

指定介護老人福祉施設 特別養護老人ホームこころの杜 概要

運営法人	社会福祉法人 苗場福祉会	施設名	特別養護老人ホーム こころの杜
代表者	理事長 湖山 泰成	管理者	施設長 中澤 周子
所在地	〒948-0036 新潟県十日町市川治 4525 番地 電話:025-761-7400 FAX:025-761-7422	所在地	〒949-6680 新潟県南魚沼市 1148 番地 1 電話:025-770-1123 FAX:025-770-1124

《事業所の概要》

定員	80名(ユニット型 8ユニット 個室 80室)		
事業目的	要介護者の心身の状況等に応じて適切な指定介護老人福祉施設サービスを提供するとともに、その他の措置を講ずることにより常に指定介護老人福祉施設サービスを受ける者の立場に立って、これを提供するように努めることを目的とする。		
運営方針	<p>① 事業者は、入所者一人ひとりの意思及び人格を尊重し、施設サービス計画に基づき、居宅における生活への復帰を念頭に置いてサービスを行う。</p> <p>② 事業者は、入所前の居宅における生活と入所後の生活が連続したものとなるよう配慮し、各ユニットにおいて入所者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援する。</p> <p>③ 事業者は、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、各居宅介護支援事業者、各保険医療機関、関係市町村、他介護保険施設その他の地域の保険・医療・福祉サービスと綿密な連携を図り、協力と理解のもとに総合的なサービスに努める。</p> <p>④ 事業者は、緊急の事態にも柔軟に対応できる体制を整備する。</p>		
勤務体制	管理者	1名	職員の管理及び業務の実施状況の把握や管理を一元的に行います
勤務内容	医師(非常勤)	1名以上	入所者の診察、健康管理を行います
	生活相談員	1名以上	入所者及び家族の相談に応じると共に、適切なサービスが提供されるよう他サービスとの連携等を行います
	看護職員	3名以上	入所者の健康管理、医師の指示のもと医療処置を行います。ご家族、介護職員への指導・助言を行います
	機能訓練指導員	1名以上	入所者の日常生活やレクリエーション、行事等を通じて機能訓練を行います
	介護支援専門員	1名以上	入所者の心身の状態を踏まえ施設サービス計画を作成します
	介護職員	34名以上	入所者の介護、自立的な日常生活を営むための支援を行います
	管理栄養士	1名以上	入所者の栄養や心身の状況及び嗜好を考慮した献立作成及び栄養指導を行います
	調理員	5名以上	献立にそって食事を作ります
	事務員・営繕	必要数	事務管理全般、施設営繕の業務を行います
嘱託医師	医療法人社団 萌気会 二日町診療所		
協力医療機関	南魚沼市民病院・小嶋歯科医院		
緊急時の対応	サービス提供中に体調が悪くなった場合、ご家族に連絡のうえ対応します。必要に応じて速やかに嘱託医師または、協力医療機関連絡をとる等、必要な措置を講じます。		
事故発生時の対応	サービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに入所者のご家族、市町村等に連絡を行うとともに必要な措置を講じます。		

非常災害対策	非常時においては「社会福祉法人苗場福祉会防火管理規定」及び「消防計画」等に基づき、入所者の安全確保に努めます。			
業務継続計画の策定等	感染症や非常災害の発生において、利用者に対する必要な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、当該業務計画に従って必要な措置を講じます。また、定期的に見直しを行い、必要に応じ変更を行います。			
施設利用に関する留意事項	来訪・面会	面会は午後5時までとさせていただきます。入館の際には面会カードの記入、感染予防のため、玄関にてうがい・手洗いをお願いいたします。感染拡大防止のために、検温の実施や面会を制限する場合があります。		
	喫煙・飲酒	館内での喫煙・飲酒はご遠慮ください。入所者につきましては、定められた場所での喫煙をお願いいたします。		
	金銭・貴重品の管理	当施設では金銭をお預かりすることはできません。また貴重品(通帳、印鑑、ネックレス等のアクセサリ、時計、メガネ、その他肌身離さず大切にされているもの等)のご持参は控えください。管理については自己責任の範囲でお願いいたします。		
	所持品の管理	持ち物にはすべて記名をお願いいたします。		
	宗教活動・政治活動	当施設での宗教活動・政治活動はご遠慮ください。		
	外出・外泊	外出・外泊をご希望される方は事前にご連絡ください。 外出・外泊中につきましては外泊時加算及び居住費をご負担いただきます。		
	施設・設備	居室及び共用設備、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにもかかわらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、入所者に自己負担で現状に復していただくか、又は相当の対価をお支払いいただく場合があります。		
	居室の変更	入所者の心身の状況により居室を変更する場合があります。		
キャンセル	下記の時間までにご連絡をいただければ、食事代が発生することなく食事を止めることができます。 朝食:前日 15:30 まで 昼食:当日 8:00 まで 夕食:当日 13:00 まで			
第三者評価の実施状況	実施の有無	実施年月日	評価機関名称	評価結果開示状況
	なし	—	—	—
サービス内容	食事の提供 入浴の介助 排泄介助 日常生活上の支援 看取りケア 健康管理 相談及び援助 申請代行 等			
食事提供内容	【食事時間】 朝食 8:00～ 昼食 12:00～ 夕食 18:00～ 栄養並びに入所者の身体の状況および嗜好を考慮した食事を、適切な時間に提供します。また、入所者の自立の支援に配慮し、できるだけ離床して食事を摂れるよう努めます。			

≪利用料その他の費用の額≫

●ユニット型個室利用料金(一日あたり) 地域区分:その他 単価:10.00円

要介護度	1割負担	2割負担	3割負担
要介護1	670円	1,340円	2,010円
要介護2	740円	1,480円	2,220円
要介護3	815円	1,630円	2,445円
要介護4	886円	1,772円	2,658円
要介護5	955円	1,910円	2,865円

※利用料金は、厚生労働大臣が定めた告示上の基準の額となり、介護保険負担割合証に記載のある割合分が自己負担額となります。

●その他の費用

食事	1日当たり: 1,650円 ( 朝食 450円 昼食650円 夕食 550円 )
居住費	1日当たり: 2,066円

※所得段階に応じて 食事、居住費の介護保険負担限度額が設けられ利用者負担が軽減される場合があります。

理美容代		実費	予約制
持ち込み電化製品	テレビ・冷蔵庫	500円	1点、1か月につき
使用料	電気シェイバー・携帯電話・タブレット・パソコン等	300円	1点、1か月につき
医療費(往診・受診・薬代)		実費	
衛生用品		実費	衛生材料費他
立替金(入所者の希望による日常生活費等)		実費	随時
インフルエンザ予防接種		実費	
エンゼルケア	セーフティーセット	3,300円	希望時
	浴衣	3,200円	

●加算及び減算

内 容	単位		利用料
日常生活継続支援加算(Ⅱ)	46	1日につき	460円
看護体制加算(Ⅰ)口	4	1日につき	40円
夜勤職員配置加算(Ⅱ)口	18	1日につき	180円
栄養マネジメント強化加算	11	1日につき	110円
療養食加算	6	1食につき(1日3食を限度)	60円
口腔衛生管理加算(Ⅰ)	90	1月につき	900円
科学的介護推進体制加算(Ⅰ)	40	1月につき	400円
初期加算	30	1日につき(30日を限度)	300円
外泊時費用	246	1日につき(1月に6日を限度)	2,460円
個別機能訓練加算	12	1日につき	120円
看取り介護加算(Ⅰ)死亡日以前31日~45日以下	72	1日につき	720円
看取り介護加算(Ⅰ)死亡日以前4日前~30日まで	144	1日につき	1,440円
看取り介護加算(Ⅰ)前日・前々日	680	1日につき	6,800円
看取り介護加算(Ⅰ)死亡日当日	1,280	1日につき	12,800円
退所前訪問相談援助加算	460	1回につき	4,600円
退所後訪問相談援助加算	460	1回を限度	4,600円
退所時相談援助加算	400	1回を限度	4,000円
退所前連携加算	500	1回を限度	5,000円
退所時情報提供加算	250	1回を限度	250円
褥瘡マネジメント加算(Ⅰ)	3	1月につき	30円
新興感染症等施設療養費	240	1日につき	240円
在宅・入所相互利用加算	40	1日につき	400円
若年性認知症入所者受入加算	120	1日につき	1,200円
身体拘束廃止未実施減算	▲基本料金の10%	1日につき	基本料金の10%減
安全対策体制加算	20	入所時に1回に限り	200円
介護職員等処遇改善加算Ⅱ			利用料金(基本料金+各種加算)×13.6%

### 【秘密の保持】

事業所の職員は、その業務上知り得た利用者及びその家族に関する個人情報並びに秘密事項については、利用者又は第三者の生命、身体等に危険がある場合等正当な理由がない限り、契約中・契約終了後、及び退職後においても第三者には決して漏らしません。

### 【虐待の防止】

事業所は利用者の事件の擁護・虐待の発生又はその再発を防止するため、必要な措置を講じます。事業者は、虐待等が発生した場合、速やかに市町村へ通報し、市町村が行う虐待等に対する調査等に協力するよう努めます。

### 【ハラスメントの防止・対応】

事業所は、適切なサービスの提供を確保する観点から、事業所における各種ハラスメントを防止するために必要な措置を講じます。事業所は、従業員が利用者、利用者の家族等からハラスメントを受け、相当と認められる場合や利用者、利用者の家族等が施設の指示に従わない場合は、サービスの提供を制限することがあります。

### 【暴力団の排除】

当施設では、その事業運営について、新潟県暴力団排除条例第 3 条に規定する理念に則り、同条例第 2 条第 1 項に規定する暴力団又は同条第 3 号に規定する暴力団員等による不当な行為を防止し、及びこれにより生じた不当な影響を排除しなければなりません。

### 《苦情相談窓口》

サービス内容等に要望や苦情、相談がある場合は、下記の窓口にご連絡ください

【事業者の窓口】	所在地:新潟県南魚沼市六日町 1148 番地1
特別養護老人ホームこころの杜	電話:025-770-1123 FAX:025-770-1124 受付時間:8:30~17:30
【南魚沼市の窓口】	所在地:新潟県南魚沼市六日町 180 番地 1
南魚沼市役所 介護保険課	電話:025-773-6675
【湯沢町の窓口】	所在地:新潟県南魚沼郡湯沢町大字湯沢 2877 番地 1
湯沢町役場 福祉介護課	電話:025-784-4560
【公的団体窓口】	所在地:新潟県新潟市中央区新光町 4 番地 1
新潟県国民健康保険団体連合会	新潟県自治会館本館 3 階
介護サービス相談室	電話:025-285-3022 受付時間:9:00~17:00 (土・日曜日、祝日を除く)
【苦情解決第三者委員】	所在地:新潟県中魚沼郡津南町大字上郷寺石丙299
社会福祉法人苗場福社会理事会において	電話:090-1687-5513 氏名:涌井 博行
選出承認を受けた者が担当する	所在地:新潟県十日町市妻有町東1丁目 4-2 電話:090-1687-5521 氏名:宮入 浩

改訂 2024 年 11 月 1 日

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設の名称	特別養護老人ホーム ころの杜
申請するサービスの種類	介護老人福祉施設
<b>措置の概要</b>	
<b>1 利用者からの相談又は苦情などに対応する常設の窓口(連絡先)及び担当者の設置状況</b>	
公的団体の窓口	新潟県国民健康保険団体連合会 所在地:新潟県新潟市中央区新光町 4 番地1 新潟県自治会館 本館 3 階 電話:025-285-3022 受付時間:9:00~17:00 (土・日曜日、祝日を除く)
市町村の窓口	南魚沼市役所 介護保険課 所在地:新潟県南魚沼市六日町 180 番地 1 電話:025-773-6675 窓口開設時間 午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分まで (土・日曜日・祝日を除く)
当施設苦情担当窓口	窓口設置場所 特別養護老人ホーム ころの杜 所在地:新潟県南魚沼市六日町 1148 番地 1 電話:025-770-1123 FAX:025-770-1124 受付時間:午前 8 時 30 分から午後 5 時 30 分まで 苦情受付担当者 生活相談員 上村 佳奈子 沼崎 正次 苦情解決責任者 施設長 中澤 周子
苦情解決第三者委員	社会福祉法人 苗場福祉会理事会において選出承認を受けた者が担当する 涌井 博行 新潟県中魚沼郡津南町大字上郷寺石丙 299 電話:090-1687-5513 宮入 浩 新潟県十日町市妻有町東1丁目 4-2 電話:090-1687-5521
<b>2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制及び手順</b>	
<p>(1)相談及び苦情の対応 相談又は電話があった場合、原則として当事業所の管理者が対応します。一般職員が苦情を受けた場合は、必ず管理者と連携し対応します。</p> <p>(2)確認事項 相談又は電話については、次の事項について確認します。 相談又は苦情のあった苦情者の氏名及び利用者の氏名、具体的な苦情・相談の内容(日時等)、担当した職員の氏名(苦情対象者が分かる場合)、対応した職員の氏名等を記載します。</p> <p>(3)相談及び苦情処理期限の説明 相談及び苦情の相手方に対し、対応した職員の氏名を提示し、相談・苦情を受けた内容について回答する期限を併せて説明いたします。</p> <p>(4)相談及び苦情処理 概ね次の手順により、相談及び苦情について処理します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 事業所内において、管理者を中心として相談・苦情処理のための会議を開催します。</li> <li>② サービスを提供した職員からの概況説明を行います。</li> <li>③ 問題点の整理、洗い出し及び今後の改善策についてのディスカッションを行います。</li> <li>④ 文章により回答を作成し、管理者が事情説明を利用者に対して直接行った上で、文章を渡します。</li> <li>⑤ 苦情処理の概要についてまとめた上で利用者を担当する市町村に対して報告を行い、更なる改善点について助言、指導を受けます。</li> <li>⑥ 上記の内容について提示し、事業所内において改善策を検討し再発の防止につとめます。</li> </ol>	