

特定施設入居者生活介護及び

介護予防特定施設入居者生活介護

重要事項説明書

利用のご案内

<令和7年10月1日現在>

はじめに

この文書は、当ホームが提供する特定施設入居者生活介護及び介護予防特定施設入居者生活介護サービス(以下『特定施設入居者生活介護』という。)をご利用されるに際しまして、ご利用されるご本人様およびそのご家族様に対し、各サービスをご理解いただくとともに、適正なサービスがご利用いただけますよう、運営の概要やサービスの内容などを重要事項としてご説明させていただくものです。

なお、本重要事項説明書は、当社の公式サイト(<http://chiyoda-gv.cp.jp>)でも閲覧いただくことができます。

事業所名

前橋市指定 特定施設入居者生活介護及び介護予防特定施設入居者生活介護事業所

ちよだ株式会社『介護付有料老人ホームグランヴィル前橋』

〔介護保険指定 第 1070103146 号〕

代表者名

代表取締役 樋口 明

管理者名

常務取締役支配人 伊東 矢恵子

所在地および連絡先

〒371-0022 群馬県前橋市千代田町3丁目3-20

TEL 027-234-7025(代)

FAX 027-234-7026

事業の目的および運営の方針

当ホームが運営する特定施設入居者生活介護事業は、要介護状態等と認定された当ホームに入居する利用者に対し、介護保険法令の趣旨にしたがって、利用者の要介護状態等の軽減または悪化の防止に資するよう、その有する能力に応じ、可能な限り自立した日常生活を営むことができるようにするとともに、利用者が、個人として尊重され、かつ健康にして、安心した毎を送れるように特定施設入居者生活介護を提供することを事業の目的としています。

この事業目的に沿って、当ホームでは、以下のような運営の方針を定めておりますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

〈特定施設入居者生活介護の運営の方針〉

- (1) 利用者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、特定施設サービス計画に基づき、家庭的な雰囲気の下での入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上のお世話及び機能訓練を漫然かつ画一的にならないよう個別的(少人数)に行います。
- (2) 常に利用者の心身の状況、置かれている環境を的確に把握しつつ、特に認知症の状況等を踏まえて、その特性に応じた援助を行います。
- (3) 利用者の意志及び人格を尊重し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合以外、原則として利用者に対し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行いません。なお、利用者または他の利用者の生命または身体を保護するため、緊急やむを得ず身体拘束等を行う場合は、その態様、時間、利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録します。
- (4) 当事業は、地域に根差した施設として、家庭や関係機関との結びつきを重視し、市町村、地域包括支援センター、居宅介護支援事業者、介護保険施設、その他の保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する機関との綿密な連携に努め、要介護高齢者等に対する専門的な機関として、地域福祉の構築を担います。
- (5) 当事業は、明るく家庭的な雰囲気を重視し、利用者がにこやかに過ごすことができるよう、サービス提供に努めます。
- (6) サービス提供にあたっては、懇切丁寧を旨とし、利用者またはその家族に対して特定施設サービス計画の内容等、生活上必要な事項について、理解しやすいように説明または指導を行うとともに、当該計画内容を交付し、利用者及びその家族の同意を得てサービスを提供するよう努めます。
- (7) 提供する特定施設入居者生活介護サービスの質の評価を行い、常にその改善を図ります。また、介護の進捗に対応し、適切な技術をもってサービスの提供に努めます。

職員の職種、員数および職務内容

当事業では、利用者に対して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。なお、利用者に対する直接的な処遇を行う職員については全員が認知症介護に係る基礎的な研修を受講しています。

- (1) **管理者** 1名(兼務)
管理者は、当事業に携わる従業者の管理、指導を一元的に行う。また、特定施設サービス計画を計画作成担当者に担当させます。
- (2) **生活相談員** 2名以上(兼務)
生活相談員は、常に利用者の心身の状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者及びその家族からの相談に適切に応じるとともに、利用者の社会生活に必要な相談援助を行います。また、関係市町村との連携を図るほか、ボランティアの指導を行います。
- (3) **看護職員** 4名以上(兼務)
看護職員は、常に利用者の健康の状況に注意するとともに、健康保持のための適切な措置を講じます。また、その他特定施設サービス計画に基づく看護、利用者の健康促進に係る相談等、必要な援助を行います。
- (4) **介護職員** 41名以上(兼務)
介護職員は、利用者の心身の状況に応じ、利用者の自立支援と日常生活の充実に資するよう、特定施設サービス計画に基づく介護を提供するほか、日常生活上のお世話その他必要な援助を行います。
- (5) **機能訓練指導員** 3名以上(兼務)
機能訓練指導員は、特定施設サービス計画または利用者個々に作成されたプログラムに基づき、機能訓練の実施及び指導を行います。
- (6) **計画作成担当者** 2名以上(兼務)
計画作成担当者は、利用者の特定施設サービス計画の原案を立案するとともに、作成後も定期的なモニタリングを通じて、利用者についての解決すべき課題の把握を行い、必要に応じて当該計画の変更を行います。なお、施設サービス計画策定にあたっては、サービス担当者会議等を開催し、他の担当者に対する照会等により、専門的見地からの意見を求め、協議により策定にあたります。
- (7) **事務員** 3名以上(兼務)
事務員は、庶務、経理その他必要な事務を行います。

*職員に対しての定期的な研修の機会を設けることにより、職員の資質向上に努めています。

また、関係する委員会を設置し、サービス提供現場における課題を抽出及び分析した上で必要な対応を検討し、入居者の安全ならびに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に繋がる取り組みを推進しております。

利用定員および居室数

- (1) 利用定員は、142人です。
- (2) 居室数は、全室個室で136室です。
- (3) 1室の利用定員は、原則として1人です。(2人でも可能なお部屋が6部屋あります)

サービスの内容

当事業のサービスは、利用者の自立支援と日常生活の充実に資するよう、特定施設サービス計画に基づき、利用者の心身の状況に照らして行う適切な入浴、排泄、食事等の介護その他日常生活上のお世話とします。なお、具体的なサービスの内容等は、次のとおりです。

- (1) 入浴は、自ら行うことが困難な利用者に対し、一週間に2回以上適切な介助方法により、入浴または清拭を行います。
- (2) 排泄は、自ら行うことが困難な利用者に対し、利用者の心身の状況に応じ、適切な介助方法により、排泄の自立について必要な援助を行います。
- (3) 口腔衛生は、歯科医師・歯科衛生士の定期的な指導に基づき、計画的に行います。
- (4) その他、利用者に対し、食事、離床、着替え、整容その他居室の清掃や衣類洗濯等、日常生活のお世話を適切に行います。
- (5) 特定施設サービス計画に基づき、利用者の自立支援に向けた機能訓練を行います。
- (6) 提供したサービスの記録を行い、作成した記録書類は5年間保管します。
- (7) 利用者の健康維持のための適切な措置、その他特定施設サービス計画に基づく看護、利用者の健康促進に係る相談助言等、必要な援助を行います。
- (8) 夜間看護体制とし、24時間連絡体制を確保し、健康上の管理を行います。

サービスの提供場所

当事業のサービスを提供する場所は、原則として当ホームにおける利用者の居室内および当該居室の属するユニット内の食堂・浴室などの共用スペースです。ただし、より適切な介護サービスの提供のために必要があるときは、この限りではありません。また、重度認知症等により、前記の当該利用者のユニット内でのサービス提供が困難になった場合には、利用者本人の意思、家族等の当ホームにおける生活継続に対する意見を確認した上で、対応できる別のユニットで、サービスの提供を行う場合がございます。

利用料およびその他費用の額

(1)利用料

特定施設入居者生活介護サービスを利用された場合の利用料の額は、厚生労働大臣の定める介護報酬告示上の額（負担割合証の額）となります。

(2)その他費用の額

利用者の選定により提供される介護その他の日常生活上の便宜に要する費用、おむつ代、その他の費用等利用料(利用者等からの依頼により購入する日常生活品についての実費含む)は、自費負担となります。(別添“利用料金表”の通りです。)

(3)身元引受人(契約書第15条参照)

身元引受人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額120万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。身元引受人から請求があった場合には、当ホームは身元引受人の方に利用料金等の支払状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

協力医療機関等

当事業では、利用者の健康管理および病状の急変等に備えるため、下記の協力医療機関および協力歯科医療機関にご協力をいただいております。

(1)協力医療機関

- ① 医療法人積心会 富沢病院(群馬県前橋市朝日町4-17-1)
- ② 医療法人 前橋北病院(群馬県前橋市下細井町692)
- ③ 小野内科クリニック(群馬県前橋市川原町2-22-4) * 要事前契約
- ④ 医療法人伊藤内科医院(群馬県前橋市下小出町2丁目49-16) * 要事前契約
- ⑤ はしづめ診療所文京町(群馬県前橋市文京町2丁目10-26) * 要事前契約

(2)協力歯科医療機関

① フクロ歯科医院(群馬県前橋市千代田町 3-6-6)

* 要事前契約

② 芳賀歯科(群馬県前橋市高花台 1-9-2)

* 要事前契約

(3)当ホームでは、入居者が上記協力医療機関等に入院した後に、病状が軽快し退院が可能となった場合においては、速やかに再入居できるように努めております。

サービス利用にあたっての留意事項(禁止事項)

(1)ご面会

入居者へのご面会は、午前9時から午後8時までとなっております。所定の面会受付票にお名前をご記入ください。

(2)外出・外泊

利用者の外出・外泊は、基本的に自由です。必ず職員に声をおかけください。また、その都度外出(外泊)先・用件・帰居予定等の届出が必要です。(ご家族等の申し出により、当ホームに宿泊することもできます。)

(3)喫煙

喫煙は、所定の場所(喫煙場所)で、お願いいたします。受動喫煙防止法に基づき、ご協力お願いいたします。

(4)危険物の持込

当ホームへの銃砲刀剣類、爆発物、発火物、有害物等の持込は禁止です。

(5)設備・備品等の利用について

当ホームの設備・備品等を利用する場合は、無断でその形状・位置を変更したり、故意に傷をつけないでください。

(6)金銭の管理

金銭・貴重品の管理は、可能な範囲において、自ら管理していただきます。ただし、ホーム内への大金・貴重品等の持込、大型の金庫等の搬入および設置に関しては、差し控えていただきます。

(7)ペットの飼育

居室または共用設備もしくは敷地内において動物を飼育することは禁止です。

(8)その他禁止事項

当ホームでは、多くの方に安心して生活を送っていただくために、入居者または身元引受人、その他ご家族等関係者による以下の行為を禁止しております。

- ・ホーム内において、営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動、その他迷惑行為を禁止します。
- ・入居継続が困難となる程度の背信行為、反社会的行為やセクハラ行為を禁止します。
- ・解決しがたい要求を繰り返し行い、通常の業務を妨げる事(カスハラ)を禁止します。
- ・許可なくホーム内において、撮影(写真、録画)・録音等を行なう事を禁止します。

非常災害対策

当事業は、非常災害対策に備えるため、防災及び避難に関する計画を作成し、年2回(夜間想定含む)以上の避難、その他必要な研修及び訓練等を実施しています。また、平常時の対応(必要品の備蓄など)、緊急時の対応、他施設及び地域との連携に関する業務継続計画を策定しています。

(1)防災設備

消火器具(消火器・屋内消火栓)・スプリンクラー設備・自動火災報知設備・消防機関へ通報する火災通報設備・非常放送設備・避難器具・誘導灯および誘導標識・非常電源(自家発電設備)・防排煙制御設備

(2)災害用備蓄物資

当事業では、利用者の安心に資するよう大規模災害に備えて物資(食糧・飲料水・介護用品等)を備蓄しております。

(3)防災訓練

年2回実施。(内1回は夜間想定訓練)

(4)防火管理者

神山 聞平 (甲種第1400532号)

緊急時の対応

(1)当事業のサービス提供中に、利用者の病状が重篤なものとなり、当事業における適切な対応が困難な状態、または専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門的機関を紹介いたします。

(2)当事業のサービス利用中に利用者の心身の状態が急変した場合は、当ホームは、利用者およびその家族が指定するものに緊急に連絡し、心肺蘇生等適切な救命法を実施するとともに、関係機関への通報等必要な措置を講じます。

(3)当事業では、協力医療機関等と緊急時の対応などを定期的に確認しています。

(4)その他緊急時の対応については、予め利用者およびそのご家族と当ホームとの協議において、定めさせていただきます。

秘密の保持（個人情報保護）

当事業を利用されるご本人およびそのご家族の情報が外部に漏れるということは絶対にありません。（利用終了後も同様です。）ただし、介護保険要支援・要介護（更新）認定調査や特定施設サービス計画の作成や変更等、適切な当事業のサービスを受けるために必要があるときは、当ホーム担当者より、市町村、居宅介護支援事業者、介護保険施設、その他保健医療サービスまたは福祉サービスを提供する機関への情報提供を予め利用者またはご家族の同意を得た上で、行うことがあります。

その他、利用されるご本人およびそのご家族の個人情報の取扱いについては、その安全管理に充分留意した上、必要な目的を明確にし、その範囲で、予め同意を得た内容において利用します。

（詳しくは、館内掲示の「個人情報保護に関する考え方や方針に関する宣言」をご確認ください。）

苦情処理の体制

相談苦情に対する常設窓口として、「サービス管理担当者」を配置しています。また、担当者が不在のときがないよう複数の担当者が常時対応できる体制を整えております。

要望苦情等の申し立ての方法については、文書による申し出、口頭による申し出どちらの方法でもできることになっております。（詳しくは、「要望・苦情等発生時の対応の説明文書」を参照ください。）

〈ホーム内の窓口〉

窓口担当者：伊東 矢恵子（管理者兼取締役支配人）

〒371-0022 群馬県前橋市千代田町3丁目3-20 TEL 027-234-7025(代) FAX 027-234-7026

〈ホーム外の窓口〉

・群馬県国民健康保険団体連合会

〒371-0846 群馬県前橋市元総社町335-8 TEL 027-290-1363(代) FAX 027-255-5308

・前橋市役所介護保険課

〒371-0026 群馬県前橋市大手町2丁目12番1号 TEL 027-224-1111(代)

・市町村介護高齢福祉関係担当課窓口

事故発生の防止及び発生時の対応

当事業は、事故発生の防止のための委員会の開催及び職員に対する安全対策研修を定期的実施しています。また、事故発生の防止及び発生時の対応に関する措置を適切に実施するための担当者を設置しています。なお、この担当者は国の定める安全対策推進に関する所定の研修を修了しています。

当事業におけるサービスは、万全の体制でサービスの提供にあたりますが、万一事故が発生した場合には、速やかに利用者のご家族、関係市町村等にご連絡するとともに、事故に遭われた方の救済、事故の拡大防止等必要な措置を講じます。また、利用者に賠償すべき事故が発生した場合には、誠意をもって速やかに損害賠償を行います。

虐待・不適切ケア防止の対応

当事業は、虐待または虐待が疑われる不適切ケアの防止のための対策を検討する委員会開催及び虐待防止のための研修を定期的実施しています（身体拘束等不適切ケア防止のための対応も同様）。また、万一虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、管理者を責任者として速やかに市町村等関係者に報告を行い、事実確認を行います。

感染症等対策について

当事業は、感染症又は食中毒の予防及びまん延の防止のための対策委員会の開催及び感染症及び食中毒の予防並びにまん延の防止のための研修及び訓練を実施しています。また、平常時からの備え（備蓄品の確保など）、初動対応、感染拡大防止体制の確立に関する業務継続計画を策定しています。

利用料金のお支払い方法

当月の利用料金の合計額を請求書に明細を付して、翌月の 10 日までにご指定の方へ郵送にてご送付致します。以下の方法によりお支払を頂きます。

- ・ ホームの指定口座への自動振替(自動引き落とし)による支払い。毎月 15 日の振替となります。
(ただし、この場合は、当ホームが指定する銀行に利用者名義の普通預金口座を設けることが必要となります。) 手続きの都合上、自動振替開始までに 2 ヶ月程度かかります。初回の自動振替時には通知を致します。
- ・ 請求明細書に明記されたホームの指定口座への振込みによる支払い。

その他大切な事項

利用されるサービス等の事業者は、あくまでも利用されるご本人およびそのご家族が自由に選択できるものであり、特定の事業者に固定されるものではありません。

当施設は中心市街地のにぎわい再生に寄与する為、敷地内に多数の外来者用の駐車場を確保しておりません。街中の駐車場をご利用頂き、お越し下さいませ。

ちよだ株式会社 介護付有料老人ホームグランヴィル前橋

【要望・苦情等発生時の対応の説明文書】

1. 苦情等の申し出について

当ホームが提供したサービス等に関し、当ホームまたは当ホーム職員に対する苦情等の申し立てについては、下記担当者までお願いいたします。申し出の方法につきましては、文書による申し出、口頭による申し出、どちらの方法でも出来ることになっております。

(1) 施設内の窓口

窓口担当者: 伊東 矢恵子(常務取締役支配人・管理者) ※不在のときはサービス管理担当者までお申し出下さい。

〒371-0022 群馬県前橋市千代田町3丁目3-20

TEL027-234-7025(代) / FAX027-234-7026

(2) 施設外の窓口

① 群馬県国民健康保険団体連合会もしくは、市町村介護高齢福祉関係担当課窓口

(群馬県国保連合会住所) 〒371-0846 群馬県前橋市元総社町335-8

TEL027-290-1363(代) / FAX027-255-5308

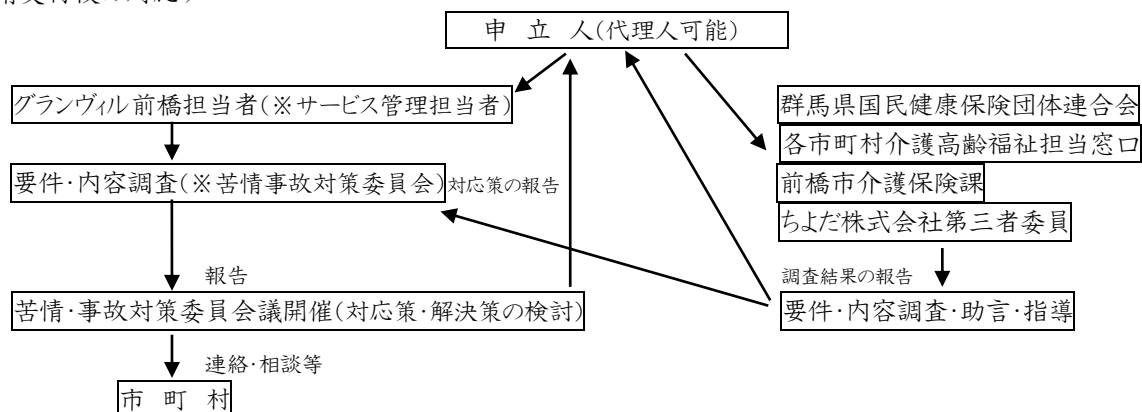
② 前橋市介護保険課 〒371-8601 群馬県前橋市大手町2-12-1 TEL027-224-1111(代)

③ ちよだ株式会社 第三者委員(詳細は別紙ファイルをご参照ください。)

2. 苦情等発生時の対応

当ホームは、利用者またはそのご家族からの苦情を受けた場合に際し、管理者の責任において迅速かつ適切に対応し、また、その対応策をご説明いたします。

(1) 苦情受付後の対応フロー



3. 苦情・事故対策委員会委員名簿(サービス管理担当者)

氏名	所属・職名	主な取得資格	備考
伊東 矢恵子	常務取締役支配人・管理者	介護支援専門員・介護福祉士	サービス管理責任者
神山 聞平	施設ケアサービスグループ長	介護福祉士	サービス管理担当者
今村 哲也	弁天通りケアサービス課長	理学療法士	サービス管理担当者
佐藤 知英	総務サービス課長	初任者研修修了	サービス管理担当者
豊田 有里	健康管理サービス課長補佐	介護支援専門員・介護福祉士	サービス管理担当者
下田 佳代	健康管理サービス課長補佐	看護師	サービス管理担当者
茂木 佐智世	相談サービス課長補佐	介護支援専門員・介護福祉士	サービス管理担当者
伊藤 愛	施設ケアサービス課長補佐	介護福祉士・社会福祉主事	サービス管理担当者
羽鳥 雅敏	施設ケアサービス課長補佐	介護福祉士	サービス管理担当者

令和7年4月16日現在

GrandvilleMaebashi