

特別養護老人ホーム ニューバード
(指定介護予防短期入所生活介護)

重要事項説明書

〈令和 8 年 6 月 1 日現在〉

当施設は介護保険の指定を受けています。
(横浜市指定 第 1470901669 号)

社会福祉法人 近代老人福祉協会

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町 2 5 3 0 - 4
(3) 電話番号 0 4 5 - 5 3 4 - 0 1 5 0
(4) 代表者氏名 理事長 清水 唯雄
(5) 設立年月 昭和 4 1 年 1 月 2 1 日

2. ご利用施設

- (1) 施設の種類 指定短期入所生活介護事業所・平成 1 9 年 9 月 1 日指定
神奈川県 1 4 7 0 9 0 1 6 6 9 号
※ 当施設は指定介護老人福祉施設ニューバードに併設されています。
- (2) 施設の目的
老人福祉法第 5 条の 2 第 4 項に定める老人短期入所事業で、介護保険法第 7 条第 1 3 項に規定する介護予防短期入所生活介護を行う施設です。
要支援 1 から 2 の認定を受けた方で日常生活上のサービスや機能訓練を行うことを目的としています。
- (3) 施設の名 称 ニューバード
- (4) 施設の所在地 神奈川県横浜市港北区新羽町 2 5 3 0 - 4
- (5) 電 話 番 号 Tel 0 4 5 - 5 3 4 - 0 1 5 0 Fax 0 4 5 - 5 4 4 - 7 4 7 7
- (6) 管 理 者 菊池 威人
- (7) 運 営 方 針
施設の職員等は、要支援者等の心身の特性を踏まえて、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう入浴、排せつ、食事の介護その他の生活全般に渡る援助を行う。また、事業の実施に当たっては、関係市町村、地域の保健・医療・福祉サービスとの綿密な連携に努めるものとします。
- (8) 開 設 年 月 平成 1 9 年 9 月 1 日
- (9) 入 所 定 員 2 ユニット（各ユニット定員 1 0 名） 2 0 名
- (10) 事業実施地域
通常の実施地域は、港北区、都筑区、神奈川区、鶴見区（JR 横須賀線以西）、緑区（北八朔町、青砥町、中山町、上山、白山、竹山、鴨居町、東本郷町、東本郷）、青葉区（新石川、あざみ野南、荏田北、荏田西、市ヶ尾町、下谷本町、千草台、荏田町）

3. 施設の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨鉄筋コンクリート造 地上 4 階
(2) 建物の延べ床面積 6745.56 m²

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。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いただきます。

居室・設備の種類	室 数	備 考
個室（1人部屋）	20室	全室個室
リビングダイニング	2室	各ユニット
浴 室	3室	特殊浴槽・一般浴(個浴)
多 目 的 室	2室	
医 務 室	1室	

上記は、厚生労働省が定める基準により、指定短期入所生活介護事業所に必置が義務付けられている施設・設備です。この施設・設備の利用にあたってご契約者に特別にご負担いただく費用はありません。

☆居室の変更：ご契約者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。また、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 算	非常勤	計
施 設 長	1名	—	1名
介 護 職 員	9名	2名	11名
生 活 相 談 員	3名	—	3名
看 護 職 員	6名	3名	9名
機 能 訓 練 指 導 員	1名	—	1名
介 護 支 援 専 門 員	2名	—	2名
医 師	—	1名	1名
管 理 栄 養 士	1名	—	1名
事 務 職 員	4名	—	4名

＜職務内容＞

職員	職務内容
1. 施設長（管理者）	施設全体の管理・業務の実施状況の把握、その他の管理、必要な指揮命令を行います。
2. 介護職員	ご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。
3. 生活相談員	ご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。
4. 看護職員	主にご契約者の健康管理や療養上の世話をしますが、日常生活上の介護、介助等も行います。
5. 機能訓練指導員	ご契約者の機能訓練を担当します。
6. 介護支援専門員	ご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。
7. 医師	ご契約者に対して健康管理及び療養上の指導を行います。
8. 管理栄養士	ご契約者の栄養ケアプランを作成します。食事の提供に当り、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。
9. 事務員	施設全体の事務管理を行います。

＜主な職種の勤務体制＞

職種	勤務体制
1. 医師	月 4 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 2 名 日勤：下記のいずれかの時間帯 2 名 ① 8:00～17:00 ④9:30～18:30 ⑦11:00～20:00 ② 8:30～17:30 ⑤10:00～19:00 ⑧11:30～20:30 ③ 9:00～18:00 ⑥10:30～19:30 ⑨12:00～21:00 遅番： 13:00 ～ 22:00 2 名 夜勤： 22:00 ～ 7:00 1 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： 8:00 ～ 18:15 3 名

6. 当施設が提供するサービスと利用料金

当施設では、ご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) 利用料金の全額をご契約者に負担いただく場合 |
|---|

があります。

＜サービスの概要＞

① 居室の提供

- ・居室は全て個室で、広さは約15㎡（畳9帖分）です。
- ・居室内にはベッド（寝具一式）、床頭台、エアコン、洗面所を設置しています。

② 食事

- ・当施設では、管理栄養士が立てた栄養ケアプランにより、栄養並びにご契約者の身体の状況およ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。
- ・ご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、食事時間も余裕を持って設定いたします。

（食事時間）

朝食：8:00～、昼食：12:00～、夕食：18:00～

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、ご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 健康管理

- ・医師や看護職員が、健康管理を行います。

⑥ 送迎サービス

- ・ご契約者の希望により、ご契約者自宅と事業所間の送迎を行います。ただし、通常の実施地域外からの利用の場合は、交通費実費をご負担いただきます。

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支援します。
- ・整髪、整容口腔ケア等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。

＜主なレクリエーション・行事予定＞

ご契約者の希望によりレクリエーションに参加していただくことができます。

1月	初詣、護摩祈祷	7月	七夕、土用丑の日
2月	節分祭	8月	花火、コンサート
3月	ひな祭り、コンサート	9月	敬老会式典
4月	お花見	10月	神輿渡御、運動会
5月	設立記念日、餅つき	11月	秋祭り、北新羽モルック交流会
6月	居酒屋イベント	12月	クリスマス、コンサート

＜サービス利用料金（１日あたり）＞（契約書第７条参照）

（１）料金

（別紙１）の料金表により、ご契約者の要支援度に応じたサービス利用料金から介護保険給付額を除いた金額（自己負担額）と、居住費・食事に係る標準自己負担額・介護保険給付対象外のサービス利用料の合計金額をお支払いください。（サービス利用料金は、ご契約者の要支援度、利用者負担段階、加算項目に応じて異なります）また、介護保険の制度改正や施設の体制により変更する場合があります。

（２）お支払い方法

ご利用月の翌月１５日頃に請求書を郵送いたします。
月末までに下記指定口座へお振込み下さい。

【振り込み先】

横浜銀行	鶴見支店	普通預金	１８４４８６０
口座名義：特別養護老人ホーム ニューバード 常務理事 清水 富志子			

（３）利用の中止、変更、追加

利用予定期間の前に、ご契約者の都合により、介護予防短期入所生活介護サービスの利用を中止、または変更、もしくは新たなサービスを追加することができます。この場合には、サービスの利用日前日までに事業者に出してください。

利用予定日の前日までに申し出がなく、当日になっての利用の中止を申し出された場合は、取消料として下記の料金をお支払いいただく場合があります。

利用予定日の前日１７：００までに申し出があった場合	無料
利用予定日の前日までに申し出がなかった場合	当日の利用料金の１０％ （自己負担相当額）

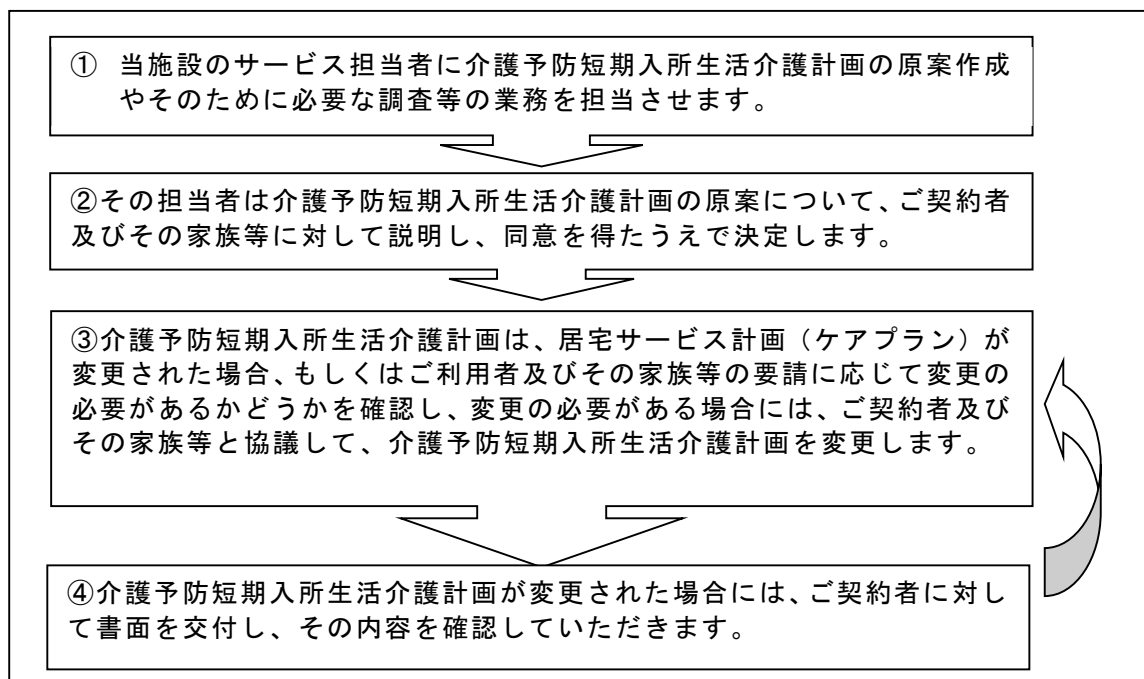
ただし、ご契約者の体調不良等、正当な事由がある場合にはこの限りではありません。

サービス利用の変更・追加の申し出に対して、事業所の稼働状況によりご契約者の希望する期間内にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時をご契約者に提示できる場合もあります。

ご契約者がサービスを利用している期間中でも、利用を中止することができます。その場合、既に実施されたサービスに係る利用料金はお支払いいただきます。また、原状回復の義務、その他の条項に基づく義務を施設にたいして負担しているときは利用終了日に精算していただきます。

7. 締結からサービス提供までの流れ

ご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「介護予防短期入所生活介護計画」に定めます。「介護予防短期入所生活介護計画」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）



8. 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、ご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 ご契約者の体調、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、ご契約者から聴取、確認します。
- ③ ご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 ご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、ご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 ご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、ご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ご契約者又はご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、ご契約者に緊急な医療上の必要性がある場合には、医療機関等にご契約者の心身等の情報を提供します。
また、ご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、ご契約者の同意を得ます。

9. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたって、施設に入所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下さい。

(1) 持ち込みの制限

入居にあたり、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の間は、いつでもご面会いただけます。また、看取りの方への面会に制限はありません。ただし、夜間帯は正面玄関の自動ドアが施錠されておりますのでご面会の際は、施設へお電話いただくかインターホンを押してお知らせください。

※ 施設内で感染症が流行している場合、面会を見合わせる事があります。

※ 来訪者は、必ず所定の面会票にご記入下さい。

※ インフルエンザや新型コロナウイルス等の感染症に罹患、泥酔状態の場合等、他の利用者に迷惑のかかる場合はご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、事前にお申し出下さい。

また、職員付き添いのもとで近隣への散歩などをおこないます。（別紙確認書類あり）

(4) 食事

食事が不要な場合は、前日18:00までにお申し出下さい。それまでに申し出があった場合には、重要事項説明書「6. 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下さい。

○ご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、自己負担により原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。

○ご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、ご契約者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることができるものとします。但し、その場合、ご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。

○ご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、ご契約者及びそのご家族等と事業者との協議により、居室または共用施設、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。原則として火気については施設で管理させていただきます。

(7) 夜間巡視

夜間帯は概ね2時間毎に巡視をいたします

10. 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ご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。ただし、その損害の発生について、ご契約者に故意又は過失が認められる場合には、ご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。

11. 苦情の受付について（契約書第26条参照）

（1）当施設に置ける苦情の受付

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ます。

苦情解決体制は（別紙3）を参照ください。

○苦情受付担当者

介 護 課 長

湯藤 高伸

○苦情解決責任者

施 設 長

菊池 威人

○第三者委員

新羽地区連合町内会 監事

大谷 佐一（045-592-4656）

（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 6-50-10 045-263-8084 045-550-3615 月曜日から金曜日 9:00~17:00
港北区役所高齢・障害支援課	所在地 電話番号 FAX 番号 受付時間	神奈川県横浜市港北区大豆戸町 26-1 045-540-2317 045-540-2396 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

1 2. 身体的拘束について（契約書第 9 条参照）

ご契約者又は、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、身体的拘束その他ご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」 契約者本人または他の利用者等の生命また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）身体的拘束を行う場合の手続

- 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すみやかに解除します。
- ④身体的拘束を行う際は記録を作成し、ご契約者及びご家族等は、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。

1 3. 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

ご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。

- 事前にご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

ご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

ご契約者からご本人の個人情報開示を求められた場合には、遅滞無く内容を確認し、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組んでまいります。

1 4. 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、法令に遵守した対応を致します。

1 5. 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する為、以下の措置を講じます。

- (1) 事故発生時、又はそれに至る危険性がある事態が生じた場合には当該事実を施設内で共有の上、原因分析を通して改善策を検討し実施します。
- (2) 対象事故を職員に周知徹底する為、安全対策担当者（介護課長 ○○）を設置し事故発生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。
- (3) 事故が発生した場合は、速やかに市町村、ご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。

1 6. 緊急時等の対応について

当施設において介護福祉サービスの提供を行っている時に、契約者に病状の急変等が生じた場合その他必要な場合は、速やかに主治医、医療機関、居宅介護支援事業者等への連絡を行うとともに必要な措置を講じます。

1 7. 非常時災害対策について

- (1) 非常災害に備えて定期的に避難、救出、夜間想定を含め、その他必要な訓練を年2回以上実施します。
- (2) 消防法に準拠して非常災害に関する具体的計画を別に定め、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、それらを定期的に職員に周知します。

1 8. 業務継続計画の策定等について

- (1) 感染症や非常災害の発生時において、ご契約者に対する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業務継続計画（BCP）を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- (2) 職員に対し、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の実施します。
- (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。

1 9. 衛生管理等について

- (1) サービスの提供に必要な設備及び飲用水について、衛生的な管理に努め、衛生上必要な処置をいたします。
- (2) 感染症の発生またはまん延防止のための必要な処置をいたします。
- (3) 食中毒及び感染症の発生を予防するための処置について、必要に応じて保健所の助言指導を求めるとともに、常に密接な連携に努めます。

20. ハラスメント対策について

当施設は、適切な介護サービスの提供を確保する観点から、施設内において職員に対する以下のハラスメントの防止の為に必要な措置を講じます。ここでいうハラスメントとは、行為者を限定せず優越的な地位又は関係を用いたり、拒否、回避が困難な状況下で下記のいずれかの行為に該当するものとします。

- (1) 身体的な力を使って危害を及ぼす行為（回避して危害を免れた場合も含む）
- (2) 個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり貶めたりする行為
- (3) 意に添わない性的な誘いかけ、好意的態度の要求等、性的な嫌がらせ

21. 第三者評価の実施状況について

当施設における第三者評価の受審はありません。

重要事項説明確認書

年 月 日

指定介護予防短期入所生活介護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。

指定介護予防短期入所生活介護 ニューバード

説明者氏名

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、確認をし、交付を受けました。

契約者住所

〒

氏名

印

身元引受人住所

〒

氏名

印

(続柄)

この重要事項説明書は、厚生労働省令第39号（平成11年3月31日）第4条の規程に基づき、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19年9月1日作成したものです。

平成20年11月1日改定	平成29年4月1日改定		
平成21年4月1日改定	平成30年8月1日改定		
平成22年2月1日改定	令和元年5月1日改定		
平成22年6月1日改定	令和元年10月1日改定		
平成22年10月1日改定	令和3年10月1日改定		
平成23年1月1日改定	令和4年1月1日改定		
平成24年1月1日改定	令和4年10月1日改定		
平成25年3月1日改定	令和6年4月1日改定		
平成27年8月1日改定	令和6年8月1日改定		
平成28年7月1日改定	令和7年5月12日改定		
平成28年8月1日改定	令和8年6月1日改定		

(別紙 1) 料金表

地域単価は 1 単位あたり 10.88 円

区分	項目	金額				算定
		単位数	1 割負担	2 割負担	3 割負担	
基本	要支援 1	529	576 円/日	1,151 円/日	1,727 円/日	個別
	要支援 2	656	714 円/日	1,428 円/日	2,142 円/日	個別
	送迎加算	184	201 円/回	401 円/回	601 円/回	
	サービス提供体制強化加算 (Ⅰ)	22	24 円/日	48 円/日	72 円/日	
	サービス提供体制強化加算 (Ⅱ)	18	20 円/日	39 円/日	59 円/日	○
	サービス提供体制強化加算 (Ⅲ)	6	7 円/日	13 円/日	20 円/日	
	療養食加算 (1 食)	8	9 円	18 円	27 円	
	若年性認知症利用者受入加算	120	131 円/日	261 円/日	392 円/日	
	認知症行動・心理症状緊急対応加算	200	218 円/日	436 円/日	653 円/日	
	生産性向上推進体制加算 (Ⅱ)	10	11 円/月	22 円/月	33 円/月	○
	要支援 1 (長期連続利用 31 日～)	674	734 円/日	1,467 円/日	2,200 円/日	
	要支援 2 (長期連続利用 31 日～)	742	808 円/日	1,615 円/日	2,422 円/日	
	介護職員等処遇改善加算 (Ⅰ) ロ	介護報酬総単位数 (基本単位+各種加算) × 17.6%				○

※ 加算項目に○がついている場合は、全ての方が算定対象となっております。

当施設の居住費・食費の負担額

利用者負担段階	食費	食費 (令和 8 年 8 月～)	居住費	居住費 (令和 8 年 8 月～)
第 1 段階	300 円	300 円	880 円	880 円
第 2 段階	600 円	600 円	880 円	880 円
第 3 段階①	1,000 円	1,030 円 (30 円増額)	1,370 円	1,370 円
第 3 段階②	1,300 円	1,360 円 (60 円増額)	1,370 円	1,470 円 (100 円増額)
第 4 段階	1,720 円	1,720 円	3,300 円	3,300 円

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限度額とします。

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、利用料金の全額がご契約者の負担となります。

項 目	金 額	摘 要
理美容代	実費	
おやつとヨーグルト (嗜好飲料含む)	260 円	1 日 (利用者の希望による)
おやつ (嗜好飲料含む)	210 円	1 日 (利用者の希望による)
ヨーグルト (嗜好飲料含む)	105 円	1 日 (利用者の希望による)

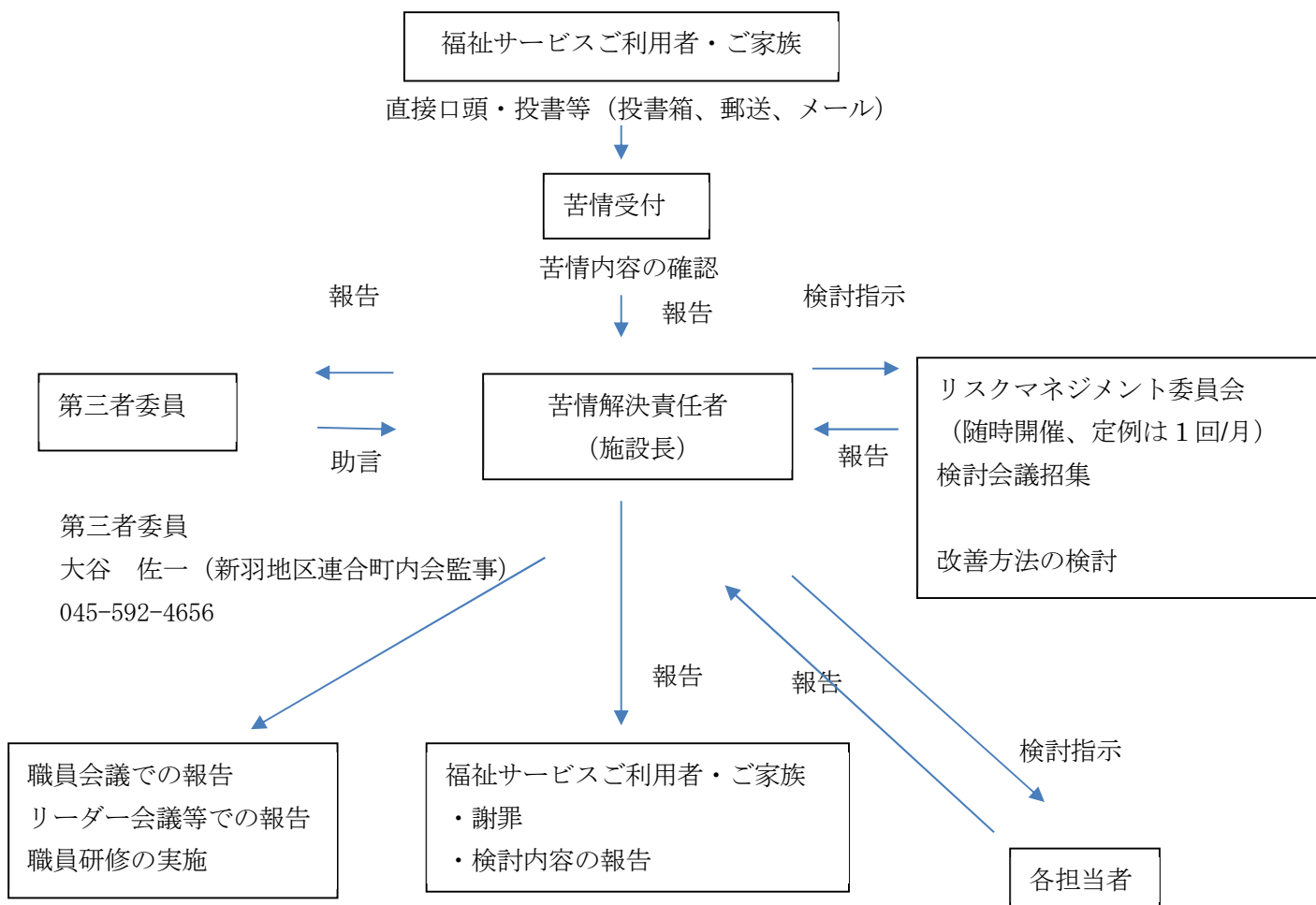
テレビ使用料	300 円	1 日（居室内設置テレビ使用の場合）
--------	-------	--------------------

【電気機器持込料（電気代）】

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	200 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

(別紙3)

特別養護老人ホーム ニューバード 苦情解決体制



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 横浜市中区本町 6-50-10 電話番号 045-540-2317 FAX 番号 045-540-2396 受付時間 月曜日から金曜日 9:00～17:00
港北区役所高齢・障害支援課	所在地 横浜市港北区大豆戸町 26-1 電話番号 045-540-2317 FAX 番号 045-540-2396 受付時間 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 横浜市西区楠町 27-1 電話番号 045-329-3445 受付時間 月曜日から金曜日 9:00～17:00

特別養護老人ホーム ニューバード 相談・苦情解決手順

- 1 相談または、苦情等に対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 介護課長 湯藤 高伸
苦情解決責任者 施設長 菊池 威人

(住所) 横浜市港北区新羽町 2 5 3 0 - 4
(電話) 0 4 5 - 5 3 4 - 0 1 5 0
(FAX) 0 4 5 - 5 4 4 - 7 4 7 7
(メール) newbird@kindai-rf.or.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・苦情の申し出があった場合は、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。
- ・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、年度ごと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。
ご意見箱は玄関脇の手指消毒コーナーに設置します。
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図り、施設の社会化を推進します。
- ・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。