継続計画（BCP）の策定等

感染症や非常災害が発生した場合において、業務を継続的に実施、再開するための計画を策定し、必要な研修及び訓練を定期的に開催します。

11. 緊急時の対応について

- (1) 当施設は、利用者に対し、嘱託医や施設看護師の医学的判断により受診・入院が必要と認められる場合、協力医療機関又は協力歯科医療機関での診察を依頼することがあります。
- (2) 入居者に病状の急変が生じた場合やその他必要な場合は、速やかに嘱託医に電話連絡し（平日 9～17 時）、指示を仰ぎます（それ以外の時間帯については後日報告し、情報の共有を図ります。）。夜間、土日祝日については施設看護師の判断で協力医療機関等への受診を検討します。また施設が定めた協力医療機関への連絡を行う等の必要な措置を講じます。
- (3) 嘱託医へ連絡するタイミングは、バイタル異常、意識レベル低下、顔色不良、脳梗塞疑い、骨折疑い、嘔吐等、施設看護師が連絡します。
- (4) 前項のほか、入居者の心身の状態が急変した場合、当施設は、利用者が指定する者に対し、緊急に連絡します。

12. 事故発生時の対応について

- (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処置を講じます。
- (2) 施設職員の判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、協力医療機関、協力歯科医療機関又は専門的機関での診療を依頼します。
- (3) 前項のほか、当施設は利用者の家族等利用者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。

13. サービス提供の記録について

当施設は、介護及び看護の提供に関する記録をつけ 5 年間保管します。当施設は入居者が記録の閲覧、写しを求めた場合には原則としてこれに応じるものとします。但し家族代表者・代理人等に対しては、入居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。

14. 苦情の受付について（14～15 ページ）

- (1) 当施設における苦情やご相談は以下の専用窓口で受け付けます。
 - 苦情解決責任者 施設長 田添 一史
 - 苦情受付窓口（担当者）
【職名】 生活相談員 山口篤、草場嘉憲
 - 受付時間 毎週月曜日～金曜日 9：00～18：00
- また、ご意見箱を受付に設置しています。

15. 看取り指針について（17～20 ページ）

16. 身体拘束廃止について

入居者に対し身体拘束その他入居者の行動を制限する行為は、行いません。但し、入居者等の生命又は身体に危険がある場合は等緊急やむを得ない場合は、次のとおり対応します。

- ・緊急やむを得ない場合に該当する場合は、身体拘束廃止委員会で検討します。
- ・緊急やむを得ないと判断した場合は、家族等へその内容・目的・理由・拘束の期間等詳細に説明し同意を得た上で行います。
- ・拘束期間は、入居者の日々の心身の状態等を観察し記録します。
- ・その要件に該当しなくなった場合は、速やかに身体拘束廃止委員会で検討し身体拘束を廃止します。

17. 虐待防止に関する事項

当施設は、利用者の人権の擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため次の措置を講じます。

- (1) 虐待防止に関する責任者を選定しています。
虐待防止に関する責任者 施設長 田添一史
- (2) 虐待防止のための対策を検討する委員会（テレビ電話装置等を活用して行うことができるものとする。）を定期的に開催するとともに、その結果について従業者に周知徹底を図ります。
- (3) 虐待防止のための指針を整備します。
- (4) 虐待を防止するための定期的な研修を実施します。
- (5) サービス提供中に、当施設従業者又は養護者（利用者の家族等高齢者を現に養護する者）による虐待を受けたと思われる利用者を発見した場合は、速やかに、これを市町村に通報します。

18. 見守り支援システムについて

入所者の事故予防及び異常発生時の早期発見ができるように、見守り支援機器（センサーマット、見守りカメラ）を設置する場合があります。

19. 施設利用にあたっての留意事項

面会時間	9：00～20：00 面会時には1階事務室前の面会簿に必要事項を記入してください。 又、風邪症状やその他体調不良の方の面会をご遠慮ください。
飲酒・喫煙	飲酒は原則として禁止となっております。 喫煙については、ご家族面会時、所定の場所をお願いします。
貴重品および金銭	貴重品及び金銭の盗難・紛失等については当施設では責任を負いかねます。原則としてご家族の方に管理をお願いします。
宗教・政治活動	当施設内での他の入所者に対する宗教活動及び政治活動をご遠慮ください。
契約者及び契約者の家族等の禁止行為	① 従事者に対する身体的暴力（身体的な力を使って危害を及ぼす行為）例：コップを投げつける/蹴る/唾を吐く ② 従事者に対する精神的暴力（個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為）例：大声を発する/怒鳴る/特定の従事者に嫌がらせをする/「この程度できて当然」と理不尽なサービスを要求する ③ 従事者に対するセクシャルハラスメント（意に沿わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為）例：必要もなく手や腕を触る/抱きしめる/あからさまに性的な話をする

苦情受付について

1. 苦情解決責任者 施設長 田添 一史
連絡先：092-812-5111
2. 苦情受付担当者 入居・ショートステイ デイサービス 山口 篤・草場 嘉憲
森 亜紀子
3. 第三者委員 明倫国際法律事務所 弁護士 田中 雅敏
連絡先：福岡市中央区天神 1 丁目 6 番 8 号 天神ツインビル 7 階
Tel：092-736-1550

眞鍋 美代子 Tel：092-812-0414

【苦情解決の方法】

- ① 苦情受付・・・苦情は面接、電話、書面などにより苦情受付担当者が随時受け付けます。なお、第三者委員に直接苦情を申し出る事もできます。
受付時間：毎週月曜日～金曜日 9 時～18 時
- ② 苦情受付の報告・確認・・・苦情受付担当者が受け付けた内容を解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。
- ③ 苦情解決のための話し合い・・・苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることができます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは次のように行います。

ア：第三者委員により苦情内容の確認

イ：第三者委員による解決案の調整、助言

ウ：話し合いの結果や改善事項などの確認

- ④ すみやかに解決します。
- ⑤ 苦情委員会で解決できない事項については、下記に申し出る事が出来ます。
 - ◎西区 保健福祉センター 福祉・介護保険課 電話：092-895-7063
 - ◎東区 保健福祉センター 福祉・介護保険課 電話：092-645-1071
 - ◎博多区 保健福祉センター 福祉・介護保険課 電話：092-419-1078
 - ◎中央区 保健福祉センター 福祉・介護保険課 電話：092-718-1145
 - ◎南区 保健福祉センター 福祉・介護保険課 電話：092-559-5127
 - ◎城南区 保健福祉センター 福祉・介護保険課 電話：092-833-4102
 - ◎早良区 保健福祉センター 福祉・介護保険課 電話：092-833-4352
 - ◎国民健康保険連合団 電話：092-642-7859
 - ◎福岡県社会福祉協議会『運営適正化委員会』 電話：092-915-3511

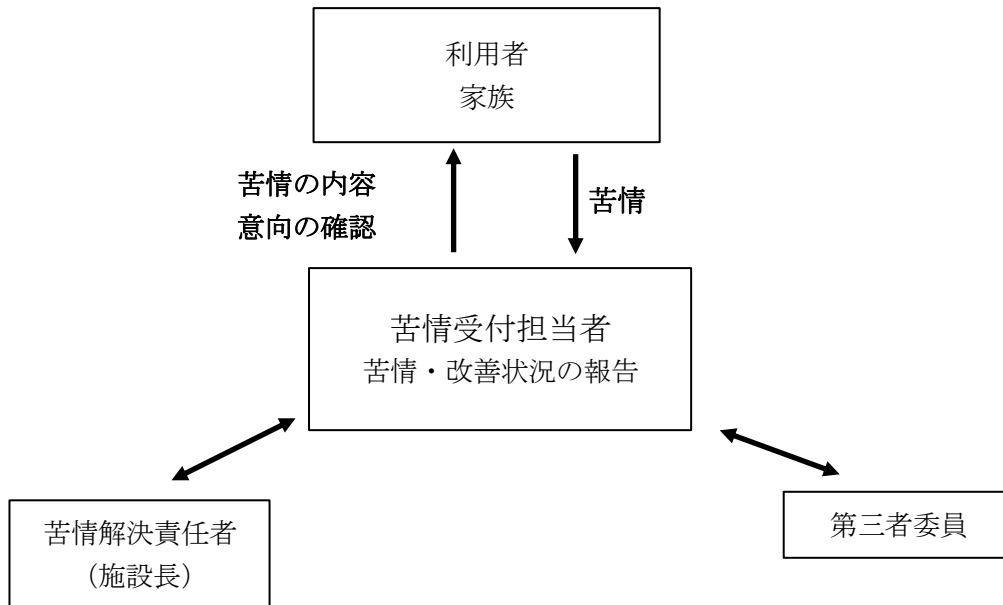
4. 介護施設における高齢者虐待に関する行政の相談窓口

福岡市役所 福祉局 高齢社会部 事業者指導課

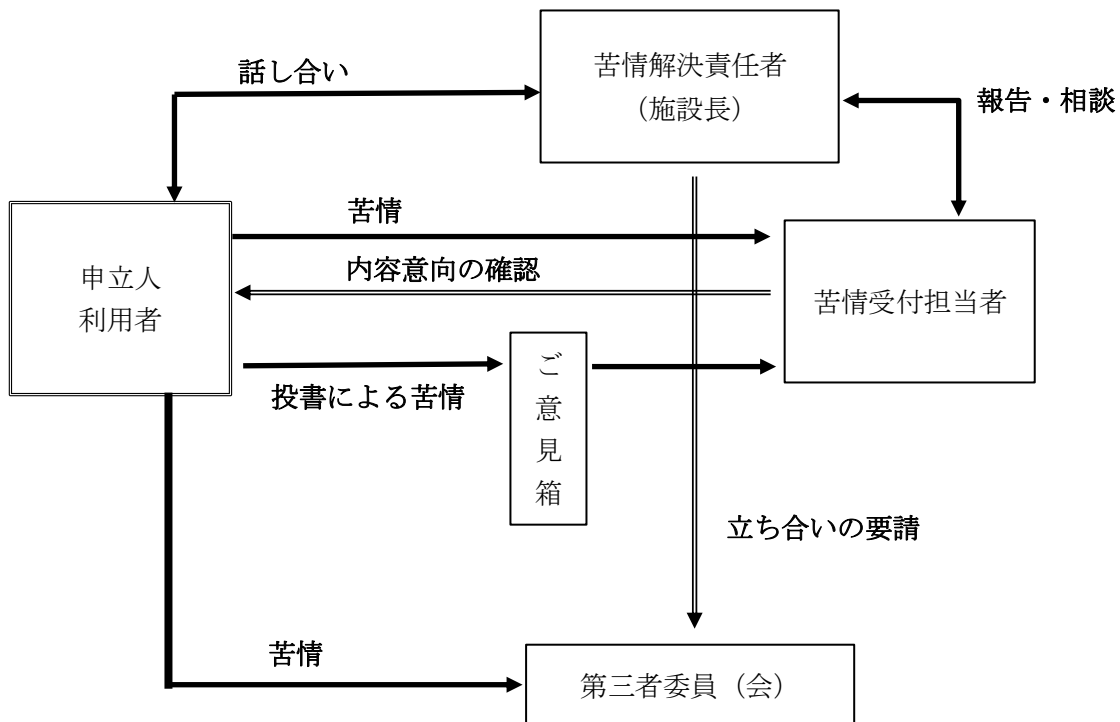
〒810-8620 福岡市中央区天神1丁目8番1号

電話番号：092-711-4319 FAX：092-726-3328

【苦情解決体制】



苦情解決手順



上記以外の手順も有り得ます

特別養護老人ホームあおい看取り指針

1 当施設における看取りに関する考え方

ご入居者及びご家族が希望される場合には、加齢に伴う機能低下や病気による回復不能など、ご入居者の容態が悪化された場合に、痛みや苦痛の症状の軽減に努め、穏やかで、安らかな日々を過ごして頂くための精神的ケアを中心とした援助を行い、ご入居者の尊厳に十分配慮しながら看取り介護を実施する。

2 看取りの対象者

看取り対象者とは、以下の場合のご入居者とする。

ご入居者もご家族も当施設内においての、「看取り」を希望しており、当施設の、次のような医療体制を理解されている場合とする。

- ①老衰、老化やがん末期に伴い、積極的な治療を希望しない場合や、必要としない場合
- ②身体的な苦痛、呼吸苦、出血がない場合

- ・ 夜間のケア従事者は介護職
- ・ 医師の出勤は週に 1 日、1 回 2 時間であおい全体を往診
- ・ 夜間においては、夜勤介護職員が夜間緊急連絡体制にもとづき看護師、医師と連絡をとって対応する

3 終末期の経過（時期、プロセス毎）とそれに応じた介護の考え方

①医師の診断

医師が医学的知見に基づき回復の見込みが無いと診断した場合、医師からご家族へ説明を行う。（医療機関への入院を希望する場合は、入院に向けて支援を行う。）

②カンファレンス開催（必要に応じて複数回）

ご入居者やご家族の思いを十分に配慮し、人生最期の時間を大切に過ごすため、カンファレンスを多職種協働で開催し、各専門職の役割や関わり方を明らかにする。

③看取り介護実施計画の作成（状態の変化に応じ随時変更）

出来るだけご入居者とご家族の意思を踏まえて作成する。計画書には以下のサービス内容が盛り込まれる。

項 目	内 容
環境整備	室温、採光、換気、音楽、お花
食事・栄養	食事形態、代替食、好物、水分量
清潔	入浴、清拭、足浴
排泄	排泄方法、排便コントロール
疼痛緩和	ポジショニング、除圧の工夫、マッサージ
精神的支援	訪室、声掛け、スキンシップ、ご家族の協力

④看取り介護の実践

看取り介護は、特別なものではなく日常的なケアの延長線上にあるものだが、最期の時間を一緒に過ごすために、より手厚い介護が必要になる。また、血圧・脈拍数・呼吸速度・体温・動脈血酸素飽和度（SPO₂）の測定値を記録しながら異変があれば医師・ご家族と連携を図る。更にご家族へ介護の情報提供を行う。

⑤死亡直前

看護師は、食欲低下や尿量の減少、喘鳴など死が近づくときの兆候を的確に把握し、必要に応じて医師と連絡を取りながら状態を観察する。安楽なポジショニング、スキンシップなどにより全職員が協力して寄り添う。また、付き添うご家族は不安になるので、ご家族が落ち着いて最期の時間を過ごすことが出来るよう、死亡直前に出る症状について説明し不安を取り除くことに努める。

⑥死亡時

医師の死亡診断後、ご入居者の尊厳を守るだけでなく残されたご家族が少しでも納得感や満足感をもてるように死後の処置を一緒に行ったり、ご家族の話を傾聴したり、職員からの生前のエピソードなどを語りながら、ともに悲しみを分かち合う時間を大切にする。

⑦死亡後

退所手続き、ご家族が希望された場合には、通夜・葬儀等ご家族の気持ちが落ち着くところまで支援する。また、振り返りカンファレンスでは、亡くなられたご入居者を偲ぶとともに職員の研修の機会にもなる。看取り介護の経過を振り返り気持ちの整理を付けたり、各専門職の良かった点や職員が頑張った点などを明らかにし、今後の看取り介護に繋げる。

4 看取りに際して行いうる医療行為の選択肢（当施設で可能な医療行為）

①喀痰吸引（日中のみ）

鼻腔内、口腔内等から局所に溜まった喀痰を吸引装置で吸引する。

②褥瘡のスキンケア

褥瘡治癒のため、洗浄・軟膏の塗布、ドレッシング剤等の使用。

③排便コントロール

坐薬、浣腸の使用。

④高栄養剤（エンシュアリキッド）

食事が食べれなくなった場合の代替食の使用。

延命処置（心臓マッサージ、AED、人工呼吸、輸血、点滴、酸素吸入）などは基本的に行わない。食事等を経口摂取出来なくなった場合も、経管栄養・IVH（高カロリー補液）など行わず対応することを基本とする。医療機関への緊急搬送や入院治療も行わずに、最後の瞬間まで施設で安楽に過ごすことが出来るように対応する。なお、看取り介護実施後も、ご入居者及びご家族の意思で、看取り介護を中止し、医療機関等で対応するなどの希望があれば、ご希望に応じた対応に変更することとする。

5 医師や医療機関との連携体制

看取り介護が開始された場合は、24 時間体勢で嘱託医のももち浜クリニックと線密に連絡を取る。また、当施設の看護師とも 24 時間の連絡体制（オンコール）を確保している。

6 入居者等への情報提供に供する資料及び同意書の書式

①ホームでの看取り同意書

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診断した時点で交わす書類。その後に予想される身体的変化や施設での対応について施設側が説明し、ご入居者やご家族が確認・同意したことを示す。

②看取り介護実施計画書

ご入居者やご家族の希望を最大限に尊重し、看取り介護の目標の設定、多職種の役割分担を明確にする。

③看取り介護・経過説明書

ご入居者の状態の説明を行う。

7 家族への心理的支援に関する考え方

終末期は、ご入居者やご家族の気持ちが揺れ動くことが多く、不安なことも多いため意思決定を急かさず、ご入居者の状態に応じて施設として柔軟に対応出来ること、一旦決めたことでもいつでも変更できることを伝えておくことが重要である。

また、ご家族にとってつらい別れの中でも、最期に「出来る限りのことができた」と思ってもらえるように支援していくことが大切である。死後の処置の際に、悲しみやつらい気持ちをご家族と分かち合い寄り添って行うことが、ご家族にとってグリーフケア（悲観への支援）にもなる。

8 看取り介護を受けるご入居者に対する施設職員の具体的な対応方法

- ①管理者 ・ 総括
- ②医師 ・ 終末期ケアの移行段階の判断
 - ・ 家族への説明
 - ・ 緊急時や夜間時の対応と指示
 - ・ 死亡確認、死亡診断書の作成
- ③看護師 ・ 全身状態の観察（苦痛の緩和に努める）
 - ・ 医師との連携
 - ・ 医療行為
 - ・ 介護職員への指導、教育、支援
 - ・ 家族への支援
 - ・ 緊急時や夜間時の対応
 - ・ エンゼルケア
- ④介護支援専門員、生活相談員
 - ・ ホームでの看取り同意書の説明
 - ・ 看取り介護実施計画書の作成
 - ・ ご家族への情報提供
 - ・ カンファレンスの開催
- ⑤介護職員
 - ・ きめ細やかな食事、排泄、清潔保持の提供
 - ・ 身体的、精神的な緩和ケア
 - ・ 状態観察と看護師との連携
 - ・ エンゼルケア
- ⑥栄養士
 - ・ 状態にあった食事の提供
 - ・ 代替食（補助食品等）の情報提供
- ⑦機能訓練指導員
 - ・ 安楽なポジショニング
 - ・ 拘縮予防、マッサージ
 - ・ 褥瘡予防

9 看取りに関する職員教育

よりよい看取り介護を行うために、研修等により死生観教育を実施し、看取りの理解を深めることに努めます。

- ①看取り指針
- ②死生観
- ③看取り期に起こりうる症状と変化
- ④夜間及び緊急時の対応
- ⑤チームケアの充実
- ⑥家族支援

オンコール対応指針及びマニュアル

1. 目 的

この指針は当施設の入居者及び、ショートステイご利用者が安全に安心して過ごすことができるよう、24 時間を通して緊急時、急変時や容態悪化に対応がとれることを目的とする。

当施設では看護師が常に 24 時間のオンコール体制です。

ご利用者の緊急時、急変時についても 24 時間を通して対応できる体制を整えております。夜間についても緊急連絡体制にもとづき夜間勤務職員、看護師、医師との間で連絡をとり緊急対応を行います。

2. 重度化体制

(1) 医療との連携体制

①重度化に伴う医療ニーズに答えるため、協力医療機関と日常的に必要な連携体制を確保します。

②協力医療機関との連携

社会医療法人 福西会	福西会病院	福岡市早良区野芥 1 丁目 2 番 36 号
医療法人財団 華林会	村上華林堂病院	福岡市西区戸切 2 丁目 14-45

③看護体制

常勤の看護師を配置し日常的に健康管理にあたります。

また、夜勤帯等看護師不在の場合でもオンコール体制により、24 時間対応可能な体制をとります。

3. 対象者

- 特別養護老人ホームあおい 入居者
- ショートステイあおい 利用者

4.夜勤帯の介護職員オンコール対応について

「オンコールの目安」

- 体温：38 度以上は報告する
- 血圧：（最低血圧）原則として 40 以下 120 以上は報告する
（最高血圧）原則として 80 以下 160 以上は報告する
- 呼吸：原則として 10 回／分 以下は報告する
40 回／分 以上は報告する
- 脈拍：原則として 40 回／分 以下は報告する
120 回／分 以上は報告する
- S P O2： 90%以下は報告する
- その他・・・下記の状況があるとき報告する
喘鳴、頻回の嘔吐、吐血、下血、意識レベルの低下
冷汗、チアノーゼ、
四肢の脱力感（だらしとしている・麻痺の出現）、
口角が片方下がる、自制不可な痛み（腹痛・頭痛など）、
転倒後の痛み（骨折疑い）、頭部打撲時
- 判断に迷う時、分からない時はオンコールする

①連絡を受けた看護師は状況を把握した上で、状況に応じて必要時には、施設からの緊急呼出しに応じて出勤する。

②状況によっては嘱託医に指示を仰ぎ、協力病院等へ搬送を行う。

5.緊急時責任者は、医務室主任とする。

個人情報に関する基本方針

社会福祉法人 葵会 特別養護老人ホームあおい(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者の重大な責任と考えます。

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ります。

記

1. 個人情報の適切な取得、管理、利用、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を行います。

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・利用停止・削除、第三者提供の停止等申し出がある場合には、速やかに対応します。それらを希望される場合には、個人情報相談窓口(☎092-812-5111)までお問い合わせください。

4. 苦情の対応

法人は、個人情報取り扱いに関する苦情に対し、適切かつ迅速対応に努めます。

社会福祉法人 葵会
理事長 田添 一正
特別養護老人ホーム あおい
施設長 田添 一史

【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
 - ・入退居等の管理
 - ・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
 - ・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. 他の業者等への情報提供に係る利用目的

施設の管理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

指定介護福祉施設サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。
上記契約を証するため、本書 2 通を作成し、契約者、事業者が記名捺印のうえ、各 1 通を保有するものとします。

事業者 特別養護老人ホーム あおい

施設長 田添 一史 印

説明者
氏名 印

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、特別養護老人ホームあおいとの契約に同意しました。

令和 年 月 日

契約者 住所 _____
(入居者)
氏名 _____ 印

家族代表者 住所 _____
氏名 _____ 印 (続柄 _____)

代理人 住所 _____
氏名 _____ 印 (続柄 _____)