

介護老人保健施設利用約款

(約款の目的)

第1条 介護老人保健施設宗像アコール（以下「当施設」という。）は、要介護または要支援状態と認定された利用者（以下単に「利用者」という。）に対し、介護保険法令の趣旨に従って、利用者が可能な限り自宅において、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に、①利用者の居宅における生活への復帰を目指したサービス②一定期間の短期入所療養介護サービス、介護予防短期入所療養介護③通所リハビリテーションサービス、介護予防通所リハビリテーション(以下「サービス」という。)を提供し、一方、利用者及び利用者の身元引受人は、当施設に対し、そのサービスに対する料金を支払うことについて取り決めることを、本約款の目的とします。

(適用期間)

第2条 本約款は、利用者が介護老人保健施設(①入所②短期入所療養介護、介護予防短期入所療養介護③通所リハビリテーション、介護予防通所リハビリテーション)利用同意書を当施設に提出したときから効力を有します。但し、利用者の身元引受人に変更があった場合は、新たな身元引受人の同意を得ることとします。

2 利用者は前項に定める事項の他、本約款、別紙1(重要事項説明書)、別紙2(サービスご利用のしおり)、別紙3(料金のご案内)の改定が行われない限り、初回利用時の同意書提出をもって、繰り返し当施設を利用できるものとします。但し、利用契約書は①入所の利用ごと、②短期入所療養介護、介護予防短期入所療養介護の利用月ごと、③通所リハビリテーション、介護予防通所リハビリテーションの利用開始ごとに提出するものとします。

(身元引受人)

第3条 利用者は、次の各号の要件を満たす身元引受人を立てます。但し、利用者が身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除きます。

① 行為能力者（民法第20条第1項に定める行為能力者をいいます。以下同じ。）であること

② 弁済をする資力を有すること

2 身元引受人は、利用者が本約款上当施設に対して負担する一切の債務を極度額30万円の範囲内で、利用者と連帯して支払う責任を負います。

3 身元引受人は、前項の責任のほか、次の各号の責任を負います。

利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続きが円滑に進

行するように協力すること。

- ① 利用が解除若しくは終了した場合の残置物の引取り等の処置、又は利用者が死亡した場合の遺体の引取りをすること。但し、遺体の引取りについて、身元引受人と別に祭祀主宰者がいる場合、当施設は祭祀主宰者に引き取っていただくことができます。
- 4 身元引受人が第1項各号の要件を満たさない場合、又は当施設、当施設の職員若しくは他の入所者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷その他の背信行為又は反社会的行為を行った場合、当施設は、利用者及び身元引受人に対し、相当期間内にその身元引受人に代わる新たな身元引受人を立てることを求めることができます。但し、第1項但書の場合はこの限りではありません。
- 5 身元引受人の請求があったときは、当施設は身元引受人に対し、当施設に対する利用料金の未払い、これに対する利息及び賠償すべき損害の有無並びにこれらの残額及び支払期が到来しているものの額に関する情報を提供します。

(利用者からの解除)

第4条 利用者は、当施設に対し、退所又は利用中止の意思表示をすることにより、本約款に基づく利用を解除・終了することができます。なお、この場合利用者及び身元引受人は、速やかに当施設及び利用者の居宅サービス計画作成者に連絡するものとします（本条第2項の場合も同様とします）。

但し、③通所リハビリテーションにおいては、利用者が正当な理由なく、通所リハビリテーション実施時間中に利用中止を申し出た場合については、原則、基本料金及びその他ご利用頂いた費用を当施設にお支払いいただきます。

- 2 身元引受人も前項と同様に利用を解除することができます。但し、利用者の利益に反する場合は、この限りではありません。

(当施設からの解除及び入院又は入所による終了)

第5条 当施設は、利用者及び身元引受人に対し、次に掲げる場合には、本約款に基づく利用を解除・終了することができます。

- ① 利用者が要介護認定において自立又は(入所に限り)要支援と認定された場合
- ② 当施設において定期的実施される入所継続検討会議において、退所して居宅において生活ができると判断された場合（入所利用）
利用者の居宅介護サービス計画が作成されている場合には、その計画で定められた当該利用日数を満了した場合（短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護利用）

利用者の居宅サービス計画で定められた利用時間数を超える場合（通所リハビリテーション）

- ③ 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切なサービスの提供を超えると判断された場合
 - ④ 利用者及び身元引受人が、本約款に定める利用料金を2ヶ月以上滞納し、その支払いを督促したにもかかわらず30日以内に支払われない場合
 - ⑤ 利用者が、当施設、当施設の職員又は他の入所者又利用者等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷、ハラスメント行為、その他の利用継続が困難となる程度の背信行為又は反社会的行為を行った場合
 - ⑥ 施設の規則に違反を繰り返し、話し合いによって解決されない場合
 - ⑦ 第3条第4項の規定に基づき、当施設が新たな身元引受人を立てることを求めたにもかかわらず、新たな身元引受人を立てない場合。但し、利用者が新たな身元引受人を立てることができない相当の理由がある場合を除く。
 - ⑧ 天災、災害、施設・設備の故障その他やむを得ない理由により、当施設を利用させることが出来ない場合
- 2 利用者が病院に入院又は他の施設に入所した場合、本約款に基づくサービス利用は終了します。

（利用料金）

- 第6条 利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、本約款に基づくサービスの対価として、別紙3(料金のご案内)の利用単位ごとの料金をもとに計算された月ごとの合計金額及び利用者が個別に利用したサービスの提供に伴い必要となる額の合計額を支払う義務があります。
- 2 当施設は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、前月料金の合計額の請求書及び明細書を、毎月10日までに発行し、所定の方法により交付します。
- 利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、当該合計額をその月の末日までに支払うものとします。原則として、窓口での支払としますが、振り込み、引き落としによる支払も可能です。
- 3 当施設は、利用者又は身元引受人から、1項に定める利用料金の支払いを受けたときは、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の指定する者に対して、領収書を所定の方法により交付します。
- 4 介護保険利用限度額を超えてサービスを利用した場合、また、暫定利用中に何らかの事由により認定がうけられなかった場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、その全額(10割負担)に課税した金額及び、食費・居住費・日常生活用品費等必要な経費を支払う義務があります。
- 5 当施設は、入所時に保証金を預かる場合は利用者又は身元引受人より同意を得たうえで、入所時に保証金として、保険給付の自己負担額、居住費及び食費等利用料の合計2ヶ月分相当額20万円をお預かりし、万一、利

用料のお支払いが滞った場合には、この保証金から充当させていただき、退所時にお支払いの過不足を清算することといたします。

(記録と情報開示)

第 7 条 当施設は、利用者のサービスの提供に関する記録を作成し、その記録をサービスの提供に係る保険給付支給の日から 5 年間保管します。

2 当施設は、利用者が前項の記録の閲覧、謄写を求めた場合には、原則として、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。

3 当施設は、身元引受人が第 1 項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、閲覧、謄写を必要とする事情を確認して当施設が必要と認める場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者が身元引受人に対する閲覧、謄写に反対する意思を表示した場合その他利用者の利益に反するおそれがあると当施設が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

4 前項は、当施設が身元引受人に対して連帯保証債務の履行を請求するため必要な場合は適用されません。

5 当施設は、利用者及び身元引受人以外の親族が第 1 項の記録の閲覧、謄写を求めたときは、利用者の承諾がある場合に限り、必要な実費を徴収のうえ、これに応じます。但し、利用者の利益に反するおそれがあると当施設が認める場合は、閲覧、謄写に応じないことができます。

(身体の拘束等)

第 8 条 当施設は、原則として利用者に対し身体拘束を行いません。但し、自傷他害の恐れがある等緊急やむを得ない場合は、施設管理者又は施設長が判断し、身体拘束その他利用者の行動を制限する行為を行うことがあります。この場合には、当施設の医師がその様態及び時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を診療録に記載することとします。

(秘密の保持及び個人情報の保護)

第 9 条 当施設とその職員は、当法人の個人情報保護方針に基づき、業務上知り得た利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人の親族に関する個人情報の利用目的を別紙 (個人情報の利用目的)のとおり定め、適切に取り扱います。また正当な理由なく第三者に漏らしません。但し、例外として次の各号については、法令上、介護関係事業者が行うべき義務として明記されていることから、情報提供を行うこととします。なお、サービス利用同意及び契約により事前に個人情報利用同意を得たものとします。

② サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等

③ 居宅介護支援事業所 (地域包括支援センター [介護予防支援事業所])

等との連携

- ④ 利用者が偽りその他不正な行為によって保険給付を受けている場合等の市町村への通知
- ⑤ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治医への連絡等
- ⑥ 生命・身体の保護のため必要な場合(災害時において安否確認情報を行政に提供する場合等)

2 前項に掲げる事項は、利用終了後も同様の取扱いとします。

(虐待防止)

第 10 条 当施設は、利用者の人権擁護、虐待発生の予防、再発を防止します。
当該施設従事者または擁護者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。

(業務継続計画)

第 11 条 当施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保健施設サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要なサービスを提供します。

(ハラスメントの防止)

第 12 条 当施設は、適切な介護保健施設サービスの提供を確保する観点から、職場、利用者及び家族において行われる、性的な言動または優越的な関係を背景とした言動であって、業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止します。

(緊急時の対応)

- 第 13 条 当施設は、利用者に対し、施設医師の医学的判断により対診が必要と認める場合、協力医療機関又は協力歯科医療機関での診療を依頼することがあります。
- 2 当施設は、利用者に対し、当施設におけるサービスでの対応が困難な状態、又は、専門的な医学的対応が必要と判断した場合、他の専門機関を紹介します。
 - 3 前 2 項のほか、サービス利用中に利用者の心身の状態が急変した場合、当施設は、利用者、身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者に対し、緊急に連絡します。

(事故発生時の対応)

- 第 14 条 サービス提供等により事故が発生した場合、当施設は、利用者に対し必要な措置を講じます。
- 2 施設医師の医学的判断により、専門的な医学的対応が必要と判断した場

合、協力医療機関、協力歯科医療機関又は他の専門的機関での診療を依頼します。

- 3 前2項のほか、当施設は利用者の身元引受人又は利用者若しくは身元引受人が指定する者及び保険者の指定する行政機関に対して速やかに連絡します。

(要望又は苦情等の申出)

第15条 利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当施設の提供するサービスに対しての要望又は苦情等について、担当支援相談員に申出ることができ、又は、備え付けの用紙、管理者宛ての文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申出ることができます。

(賠償責任)

第16条 サービスの提供に伴って当施設の責に帰すべき事由によって、利用者が損害を被った場合、当施設は、利用者に対して、損害を賠償するものとします。

- 2 利用者の責に帰すべき事由によって、当施設が損害を被った場合、利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対して、その損害を賠償するものとします。

(利用契約に定めない事項)

第17条 この約款に定められていない事項は、介護保険法令その他諸法令に定めるところにより、利用者又は身元引受人と当施設が誠意をもって協議して定めることとします。

(医療機関との連携)

第18条 退院時の情報連携を促進し、退院後早期に連続的で質の高いリハビリテーションを実施する観点から、医師等の従業者が、入院中にリハビリテーションを受けていた利用者に対し退院後のリハビリテーションを提供する際に、リハビリテーション計画を作成するに当たっては、入院中に医療機関が作成したリハビリテーション実施計画書等を入手し、内容を把握することとします。(通所リハビリテーション)

2024年4月版

<別紙1>

介護老人保健施設 宗像アコール 重要事項説明書

1 利用者(被保険者)

利用者	
要介護状態区分	要支援(1・2)・要介護(1・2・3・4・5)
認定審査会意見	

2 事業者

事業者の名称	介護老人保健施設 宗像アコール
所在地	福岡県宗像市光岡130番地
法人種別	医療法人
代表者氏名	理事長 長谷川 伸一
電話番号	0940-36-8181

3 ご利用施設

施設名	介護老人保健施設 宗像アコール
所在地	福岡県宗像市光岡130番地
施設長名	長谷川 伸一
電話番号	0940-36-8181
介護保険指定番号	介護老人保健施設(福岡県341号)

4 サービスの種類

サービスの種類		福岡県知事の事業者指定		利用者数
		指定年月日	指定番号	
施設	介護老人保健施設	H 6 年 8 月 23 日	福岡県341号	100 人
居宅	通所リハビリ	H 6 年 8 月 23 日	福岡県341号	40 人
	介護予防通所リハビリ	H 18 年 4 月 1 日		
	短期入所療養介護	H 6 年 8 月 23 日	福岡県341号	空床利用
	介護予防短期入所療養介護	H 18 年 4 月 1 日		
居宅介護支援事業		H 11 年 10 月 1 日	福岡県173号	

5 サービス提供地域

短期入所療養介護(送迎地域)	宗像市(但し離島を除く)・福津市
通所リハビリテーション	宗像市(但し離島を除く)・福津市・岡垣町

6 施設の職員体制 (入退職状況により変動あり。職員勤務状況表で確認できます。) 2024年4月1日時点

職 種	資 格	人 員	業 務 内 容	常勤換算計
管理者(医師)	医師	1 名	施設及び健康管理	1 名
医師(皮膚科)	医師	1 名		0.05 名
薬剤師	薬剤師	1 名	薬剤管理	0.4 名
看護・介護職員	看護師	7 名	看護業務	14.42 名
	准看護師	8 名		
	介護福祉士	30 名	介護業務	38.51 名
	介護員	7 名		
支援相談員	介護支援専門員	3 名	相談業務	3.6 名
	社会主事	0 名		
	介護福祉士	1 名		
介護支援専門員	介護支援専門員	3 名	ケアプラン作成等	3 名
リハビリ職員 (通所・訪問リハ含む)	理学療法士 作業療法士 言語療法士	11 名	機能訓練	11 名
栄養課職員	管理栄養士	3 名	栄養管理	3 名
	栄養士・調理員	委託 名	調理	
事務職員		7 名	請求及び経理	5.34 名
専門職員	臨床心理士	1 名		0.32 名
	音楽療法士	1 名		0.14 名
清掃職員		委託 名		名
通所リハ職員	看護・准看護師	3 名	看護業務	2.1 名
	介護福祉士	5 名	介護業務	5 名
	介護員	1 名		

7 勤務時間

職 種	勤務日又は勤務形態	勤務時間	備 考
① 管理者(医師)	日・祝日・火木金土午後以外	8:30~17:00	
② 医師(皮膚科)	水曜日	午前中	
③ 看護・介護職員	通常勤務	8:30~17:00	
	遅出	10:30~19:00	
	遅出	11:30~20:00	
	夜 勤	16:30~翌9:00	
④ その他	通常勤務	8:30~17:00	
⑤ 通所リハ職員	月~土(祝日を含む)	8:30~17:00	
		8:00~16:30	
⑥ 非常勤職員	雇用契約による	雇用契約による	

8 居室及び、主な設備

		1F	2F 一般棟	3F 認知症専門棟
定員	100名		19 室 50 名	19 室 50 名
居室	1人部屋		4 室 4 名	6 室 6 名
	2人部屋		7 室 14 名	4 室 8 名
	4人部屋		8 室 32 室	9 室 36 室
診察室		1 室	室	室
機能訓練室		1 室	室	室
浴室		1 室	室	1 室
食堂		室	1 室	1 室
家族介護室		室	室	1 室
家族相談室		1 室	1 室	室
通所リハ室		1 室	室	室

9 目的及び運営方針

要介護状態と認定された利用者の内、看護・医学的管理下における介護及び機能訓練その他医療並びに日常生活上の世話が必要と認められる者を対象として、利用者及びそのご家族の希望を踏まえて作成する介護保健施設サービス計画書に基づき、利用者が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にするとともに家庭復帰を目指すことを目的に運営します。また、在宅生活を支援、援助するために短期療養サービス(生活の質の向上及びご家族の身体的、精神的負担の軽減)、通所リハサービス(心身の機能の維持回復)の提供を行います。

運営するに当たり利用者の意思及び人格を尊重したサービスの提供に努め、施設は明るく家庭的な雰囲気を有し、地域との連携を重視します。

10 サービスの内容

① 施設サービス計画の作成

入所時、入所2週間後、以降3ヶ月ごとにモニタリングを行い、担当者会議を実施いたします。なお、必要に応じて、ご家族様にサービス担当者会議や面談への参加・協力を依頼させていただきます。認定やご利用者様の状態の変化・モニタリング結果等に応じて施設サービス計画書の見直しを行います。

② 短期入所療養介護・介護予防短期入所療養介護計画の作成(居宅計画に沿う)

③ 通所リハビリテーション・介護予防通所リハビリテーション計画の作成(居宅計画に沿う)

④ 食事の提供(食事場所は食堂または居室など相談できます。)

朝食 8時00分～8時45分

昼食 12時00分～12時45分

夕食 18時00分～18時45分

・食事時間は前後1時間の朝食や遅食など相談できます。

⑤ 入浴の提供(一般浴・機械浴)

・入所利用者は、週に2回の入浴がご利用できます。但し、利用者の身体の状態に応じて清拭となる場合があります。

⑥ 医学的管理(体調変化時は、他病院での診療・検査・入院となります。)

⑦ 看護・介護の提供(退所時の支援も行います。)

⑧ リハビリテーション(個別リハ・集団リハ・レク)、リハビリテーションマネジメント計画作成

⑨ 相談援助サービス・退所相談援助(在宅・医療・施設など)

⑩ 栄養管理、栄養ケア・マネジメント等栄養状態の管理

⑪ 理美容サービス(原則第2・4の木曜日)

⑫ 行政手続き業務

⑬ その他、これらのサービスの中には別途料金をいただくものもありますので、具体的にご相談下さい。

11 緊急時の対応

利用者の急な体調の変化により、医師の判断にて協力病院での診療を依頼することがあります。より専門的な診療を必要と判断した場合、他の専門機関を紹介します。

協力医療機関 ① 内科・外科 宗像医師会病院 宗像市田熊1201-1

② 精神科・歯科 宗像病院 宗像市光岡130番地

③ 脳神経外科・整形外科 蜂須賀病院 宗像市野坂2650番地

ご利用者様の状態により、必要な場合は、近郊の救急病院や受け入れ可能な病院へ相談することがございます。指定や希望の病院などございましたらあらかじめご連絡いただきますようお願いいたします。

※ なお、緊急の場合には、「契約書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

12 事故発生時の対応

事故発生時の対応については、対応マニュアルに基づいて、迅速かつ的確に対応することとしています。

損害賠償が生じた場合に備え、損害賠償保険に加入しています。

13 要望・苦情などの窓口

当施設ご利用中のサービス提供に対する要望又は苦情等は、支援相談員または、意見箱をご利用下さい。

※要望、苦情処理の手順については別紙参照。

14 身体拘束について

施設サービスの提供に当たっては、利用者または他の利用者の生命を保護するため、緊急やむを得ない場合を除き身体拘束その他行動を制限する行為は行いません。

15 虐待防止について

当施設は、利用者の人権擁護、虐待発生の予防、再発防止に努めています。

当該施設従事者または養護者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するものとしています。

16 秘密保持及び個人情報の保護について

施設職員は、業務上知り得た利用者及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らすことはありません。なお、利用同意書をもって、個人情報利用同意といたします。

17 個人情報の開示について

当施設は、利用者のご自身のサービスの提供に関する記録の閲覧や謄写を求められた場合、原則として、これに応じます。ご希望の場合、お気軽に担当支援相談員までご相談下さい。担当支援相談員により、情報開示の手続きをご案内いたします。なお、開示や謄写に必要な実費をいただきますので、ご了承下さい。

※別紙(個人情報に関するお知らせ)を参照。

18 業務継続計画の策定について

当施設は、感染症や非常災害の発生時において、利用者に対する介護保健施設サービスの提供を継続的に実施するため、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じ、サービス提供します。

19 認知症ケアの基礎的な質の向上について

当施設は、全ての従業者(看護師、准看護師、介護福祉士、介護支援専門員、介護保険法第8条第2項に規定する政令で定める者等の資格を有する者その他これに類する者を除く。)に対し、認知症介護に係る基礎的な研修を受講させ、サービス提供します。

20 ハラスメントの防止について

当施設は、適切な介護保健施設サービスの提供を確保する観点から、職場等(ご利用者様及びご家族様も含む)において行われる、性的な言動又は優越的な関係を背景とした言動であって業務上必要かつ相当な範囲を超えたものにより従業者の就業環境が害されることを防止するための必要な措置を講じています。

21 施設利用に当たっての留意事項

※別紙(サービスご利用のしおり)をご確認ください。

22 防災対策

当施設消防計画にのっとり、利用者の安全を最優先に通報、避難、初期消火等の訓練を年に2回以上実施します。隣接の宗像病院との連携により非常時における相互の応援体制を確立しています。

23 第三者評価の実施有無

当施設では、介護サービス情報公表制度に法り、介護サービスの情報を年1回報告しています。

第三者評価(報告された情報の調査については平成24年以降は任意)実施 : なし

24 その他

当施設についての詳細は、パンフレット、広報誌等をご用意しておりますのでお気軽にご請求下さい。

事故発生時の対応

I 事故発生(発見)

- ①発見者 → 看護師
状態把握、バイタルチェック、意識レベル状態確認
※ 利用者の生命及び、身体の安全を最優先します。
- ②看護師による状態観察
※ 緊急時など看護師が必要とみなした場合は、状況、状態を医師へ報告し、医師の指示を仰ぎます。
※ 事故内容(自殺、第三者等)によっては、事故現場等の保存、市町村や保健所・警察等への連絡の必要があります。

II 家族への連絡

- ①看護師 → 家族
現時点で明らかになっている範囲で事故の状況を説明する
また、医師の指示に基づき、転院が必要な場合は、家族と協議する
(転院先の希望、家族同行等、原則として契約時の情報に基づいて対応)
※ 緊急を要する場合は、転院を優先します。

III 転院

- ①医療機関への転院
医師又は看護師又は支援相談員 → 搬送先医療機関の担当者
(休日、夜間等は救急病院での対応となり、併設医療機関・協力医療機関不可)
担当者は、転院時間の調整、転院の準備を行う
(カルテ、看護添書、服用薬、利用者の荷物等)
※ 緊急を要する場合は、転院を優先します。
※ 転院時は、ご家族の付き添いが必要となります。

IV 説明

- ① 医師及看護師・介護支援専門員
(場合によっては担当者) → 利用者及び家族
経過記録などに基づき、状況や経過等、事故原因を整理分析し説明する。
※ 搬送を優先した場合などは、転院連絡時の報告となり、詳細説明が困難な場合があります。

利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

I. 利用者からの相談又は苦情に対応する常設の窓口（連絡先）担当者の設置

- ① 相談・苦情に対する常設の窓口として、下記の担当者をおいております。また担当者が不在の時は、基本的な事項について誰でも対応できるようにするとともに、担当者に必ず引き継ぐようにしております。

担当者： 入所課 課長 小川 逸人
支援相談課 課長 一安 真理
電話番号： 0940-36-8181

- ② 上記相談窓口及び処理体制等について、施設内に掲げるとともに、サービス利用開始の際に利用書及びご家族に文書を配布し、周知を図っております。

II. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- ① 苦情があった場合、直ちに担当者は相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情をお聞きするとともに当事者からも事情を確認致します。
- ② 担当者は、苦情内容、事情確認状況及び対応方針を管理者に報告するとともに、その指示を受け速やかに相談事項の処理を行います。
- ③ 管理者が、必要があると判断した場合は、管理者を長とし各セクションの責任者で構成する苦情処理等検討委員会を開催します。
- ④ 検討の結果、必ず翌日までには具体的な対応をします。
- ⑤ 苦情の内容によっては、関係機関（国民健康保険団体連合会・市町村）にご報告します。
- ⑥ 必ず、処理結果等は職員全員に文書回覧及び朝礼等において報告し、再発防止に努めます。
- ⑦ 苦情内容及び対応処理に関する記録は保管し、研修会の際や新人教育の場にて活用し、再発を防ぐために役立てます。

III. その他の参考事項

- ① 普段から苦情が出ないよう、サービス内容の説明からご家族の同意を得るプロセスを大切にします。又、“まごころ”をこめたサービスの提供に努めます。

② 他の相談窓口

◇宗像市介護保険課

宗像市東郷 1-1-1

TEL : 0940-36-4877 FAX : 0940-36-2410

◇福津市高齢者サービス課

福津市中央 1-1-1

TEL : 0940-43-8191 FAX : 0940-34-3881

◇広域連合遠賀支部

遠賀郡遠賀町大字今古賀 513 遠賀町役場横車庫棟 2F

TEL : 093-291-5266 FAX : 093-291-5281

◇国民健康保険団体連合会

福岡市博多区吉塚本町 13-47

TEL : 092-642-7859 FAX : 092-642-7856

◇ _____

(上記以外の市町村)

宗像アコール
施設長 長谷川 伸一

介護・診療情報の提供および個人情報の保護に関するお知らせ

当施設は、利用者の皆様への説明と納得に基づくサービス提供（インフォームド・コンセント）および個人情報の保護に積極的に取り組んでおります。

介護・診療情報の提供

- ◆ ご自身の症状やケアについて質問や不安がおありになる場合は、遠慮なく、直接、医師、看護師または支援相談員に質問し、説明を受けてください。この場合には、特別の手続きは必要ありません。

介護・診療情報の開示

- ◆ ご自身の介護・診療記録の閲覧や謄写をご希望の場合は、遠慮なく、医師または「相談室」に開示をお申し出ください。開示・謄写に必要な実費をいただきますので、ご了承ください。

個人情報の内容訂正・利用停止

- ◆ 個人情報とは、氏名、住所等の特定の個人を識別できる情報を言います。
- ◆ 当施設が保有する個人情報（介護・診療記録等）が事実と異なるとお考えになる場合は、内容の訂正・利用停止を求めることができます。職員にお申し出ください。調査の上、対応いたします。

個人情報の利用目的

- ◆ 個人情報は以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えては利用いたしません。
- ◆ サービス提供のために利用する他、施設運営、教育・研修、行政命令の遵守、他の医療・介護・福祉施設との連携等のために、個人情報を利用することがあります。また、外部機関による施設評価、学会や出版物等で個人名が特定されないかたちで報告することがあります。

ご希望の確認と変更

- ◆ 入所予定の変更、介護給付・保険証等の確認等、緊急性を認めた内容について、患者さんご本人に連絡する場合があります。ただし、事前に受付までお申し出があった場合は、連絡いたしません。
- ◆ 居室における氏名の掲示を望まない場合には、お申し出下さい。ただし、事故防止・安全確保のためには、氏名の掲示が望ましいです。
- ◆ 電話あるいは面会者からの、部屋番号等の問い合わせへの回答を望まない場合には、お申し出下さい。
- ◆ 一度出されたご希望を、いつでも変更することが可能です。お気軽にお申し出下さい。

相談窓口

- ◆ ご質問やご相談は、各部署責任者または以下の個人情報保護相談窓口をご利用下さい。

個人情報保護相談窓口 入所課 小川 逸人・支援相談員 一安 真理

2025年4月1日 介護老人保健施設 宗像アコール
管理者 長谷川 伸一

個人情報の利用目的

(2011年10月1日現在)

介護老人保健施設宗像アコールでは、利用者の尊厳を守り安全に配慮する施設理念の下、お預かりしている個人情報について、利用目的を以下のとおり定めます。

【利用者への介護サービスの提供に必要な利用目的】

□〔介護老人保健施設内部での利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービス
- ・介護保険事務
- ・介護サービスの利用者に係る当施設の管理運営業務のうち
 - －入退所等の管理
 - －会計・経理
 - －事故等の報告
 - －当該利用者の介護・医療サービスの向上

□〔他の事業者等への情報提供を伴う利用目的〕

- ・当施設が利用者等に提供する介護サービスのうち
 - －利用者に居宅サービスを提供する他の居宅サービス事業者や居宅介護支援事業所等との連携（サービス担当者会議等）、照会への回答
 - －利用者の診療等に当たり、外部の医師等の意見・助言を求める場合
 - －検体検査業務の委託その他の業務委託
 - －家族等への心身の状況説明
 - －緊急連絡先の使用
- ・介護保険事務のうち
 - －保険事務の委託
 - －審査支払機関へのレセプトの提出
 - －審査支払機関又は保険者からの照会への回答
- ・損害賠償保険などに係る保険会社等への相談又は届出等

【上記以外の利用目的】

□〔当施設の内部での利用に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －医療・介護サービスや業務の維持・改善のための基礎資料
 - －当施設において行われる学生の実習への協力
 - －当施設において行われる事例研究
 - －施設内の掲示板への利用者・家族写真掲示・作品掲示
 - －居室案内表示の掲示

□〔他の事業者等への情報提供に係る利用目的〕

- ・当施設の管理運営業務のうち
 - －外部監査機関への情報提供
 - －外部研修・学会発表での事例研究

□〔地域への施設の案内にかかる利用目的〕

- ・施設パンフレット・ホームページ・広報誌のうち
 - －利用者・家族の写真や文章の紹介