

重要事項説明書
(介護老人保健施設)

医療法人 新正会

ふじみ野介護老人保健施設 ベテラン館

介護老人保健施設重要事項説明書

＜令和7年 5月 7日現在＞

1 事業者（法人）の概要

名称・法人種別	医療法人 新正会
代表者名	理事長 間 柴 正 二
所在地・連絡先	(住所) 埼玉県飯能市緑町33番地4 (電話) 042-983-1660 (FAX) 042-983-1670

2 事業所（ご利用施設）の概要

施設の名称	ふじみ野介護老人保健施設 ベテラン館
所在地・連絡先	(住所) 埼玉県ふじみ野市亀久保1833番地5 (電話) 049-278-7110 (FAX) 049-278-7116
事業所番号	1153080054
代表者名	濱松 晶彦

3 施設の目的及び運営方針

(1) 施設の目的

介護老人保健施設は、看護・医学的管理の下での介護や機能訓練とその他必要な医療と日常生活上のお世話などの介護保険施設サービスを提供することで、利用者のその有する能力に応じた日常生活を営むことができるようにし、1日でも早く家庭での生活に戻ることができるように支援すること。また、利用者の方が居宅での生活を1日でも長く継続できるよう、短期入所療養介護や通所リハビリテーションといったサービスを提供し、在宅ケアを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ので、ご理解いただいた上でご利用下さい。

(2) 運営方針

- ①この施設を利用するすべての高齢者の心身の活性化と自立の支援
- ②高齢者の心を癒す手厚い介護と看護
- ③認知症の特性を重視した介護と看護
- ④自立心の高揚と生活復帰を目指したリハビリテーション
- ⑤家庭的な療養環境の保持

- ⑥在宅サービスの積極的な支援
- ⑦退所者及びその家族との継続的な交流とサービスの提供
- ⑧地域交流センターとしての施設づくり
- ⑨行政・他施設・居宅介護支援事業所との広範な連携

4 施設の概要

(1) 構造等

敷 地		4 0 3 1 . 8 4 m ²
建 物	構 造	鉄筋コンクリート造
	延べ床面積	2 9 1 4 . 3 7 m ²
	利 用 定 員	9 2 名

(2) 療養室

療養室の種類	室 数	面積 (一人あたりの面積)	備 考
1 人 部 屋	1 2	15.00 m ² ～16.97 m ²	ナースコール・ベット・洗面所・収納を設置
4 人 部 屋	2 0	32.39 m ² ～32.84 m ² (8.09 m ²) ～ (8.21 m ²)	ナースコール・ベット・洗面所・収納を設置

(3) 主な設備

設 備	室 数	面積 (一人あたりの面積)	備 考
食 堂	2	1 9 3 . 6 8 m ² (2.10 m ²)	
機能訓練室	1	9 2 . 6 1 m ² (1.00 m ²)	
一般浴室	2	8 . 0 0 m ²	
機械浴室・個浴・一般浴	1	4 7 . 8 4 m ²	
レクリエーションルーム・談話室	2	4 4 . 2 8 m ²	
診療室	1	1 4 . 1 4 m ²	
トイレ	2 7	6 3 . 8 8 m ²	ブザー、常夜灯を設置

5 施設の職員体制（入所・短期入所・介護予防短期入所）

従業者の職種	従業者の員数	職 務 の 内 容
管理者	1 人以上 (医師と兼務)	介護老人保健施設に携わる従業者の管理・指導を行う。

医 師	1 人以上 (管理者、通所と兼務)	利用者の病状及び心身の状況に応じて、日常的な医学的対応を行う
薬剤師	1 人以上 (常勤換算 0.3 人)	調剤・医薬品管理及び服薬指導を行う。
看護職員	9 人以上	医師の指示に基づき服薬・検温・血圧測定等の医療行為を行なうほか、利用者の施設サービス計画・短期入所療養介護計画・介護予防短期入所療養介護計画に基づく看護を行う。
介護職員	22 人以上	利用者の施設サービス計画短期入所療養介護計画・介護予防短期入所療養介護計画に基づく介護を行う。
支援相談員	1 人以上	利用者及び家族からの相談に適切に応じるとともに、市町村・他事業所との連携をはかるほか、ボランティアの指導を行う。
理学療法士 作業療法士	1 人以上	入所サービス利用者・短期入所療養介護利用者及び介護予防短期入所療養介護利用者のリハビリテーションプログラムを作成し、機能訓練の実施及び指導を行う。
管理栄養士	1 人以上 (通所と兼務)	献立の作成・栄養指導・嗜好調査及び残食調査等利用者の食事管理を行う。
介護支援専門員	1 人以上	利用者の心身の状況及びその有する能力・置かれている環境等に基づき可能な限り自立した日常生活を営むことができるよう施設サービス計画の作成を行う。
事務員等 その他の従業者	1 人以上	施設運営・管理に係る事務処理等を行う。

6 職員の勤務体制

従業者の職種	勤務体制	休暇
施設長 (医師)	常勤で勤務 (週 32 時間勤務)	
医 師	上記に準ずる	

薬剤師	週 2 日 非常勤で勤務	
看護職員 介護職員	正規の勤務時間帯 (7 : 0 0 ~ 1 6 : 0 0) (8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0) (1 0 : 0 0 ~ 1 9 : 0 0) (1 6 : 3 0 ~ 9 : 0 0) 常勤・非常勤で勤務	年間 1 1 3 日
支援相談員	正規の勤務時間帯 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0) 常勤で勤務	年間 1 1 3 日
理学療法士 作業療法士	正規の勤務時間帯 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0) 常勤で勤務	年間 1 1 3 日
管理栄養士	正規の勤務時間帯 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0) 常勤で勤務	年間 1 1 3 日
介護支援 専門員	正規の勤務時間帯 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0) 常勤で勤務	年間 1 1 3 日
事務員等	正規の勤務時間帯 (8 : 3 0 ~ 1 7 : 3 0) 常勤で勤務	年間 1 1 3 日

7 施設サービスの内容と費用

(1) 介護保険給付対象サービス

ア サービス内容

種 類	内 容
食 事	(食事時間) 朝食 7 : 3 0 ~ 昼食 1 2 : 0 0 ~ 夕食 1 7 : 3 0 ~ 管理栄養士の立てる献立表により、栄養と利用者の身体状況に配慮した食事を提供します
医療・看護	医師により診察を行います。 ただし、当施設では行えない処置(透析等)や手術、その他病状が著しく変化した場合の医療については他の医療機関での治療となります。
機能訓練	理学療法士・作業療法士等により利用者の状況に適した機能訓練を行い、身体機能の低下を防止するよう努めます。

入浴	週2回の入浴又は清拭を行います。 寝たきり等で座位のとれない方の入浴も可能です。
排泄	利用者の状況に応じて適切な排泄介助を行うと共に、排泄の自立についても適切な援助を行います。
離床、着替え、整容等	寝たきり防止のため、出来る限り離床に配慮します。 生活のリズムを考え、着替えを行うよう配慮します。 個人としての尊厳に配慮し、適切な整容が行われるよう援助をします。 シーツ交換は週1回実施します。
レクリエーション等	当施設では、次のような娯楽設備を整えております。 将棋・カラオケセット・マージャンセット等
相談及び援助	入所者とその家族からのご相談に応じます。

イ 費用

介護保険の適用がある場合、原則として料金表の利用料金が利用者の負担額となります。

介護保険適用の場合でも、保険料の滞納等により、事業者に直接介護保険給付が行われない場合があります。その場合、料金表の利用料金の10倍の額をお支払いください。利用料のお支払いと引き換えに領収証を発行します。

領収証は、後に利用料の償還払いを受けるときに必要となります。

【料金表】

○施設サービス費（1日につき）

【介護老人保健施設サービス費（Ⅰ） 基本型】

	従来型個室（ⅰ）			多床室（ⅲ）		
	1割	2割	3割	1割	2割	3割
介護度1	750円	1,499円	2,248円	829円	1,658円	2,486円
介護度2	798円	1,595円	2,392円	881円	1,762円	2,643円
介護度3	866円	1,731円	2,596円	949円	1,898円	2,847円
介護度4	923円	1,846円	2,769円	1,055円	2,009円	3,013円
介護度5	974円	1,948円	2,922円	1,058円	2,115円	3,173円

【介護老人保健施設サービス費（Ⅰ） 在宅強化型】

	従来型個室（ⅱ）			多床室（ⅳ）		
	1割	2割	3割	1割	2割	3割
介護度1	824円	1,647円	2,471円	911円	1,821円	2,731円
介護度2	902円	1,804円	2,706円	990円	1,980円	2,969円
介護度3	970円	1,940円	2,910円	1,060円	2,120円	3,179円
介護度4	1,030円	2,059円	3,080円	1,121円	2,241円	3,361円
介護度5	1,087円	2,174円	3,261円	1,176円	2,352円	3,527円

【介護老人保健施設サービス費（Ⅳ） その他】

	従来型個室（ⅰ）			多床室（ⅱ）		
	1割	2割	3割	1割	2割	3割
介護度1	735円	1,470円	2,204円	812円	1,624円	2,436円
介護度2	782円	1,564円	2,345円	864円	1,727円	2,590円
介護度3	849円	1,697円	2,546円	929円	1,858円	2,787円
介護度4	904円	1,808円	2,712円	984円	1,967円	2,950円
介護度5	954円	1,908円	2,862円	1,034円	2,067円	3,101円

○加算

種 類	利 用 料			
		1割	2割	3割
・初期加算（Ⅰ） 急性期医療を担う医療機関へ入院後30日以内に退院し、入所した場合。入所後30日間に限って加算される。	1日につき	63円	126円	189円
・初期加算（Ⅱ） 入所後30日間に限って加算される。	1日につき	32円	63円	94円
・夜勤職員配置加算 夜勤を行う職員の勤務条件に関する基準を満たしている場合。	1日につき	25円	50円	75円
・在宅復帰・在宅療養支援機能加算（Ⅰ） 在宅復帰・在宅療養支援等指標の10の評価項目について、各項目に応じた値を足した値が40以上の場合。	1日につき	54円	107円	160円
・在宅復帰・在宅療養支援機能加算（Ⅱ） 在宅復帰・在宅療養支援等指標の10の評価項目について、各項目に応じた値を足した値が70以上の場合。	1日につき	54円	107円	160円
・入所前後訪問指導加算（Ⅰ） 入所期間が1月を超える利用者の入所予定日前30日以内又は入所後7日以内に居宅を訪問し、退所を目的とした施設サービス計画策定と診療方針の決定を行った場合。	1回を限度	471円	941円	1,411円
・入所前後訪問指導加算（Ⅱ） 入所期間が1月を超える利用者の入所予定日前30日以内又は入所後7日以内に居宅を訪問し、退所を目的とした施設サービス計画策定と診療方針の決定にあたり、生活機能の具体的な改善目標を定めるとともに、退所後の生活に係る支援計画を策定した場合。	1回を限度	502円	1,004円	1,505円
・入退所前連携加算（Ⅰ） 入所予定日前30日以内または入所後30日以内に、入所者が退所後に利用を希望する居宅介護支援事業者と連携し、入所者の同意を得て、退所後の居宅サービス等の利用方針を定めた場合。	1回を限度	627円	1,254円	1,881円
・入退所前連携加算（Ⅱ） 入所期間が1月を超える入所者が退所後、居宅サービスを利用する前に、本人の同意を得て、入所者が希望する指定居宅介護支援事業者へ診療状況を示す文書や情報を提供し、連携してサービス利用に関する調整を行った場合。	1回を限度	418円	836円	1,254円

・短期集中リハビリテーション実施加算(Ⅰ) 入所してから3ヶ月間の集中リハビリテーションを行った場合であって、かつ1月に1回以上ADL等の評価を行うとともに、その評価等の情報を厚生労働省に提出した場合。(過去3ヶ月の間に老健に入所していた者を除く)	1回につき (入所から3ヶ月)	270円	540円	809円
・短期集中リハビリテーション実施加算(Ⅱ) 入所してから3ヶ月間の集中リハビリテーションを行った場合。(過去3ヶ月の間に老健に入所していた者を除く)	1回につき (入所から3ヶ月)	209円	418円	627円
・認知症短期集中リハビリテーション実施加算(Ⅰ) 認知症であると医師が判断した入所者であって、生活機能の改善が見込まれると判断された場合、退所後に生活する居宅等を訪問し、把握した生活環境を踏まえたリハビリテーション計画を作成した場合。	1回につき (入所から3ヶ月、週に3日を限度)	251円	502円	753円
・認知症短期集中リハビリテーション実施加算(Ⅱ) 認知症であると医師が判断した入所者であって、生活機能の改善が見込まれると判断された場合。	1回につき (入所から3ヶ月、週に3日を限度)	126円	251円	377円
・リハビリテーションマネジメント計画書情報加算(Ⅰ) 口腔衛生管理加算(Ⅱ)及び栄養マネジメント強化加算を算定、かつ、リハビリテーション・機能訓練、口腔、栄養の情報を関係職員間で一体的に共有し、継続的にリハビリテーションの質を管理した上で、その内容等の情報を厚生労働省に提出し、適切かつ有効な実施のために必要な情報を活用した場合。	1月につき	56円	111円	166円
・リハビリテーションマネジメント計画書情報加算(Ⅱ) 継続的にリハビリテーションの質を管理した上で、その内容等の情報を厚生労働省に提出し、適切かつ有効な実施のために必要な情報を活用した場合。	1月につき	35円	69円	104円
・自立支援促進加算 医師が自立支援のために必要な医学的評価を行うとともに、定期的な評価の見直しを行い、他職種が共同して自立支援に係る支援計画を策定し、ケアを実施した場合であって、評価の結果等を厚生労働省に提出し、適切かつ有効な実施のために情報を活用した場合。	1月につき	314円	627円	941円
・外泊時費用 居宅における外泊を認めた場合。	月6回限度 (外泊の初日及び最終日は除く)	379円	757円	1,135円
・外泊時に在宅サービスを利用した時の費用 退所が見込まれる入所者を試行的に退所させ、介護老人保健施設により提供される在宅サービスを利用した場合。(外泊時費用を算定していない場合に限る)		836円	1,672円	2,508円
・療養食加算 医師の指示箋に基づく療養食を提供した場合	1回につき (1日につき3回を限度)	7円	13円	19円
・再入所時栄養連携加算 入所者が医療機関に入院し、特別食が必要となった場合、施設の管理栄養士が医療機関の管理栄養士と連携し、再入所後の栄養管理に関する調整を行った場合。	1回につき	418円	836円	1,254円
・退所時栄養情報連携加算 医師が低栄養状態にあると判断した、または特別食を必要とする入所者が退所する際に、退所先の医療機関等に対して栄養管理に関する情報提供を行った場合。	1回につき	74円	147円	220円

・口腔衛生管理加算(Ⅰ) 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2回以上行った場合であって、歯科衛生士が介護職員に対し、具体的な技術助言及び指導を行った場合。	1月につき	94円	188円	282円
・口腔衛生管理加算(Ⅱ) 口腔衛生管理加算(Ⅰ)の要件に加え、口腔衛生等の管理に係る計画の内容等の情報を厚生労働省に提出し、適切かつ有効な実施のために必情報を活用した場合。	1月につき	115円	230円	345円
・在宅復帰支援機能加算 家族との連絡調整を行い、居宅サービスに必要な情報の提供、退所後の調整を行った場合。	1日につき	11円	21円	32円
・緊急時治療管理加算 病状が重篤となり救命救急医療が必要となる場合において緊急的な治療管理としての、投薬・検査・注射・処置等を行った場合。	連続する3日を限度	542円	1,083円	1,624円
・特定治療費 入院患者に対して、指導管理、リハビリテーション等のうち日常的に必要な医療行為として厚生労働大臣が定めるものを行った場合。	1回につき	診療報酬 点数表より算出		
・所定疾患施設療養費(Ⅰ) 肺炎、尿路感染症、带状疱疹、蜂窩織炎、慢性心不全の憎悪のいずれかに該当する入所者に対し、投薬、検査、注射、処置等を行った場合。	1日につき (連続する7日間を限度とする)	250円	500円	750円
・所定疾患施設療養費(Ⅱ) 施設医師が感染症対策に関する研修を受講している場合であって、上記の(Ⅰ)を行った場合。	1日につき (連続する10日間を限度とする)	502円	1,004円	1,505円
・若年性認知症入所者受入加算 若年性認知症入所者に対して介護保険施設サービスを行った場合。	1日につき	126円	251円	377円
・認知症チームケア推進加算(Ⅰ) 認知症の行動・心理症状の予防及び早期対応等に資する研修又は認知症介護に係る専門的な研修を修了した者を中心にチームを組み、個別に評価を定期的に実施し、ケアの振り返りや計画の見直し等を行いながら、認知症の行動・心理症状の予防等に資するチームケアを行った場合。	1月につき	157円	314円	471円
・認知症チームケア推進加算(Ⅱ) 認知症の行動・心理症状の予防等に資する研修を修了した者を中心にチームを組み、個別に評価を定期的に実施し、ケアの振り返りや計画の見直し等を行いながら、認知症の行動・心理症状の予防等に資するチームケアを行った場合。	1月につき	126円	251円	377円
・退所時情報提供加算(Ⅰ) 入所期間が1ヶ月を超える入所者が退所し、居宅で療養を継続する場合において、退所後の主治医に診療状況を文書化し紹介や情報提供を行った場合。	1回を限度	523円	1,045円	1,568円
・退所時情報提供加算(Ⅱ) 医療機関へ退所する入所者について、退所後の医療機関に対して入所者を紹介する際に、診療状況の情報を提供した場合。	1回を限度	262円	523円	784円
・協力医療機関連携加算 協力医療機関との間で、入所者等の同意を得て、入所者の情報を共有する会議を定期的に開催した場合。 (1) 協力医療機関の要件を満たしている場合 (2) それ以外の場合	1月につき	105円 6円	209円 11円	314円 16円

・安全対策体制加算 外部の研修を受けた担当者が配置され、施設内に安全対策部門を設置し、組織的に安全対策を実施する体制が整備されている場合。	1回を限度	21円	42円	63円
・科学的介護推進体制加算(Ⅰ) 利用者ごとの、ADL、栄養状態、口腔機能、認知症の状況その他の心身の状況等に係る基本的な情報を、厚生労働省に提出し、適切かつ有効に必要な情報を活用している場合。	1月につき	43円	85円	127円
・科学的介護推進体制加算(Ⅱ) 科学的介護推進体制加算(Ⅰ)に加えて、疾病の状況や内服情報を、厚生労働省に提出し、適切かつ有効に必要な情報を活用している場合。	1月につき	64円	127円	190円
・高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ) 協定締結医療機関や協力医療機関等と感染症発生時等の対応を取り決めるとともに、連携し適切に対応している場合。	1月につき	11円	21円	32円
・高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅱ) 感染対策に係る一定の要件を満たす医療機関から、施設内で感染症が発生した場合の感染制御等の指導を受けている場合。	1月につき	6円	11円	16円
・新興感染症等施設療養費 入所者が感染症に感染した場合に、診療、入院調整等を行う医療機関を確保し、かつ、感染した入所者に対し、適切な感染対策を行った上で、介護サービスを行った場合。	1日につき (連続する 5日間を限度とする)	251円	502円	753円
・生産性向上推進体制加算(Ⅰ) 生産性向上推進体制加算(Ⅱ)の要件を満たし、業務改善の取組による成果の確認、見守り機器等のテクノロジーの導入、職員間の適切な役割分担の取組と行っている場合。	1月につき	105円	209円	314円
・生産性向上推進体制加算(Ⅱ) 利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する方策を検討し、必要な安全対策を講じた上で、生産性向上ガイドラインに基づいた改善活動を継続的に行っている場合。	1月につき	11円	21円	32円
・ターミナルケア加算 (1) 死亡日以前31日以上45日以下 (2) 死亡日以前4日以上30日以下 (3) 死亡日の前日及び前々日 (4) 死亡日	1日につき	76円 168円 951円 1,986円	151円 335円 1,902円 3,971円	226円 502円 2,853円 5,957円
・サービス提供体制強化加算(Ⅰ) 介護職員の総数のうち、介護福祉士が80%以上、または勤続10年以上の介護福祉士が35%以上である場合。	1日につき	23円	46円	69円
・サービス提供体制強化加算(Ⅱ) 介護職員の総数のうち、介護福祉士が60%以上である場合。	1日につき	19円	38円	57円
・サービス提供体制強化加算(Ⅲ) 介護職員の総数のうち、介護福祉士が50%以上、または看護・介護職員の総数のうち、常勤職員の占める割合が75%以上、または勤続7年以上が30%以上ある場合。	1日につき	7円	13円	19円

・介護職員等処遇改善加算(Ⅰ) 介護職員等の処遇を改善するために設けられた加算。	1月につき	1ヶ月利用した総単位数の 7.5%の単価
・介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)		1ヶ月利用した総単位数の 7.1%の単価
・介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)		1ヶ月利用した総単位数の 5.4%の単価
・介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)		1ヶ月利用した総単位数の 4.4%の単価

(2) 介護保険給付対象外サービス

種 類	内 容		利 用 料
居住費 (多床室)	負担 段階	第1段階	0円
		第2段階	430円
		第3段階	430円
		第4段階	580円
居住費 (従来型個室)	負担 段階	第1段階	550円
		第2段階	550円
		第3段階	1,370円
		第4段階	1,720円
食 費 (1日あたり)	負担 段階	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	1,950円
日常着類貸与	選択いただき当施設が提供した場合	1日につき	320円 (+税32円)
私物洗濯代	選択いただき当施設が提供した場合	1日につき	180円 (+税18円)
日用品費	日常生活上必要とするもので、選択いただき当施設が提供した場合	1日につき	360円 (+税36円)
教養娯楽費	選択いただきましたレクリエーション活動等の材料費等		200円/日 (+税20円)
電気代	電化製品を居室にお持ち込みになられた場合。(個室は除く)		1品目 100円/日 (+税10円) 2品目以降1品増えるごとに +50円/日 (+税5円)
理髪・美容	理美容サービスを利用した場合		実費をご負担いただきます。
レクリエーション行事	主なレクリエーション行事 ・外食 ・その他 参加されるか否かは任意です。		実費をご負担いただきます。

健康管理費	インフルエンザ等の予防接種を希望された場合の費用		実費をご負担いただきます。
特別な居室	Aタイプ	1日につき	1,720円 (+税172円)
	Bタイプ	1日につき	1,520円 (+税152円)
その他の費用	希望により診断書等の文書を発行した場合		7,000円/通 (+税700円)
	希望により死亡診断書を発行した場合		3,000円/通 (+税300円)
立替金	希望により物品等を購入し、一時的に支払の立替を行った場合		実費をご負担いただきます。

○ その他施設サービスの中で提供される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、利用者にご負担いただくことが適当と認められる費用は、利用者の負担となります。

○各種加算料金につきましては、地域加算の計算方法により、金額に若干の差が生じますので、ご了承ください。

8 利用料等のお支払方法

毎月10日以降に前月分の請求書を郵送又は利用者及び扶養者に連絡いたします。お支払いいただきますと領収証を発行いたします。

お支払い方法は、現金、銀行振込、口座自動引落しの3方法があります。入所時にご相談ください。なお、銀行振込、口座自動引落しの手数料については、利用者にご負担をお願いいたします。

9 虐待防止

利用者の人権の擁護・虐待の防止等のため、指針を整備し責任者を設置する等必要な体制の整備を行うとともに、その従業者に対し、虐待防止を啓発・普及するための研修を実施する等の措置を講じます。

①事業所はご利用者が成年後見制度を利用できるよう支援を行います。

②当該事業所従業者又は養護者（現に養護している家族・親族・同居人等）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。

③虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的を開催し、その結果について従業者に周知徹底を図ります。

10 サービス内容に関する苦情等相談窓口

当施設お客様相談窓口	窓口責任者	葛西 美佳
	ご利用時間	8:30～17:30
	ご利用方法	電話（049-278-7110）
		面接（当施設1階相談室）
		ご意見箱（1階ホール）

【手順】

① 苦情受付

- ・ 苦情受付担当者は苦情を随時受け付ける。
- ・ 苦情受付担当者は苦情解決責任者である事業部長へ報告する。

② 苦情受付に際し、次の事項を苦情報告書に記載し、その内容について苦情申出人に報告する。

- ・ 苦情内容
- ・ 苦情申出人の希望等
- ・ 介護保険課等への報告の要否
- ・ 苦情申出人と苦情解決責任者の話し合いへの介護保険課等の助言・立会の要否

③ 苦情解決に向けての話し合い

- ・ 苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努める。

④ 苦情解決結果の報告

- ・ 苦情解決責任者は、苦情申出人に改善を約束した事項について苦情申出人及び担当介護支援専門員に対して決定事項とその経過について報告する。

【上記以外の苦情受付機関】

◎ふじみ野市役所 高齢福祉課

埼玉県ふじみ野市福岡 1-1-1

電 話：049-262-9036

◎埼玉県国民健康保険団体連合会 介護保険課 苦情対応係

埼玉県さいたま市中央区大字下落合 1704 番（国保会館 4 階）

電 話：048-824-2568

11 緊急時の対応

配置の医師及び看護職員に常に利用者の健康状態に注意させ、必要に応じて適切な診療・指導を行うよう誠意を持って指導します。

利用者に病状の急変が生じた場合等により、自ら必要な医療を提供することが困難であると認めたときは、他の医師の診察を求める等診療について適切な対応を講じます。

12 秘密保持の対策

正当な理由がない限り、その業務上知り得た利用者及びその後見人又は家族の秘密を漏らしません。

サービス担当者会議等において、利用者及びその後見人又は家族に関する個人情報を用いる必要がある場合には、利用者及びその後見人又は家族に使用目的等を説明し同意を得なければ、使用することはありません。

介護保険サービスの質の向上のため、学会・研究会等で事例研究発表等をする場合、利用者を特定できないように仮名等を使用することを厳守します。

本条に掲げる事項は、利用終了後も同様の扱いとします。

13 事故発生時の対応及び賠償責任

施設サービスの提供にあたって、事故が発生した場合には、速やかに市町村及び利用者の後見人及び家族に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。

事故により利用者に損害が発生した場合は、速やかにその損害を賠償します。ただし、当施設に故意又は過失がない場合はこの限りではありません。

当該事故発生につき利用者に重過失がある場合は、損害賠償の額を減額することができます。

【手順】

①事故発見者は、利用者の安全を確認し看護師を呼ぶ。

②看護師は、次の事項を確認する。

- ・ 外傷の有無
- ・ 痛みの有無
- ・ 部位の確認
- ・ バイタルサインの測定
- ・ 事故の状況観察

③外傷・骨折等の疑いの無い場合は、安静にし、経過観察を行う。

相談員（必要に応じて看護師）よりご家族等に状況及び対応を報告する。

④外傷・骨折等の疑いの有る場合は、施設長（医師）に報告する。

医師の指示を確認し実施する。

⑤外来受診が必要な場合、施設車輛を手配（重症の場合は救急車）すると同時に、受診先病院への連絡を行う。

相談員（必要に応じて看護師）よりご家族等に状況及び対応を報告する。

14 業務継続に向けた取り組み

①感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する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。

15 非常災害時の対策

非常時の対応	別途定める「ふじみ野介護老人保健施設 ベテラン館消防計画」にのっとり対応を行います。			
避難訓練及び 防災設備	別途定める「ふじみ野介護老人保健施設 ベテラン館消防計画」にのっとり年2回夜間及び昼間を想定した避難訓練を、入所者の方も参加して行います。			
	設備名称	個数等	設備名称	個数等
	スプリンクラー	あり	防火扉・シャッター	あり
	避難階段	あり	屋内消火栓	あり
	自動火災報知機	あり	ガス漏れ探知機	あり
	誘導灯	あり	消火器	あり
	消火栓	あり	排煙設備	あり
	カーテン、布団等は防災性能のあるものを使用。			
消防計画等	入間東部地区消防組合本部へ 届出日：令和 7 年 5 月 7 日 防火管理者：梅本 晃			

16 協力医療機関等

医療機関	病 院 名 及 所 在 地	医療法人 直心会 帯津三敬病院 〒350-0025 埼玉県川越市大字大中居 5 4 5 番地
	電 話 番 号	0 4 9 - 2 3 5 - 1 9 8 1
	診療科	内科、外科、整形外科、消化器外科、循環器内科、リウマチ科、リハビリテーション科、泌尿器科、乳腺外科、脳神経外科、皮膚科、心療内科
	入 院 設 備	有り
	病 院 名 及 所 在 地	医療法人 新正会 間柴医院 〒357-0024 埼玉県飯能市緑町 3 番地 4
	電 話 番 号	0 4 2 - 9 8 3 - 1 6 6 0
	診療科	内科、小児科、婦人科、消化器内科、呼吸器内科、循環器内科、脳神経外科、皮膚科
	入 院 設 備	無し
歯 科 医療機関	病 院 名 及 所 在 地	医療法人社団 高輪会 〒108-0074 東京都港区高輪3-25-33 長田ビル 4F
	電話番号	0 3 - 5 4 4 7 - 2 8 7 1

17 施設の利用にあたっての留意事項

①施設利用にあたっての留意事項

来訪・面会	面会時間 8：30～17：30 正面受付に設置しております、面会簿に必要事項をご記入下さい。
外出・外泊	外出・外泊の際には、必ず行く先と帰宅日時を職員に申し出てください。
居室・設備・器具の利用	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により破損等が生じた場合、弁償していただく場合があります。
喫煙	法令により、敷地内禁煙となっております。
迷惑行為等	騒音等他の入所者の迷惑になる行為はご遠慮ください。また、むやみに他の入所者の居室等に立ち入らないでください。
所持金品の管理	高額・高価格の金品の持ち込みは原則お断りいたします。その他の所持金品は、自己の責任で管理してください。
宗教活動・政治活動	施設内で他の入所者等に対する宗教活動及び政治活動はご遠慮ください。
動物飼育	施設内へのペットの持ち込み及び飼育は原則お断りします。
外泊時等の施設外での受診	治療計画等に支障をきたす場合がありますので、必ず事前に職員にご相談下さい。

②施設利用にあたっての留意事項

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承下さい。

1. 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。
2. 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。
3. 自己管理されている飲食物（おやつ、面会者等からの差し入れ等）により、不測の事態となったと考えられる場合。
4. 病気や高齢からくる急変により、不測の事態となった場合。

＊ 不測の事態とは、通常の業務をしているなかで、予測できない事態が起こり、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う。

利用者との続柄