

特別養護老人ホームあわい 運営規程の概要及び重要事項

第1章 施設の目的及基本方針

(事業の目的)

第1条 施設は、居宅において、常時介護を受けることが困難な要介護者等の入居を受け入れて適正な指定地域密着型介護老人福祉施設サービス(以下「施設サービス」という。)を提供することを目的とする。

(事業の基本方針)

第2条 施設は、入居者に対し、健全な環境の下で、社会福祉事業に関する熱意及び能力を有する職員による適切な処遇を行うよう努めるものとする。

2 施設は、入居者の処遇に関する指定地域密着型介護老人福祉施設サービス計画(以下「施設サービス計画」という。)に基づき、可能な限り、居宅における生活への復帰を念頭に置いて、入居前の居宅における生活と入居後の生活が連続したものとなるように配慮しながら、入浴、排泄、食事等の介護、相談及び援助、社会生活上の便宜の供与その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話を行うことにより、入居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ことを目指すものとする。

3 施設は、入居者一人一人の意志及び人格を尊重し、常にその者の立場に立って施設サービスを提供するように努めるものとする。

4 施設は、明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結び付きを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業者、他の介護保険施設その他の保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

第2章 職員の職種、員数及び職務の内容

(職員の職種、員数及び職務の内容)

第3条 施設に勤務する職員の職種、員数及び職務の内容は、次のとおりとする。

(1) 職種、員数及び職務内容

職 種 (上段:常 勤) (下段:非常勤)	人 員				職務内容
	2階				
	鹿島	風早	光洋	合計	
入 居 定 員	10床	10床	9床	29床	
管 理 者	1				本会理事長の命を受け、施設の業務を統括するとともに、施設職員の指揮監督及び管理運営並びに事務の統括管理に当たる。(常勤)
生 活 相 談 員	1以上				入居者の生活向上のための相談、助言その他の援助に当たる。
介 護 職 員	13 以上				入居者の介護、日常生活上の世話、レクリエーション等の提供に当たる。
看 護 職 員	2 以上				入居者の看護、日常生活の世話及び健康管理に当たる。
機能訓練指導員	1以上				機能訓練の指導に当たる。
管 理 栄 養 士	1 以上				給食献立及び給食業務に当たる。
医 師	1 以上				入居者の健康管理、診療及び保健衛生の指導に当たる。

第3章 施設サービスの内容及び利用料、その他の費用の額

(入退居)

第4条 施設は、身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居宅においてこれを受けることが困難な者に対し、施設サービスを提供するものとする。

2 施設は、正当な理由なく、施設サービスの提供を拒まないものとする。

3 施設は、入居申込者が入院治療を必要とする場合その他入居申込者に対し自ら適切な便宜を供与することが困難である場合は、適切な病院若しくは診療所又は介護老人保健施設を紹介する等の適切な措置を速やかに講じるものとする。

4 施設は、入居申込者の入居に際しては、その者の心身に状況、病歴等の把握に努めるものとする。

5 施設は、入居者について、その心身の状況、その置かれている環境等に照らし、その者が居宅において日常生活を営むことができるかどうかを検討するものとする。

6 前項の検討に当たっては、生活相談員、介護職員、看護職員、介護支援専門員等の職員間で協議するものとする。

7 施設は、その心身の状況、その置かれている環境等に照らし、居宅において日常生活を営むことができると認められる入居者に対し、その者及びその家族の希望、その者が退居後に置かれることとなる環境等を勘案し、その者の円滑な退所のために必要な援助を行うものとする。

8 施設は、入居者の退居に際しては、居宅介護支援事業者に対する情報の提供その他保健医療サービス又は福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めるものとする。

(施設サービスの取扱方針)

第5条 施設は、施設サービスの提供に当たっては、入居者がその有する能力に応じて、自らの生活様式及び生活習慣に沿って自立的な日常生活を営むことができるようにするため、施設サービス計画に基づき、入居者の日常生活上の活動について必要な援助を行うことにより、入居者の日常生活を支援するものとする。

2 施設は、施設サービスの提供に当たっては、ユニットにおいて入居者がそれぞれの役割を持って生活を営むことができるよう配慮して行うものとする。

3 施設は、施設サービスの提供に当たっては、入居者のプライバシーの確保に配慮して行うものとする。

4 施設は、入居者について、その者の要介護状態の軽減又は悪化の防止に資するよう、その者の心身の状況等に応じて、その者の処遇を妥当適当に行うものとする。

5 施設サービスの提供は、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものとならないよう配慮して行うものとする。

6 施設の職員は、施設サービスの提供に当たっては、懇切丁寧を旨とし、入居者又はその家族に対し、処遇上必要な事項について、理解しやすいように説明をおこなうものとする。

7 施設は、施設サービスの提供に当たっては、当該入居者又は他の入居者等の生命又は心身を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他入居者の行動を制限する行為を行ってはならないものとする。

緊急やむを得ない場合

「緊急やむを得ない場合」とは、「一時的に発生する突発事態」のみに限定され、次の三つの要件を全て満たすことが必要である上、手続の面でも慎重な取扱いが求められる。

①三つの要件

(1)切迫性

入居者本人または他の入居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こと。

(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こと。

(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こと。

②手続

(1)「緊急やむを得ない場合」の判断は、担当の職員個人(または数名)で行わず施設内の「身体拘束廃止委員会」等の組織において事前に手続等を定め、具体的事例についても関係者が幅広く参加したカンファレンスで判断する態勢を原則とする。

- (2) 入居者本人や家族に対して、身体拘束の内容、目的、理由、拘束の時間、時間帯、期間等をできる限り詳細に説明し、十分な理解を得るよう努める。その際には管理者や医師、その他現場の責任者から説明を行うなど、説明手続や説明者について事前に明文化しておく。仮に、事前に身体拘束について施設として考え方を入居者や家族に説明し、理解を得ている場合であっても、実際に身体拘束を行う時点で、必ず個別に説明を行う。
- (3) 緊急やむを得ず拘束を行う場合についても、「緊急やむを得ない場合」に該当するかどうかを常に観察し、再検討し、要件に該当しなくなった場合には直ちに解除すること。この場合には、実際に身体拘束を一時的に解除して状態を観察するなどの対応をとるものとする。
- ③身体拘束に関する記録の義務づけ
- (1) 緊急やむを得ず身体拘束を行う場合には、その態様及び時間、その際の入居者の心身の状況、緊急やむを得なかった理由を記録するものとする。
- (2) 具体的な記録は別紙「身体拘束に関する説明書」「経過観察・再検討記録」を用いるものとし、日々の心身の状態等の観察、拘束の必要性や方法に係わる再検討を行うごとに随時その記録を加えるとともに、それについて情報を開示し、職員間、施設全体、家族等関係者間で直近の情報を共有する。これらの記録は、施設において保存し、行政担当部局の指導監査が行われる際に提示できるようにしておく。
- 8 施設は、自らその提供する施設サービスの質の評価を行い、常にその改善を図るものとする。
- 9 施設は、提供した具体的なサービスの内容等を記録するとともに、入居者からの申出があった場合には、文書の交付その他適切な方法により、その情報を入居者に対して提供するものとする。
- 10 施設の提供するサービスの第三者評価は、実施しないものとする。

(利用料その他の費用の額)

- 第6条 施設サービスを提供した場合の利用料の額は、厚生労働大臣が定める基準によるものとし、当該施設サービスが法定代理受領サービスであるときは、負担割合に応じた額とする。ただし、旧措置入居者は、厚生大臣が別に定める額によるものとする。
- 2 施設は、前項の支払を受ける額のほか、次の各号に掲げる費用の額（詳細は別紙利用料金表）を徴収することができる。
- (1) 居住費（個室）
 - (2) 食費（食材料費・調理費）
 - (3) 入居者が選定する特別な食事の提供を行ったことに伴い必要となる費用
 - (4) 理美容代
 - (5) コンセント使用料
 - (6) 口腔ケア用品代
 - (7) 日用品費※入居者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。
 - (8) 教養娯楽費※入居者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。
 - (9) インフルエンザ予防接種費
 - (10) 前各号に掲げるもののほか、施設サービスにおいて供与される便宜のうち、日常生活においても通常必要となるものに係る費用であって、その入居者に負担させることが適用と認められるもの

第4章 サービスの内容

(介護)

- 第7条 介護は、ユニットにおいて入居者が相互に社会的関係を築き、自律的な日常生活を営むことを支援するよう、入居者の心身の状況に応じて、適切な技術をもって行うものとする。
- 2 施設は、入居者の日常生活における家事を、入居者が、その心身の状況等に応じて、それぞれの役割を持って行うよう適切に支援するものとする。
- 3 施設は、適切な方法により、週に2回以上入居者を入浴させ、又は清拭するものとする。
- 4 施設は、入居者に対し、その心身の状況に応じて、適切な方法により、排泄の自立について必要な援助を行うものとする。
- 5 施設は、おむつを利用せざるを得ない入居者のおむつを適切に取り替えるものとする。
- 6 施設は、褥瘡が発生しないよう適切な介護を行うとともにその発生を防止するための体制を整備するものとする。
- 7 施設は、入居者に対し、前各号に規定するものの他、離床、着替え、整容等の介護を適切に行うものとする。
- 8 施設は、常時1人以上の介護職員を介護に従事させるものとする。

9 施設は、入居者に対し、その負担により、当該施設の職員以外の者による介護を受けさせないものとする。

(食事の提供)

第8条 食事の提供は、栄養並びに入居者の身体の状態及び嗜好を考慮したものとする。

2 食事の提供は、入居者の生活習慣を尊重した適切な時間に提供するとともに、入居者がその心身の状態に応じてできる限り自立して食事を摂ることができるよう必要な時間を確保するものとする。

3 食事の提供は、入居者の自立の支援に配慮して、可能な限り、離床して食堂で行うよう努めるものとする。

(相談及び援助)

第9条 施設は、常に入居者の心身の状態、その置かれている環境等の的確な把握に努め、入居者又はその家族に対し、その相談に適切に応じるとともに、必要な助言その他の援助を行うものとする。

(社会生活上の便宜の供与等)

第10条 施設は、教養娯楽設備を備えるほか、適宜入居者のためのレクリエーション行事を行うものとする。

2 施設は、入居者が日常生活を営むのに必要な行政機関等に対する手続きについて、その者又はその家族において行うことが困難である場合は、その者の同意を得て、代わって行うものとする。

3 施設は、常に入居者の家族との連携を図るとともに、入居者とその家族との交流等の機会を確保するよう努めるものとする。

4 施設は、入居者の外出の機会の確保に努めるものとする。

(機能訓練)

第11条 施設は、入居者に対し、その心身の状態等に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を改善し、又はその減退を防止するための訓練を行うものとする。

(健康管理)

第12条 施設の医師又は看護職員は、常に入居者の健康の状況に注意し、必要に応じて健康保持のための適切な措置を採るものとする。

第5章 入居者入院中の取扱い

(入居者の入院期間中の取扱い)

第13条 施設は、入居者について、病院又は診療所に入院する必要がある場合であって、入院後おおむね3ヶ月以内に退院することが明らかに見込まれるときは、その者及びその家族の希望を勘案し、必要に応じて適切な便宜を供与するとともに、やむを得ない事情がある場合を除き、退院後再び当該施設に円滑に入居することができるようにするものとする。

第6章 施設利用に当たっての留意事項

(施設の利用に当たっての留意事項)

第14条 入居者は、次の各号に掲げる事項を守り、入居者相互の親睦と融和に努めるものとする。

(1) 火気の取扱いに注意するとともに、所定の場所以外で喫煙しないこと。

(2) 建物・備品その他の器具を破損し、若しくは持ち出さないこと。

(3) 喧嘩、口論又は暴力行為等、他の者の迷惑になることをしないこと。

(4) 許可なく飲酒しないこと。

2 入居者が外泊しようとするときは、管理者に届け出て、許可を得るものとする。

3 入居者が外泊しようとするときは、あらかじめ行き先、用件、所要時間等を施設の職員に申し出るものとする。

第7章 緊急時における対応

(緊急時における対応)

第15条 施設の職員等は、施設サービスの提供を行っているときに入居者に病状の急変が生じた場合、その他必要な場合は、速やかに嘱託医又は、協力医療機関(詳細は別紙協力医療機関)への連絡を行う等必要な措置を講ずるものとする。

(事故発生時の対応等)

第16条 施設は、入居者に対する施設サービスの提供により事故が発生した場合は、速やかに市町村、入居者の家族等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じるものとする。

2 施設は、入居者に対する施設サービスの提供により賠償すべき事故が発生した場合は、損害賠償を速やかに行うものとする。

3 施設は、事故が発生又は再発することを防止するため、次の措置を講ずるものとする。

(1) 事故が発生した場合の対応、次に規定する報告の方法等が記載された事故発生の防止のための指針を整備するものとする。

(2) 事故が発生した時又はそれに至る危険性がある事態が生じた時に、当該事実が報告され、その分析を通じた改善策を職員に周知徹底する体制を整備するものとする。

(3) 事故発生の防止のための委員会及び介護職員その他の職員に対する研修を定期的に行うものとする。

4 施設は、事故が発生した時、事故の状況及び事故に際して採った処理について記録するものとする。

第8章 非常災害対策

(非常災害対策)

第17条 施設は、非常災害に関する具体的計画を立てておくとともに、非常災害に備えるため、定期的に避難、救出その他必要な訓練を行うものとする。

2 施設は、非常災害時の関係機関への通報及び連携体制を整備し、非常災害に対する具体的な契約や、通報・連携体制について定期的に職員に周知するものとする。

3 非常災害の予想される種別を、立地条件等から、火災災害、地震災害、風水害災害、渇水害災害とし、災害種別ごとに具体的な計画を立てるものとする。

4 非常災害対策の具体的な計画書(災害対策マニュアル)を、施設の見やすい場所に掲示するものとする。

5 災害対策マニュアルに沿った備蓄品の確保に努めるものとする。

第9章 その他

(虐待防止に関する事項)

第18条 施設は、入居者の尊厳の保持・人格の尊重が達成されるよう、虐待の発生又はその再発を防止するため次に掲げる措置を講ずるものとする。

(1) 虐待防止のための対策を検討する委員会を定期的に開催するとともに、その結果について職員に周知徹底を図る。

(2) 虐待防止のための指針の整備

(3) 虐待を防止するための定期的な研修の実施

(4) 前3号に掲げる措置を適切に実施するための担当者の設置

2 施設は、サービス提供中に、職員又は養護者による虐待を受けたと思われる入居者を発見した場合は、速やかにこれを市町村に通報する。

(苦情処理)

第19条 施設は、その提供した施設サービスに関する入居者からの苦情に迅速かつ適切に対応するため、相談窓口の設置その他必要な措置を講じるものとする。(別紙参照)

(秘密保持等)

第20条 施設の職員は、正当な理由がなく、その業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を漏らさないものとする。

2 施設は、職員であった者が、正当な理由がなく、その業務上知り得た入居者又はその家族の秘密を漏らすことがないように、職員でなくなった後においてもこれらの秘密を保持すべき旨を職員との雇用契約の内容とする。

3 施設は、居宅介護支援事業等や緊急やむを得ない時の医療機関等に対して、入居者に関する個人情報あるいは療養情報を提供する際には、入居者の同意を、入居者の家族の個人情報をを用いる場合は当該家族の同意を、あらかじめ文書により同意を得るものとする。

(カスタマーハラスメント対応)

第21条 利用者、家族、来訪者、取引先その他関係者からの著しい迷惑行為(以下カスタマーハラスメント)により、それを受けた従業員の就業環境が害されることを防止し、安心して働くことが出来る職場環境を確保する為、必要な事項及び雇用管理上の措置を定めるものとする。

2 法人は、従業員に対するカスタマーハラスメントに対して厳然たる対応をとり、その脅威から従業員を保護するために、法人が有するあらゆる資源を用いて対応するものとする。

(定義)

第22条 カスタマーハラスメントとは利用者、家族、来訪者、取引先その他業務上関係を有する者による言動のうち、社会通念上相当な範囲を超えた要求又は言動により、従業員の就業環境を害するものをいう。

- 2 正当な意見、苦情、要望、サービス改善の申し出についてはこれに該当しない。ただし、その手段・態様・継続性・威圧性等が社会通念上不相当である場合はこの限りではない。
- 3 従業員が勤務する事業所のみならず、訪問先、送迎時、電話対応、電子メール、SNS、文書、オンライン面談その他業務に関するすべての場面に適用するものとする。

(禁止行為)

第23条 次の各号に掲げる行為をカスタマーハラスメント行為として禁止する。

- ①暴言、侮辱、人格否定、差別的発言
- ②大声、威嚇、脅迫、恫喝、威圧的言動
- ③長時間の拘束、執拗な電話、繰り返しの苦情
- ④土下座の要求、過度な謝罪要求
- ⑤従業員個人への攻撃、誹謗中傷(SNS等への誹謗中傷を含む)
- ⑥不合理な要求(制度上不可能な対応、特別扱いの強要、過度な補償の要求)
- ⑦身体的暴力、物を投げる、設備破壊
- ⑧セクシュアルハラスメントに該当する言動
- ⑨面会、訪問、電話、SNS等での執拗接触
- ⑩正当な要望を威圧的に求める言動
- ⑪従業員等の個人情報の収集(無断での写真撮影等)
- ⑫その他、従業員の心身の安全又は就業環境を害する行為

【認知症等の利用者への配慮】

前項各号に該当する言動であっても、認知症、その他の疾病、障害又は心身の状態等に起因し、本人の意思によらず生じていると考えられる言動については、その症状や特性を十分に考慮し、一律にカスタマーハラスメント行為とはみなさない場合がある。

認知症等の利用者については、当該言動の背景にある症状や本人の状態を把握するとともに、本人の尊厳及び意思を尊重し、必要な対策及び介護上の配慮等を行いながら対応するものとする。

(相談及び苦情への対応)

第24条 カスタマーハラスメントに関する相談及び苦情処理の相談窓口担当者は各事業所の全ての管理職員とし、その責任者は担当事務局長とする。担当事務局長は相談窓口担当者の人事異動等の変更の都度、周知するとともに、担当者に対する必要な研修を行うものとする。

- 2 カスタマーハラスメントの被害者に限らず、すべての従業員及び関係者は、このような言動に関する相談及び苦情を窓口担当者に申し出る事ができる。
- 3 相談窓口担当者は相談者からの事実確認の後、担当事務局長へ報告する。報告に基づき担当事務局長は相談者の人権に配慮した上で、必要に応じて行為者、被害者、所属長並びに他の関係者等に事実関係を聴取する。
- 4 前項の聴取を求められた関係者は、正当な理由なくこれを拒むことはできない。
- 5 前条に該当する行為が認められた場合、法人は従業員の安全確保を最優先とし、次の措置を講ずる。
 - ①カスタマーハラスメントを行った者への注意、警告(文書によるものを含む)
 - ②対応担当者の変更又は複数名対応
 - ③面談、面会、電話対応の制限
 - ④状況に応じた利用制限及び利用中止
 - ⑤必要に応じて警察、弁護士、行政機関(地域包括支援センターを含む)等への相談
 - ⑥その他、従業員保護のための必要な措置
- 6 前項に掲げる従業員保護のための必要な措置について、次に掲げるものとする。
 - ①業務場所又は担当変更
 - ②一時的な利用者対応からの離脱
 - ③産業医、メンタルヘルス相談の活用
 - ④有給休暇等の配慮
 - ⑤警察、弁護士相談の支援
- 7 相談及び苦情への対応に当たっては、関係者のプライバシーは保護されるとともに、相談をしたこと、又は事実関係の確認に協力したこと等を理由として不利益な取扱いを行わない。

(再発防止の義務)

第25条 担当事務局長は、カスタマーハラスメントの事案が発生したときは、原因分析、職員教育、利用者家族への説明、院内、施設内ルールの見直し等、適切な再発防止策を講じなければならない。

令和8年10月1日付

利 用 料 金 表

ユニット型地域密着型介護福祉施設サービス費
長期入所

1. 基本料金（費目）		ユニット型地域密着型 介護福祉施設サービス費	備 考
		日 額	
		（個 室）	
施設サービス費自己負担金	要介護1	682 円	ユニット型地域密着型 介護福祉施設サービス費の負担割合 に応じた額
	要介護2	753 円	
	要介護3	828 円	
	要介護4	901 円	
	要介護5	971 円	
2. 加算料金（費目）		日 額	備 考
日常生活継続支援加算（Ⅱ）自己負担金		46 円	ユニット型地域密着型 介護福祉施設サービス費の負担割合 に応じた額 *については、ご家族の了解を得た 上で徴収する場合があります。
看護体制加算（Ⅰ）自己負担金		12 円	
看護体制加算（Ⅱ）自己負担金		23 円	
夜勤職員配置加算（Ⅱ）イ自己負担金		46 円	
個別機能訓練加算Ⅰ自己負担金（日）		12 円	
個別機能訓練加算Ⅱ自己負担金（月）		20 円	
精神科医療指導加算自己負担金		5 円	
入院・外泊時施設サービス費自己負担金（1月に6日まで）		246 円	
初期加算自己負担金※入所した日から起算して30日以内の期間		30 円	
安全対策体制加算自己負担金※入所者一人につき1回を限度として		20 円	
科学的介護推進加算（Ⅰ）自己負担金（月）		40 円	
生産性向上推進体制加算（Ⅱ）自己負担金（月）		10 円	
*ADL維持加算Ⅰ自己負担金（月）		30 円	
*ADL維持加算Ⅱ自己負担金（月）		60 円	
*若年性認知症入所者受入加算自己負担金		120 円	
*外泊時の在宅サービス使用時自己負担金（1月に6日まで）		560 円	
*再入所時栄養連携加算自己負担金（回）		200 円	
*退所前訪問相談援助加算自己負担金（回）		460 円	
*退所後訪問相談援助加算自己負担金（回）		460 円	
*退所時相談援助加算自己負担金（回）		400 円	
*退所前連携加算自己負担金（回）		500 円	
*退所時栄養情報連携加算（月）		70 円	
*退所時情報提供加算（月）		250 円	
*協力医療機関連携加算（月）		50 円	
*経口移行加算自己負担金		28 円	
*経口維持加算（Ⅰ）自己負担金（月）		400 円	
*経口維持加算（Ⅱ）自己負担金（月）		100 円	
*療養食加算自己負担金（1回/日）		6 円	
*配置医師緊急時対応加算自己負担金（回）（早朝・夜間）		650 円	
*配置医師緊急時対応加算自己負担金（回）（深夜）		1300 円	
*看取り介護加算（Ⅱ）（1）自己負担金（死亡日前31日以上45日以下）		72 円	
*看取り介護加算（Ⅱ）（2）自己負担金（死亡日前4日以上30日以下）		144 円	
*看取り介護加算（Ⅱ）（3）自己負担金（死亡日前日・前々日）		780 円	
*看取り介護加算（Ⅱ）（4）自己負担金（死亡日）		1,580 円	
*在宅復帰支援機能加算自己負担金		10 円	
*在宅・入所相互利用加算自己負担金		40 円	
*認知症行動・心理症状緊急対応加算自己負担金 ※入所した日から起算して7日以内の期間		200 円	
*褥瘡マネジメント加算（Ⅰ）（月）		3 円	
*自立支援促進加算自己負担金（月）		280 円	
介護職員等処遇改善加算（Ⅰ）□ 自己負担金		1月につき、 所定額×17.6%	※所定額は、1.基本料金と2.加算料金により算定 した金額の合計

※この料金表は1割負担割合で表示しております。

令和8年8月1日現在

特別養護老人ホーム あわい（ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設）（裏面あり）

利 用 料 金 表

ユニット型地域密着型介護福祉施設サービス費

長期入所

3. 利用料金（居住費・食費）			基準費用額		自己負担額	
段階	認定要件（収入額）	認定要件（預貯金額）	日額	日額	日額	日額
			居住費（個室）	食費	居住費（個室）	食費
第1段階	世帯の全員が市民税非課税であって、老齢福祉年金の受給者、生活保護の受給者	単身1,000万円以下（夫婦2,000万円以下）	2,066 円	1,950 円	880 円	300 円
第2段階	世帯の全員が市民税非課税であって、合計所得金額と課税年金収入額と非課税年金収入額の合計が年間82万6500円以下の方	単身650万円以下（夫婦1,650万円以下）			880 円	390 円
第3段階①	世帯の全員が市民税非課税であって、合計所得金額と課税年金収入額と非課税年金収入額の合計が年間82万6500円超120万円以下の方	単身550万円以下（夫婦1,550万円以下）			1,370 円	680 円
第3段階②	世帯の全員が市民税非課税であって、合計所得金額と課税年金収入額と非課税年金収入額の合計が年間120万円超の方	単身500万円以下（夫婦1,500万円以下）			1,470 円	1,420 円
第4段階	上記の第3段階までに該当されない方	上記の第3段階までに該当されない方			2,066 円	1,950 円
備考			室料・光熱水費	材料費・調理費	室料・光熱水費	材料費・調理費
4. 利用料金（介護保険給付対象外利用料金）			日 額		備 考	
理美容代			実費		業者に委託	
日用品費 ※入居者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。			91円/回		シャンプー・リンス・タオル等の入浴用品費等	
教養娯楽費 ※入居者自身の選択により使用した場合のみお支払いいただきます。			168円/回		クラブ活動・各種行事における材料費等	
コンセント使用料			203円/日		ラジオ・テレビ他コンセント使用時	
口腔ケア用品代			実費		クルリーナブラシ	
健康管理費			実費		インフルエンザ予防接種等の費用	

令和8年8月1日現在

特別養護老人ホーム あわい （ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設）（裏面あり）

入居者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	特別養護老人ホームあわい
申請するサービス種類	指定地域密着型介護老人福祉施設

措置の概要

1 入居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

事業所内に常設の窓口を設置し、常勤の職員を受理担当とする。

（電話）089－994－7787 （FAX）089－994－7781

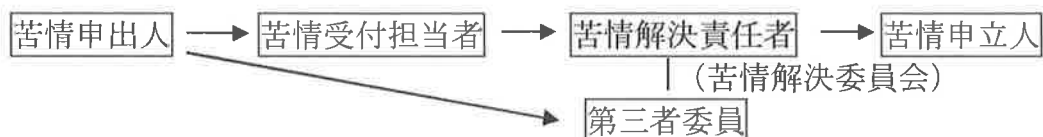
担当者 生活相談員 掛水 直樹

2 円滑敏速に苦情処理を行うための処理体制・手順

- （1） 入居者からの相談・苦情等の申出があり、その案件が軽微なもので受理担当者において直ちに処理できるものについては、その都度対応処理する。
- （2） 受理担当者において処理できないと判断される案件については、詳しい内容について関係者から聞き取り、及び調査を行い上司に報告して、施設長を長とする関係者検討会を行い、その具体的処理について迅速適切に対応する。
- （3） 相談・苦情等の処理簿を備え、案件に対する具体的処理の状況（会議の状況、利用者への通知等）を記録し、サービス提供の完了の日から5年間保存する。

3 参考事項

日頃より苦情のでることのないようサービスの充実を図るとともに、相談苦情の案件について事業内各種会議等において、職員の共通の課題として確認することにより再発防止に努めるものとする。



苦情解決第三者委員 三嶋 賢 松山市堀江町甲 358 番地 27 電話 9 7 9－0 9 2 7
皆元 睦男 松山市本谷甲 7 5 番地 1 電話 9 9 4－1 8 8 1

苦情解決責任者 横山 啓介 あわい施設長

措置の概要

4 苦情解決第三者委員の立ち会いによる話し合い

- (1) 第三者委員による苦情内容の確認
- (2) 第三者委員による解決案の調整、助言
- (3) 話し合いの結果や改善事項等の確認

5 愛媛県「運営適正化委員会」等

本事業者で解決できない苦情は下記に設置された委員会等に申し出ることができます。

- ・ 愛媛県運営適正化委員会
愛媛県福祉サービス運営適正化委員会
〒790-8553
松山市持田町 3 丁目 8-15
089-998-3477
受付時間:月～金(平日)9 時～12 時, 13 時～16 時 30 分
- ・ 松山市指導監査課介護事業者指定・指導担当
〒790-8571
松山市二番町 4 丁目 7-2
089-948-6968
受付時間:月～金(平日)8 時 30 分～17 時 15 分
- ・ 愛媛県国民健康保険団体連合会
〒791-8036
松山市高岡町 101-1
089-968-8700
受付時間:月～金(平日)8 時 30 分～17 時 15 分

6 アドバイスカード

あわいの各事業に関するご意見やお気づきの点がございましたら、あわい各階に設置のアドバイスカードにご記入下さい。お寄せいただいたご意見等に関しては、参考にさせていただくとともに、随時対応、報告させていただきます。

協 力 病 院

医療法人 慈孝会 福角病院

松山市福角町乙 69 番地 1

電話 (089) 979-5561

協力歯科医院

光洋台デンタルクリニック

石丸 元彦

松山市小川甲 200-1

電話 (089) 994-3777

当施設は協力病院として医療法人慈孝会 福角病院
協力歯科医院として光洋台デンタルクリニックに承諾を
頂いております。