令和8年8月1日

指定介護老人福祉施設事業　重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています。

（横浜市指定　第1470103381号）

当施設は契約者に対して介護福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※ 当施設への入居は、原則として要介護認定の結果「要介護3～5」と認定された方、自宅での介護を受けることのできない方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でも入居は可能です。なお、要介護1又は2の認定を受けている方のうち、やむを得ない事情「特例入所の要件」により居宅において日常生活を営むことが困難である方が対象となります。特例入所の要件に関しては付属文書7を参照ください。

◇目次◇

指定介護老人福祉施設事業　重要事項説明書

1 施設経営法人 …… 2
2 利用施設 …… 2
3 居室の概要 …… 2
4 職員の配置状況 …… 3
5 当施設が提供するサービスと利用料金 …… 5
6 施設を退居していただく場合 …… 8
7 残置物引取人 …… 10
8 苦情の受付について …… 10
9 身体拘束について …… 11
10 個人情報の保護について …… 11
11 看取り介護について …… 12
12 施設従業者による高齢者虐待への対応について …… 12
13 事故発生の防止及び発生時の対応について …… 12

重要事項説明書付属文書

1 施設概要 …… 14
2 職員の配置状況 …… 14
3 契約締結からサービス提供までの流れ …… 14
4 サービス提供における事業者の義務 …… 15
5 施設利用の留意事項 …… 15
6 損害賠償について …… 17
7 特例入所要件について …… 17
8 苦情解決体制について …… 17

別紙1　介護保険給付外サービス　電気機器持ち込み料及びプライバシーに関する意思確認書
別紙2　看取り介護に関する指針

重要事項説明確認書

１．施設経営法人

（1）法人名　　社会福祉法人　近代老人福祉協会
（2）法人所在地　　神奈川県横浜市港北区新羽2530-4
（3）電話番号　　045-534-0150
（4）代表者指名　　理事長　　清水　唯雄
（5）設立年月日　　昭和41年1月21日

２．利用施設

（1）施設の種類　　指定介護老人福祉施設・平成28年11月1日指定
　　神奈川県1470103381号
（2）施設の目的　　老人福祉法第20条の5に定める特別養護老人ホームで、介護保険法第86条に基づき指定された介護老人福祉施設です。
要介護3から5の認定を受けた方（要介護1又は2の認定を受けている方は特例入所の要件に該当する必要があります）で、自宅での介護を受けることのできない方が入居し、日常生活に必要なサービスを行うことを目的とした施設です。
（3）施設の名称　　ニューバード獅子ケ谷
（4）施設の所在地　　神奈川県横浜市鶴見区獅子ケ谷3丁目10-8
（5）電話番号　　045-576-3055　Fax 045-576-3056
（6）施設長(管理者)　　萩原　尚樹
（7）当施設の運営方針　　家族との協働により、入居者が生活者としての自覚を育み、明日ある生活、そして他者を意識する生活が送れるよう支援します。
施設側の一方的な運営を避け、入居者の気持ち・家族・関係者の意見を反映しながら運営します。
（8）開設年月日　　平成28年11月1日
（9）入居定員　　80人

３．居室の概要

（１）居室等の概要
当施設では以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は、すべて個室です。
本人の身体上の状況等を考慮し事業者側で指定させて頂きます。

居室・設備の種類	室　数	備　考
個室（1人部屋）	80 室	全室個室
リビングダイニング	8 室	各ユニット
浴　室	9 室	特殊浴槽・一般浴(個室)
多目的室	1 室	
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づけられている施設・設備です。

☆ 居室の変更：
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、契約者や家族等と協議のうえ決定するものとします。

（２）利用にあたって別途利用料金をご負担いただく居住費、施設・設備
居　住　費

※ 上記は、介護保険の基準サービスとならないため、利用の際は、契約者に別途利用料金をご負担いただきます。

４．職員の配置状況

当施設では、契約者に対して指定介護老人福祉サービスを提供する職員として、以下の職種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。

職　　種	常　勤	非常勤	計
施 設 長	1　名	0　名	1　名
介 護 職 員	37　名	24　名	61　名
生 活 相 談 員	4　名	0　名	4　名
看 護 職 員	4　名	4　名	8　名
機 能 訓 練 指 導 員	1　名	0　名	1　名
介 護 支 援 専 門 員	3　名	0　名	3　名
医 師（嘱託）	0　名	3　名	3　名
管 理 栄 養 士	1　名	0　名	1　名
事 務 職 員	2　名	0　名	2　名

〈主な職種の勤務体制〉

職種	勤　務　体　制
1 医　　師	週2回
2 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 早番　：　7：00～16：00　　8 名 日勤　：　下記のいずれかの時間帯　　8 名 ①08：00～17：00　④09：30～18：30　⑦11：00～20：00 ②08：30～17：30　⑤10：00～19：00　⑧11：30～20：30 ③09：00～18：00　⑥10：30～19：30　⑨12：00～21：00 遅番　：　13：00～22：00　　8 名 夜勤　：　22：00～7：00　　4 名
3 看護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 日勤　：　08：00～18：15　　3 名
4 相談員	早番　：　08：30～17：30 日勤　：　09：00～18：00

5. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、契約者に対して以下のサービスを提供します。
当施設が提供するサービスについて、

（1）利用料金が介護保険から給付される場合
（2）利用料金の全額を契約者に負担いただく場合

があります。

（１）当施設が提供する基準介護サービス（契約書第4条参照）
以下のサービスについては、居住費、食費、及び介護保険負担割合証に記載の負担割合を除き介護保険から給付されます。
〈サービスの概要〉
① 居室の提供
・ 居室はすべて個室で、広さは約11㎡（畳6畳分相当）です。
・ 居室にはベッド（寝具一式）、エアコン、洗面所等を設置しています。
② 食事
・ 当施設では、管理栄養士が立てた栄養プランにより、栄養並びに契約者の身体の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。
・ 契約者の状態により必要なときには医師の指示により、療養食を提供します。
・ 契約者の自立支援のため離床してリビングにて食事をしていただくことを原則としています。
・ 契約者の生活リズムを尊重し、食事時間も余裕をもって設定いたします。

③ 入浴
・ 契約者の身体の状況に合わせて、入浴又は清拭を週2回以上行います。
・ 一般浴槽（個浴）、機械浴槽を使用して入浴することができます。

④ 排泄
・ 排泄の自立を促すため、契約者の身体能力と安全を配慮し、契約者の意思を尊重した介助を行います。

⑤ 機能訓練
・ 機能訓練指導員の作成した個別機能訓練計画により、契約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、又はその減退を防止するための訓練を実施します。

⑥ 健康管理
・ 医師や看護職員が健康管理を行います。

⑦その他自立への支援
・ アクティビティ、クラブ活動にて楽しみのある生活を支援します。
・ 毎朝夕の着替えの支援を行い、リズム感のある一日を過ごせるように支援します。
・ 整髪、整容口腔ケア等の身だしなみについて快適な日々を過ごせるよう支援します。

〈サービス利用料金（1日あたり）〉　（契約書第7条参照）

下記の料金表によって、契約者の要介護度に応じたサービス利用料金から介護保険給付費額を除いた金額（自己負担額）と食事、居住費の合計金額をお支払ください。

（サービスの利用料金は、契約者の要介護度や負担割合に応じて異なります。）

要介護度		要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
サービス利用料金		7,182 円	7,932 円	8,736 円	9,497 円	10,237 円
介護保険から給付される金額	(1割)	6,463 円	7,138 円	7,862 円	8,547 円	9,213 円
	(2割)	5,745 円	6,345 円	6,988 円	7,597 円	8,189 円
	(3割)	5,027 円	5,552 円	6,115 円	6,647 円	7,165 円
サービス利用料金自己負担額 （1）	(1割)	719 円	794 円	874 円	950 円	1,024 円
	(2割)	1,437 円	1,587 円	1,748 円	1,900 円	2,048 円
	(3割)	2,155 円	2,380 円	2,621 円	2,850 円	3,072 円
食費 （2）		1,720 円				
居住費 （3）		2,110 円				
自己負担額合計 (1)＋(2)＋(3)＝(4)	(1割)	4,549 円	4,624 円	4,704 円	4,780 円	4,854 円
	(2割)	5,267 円	5,417 円	5,578 円	5,730 円	5,878 円
	(3割)	5,985 円	6,210 円	6,451 円	6,680 円	6,902 円

※ 契約者が、入院又は外泊をされた場合、サービス利用料金自己負担額は割合に応じた額となります。（契約書第21条参照）

※ また、上記「自己負担額合計（４）」の他に以下の料金が加算されます。

加算項目	単位数	1割（円）	2割（円）	3割（円）
精神科医療養指導加算	5単位	6	11	16
再入所時栄養連携加算	400単位/回	429	858	1,287
療養食加算	6単位/食	7	13	20
経口移行加算	28単位	30	60	90
経口維持加算Ⅰ	400単位/月	429	858	1,287
経口維持加算Ⅱ	100単位/月	108	215	322
日常生活継続支援加算2	46単位	50	99	148
生産性向上推進体制加算Ⅱ	10単位/月	11	22	33
口腔衛生管理加算Ⅰ	90単位/月	97	193	290
看護体制加算(Ⅰ)ロ	4単位	5	9	13
看護体制加算(Ⅱ)ロ	8単位	9	17	26
夜勤職員配置加算(Ⅱ)ロ	18単位	20	39	58
夜勤職員配置加算(Ⅳ)ロ	21単位	23	45	68
初期加算	30単位	33	65	97
安全対策体制加算（入所時１回のみ）	20単位/回	22	43	65
入院・外泊時費用	246単位	264	528	792
外泊時サービス提供加算	560単位	601	1,201	1,801
個別機能訓練加算Ⅰ	12単位	13	26	39
生活機能向上連携加算（上記加算算定の場合）	100単位/月	108	215	322
生活機能向上連携加算	200単位/月	215	429	644
配置医師緊急時対応加算（早朝・夜間）	650単位	697	1,394	2,091
配置医師緊急事対応加算（深夜）	1300単位	1,394	2,788	4,181
看取り介護加算Ⅰ（死亡日45日前～31日前）	72単位	78	155	232
看取り介護加算Ⅰ（死亡日30日前～4日前）	144単位	155	309	463
看取り介護加算Ⅰ（死亡日3日前～前日）	680単位	729	1,458	2,187
看取り介護加算Ⅰ（死亡日）	1280単位	1,373	2,745	4,117
看取り介護加算Ⅱ（死亡日45日前～31日前）	72単位	78	155	232
看取り介護加算Ⅱ（死亡日30日前～4日前）	144単位	155	309	463
看取り介護加算Ⅱ（死亡日3日前～前日）	780単位	837	1,673	2,509
看取り介護加算Ⅱ（死亡日）	1580単位	1,694	3,388	5,082

在宅復帰支援機能加算	10単位	11	22	33
退所前訪問相談援助加算	460単位	494	987	1,480
退所後訪問相談援助加算	460単位	494	987	1,480
退所時相談援助加算	400単位	429	858	1,287
退所前連携加算	500単位	536	1,072	1,608
在宅入所相互利用加算	40単位	43	86	129
認知症行動・心理症状緊急対応加算	200単位	215	429	644
若年性認知症入所者受入加算	120単位	129	258	386
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）ロ	サービス利用に関わる合計単位の17.6%相当額			

☆ 契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。償還払いとなる場合、契約者が保険給付の申請を行うために必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。

☆ 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、契約者の負担額を変更します。

☆ 契約者の入居日から30日間の期間、又30日を超える入院後の退院後30日間に限り上記の利用料金に加えて1日当たりの利用料金321円（自己負担33円）がかかります。

☆ 居室と食事に係る費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担額とします。

当施設の居住費・食費の負担額

世帯全員が市町村民税非課税の方（市町村民税非課税者）や生活保護を受けていらっしゃる方の場合は、施設利用・ショートステイの居住費（滞在費）・食費の負担が軽減されます。

対象者		区分	居住費	食費
生活保護受給者		利用者負担段階1	820円	300円
市民税が非課税世帯	老齢福祉年金受給者			
	合計所得金額と公的年金等収入額の合計が80万円以下の方	利用者負担段階2	820円	390円
	合計所得金額と公的年金等収入額の合計が80万超120万円以下	利用者負担段階3①	1,370円	680円
	合計所得金額と公的年金等収入額の合計が120万円超	利用者負担段階3②	1,370円	1,420円
上記以外の方		利用者負担段階4	2,110円	1,720円

☆居室と食事に係わる費用について、負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載している負担限度額とします。

（２）介護保険給付対象とならないサービス（契約第5条参照）
以下のサービスは、利用料金の全額が契約者の負担となります。

項目	金額	摘要
理美容費	実費	
おやつとヨーグルト(嗜好飲料含む)	260円	1日(入居者の希望による)
おやつ(嗜好飲料含む)	210円	1日(入居者の希望による)
ヨーグルト(嗜好飲料含む)	105円	1日(入居者の希望による)
教養娯楽・レクリエーション費	実費	手芸等を行った場合
食材料費	実費	おやつ作りの材料代(月1～2回)
行事費	実費	(入居者の希望による)
コピー代(白黒)	10円	１枚　(カラーは30円)
テレビ等電気機器持込料(電気代)		別表1参照

電気機器持込料(電気代)（別表1）　　※別紙1確認書類あり

項目	月額	項目	月額
テレビ・CD・ラジオ・パソコン	100円	空気清浄機	200円
DVDビデオレコーダー	100円	電気毛布	400円
多機能端末機器(充電器)	100円	電気カーペット	400円
加湿器	400円	アンカ	200円

・ 主なレクリエーション行事予定

＜年間行事＞

4月	花見	10月	さつま芋堀り　熊野神社神輿渡
5月	端午の節句、菖蒲湯	11月	周年祭
6月	歯科検診	12月	家族の集い、クリスマス会 忘年会、冬至、大掃除
7月	地域交流会、七夕祭り	1月	元旦の祝い、初詣
8月	盂蘭盆会、終戦記念日 夏祭り	2月	節分、観梅会
9月	敬老の日、防災訓練、彼岸	3月	雛祭り、避難訓練、家族の集い 地域交流会、彼岸

契約書第22条に定める所定の料金

契約者が契約終了後も居室を明け渡さない場合等に、本来の契約終了日から現実に居室が明け渡された日までの期間に係る料金（１日当たり）

要介護度	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
費用	11,627円	12,356円	13,138円	13,878円	14,596円

※契約者が、要介護認定で自立又は要支援1・要支援2と判定された場合11,537円

（３）利用料金のお支払方法(契約書第７条参照)

前記（1）、（2）の料金・費用は、1か月ごとに計算し、ご請求しますので、翌月27日までに以下の方法でお支払いください。（1か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）

ア・窓口での現金支払い

イ・下記指定口座への振込

横浜銀行　鶴見支店　支店番号　361

普通預金　口座番号　6119768

口座名義　社会福祉法人　近代老人福祉協会　理事長　清水唯雄

（フリガナ）　ｼｬｶｲﾌｸｼﾎｳｼﾞﾝ　ｷﾝﾀﾞｲﾛｳｼﾞﾝﾌｸｼｷｮｳｶｲ　ﾘｼﾞﾁｮｳ　ｼﾐｽﾞﾀﾀﾞｵ

ウ・金融機関口座からの自動引き落とし

介護利用口座振替サービスをご利用をいただきます。

（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、契約者の希望により、下記嘱託医の診察、協力医療機関において診療、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診療・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　嘱託医

医療機関の名称	つるみクローバークリニック
所在地	神奈川県横浜市鶴見区下末吉6-3-25-102

②　精神科医

医療機関の名称	たま田園心療クリニック
所在地	神奈川県横浜市青葉区美しが丘1丁目23番2号

③　協力歯科医療機関

医療機関の名称	サリーレ歯科　SALIRE Dental Care
所在地	横浜市旭区二俣川2-86-7　サリーレ二俣川1階

④　協力医療機関

医療機関の名称	医療法人　三星会　大倉山記念病院
所在地	神奈川県横浜市港北区樽町1丁目1番23号
診療科	内科・外科・整形外科・脳神経外科・泌尿器科・眼科・皮膚科

医療機関の名称	特定医療法人社団　育成社　佐々木病院
所在地	神奈川県横浜市鶴見区下末吉1丁目13番8号
診療科	内科・整形外科・眼科

６ 施設を退居していただく場合(契約終了について)

当施設との契約は契約締結の日から要介護認定の有効期間の終了日となっています。従って、以下のような事由がない限り、有効期間中は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、契約者に退居していただくことになります。（契約書第16条参照）

① 契約者が亡くなられた場合
② 要介護認定において、「自立」、「要支援1・2」と認定された場合
　要介護状態の改善が認められ、かつ、次に掲げる要件のある場合
　要介護認定において介護認定審査会の意見が付された場合
③ 要介護認定の更新時において「要介護1・2」となり、かつ特例入所の要件に該当しなくなった場合
④ 事業者が解散命令を受けた場合、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
⑤ 施設の滅失や重大な毀損又は建替等により、契約者に対するサービスの提供が不可能になった場合
⑥ 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
⑦ 契約期間が満了した場合
⑧ 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)
⑨ 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)契約者からの退居の申し出(中途解約･契約解除)(契約書第17条第18条参照)

契約の有効期間であっても、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 要介護状態の改善が認められ、かつ、次に掲げる要件のある場合
　・家庭における介護力・介護環境の改善が認められ、入居者・家族が退居を希望している場合
② 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
③ 契約者が入院された場合
④ 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
⑤ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務・個人情報保護に違反した場合
⑥ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失により契約者の身体・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
⑦ 他の利用者が契約者の身体・財物・信用等を傷つけた場合もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応を取らない場合

（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)(契約書第19条参照)

以下の事項に該当する場合には、当施設からの退去していただくことがあります。

① 契約者が、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 契約者による、サービス利用料金の支払いが3か月以上遅延し、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 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

④ 契約者が連続して3か月を超えて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
医学管理の必要性が増大し、施設での介護が困難と認められる場合
3か月を超える長期にわたる入院加療が必要となった場合

⑤ 契約者が介護老人保健施設に入所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 契約者が正当な理由なく2週間以上居室を利用しない場合

＊契約者が病院等に入院された場合の対応について＊(契約書第21条参照)

当施設に入居中に、医療機関への入院の必要が生じた場合の対応は、以下の通りです。

①検査入院等､6日間以内の短期入院の場合

6日以内（複数の月にまたがる場合は12泊）の短期入院の場合は、退院後再び施設に入居することができます。但し、入院期間中であっても、所定の利用料金をご負担いただきます。

②7日間以上3か月以内の入院の場合

上記短期入院の期間を超える入院については、3か月以内に退院された場合には、退院後再び施設に入居することができます。但し、入院時に予定された退院日よりも早く退院された場合等、退院時にホームの受け入れ準備が整っていない時には、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。

③3か月以内の退院が見込まれない場合

3か月以内の退院が見込まれない場合には、契約を一旦解除します。
この場合は、2年間は状態が回復し退院が見込まれる場合は、当施設に再び優先的に入居することができます。

＜入院期間中の利用料金＞

上記、入院期間中の利用料金については、介護保険から給付される費用の一部および、居住費をご負担いただくものです。
なお、契約者が利用していたベッドを短期入所生活介護に活用することに同意いただく場合には、所定の利用料金をご負担いただく必要はありません。

（3）円滑な退居のための援助(契約書第20条参照）

ご契約者が当施設を退所する場合には、契約者の希望により、事業者は契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助を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
○居宅介護支援事業所の紹介
○ その他保健医療サービス又は福祉サービス提供者の紹介

※ 契約者が退居後、在宅に戻られる場合にはその際の相談援助・訪問援助・連携にかかる費用を(介護保険から給付される費用の一部)をご負担いただきます。

7. 残置物引取人(契約書第23条参照）

入居契約が終了した後、当施設に残された契約者の所持品（残置物） を契約者自身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、「残置物引取人」に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。
また、引渡にかかる費用については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が、残置物の処置については施設の判断で行います。

8. 苦情の受付について（契約書第26条参照）

（1）当施設における苦情の受付

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ています。
※重要事項説明書付属文書7「苦情解決体制について」もご参照ください。

○ 苦情受付担当者
介護支援専門員　　木賀　佳奈子

○ 苦情解決責任者
施　設　長　　萩原　尚樹

○ 第三者委員
寺尾地区社会福祉協議会会長　　岸本　進　（045-581-0152）
（獅子ヶ谷自治会会長・民生児童委員）
元:寺尾地区社会福祉協議会会長　　時崎　達弥　（045-572-7634）

（2）行政機関その他苦情受付機関

横浜市　はまふくコール （横浜市苦情相談コールセンター）	所在地 電話番号 FAX番号 受付時間	神奈川県横浜市中区本町6丁目50番地10 045-263-8084 045-550-3615 月曜日から金曜日9:00～17:00

鶴見区役所 高齢・障害支援課	所在地 電話番号 受付時間	神奈川県横浜市鶴見区3-20-1 045-510-1768 月曜日から金曜日9:00～17:00

神奈川県国民健康保険団体 連合会	所在地 電話番号 受付時間	神奈川県横浜市西区楠町27-1 045-329-3445 月曜日から金曜日9:00～17:00

９ 身体拘束について(契約書第9条参照)

契約者又は、他の利用者等の生命、身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き身体的拘束その他契約者の行動を制限する行為を行いません。

（１）緊急やむを得ない場合とは

①「切迫性」　契約者本人又は他の利用者の生命又は身体が危険にさらされる可能性が著しく高い場合。

②「非代替性」　身体拘束その他の行動制限を行う以外に代替する介護方法がない場合。

③「一時性」　身体拘束その他の行動制限が一時的なものである場合。

（２）身体拘束を行う場合の手続き

① 第一に他の代替策を検討します。
② 実施にあたっては、必要最小限の方法、時間、実施方法の適正、安全性に留意し、事前にご家族などに連絡をします。
③ 身体的拘束の必要な状況が解消した場合は速やかに解除します。
④ 身体的拘束を行う際は記録を作成し、契約者及び家族等はその記録を閲覧し、その写しの交付を求めることができます。

10. 個人情報の保護について(契約書第10条参照)

（１）個人情報の収集、利用及び提供について

契約者への安全で適切なサービスを提供するために、必要な範囲で個人情報を収集いたします。その利用については、あらかじめ利用目的をお知らせし、その範囲を超えた利用及び第三者への提供は以下の場合を除き原則いたしません。

- ○ 事前に契約者の同意をいただいている場合
- ○ 個人の識別できない状態に加工してから利用する場合
- ○ 法令等に基づく場合や生命、身体等の保護が優先される場合

（２）個人情報の安全管理について

契約者の個人情報を正確かつ最新の状態に保つよう努めます。
また、個人情報の紛失、破壊、改ざん、漏えい、不正アクセスなどに対する適切な情報セキュリティ対策を実施し、個人情報の安全管理に努めます。

（３）個人情報開示、修正など

契約者から本人の個人情報の開示を求められた場合には、遅滞なく内容を確認し、当法人の開示手順に従った対応を致します。

（４）関係法令及びガイドライン等の遵守

当法人は、個人情報の取扱いに関し、個人情報保護法に関する法令、ガイドラインその他の規範を遵守致し、継続的な改善が図られるよう取り組んでまいります。

11. 看取り介護について

契約者が医師より「回復困難」と診断された時に、医療機関ではなく当施設での終末期ケアを希望される場合には、当施設の「看取り介護に関する指針」に従って介護支援をさせていただきます。（別紙２の看取り介護に関する指針参照）

12. 施設従事者による高齢者虐待への対応について

当施設の全職員は万が一、施設内において施設従事者による高齢者虐待（身体的・精神的虐待、介護放棄、わいせつな行為、不当な財産処分等）を受けた入居者を発見した場合には、速やかに市町村へ通報する等、法令遵守した対応を致します。

13. 事故発生の防止及び発生時の対応について

当施設では、事故の発生又はその再発を防止します。
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、当該事実が報告され、その分析を通して改善策について、職員に周知徹底を図る体制を整備し、事故発生の防止のための委員会及び職員に対する研修を定期的に行います。
また、事故が発生した場合は、速やかに市町村、契約者の家族等に連絡を行うとともに必要な措置を講じ、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。

＜重要事項説明書付属文書＞

１．　施設の概要

（1）建物の構造　　鉄筋コンクリート造　地上3階
（2）建物の延べ床面積　　3,751㎡

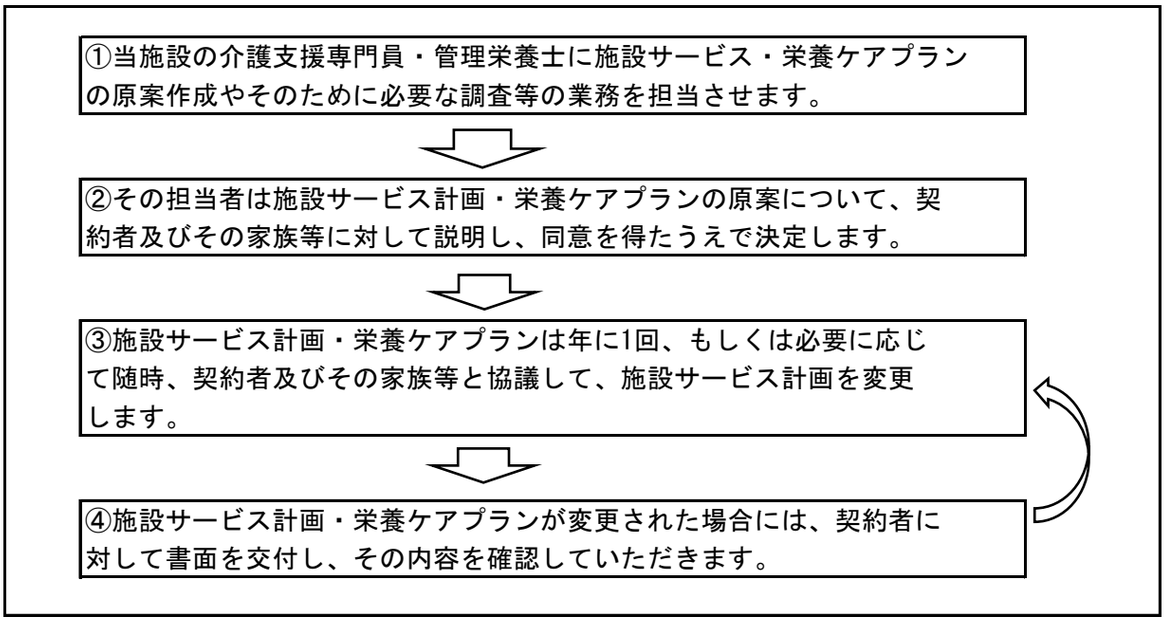
２．　職員の配置状況

＜配置職員の職員＞

介　護　職　員	契約者の日常生活上の介護並びに健康保持のための相談・助言等を行います。
生活相談員	契約者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。
看　護　職　員	主に契約者の健康管理や療養上の世話を行いますが、日常生活上の介護、介助等も行います。
機能訓練指導員	契約者の機能訓練を担当します。
介護支援専門員	契約者に係る施設サービス計画(ケアプラン)を作成します。生活相談員が兼ねる場合もあります。
管理栄養士	契約者の栄養ケアプランを作成します。食事の提供に当たり、バランスの良い栄養価及び嗜好を考慮した献立の作成及び調理の指導に当たります。
医　　師	契約者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。

３．　契約締結からサービス提供までの流れ

契約者に対する具体的なサービス内容やサービス提供方針については、入居までに作成する「施設サービス計画(ケアプラン)」「栄養ケアプラン」に定めます。
「施設サービス計画(ケアプラン）」「栄養ケアプラン」の作成及びその変更は次の通り行います。(契約書第3条参照)



４．　サービス提供における事業者の義務(契約書第9条、第10条参照)

当施設は、契約者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

① 契約者の生命、身体、財産の安全･確保に配慮します。
② 契約者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携のうえ、契約者から聴取、確認します。
③ 契約者が受けている要介護認定の有効期間の満了日の30日前までに、要介護認定の更新の申請のために必要な援助を行います。
④ 契約者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、契約者又は代理人の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
⑤ 契約者に対する身体的拘束その他行動を制限する行為を行いません。
ただし、契約者又は他の利用者等の生命、身体を保護するために緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど、適正な手続きにより身体等を拘束する場合があります。
⑥ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た契約者又は家族等に関する事項を正当な理由なく、第三者に漏洩しません。
（守秘義務）
ただし、契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等に契約者の心身等の情報を提供します。
また、契約者の円滑な退所のための援助を行う際には、あらかじめ文書にて、契契約者の同意を得ます。

５．　施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入居されている利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守りください。

(1)持込の制限＊

入居に当たり、他の利用者に迷惑がかかる物や、施設運営に支障をきたす物については持込をお断りすることがあります。

(2)面会

9：00～18：00　　365日いつでも面会いただけます。
ご事情でこの時間帯を過ぎる場合には、事務所までご連絡をお願いいたします
※ 来訪者は、必ず所定の面会票にご記入ください。
※ インフルエンザ等の感染症に罹患、泥酔状態の場合等、他の利用者に迷惑の掛かる場合は面会をお断りすることがあります。
※ 尚、来訪される場合、他の利用者に迷惑のかかる物や、施設運営に支障をきたす物については持込をお断りすることがあります。

(3)外出･外泊(契約書第24条参照)

外出、外泊をされる場合は事前にお申し出ください。
また、職員付き添いのもとで近隣への散歩などを行います。(別紙確認書類あり)

(4)食事

食事が不要な場合は、前日17：00までにお申し出ください。それまでに申し出があった場合には、重要事項説明書「５．当施設が提供するサービスと利用料金」に定める食費は減免されます。

(5)施設・設備の使用上の注意(契約書第11条、第12条参照)

○ 居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用してください。

○ 契約者がホームの施設、設備を滅失、破損、汚損もしくは変更した場合には、自己負担により現状に復していただくか、又は相当の代価をお支払いいただく場合があります。

○ 契約者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、契約者の居室内に立ち入り、必要な措置をとることができるものとします。但し、その場合、本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。

○契約者の心身の状況等により特段の配慮が必要な場合には、契約者及びその家族等と事業者との協議により、居室又は共用施設、設備の利用法等を決定するものとします。

○当施設の職員や他の入居者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動、政治活動営利活動を行うことはできません。

(6)喫煙

施設内での喫煙はできません。原則として火については施設で管理させて頂きます。

(7)夜間巡視

夜間帯は定時で巡視をいたします。(別紙確認書類あり)

(8)鍵

居室の鍵は希望に応じてご本人に管理していただけます(別紙確認書類あり)

(9)貴重品取扱

貴重品(貴金属類等)及び現金の紛失に関しては責任を負いかねますので、お持ちになりませんようお願い致します。

6. 損害賠償について(契約書第13条、第14条参照)

当施設において、事業者の責任により契約者に生じた損害については、事業者は速やかにその損害を賠償いたします。守秘義務および個人情報保護法に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、契約者に故意又は過失が認められる場合には、契約者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

7. 特例入所の要件について(要介護1又は2の認定を受けている方)

① 認知症であるものであって、日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られる。

② 知的障害・精神障害を伴い、日常生活に支障をきたすような症状・行動や意思疎通の困難さが頻繁に見られる。

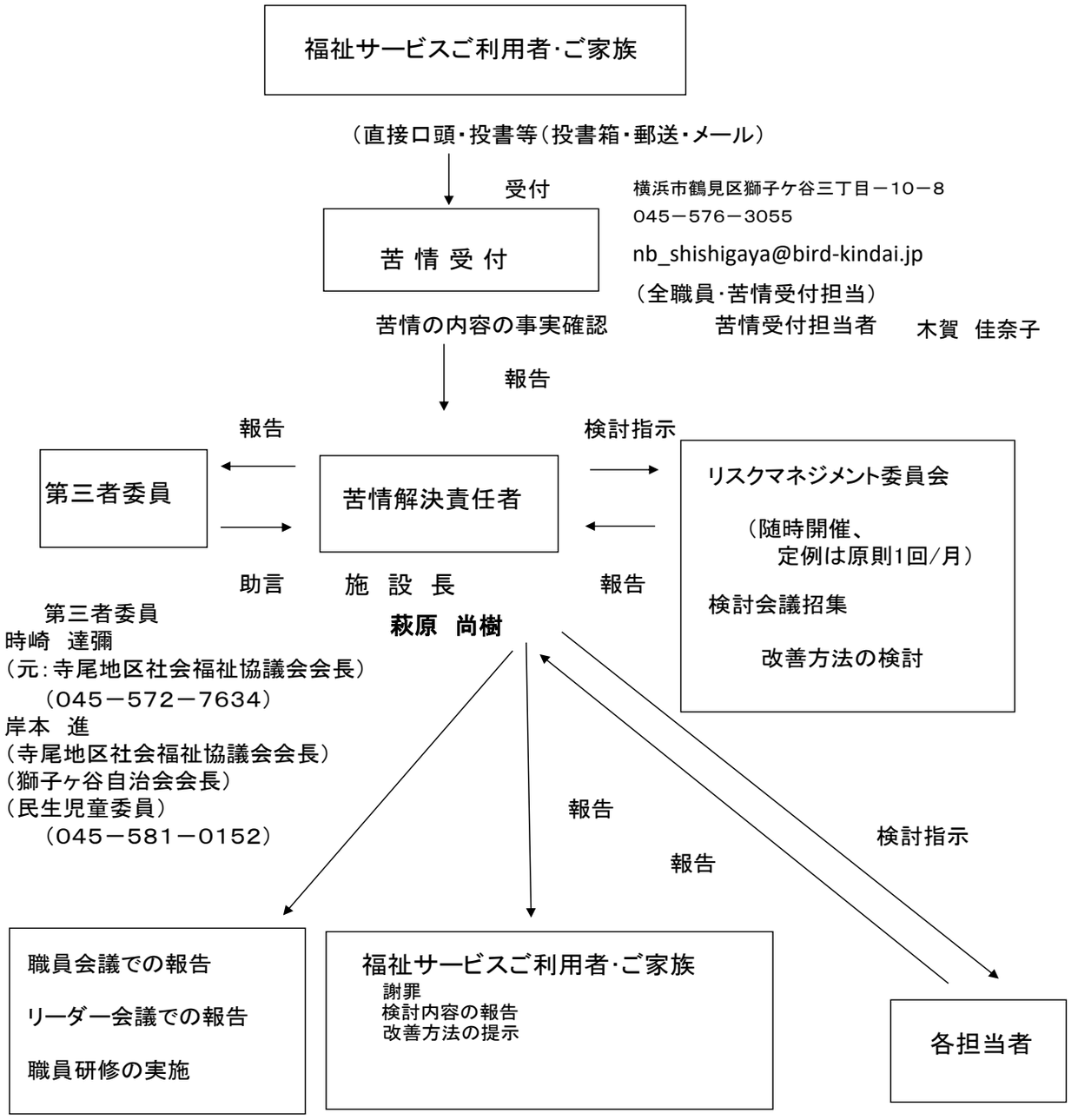
③ 家族等による深刻な虐待が疑われること等により、心身の安全・安心の確保が困難な状態である。

④ 単身世帯である、同居家族が高齢又は病弱である等により家族等による支援が期待できず、かつ、地域での介護サービスや生活支援の供給が不十分である。

８．苦情解決体制について

社会福祉法人近代老人福祉協会
特別養護老人ホーム

ニューバード獅子ケ谷苦情解決体制



行政機関、その他の苦情受付期間

日常の細やかな相談問合せを含め、
ご意見を真摯に受け止めサービスの質を
高める

●横浜市はまふくコール　苦情相談コールセンター
横浜市中区本町6-50-10
電話　045-263-8084
FAX　045-550-3615
メール　kf-shisetsu@city.yokohama.lg.jp

●鶴見区役所　高齢・障害支援課
横浜市鶴見区鶴見中央3-20-1
電話　045-510-1768
FAX　045-510-1897

●神奈川県国民健康保険団連合会
（月～金曜日　9:00～17:00）
横浜市西区楠木町27-1

相談・苦情解決手順

1 相談または、苦情等に対応する常設の窓口を設置し、担当者を配置しています。
また、全職員が相談・苦情の受付を行います。

苦情受付担当者　介護支援専門員　木賀　佳奈子

苦情解決責任者　施設長　萩原　尚樹

（住所）　横浜市鶴見区獅子ケ谷3丁目10－8
（電話）　045－576－3055
（FAX）　045－576－3056
（メール）　nb_shishigaya@bird-kindai.jp

2 円滑かつ迅速に相談・苦情を解決するための体制・手順

・ 相談・苦情の申し出が合った場合は、早急に解決に向けて対応を開始します。

①苦情受付担当者が即刻苦情提供者・関係スタッフより事実確認を行います。
②苦情受付担当者が検討委員会を招集し、問題の所在・謝罪内容を協議します。
③苦情解決責任者は協議結果を迅速に謝罪を含め具体的に実現します。

・ 職員会議・リーダー会議・研修を開催し、職員への周知を図り、再発防止につなげます。

・ 情報公開（掲示板）を行い、謝罪の意を表すと共に再発防止策につなげます。

・ 記録は保管し、年度毎に苦情の内容と傾向、対策等を分析・検討し再発防止に役立てます。

・ ご意見箱を設置し、速やかに苦情の収集とその対応ができるようにします。
ご意見箱は1階公衆電話コーナーと、玄関脇の手指消毒コーナーの2箇所に設置します。
苦情については、毎日苦情受付担当者が点検し、関係者と協議し解決への対策を図ります。
結果は、苦情解決責任者が謝罪を含め情報の公開を行います。

3 相談・苦情に対する施設の方針

・ 苦情を施設全体の課題として前向きに検証する施設風土を作り上げます。
・ 入居者・家族の参加型の運営方法を構築し意思疎通を図ります。
・ ボランティアや地域の方々が、地域の施設として意識していただけるような関係作りをはかり、施設の社会化を促進します。
・ 日常の細やかな相談や問い合わせを含め、ご意見を真摯に受け止めサービスの質を高めるための財産として記録・分析し再発防止に努めます。

重要事項説明確認書

年　月　日

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。

指定介護老人福祉施設　ニューバード獅子ケ谷

説明者氏名　　氏名　　㊞

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、確認をし、交付を受けました。

契約者住所
〒

氏名　　㊞

身元引受人住所
〒

氏名　　㊞

（続柄）

この重要事項説明書は、厚生省令第39号(平成11年3月31日)第4条の規定に基づき、入居申込者又はその家族への重要事項説明のために、平成28年11月1日作成したものです。

平成29年4月1日　改定
平成30年4月1日　改定
平成30年8月1日　改定
令和元年10月1日　改定
令和3年4月1日　改定
令和3年8月1日　改定
令和4年10月1日　改定
令和5年4月1日　改定
令和6年4月1日　改定
令和6年6月1日　改定
令和6年8月1日　改定

別紙１

介護保険給付外サービス、電気機器持ち込み料及びプライバシーに関する意思確認同意書

＊　介護保険の給付対象とならないサービス（契約書第５条参照）
以下のサービスは、利用料金の全額が御契約者の負担となります。

項　目	金　額	利用・参加を	
		希望する	希望しない
理美容費	実　費		
教養娯楽・レクリエーション費	実　費		
食材料費	実　費		
行事費	実　費		

電気機器持込料（電気代）

項　目	金　額（月額）	利用・持込みを	
		希望する	希望しない
テレビ・CD・ラジオ・パソコン	１００円		
DVD ビデオレコーダー	１００円		
多機能端末機器（充電器）	１００円		
加湿器	４００円		
空気清浄機	２００円		
電気毛布	４００円		
電気カーペット	４００円		
アンカ	２００円		

＊　上記記載以外のものに関しては、希望者と施設の協議により決定するものとします。

☐上記の項目について、利用・持込みをした場合は、記載金額を支払う事に同意します。

その他

項　目	希望する	希望しない
外出（ユニットレクや近隣への散歩等）：ご家族への事前連絡		
居室の鍵の取り扱い：ご本人にて鍵の管理をする		
夜間巡視： （夜間帯は定時で巡視をいたしますが、希望されない場合、体調不良の際などに発見が遅れてしまう可能性がありますので予めご了解ください。）		

別紙２

看取りに関する指針

社会福祉法人　近代老人福祉協会

特別養護老人ホームニューバード獅子ケ谷

当施設における看取りの考え方

看取りとは、近い将来に至ることが予見される方に対し、その身体的・精神的苦痛、苦悩をできるだけ緩和し、尊い命が燃え尽きる最期のときまで、その人らしい生き方ができることを目的として心をこめて援助を行うこと。

当施設における看取り介護実施の定義

看取り介護は、特別養護老人ホームニューバード（以下、施設）のご利用者が医師の診断のもと、回復不能な状態に陥った時に、最期の場所及び治療等についてのご本人の意思、ならびにご家族の意向を最大限に尊重して行います。看取り介護の体制構築・強化を推進し、質の高いケアを行い、看取り介護を充実させます。
（別紙　看取り介護の体制図参照）

看取り介護の視点

終末期の過程においては、その死をどのように受け止めるかという、個々の価値観が存在し、看取る立場にある家族の思いが日々揺れ動くことも普通の状態として考えられる。
施設での看取り介護は、長年過ごした場所で親しい人々に見守られ自然な死を迎えられることであり、施設は入居者又は家族に対し、以下の確認を事前に行い理解を得る。

① 施設における医療体制の理解
- 常勤医師の配置がないこと
- 医師、協力医療機関と連携し必要時は、２４時間の連絡体制を確保し、必要応じ健康上の管理等に対応すること
- 夜間は医療スタッフが不在であること
- 看護職員は、緊急時の連絡に２４時間対応できるオンコール体制であること

② 病状の変化等に伴う緊急時の対応は看護師が医師と連絡を取り判断する
③ 夜間においては夜間勤務職員が夜間緊急連絡体制にもとづき、施設長、看護師と連絡を取り緊急対応を行う
④ 家族との２４時間連絡体制を確保する
⑤ 看取り介護に対する本人または家族の同意を得る

看取り介護の具体的支援内容

① 入居者に対する支援

１．身体的ケア

・バイタルサインの確認
・環境整備
・苦痛の緩和
・安寧、安楽への配慮
・清潔への配慮
・排泄への配慮
・栄養、水分補給への配慮

２．精神的ケア

・身体的苦悩の緩和
・コミュニケーションを重視
・プライバシーへの配慮
・全てを受容しニーズに沿う態度

３．看護処置

・医師の指示にもとづき必要な処置をする

② 家族に対する支援

・変化していく身体状況は定期的に医師からの説明を行う
・適時カンファレンスを行い家族の意向を確認する
・家族関係への配慮
・家族の身体的・精神的負担への配慮
・死後の援助（葬儀の連絡、調整、荷物の整理、相談対応等）

看取り介護の具体的方法

① 開始時期

看取り介護の開始については、医師により一般的に認められている医学的知見から判断して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薄いと判断した対象者につき、医師より本人又は家族にその判断内容を十分に説明し、看取り介護に関する計画を作成し終末期を施設で過ごすことに同意を得て実施されるものである

② 医師よりの説明

・医師が①に示した状態で、看取り介護の必要性があると判断した場合、看護職員はまたは生活相談員・介護支援専門員を通じ、本人の家族に連絡を取り日程を定め医師より本人又は家族に説明を行う
この際、施設で出来る看取りの体制を示す

・説明を受けた上で、本人または家族は施設で看取り介護を受けるか、医療機関に入院するか選択することができる

③ 看取り介護の実施

・施設内での看取り介護を希望した場合は、介護支援専門員は医師、看護職員、介護職員、管理栄養士等と共同して看取り介護の計画を作成すること
なお、この計画は医師からの本人または家族への説明に際し事前に作成しておき、その際に同意を得ることも考える

・看取りのための個室を確保していること

・施設の全職員は、本人が尊厳を持つ一人の人間として、安らかな死を迎えることができるように支援となり身体的・精神的支援に努めること

夜間緊急時の連絡と対応について

施設の夜間緊急時の事故発生時対応マニュアルによって適切な連絡を行うこと

協力医療機関との連携体制

協力医療機関、嘱託医との連携により３６５日、２４時間の連絡体制を確保し必要に応じ健康上の管理等に対応が出来る体制を確立している

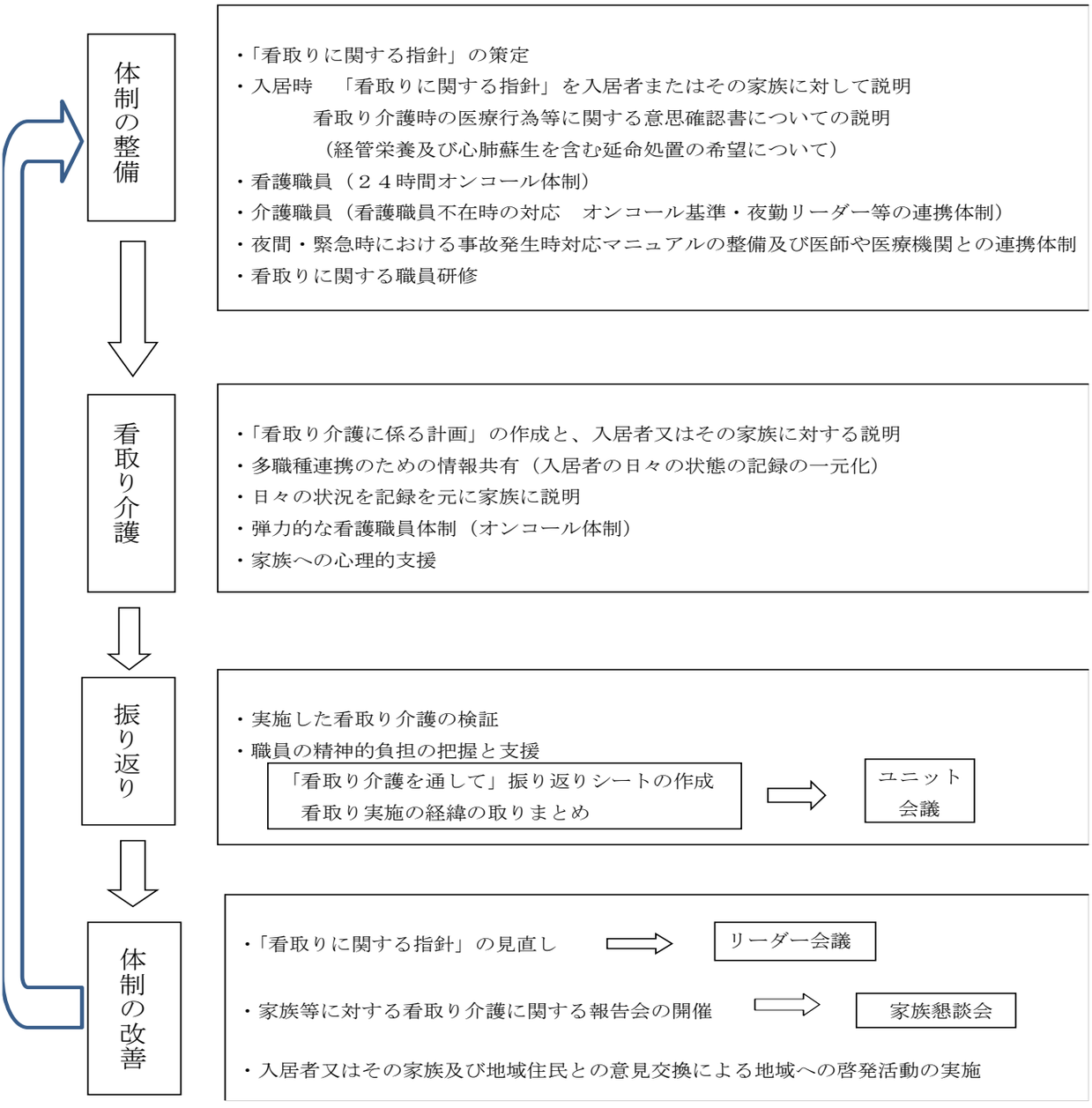
責任者

施設長　看護に係る責任者を定める

（附則）

この指針は、平成２８年１１月１日から施行する

看取り介護の体制図


体制の整備
・「看取りに関する指針」の策定
・入居時　「看取りに関する指針」を入居者またはその家族に対して説明
看取り介護時の医療行為等に関する意思確認書についての説明
（経管栄養及び心肺蘇生を含む延命処置の希望について）
・看護職員（２４時間オンコール体制）
・介護職員（看護職員不在時の対応　オンコール基準・夜勤リーダー等の連携体制）
・夜間・緊急時における事故発生時対応マニュアルの整備及び医師や医療機関との連携体制
・看取りに関する職員研修
看取り介護
・「看取り介護に係る計画」の作成と、入居者又はその家族に対する説明
・多職種連携のための情報共有（入居者の日々の状態の記録の一元化）
・日々の状況を記録を元に家族に説明
・弾力的な看護職員体制（オンコール体制）
・家族への心理的支援
振り返り
・実施した看取り介護の検証
・職員の精神的負担の把握と支援
「看取り介護を通して」振り返りシートの作成
看取り実施の経緯の取りまとめ
ユニット会議
体制の改善
・「看取りに関する指針」の見直し
リーダー会議
・家族等に対する看取り介護に関する報告会の開催
家族懇談会
・入居者又はその家族及び地域住民との意見交換による地域への啓発活動の実施