

# 【入所療養介護】

## 重 要 事 項 説 明 書

事業所の概要、提供するサービスの内容等、

契約上注意を要する事項についての説明書

〒838-0023

福岡県朝倉市三奈木2420-15

一般社団法人朝倉医師会介護老人保健施設アスピア

TEL 0946-23-2200

FAX 0946-23-2264

## 介護老人保健施設アスピア入所利用約款

(約款の目的)

第1条 朝倉医師会介護老人保健施設アスピア（以下「当施設」という。）は、要介護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、利用者の居宅における生活への復帰を目指した介護保険施設サービスを提供し、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入所利用同意契約書を当施設に提出したのち効力を有します。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、別紙2及び別紙3の改定が行われた場合、及び退所（医療機関入院等・在宅への退所）となった場合に再入所を希望される場合には、申込書、同意契約書を新たに提出していただきます。

(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、利用者と同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。
- ① 利用者が疾病等により医療機関に入院する場合、入院手続が円滑に進行するように協力すること。
- ② 入所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をすること。但し、遺体の引取について、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、退所の意思表示をすることにより、本約款に基く入所利用を解除・終了することができます。

2 身元引受人も前項と同様に入所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、本約款に基づく入所利用を解除・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要支援と認定された場合
  - ② 当施設において定期的に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できると判断された場合
  - ③ 利用者の病状、心身状態等が著しく悪化し、当施設での適切な介護保険施設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3か月分以上滞納し、その支払を督促したにもかかわらず14日間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等に対して、窃盗、暴行、暴言、誹謗中傷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 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。
  - ⑦ 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できない場合
- 2 利用者が病院に入院又は他の施設に入所した場合、本約款に基づく入所利用は終了します。

(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、本約款に基づく介護保健サービスの対価として、別紙2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する。利用者及び身元引受人は、連帯して、当施設に対し、当該合計額を指定口座より口座引落で支払うものとします。また、施設より特別な連絡等ある場合は郵送する事もあります。口座引落には手続きされてから2ヶ月ほど期間を要します。その間は、現金又は振込み支払いとなります。
- 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。

(記録)

第7条 当施設は、利用者の介護保健施設サービスの提供に関する記録を作成し、その記録を利用終了後5年間は保管します。

- 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、これに応じます。但し、身元引受人その他の者（利用者の代理人を含みます。）に対しては、利用者の承諾その他必要と認められる場合に限り、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3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、情報提供を行なうこととします。

- ① サービス提供困難時の事業者間の連絡、紹介等
  - ② 居宅介護支援事業所等との連携
  - ③ 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
  - ④ 利用者に病状の急変が生じた場合等の主治の医師への連絡等
  - ⑤ 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。

(緊急時の対応)

第 10 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、当施設における介護保健施設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、他の専門的機関を紹介します。
- 3 前2項のほか、入所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 11 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 12 条 利用者、身元引受人又は利用者の親族は、当施設の提供する介護保健施設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し出ることができ、又は、備付けの用紙、管理者宛ての文書で所定の場所に設置する「ご意見箱」に投函して申し出ることができます。

(賠償責任)

第 13 条 介護保健施設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。

(利用契約に定めのない事項)

第 14 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。

<別紙1>

朝倉医師会介護老人保健施設アスピアのご案内  
(令和6年12月1日現在)

1. 施設の概要

(1) 施設の名称等

- ・施設名 朝倉医師会介護老人保健施設アスピア
- ・開設年月日 平成10年7月1日
- ・所在地 福岡県朝倉市三奈木 2420-15
- ・電話番号 0946-23-2200 ・ファックス番号 0946-23-2264
- ・管理者名 矢加部 茂
- ・介護保険指定番号 介護老人保健施設(40、524、8010、2号)

(2) 介護老人保健施設の目的と運営方針

介護老人保健施設は、看護、医学的管理の下での介護やリハビリテーション、その他必要な医療と日常生活上のお世話などの介護保健施設サービスを提供することで、入所者の能力に応じた日常生活を営むことができるようにし、外出外泊を行い、1日でも早く家庭での生活に戻ることができるように支援する。また、利用者の方が居宅での生活を1日でも長く継続できるよう、短期入所療養介護や通所リハビリテーションまた、介護予防短期入所療養介護や介護予防通所リハビリテーションといったサービスを提供し、在宅ケアを支援することを目的とした施設です。

この目的に沿って、当施設では、以下のような運営の方針を定めていますので、ご理解いただいた上でご利用ください。

[介護老人保健施設アスピアの運営方針]

- ・利用者様の尊厳を守り、安全で安心した介護が受けられる環境を提供致します。
- ・利用者様の生活機能の維持向上の為、個々の状態像に応じ目標と支援計画を立て、多職種によるチームケアを行い早期の在宅復帰に努めます。
- ・自立した在宅生活が継続できるよう介護予防に努め、在宅サービス等の提供とともに、他機関と連携し家族の介護負担の軽減に努めます。
- ・地域活動やボランティア活動を支援し、また協力病院及び、医師会会員と連携し、地域一体型の保健・医療・福祉の実現を目指します。

(3) 施設の職員体制(通所リハビリテーション職員を含む)

	常 勤	非常勤	夜 間	業務内容
・医 師	1	1		医業全般
・薬剤師	1	1		調剤及び薬剤管理
・看護職員	11	5	(2)	看護及び介護業務
・介護職員	42	3		介護業務
・支援相談員	2			相談業務
・理学療法士	4	1		PT 業務
・作業療法士	4			OT 業務
・管理栄養士	1			栄養管理業務
・介護支援専門員	2			ケアプラン作成業務
・事務職員	4			庶務及び経理他事務処理
・施設管理、運転手	2			施設管理、運転、車両管理業務

(4) 入所定員等 ・定員 100名  
・療養室 個室 4室、2人室 4室、4人室 22室

(5) 通所定員 50名

## 2. サービス内容（施設入所）

- ① 施設サービス計画の立案「概ね3～4ヶ月ごととし、状態変化時は随時立案する」
- ② 食事（食事は原則として食堂でお召し上がりいただきます。）  
朝食 7時～ 8時30分  
昼食 11時～12時30分 ※時間は利用者の病状に応じて対応します  
夕食 17時30分～18時30分
- ③ 入浴（一般浴槽のほか入浴に介助を要する利用者には特別浴槽で対応します。入所利用者は、週に最低2回ご利用いただきます。ただし、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。）
- ④ 医学的管理・看護（健康チェック、服薬管理、医療処置、検査等）
- ⑤ 介護（入浴介助・食事介助・排泄介助・口腔ケア等）
- ⑥ リハビリテーション
- ⑦ 相談援助サービス（退所時の支援も行います）
- ⑧ 栄養管理、栄養ケア・マネジメント等の栄養状態の管理及び計画の立案
- ⑨ 利用者が選定する特別な食事の提供
- ⑩ 委託業者による理美容サービス（原則月2回実施します。）
- ⑪ その他（上記以外で施設、利用者双方が合意した事項）  
\*利用者の状態及び家庭環境に応じた外出、外泊等の支援、施設行事の参加に伴う外出

これらのサービスのなかには、利用者の方から基本料金とは別に利用料金をいただくものもありますので、具体的にご相談ください。

## 3. 協力医療機関等

当施設では、下記の医療機関や歯科診療所に協力をいただき、利用者の状態が急変した場合等には、速やかに対応をお願いするようにしています。

### ・協力医療機関

- ・名 称 朝倉医師会病院
- ・住 所 朝倉市来春 422-1

- ・名 称 甘木病院
- ・住 所 朝倉市屋永 2295-2

### ・協力歯科医療機関

- ・名 称 なるみ歯科クリニック
- ・住 所 朝倉市一木 688-4

### ◇緊急時の連絡先

なお、緊急の場合には、「同意契約書」にご記入いただいた連絡先に連絡します。

#### 4. 施設利用に当たっての留意事項

- ・施設利用中の食事は、特段の事情がない限り施設の提供する食事をお召し上がりいただきます。食費は保険給付外の利用料と位置づけられていますが、同時に、施設は利用者の心身の状態に影響を与える栄養状態の管理をサービス内容としているため、その実施には食事内容の管理が欠かせませんので、食事の持ち込みはご遠慮いただきます。
- ・面会は、午前8時30分から午後8時迄です。
- ・外出・外泊は、本人・家族からの希望の場合、届出が必要です。また、施設からの依頼時（受診、行事等）は、家族に連絡いたしますので届出を提出してください。
- ・飲酒は、入所利用者、面会者ともに禁止です。
- ・喫煙は、敷地内禁煙です。
- ・火気の取扱いは、禁止です。
- ・設備・備品の利用は、個人の入所サービス計画に基づき利用できます。
- ・所持品・備品等の持ち込みは、届出により施設が判断します。
- ・金銭・貴重品の管理は、現金は3千円までとし、貴重品は持込禁止です。
- ・外泊中の施設外での受診は、事前届出が必要です。緊急時は例外ですが、施設への電話報告が必要です。
- ・宗教活動は、禁止です。
- ・ペットの持ち込みは、禁止です。

#### 5. 非常災害対策

- ・防災設備     スプリンクラー、消火器、消火栓、防火ドア、排煙窓、避難用ベランダ
- ・防災訓練     年2回

#### 6. 禁止事項

当施設では、多くの方に安心して療養生活を送っていただくために、利用者の「営利行為、宗教の勧誘、特定の政治活動」は禁止します。

#### 7. 要望及び苦情等の相談

当施設には支援相談の専門員として支援相談員が勤務していますので、お気軽にご相談ください。（電話0946-23-2200）

要望や苦情などは、看護部長（馬田聡美）事務長（松尾和宏）にお寄せいただければ、速やかに対応いたしますが、1階に備えつけられた「ご意見箱」をご利用いただき、管理者に直接お申し出いただくこともできます。

#### 8. その他

当施設についての詳細は、パンフレットを用意してありますので、ご請求ください。

<別紙2>

介護保健施設サービスについて  
(令和6年12月1日現在)

1. 介護保険証、他の確認

ご利用のお申込みに当たり、ご利用希望者の介護保険証・後期高齢者医療被保険者証・健康保険高齢受給者証・障害者医療証・健康保険被保険者証他を確認させていただきます。また、健康手帳をお持ちの方は記入も行います。

2. 介護保健施設サービス

当施設でのサービスは、どのような介護サービスを提供すれば家庭に帰っていただける状態になるかという施設サービス計画に基づいて提供されます。この計画は、利用者に関わるあらゆる職種の職員の協議によって作成されますが、その際、ご本人・利用者の後見人、利用者の家族、身元引受人等の希望を十分に取り入れ、また、計画の内容については同意をいただくようになります。

◇医療：

介護老人保健施設は入院の必要のない程度の要介護者を対象としていますが、医師・看護職員が常勤していますので、ご利用者の状態に照らして適切な医療・看護を行います。

◇リハビリテーション：

原則としてリハビリテーション室及び療養棟にて行いますが、施設内でのすべての活動がリハビリテーション効果を期待したものです。

◇栄養管理：

心身の状態の維持・改善の基礎となる栄養管理サービスを提供します。

◇生活サービス：

当施設入所中も明るく家庭的な雰囲気のもとで生活していただけるよう、常に利用者の立場に立って運営しています。

3. 利用料金

(1) 基本料金

① 施設利用料（介護保険制度では、要介護認定による要介護の程度によって利用料が異なります。以下は1日あたりの自己負担分です）

多床室	・要介護1	890円	個室	・要介護1	814円
	・要介護2	940円		・要介護2	860円
	・要介護3	1,005円		・要介護3	925円
	・要介護4	1,058円		・要介護4	980円
	・要介護5	1,109円		・要介護5	1,029円

※上記金額には、在宅復帰在宅療養支援加算51円、夜勤職員配置加算24円、サービス提供体制強化加算22円の施設として許可を受けている加算を含んでいます。

- \* 高齢者施設等感染対策向上加算 (I) 10円/月・(II) 5円/月
- \* 生産性向上推進体制加算 (I) 100円/月・(II) 10円/月
- \* 科学的介護推進体制加算 (II) 60円/月
- \* 安全対策体制加算(入所時1回) 20円/月
- \* 短期集中リハビリテーション加算 (I) 258円/日・(II) 200円/日  
(入所日から3ヶ月以内)
- \* 初期加算(入所後30日間) (I) 60円/日・(II) 30円/日
- \* 協力医療機関連携加算(1) 100円/月
- \* リハビリテーションマネジメント計画書情報加算 (I) 53円/月・(II) 33円/月
- \* 療養食加算 1食当たり6円加算
- \* 認知症短期集中リハビリテーション加算 (I) 240円/日・(II) 120円/日  
(入所日から3ヶ月以内)
- \* 経口維持加算 (I) 400円/月・(II) 100円/月
- \* 認知症チームケア推進加算 (I) 150円/月・(II) 120円/月
- \* 口腔衛生管理加算 (I) 90円/月・(II) 110円/月
- \* 褥瘡マネジメント加算 (I) 3円/月・(II) 13円/月
- \* 緊急時治療管理 518円/日(月に1回、連続する3日を限度)
- \* 特定治療 医科診療報酬点数に基づく
- \* 所定疾患施設療養費 (I) 239円/日・(II) 480円/日  
(肺炎・尿路感染・帯状疱疹・蜂窩織炎・慢性心不全 月に1回7日～10日間限度)
- \* 外泊時費用 362円/日  
外泊された場合、外泊初日と最終日以外に算定(外泊日数は月6日まで)
- \* 入所前後訪問指導加算 (I) 450円・(II) 480円
- \* 退所時等支援等を行った場合は、下記の料金が加算されます。
  - ① 退所時情報提供加算(I) 500円/回
  - ② 退所時情報提供加算(II) 250円/回
  - ③ 入退所前連携加算(I) 600円/回
  - ④ 入退所前連携加算(II) 400円/回
  - ⑤ 退院時栄養情報連携加算 70円/回
- \* 介護職員等処遇改善加算Iは、介護報酬単位数合計×7.5%が加算されます。
- \* 2割負担者は、上記金額×2円となります。
- \* 3割負担者は、上記金額×3円となります。

## (2) その他の料金

- ① 食費(1日当たり) 1,680円  
(ただし、食費について負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている食費の負担限度額が1日にお支払いいただく食費の上限となります。)
- ② 居住費(療養室の利用費)
  - ・従来型個室 1,728円/日 ・多床室 437円/日
 (ただし、居住費について負担限度額認定を受けている場合には、認定証に記載されている居住費の負担限度額が1日にお支払いいただく居住費の上限となります。)
  - \* 上記①「食費」及び②「居住費」において、国が定める負担限度額段階(第1段階から3段階まで)の利用者の自己負担額については、別途資料(利用者負担説明書)をご覧ください。
- ③ 特別な室料(1日当たり) ・個室 390円  
4室【17.5㎡/1室】トイレ、洗面台、テレビ、電話、電動ベッド専用

- ④ 電気使用量（1日） 1品あたり 30円＋消費税  
※個人の趣向で持ち込まれる電化製品等（施設が持込みを許可するものに限る）
- ⑤ 日用品費、教養娯楽費 300円  
※毎日の生活に必要な物（石鹸、シャンプー、歯磨き、歯ブラシ、ペーパータオル、おしぼり等の費用）及び情報収集や行事・娯楽等で使われる費用であり施設で用意するものをご利用頂く場合にお支払いいただきます。
- ⑥ 理美容代 実費（顔剃りからパーマまであります）  
※専門の理美容業者にアスピア理美容室を無償で提供して来てもらっています。
- ⑦ 居室用テレビ設置利用料（1日当たり） 150円  
※契約期間中は、視聴時間に関わらず日単位での請求になります。
- ⑧ 洗濯代行サービス 実費（別途管理料 100円）  
※アスピアと契約している専門の洗濯代行業者に申込をしていただきます。

### （3）支払い方法

- \* お支払い方法は、口座引落となっています。
  
- \* 毎月10日までに前月分の請求書を発行しますので、口座引落指定日（基準日27日）に指定口座より請求額を引落し致します。引落し確認は翌月月初めとなりますので、確認後領収書を発行致します。（口座引落については、別紙にてご確認下さい。）

<別紙3>

## 個人情報の利用目的

(令和6年12月1日現在)

朝倉医師会介護老人保健施設アスピアでは、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（地域連携で電子カルテシステムを含む、別紙説明書のとおり）
  - －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
- ・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

[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

## 利用者様からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	一般社団法人朝倉医師会介護老人保健施設アスピーア
提供するサービスの種類	介護老人保健施設、 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、 短期入所療養介護、介護予防短期入所療養介護 訪問リハビリテーション、介護予防訪問リハビリテーション

### 措 置 の 概 要

1. 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口（連絡先）、担当者の設置をしております。  
相談・苦情に対する常設の窓口として、苦情相談担当者を置いています。また、担当者が不在の時は、基本的な事項については誰でも対応が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います。苦情の受付は口頭でも受付致しますが、1階フロアに苦情、投書箱（ご意見箱）を設置しておりますので、文書による苦情・要望にも応えられるよう対応しています。営業日、営業時間以外についても、電話、FAXでも受付、後日速やかに対応致します。

電話番号：0946-23-2200      F A X 番号：0946-23-2264

苦情相談担当者：看護部長 馬田 聡美    事務長 松尾 和宏    苦情解決責任者：管理者 矢加部 茂

相談窓口、処理体制等につきましては、施設内に掲示を行うと共にご利用開始時に利用者、ご家族へ口頭、文書で説明致します。

2. 円滑かつ迅速に苦情処理を行うため、下記の処理体制・手順を実施します。

- ① 苦情があった場合は、直ちに相談担当者が、本人または家族に連絡を取り直接面会して、詳しい事情をお聞きするとともに担当者からも事情を確認致します。
- ② 改善検討が必要であると判断した場合は、苦情処理チーム（安全対策委員会）まで含めて検討会議を行います。（検討会議を行わない場合も必ず管理者まで結果を報告する。）
- ③ 検討の結果、必ず翌日までに具体的な対応を致します。（改善の取り組みの報告等）。
- ④ 苦情の内容によっては関係機関（保険者、福岡県等）に報告いたします。
- ⑤ 処理結果については職員全員に報告、文書回覧し周知徹底し再発防止に努めます。
- ⑥ 苦情記録は台帳（パソコンのデータベース）に保管し、再発防止と今後の改善に役立てて参ります。

3. ケアプランを作成した指定居宅介護支援事業者の介護支援専門員を通しての苦情に対する処理を行うための手順

上記2に記載した方法と同様の処理を行う。処理内容を苦情のあった指定居宅介護支援事業所の介護支援専門員に報告致します。

4. 公共機関の苦情相談・受付窓口として、下記の機関を公開致します。

① 朝倉市介護サービス課	朝倉市菩提寺 412-2 2F	TEL 0946-22-1111	fax 0946-23-1536
② 福岡県国民健康保険団体連合会	福岡県博多区吉塚本町 13-47	TEL 092-642-7800	fax 092-642-7852
③ 福岡県介護保健広域連合朝倉支部	朝倉郡筑前町久光 951-1	TEL 0946-21-8021	fax 0946-21-8031
④ 福岡県介護保険広域連合うきは大刀洗支部	うきは市吉井町 983-1 2F	TEL 0943-74-5355	fax 0943-74-5353
⑤ 久留米市役所健康福祉部介護保険課	久留米市城南町 15-3 6F	TEL 0942-30-9205	fax 0942-36-6845

その他にも相談窓口がありますので相談受付カウンターの相談窓口のパンフレットをご覧ください。

#### その他参考事項

普段から苦情が出ないよう、利用者の立場に立ったサービス提供を心掛けて参ります。

- ① 毎日の朝礼で重要伝達事項の確認を行います。
- ② 職員の資質の向上をめざし研修機会を確保し、接遇教育に力を入れて参ります。
- ③ 万が一に備え損害補償等については補償制度に加入しております。

# 朝倉医師会病院地域連携電子カルテシステム説明書

アスピアは、医療の質と安全性の確保のために朝倉医師会病院において共同診療並びに地域連携電子カルテシステムに参加しています。これは厚生労働省が推進している医療情報の共有化を行い、正確な情報に基づいた高度で安全な医療をおこなう為に、朝倉医師会病院と施設の間を接続して診療情報を共有するものです。以下の主旨をよくご理解いただいた上で、参加することにご協力いただきたいと思います。

## 1. システムの目的

このシステムは、患者さんのプライバシー保護を厳重に図りながら診療情報の一部を参加施設と結ぶネットワークで共有し、診療・検査などから得られた多くのデータを元に治療法を検討し、わかりやすく説明を行い、質の高い安全な診療の提供を可能にすることを目的としています。

## 2. システムに参加することのメリット

このシステムに参加すると、朝倉医師会病院の受診時の状況や治療歴の情報が活用でき、治療の経過やその効果などについて、施設でわかりやすく説明を受けることができます。

また、薬の重複投与の防止、種々の検査データが施設間で共有され、安全で質の高い診療をお受けになることができます。

## 3. 個人情報の安全確保

このシステムでは、患者さんの診療情報を守るために次のような対策を講じています。

- (1) このシステムでは、患者さんの診療情報を見ることができるのは、施設の主治医並びに朝倉医師会病院の担当医（主治医）に限られます。
- (2) このシステムは、外部からの不正な侵入に対して厳格に情報を保護しています。

**\*このシステムに不同意の方はお申出下さい。連携システムには接続いたしません。これにより患者さんに不利益が生じることはありません。**