

## 指定地域密着型介護老人福祉施設

## 特別養護老人ホーム柏松苑別館穂の香 重要事項説明書

当施設は介護保険の指定を受けています  
(宮城県指定0492200100号)

当施設はご契約者に対して指定地域密着型介護福祉施設サービスを提供します。施設の概要や提供するサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

**1. 施設経営法人**

- (1) 法人名 社会福祉法人柏松会
- (2) 所在地 宮城県柴田郡村田町大字足立字上ケ戸17番5号
- (3) 電話番号 0224-83-5753
- (4) 代表者氏名 理事長 早坂椒子
- (5) 設立年月日 昭和62年9月1日

**2. ご利用施設**

- (1) 施設の種類 指定地域密着型介護老人福祉施設
- (2) 施設の目的 介護保険法令の趣旨に従い、可能なかぎり居宅における生活への復帰を念頭に置き、利用者が有する能力に応じ、自立した日常生活を営むことができるよう、施設サービス計画に基づく日常生活上の介護及び個別機能訓練等を適切に行うことにより、利用者の心身の機能の維持を図るサービスの提供を行う。
- (3) 施設の方針 クレド・信条  
ケアの方針10か条 ※11ページをご覧ください。
- (4) 施設の名称 地域密着型特別養護老人ホーム柏松苑別館穂の香
- (5) 所在地 宮城県柴田郡村田町大字足立字湯内前17番5号
- (6) 電話番号 0224-51-8785
- (7) 施設長氏名 飯野隆敬
- (8) 開設年月日 平成27年3月1日
- (9) 入所定員 29名

**3. 施設の概要**

- (1) 敷地面積 2,940.91㎡
- (2) 延床面積 1,318.23㎡
- (3) 建物の構造 木造平屋建（準耐火構造）
- (4) 併設事業
  - ① 介護老人福祉施設 定員50名 宮城県指定0472200120号
  - ② 介護予防／短期入所生活介護 定員10名 宮城県指定0472200120号
  - ③ 介護予防／通所介護 定員30名 宮城県指定0472200195号
  - ④ 居宅介護支援 宮城県指定0472200013号

## 4. 居室の概要

### (1) 居室等の概要

当施設では以下の居室、設備をご用意しています。

| 居室・設備の種類      |               |        | 室数  | 備考                      |
|---------------|---------------|--------|-----|-------------------------|
| プライベート        | ① ユニット        | 居室     | 29室 | 12.42㎡×29部屋             |
|               | 春日はるひ         | 共同生活室  | 3室  | 春35.61㎡+風33.12㎡+瑞33.12㎡ |
|               | 風音かざね         | トイレ    | 9室  | 春15.54㎡+風15.02㎡+瑞15.54㎡ |
|               | 瑞穂みずほ         | 介助浴室   | 3室  | 春9.65㎡+風8.55㎡+瑞12.70㎡   |
|               |               | 談話コーナー | 3室  | 春7.37㎡+風7.27㎡+瑞2.58㎡    |
| パブリック（共有）スペース | ② 医務室         |        | 1室  | 12.42㎡                  |
|               | ③ 相談室         |        | 1室  | 14.91㎡                  |
|               | ④ 調理室         |        | 1室  | 15.47㎡                  |
|               | ⑤ 事務室         |        | 1室  | 28.16㎡                  |
|               | ⑥ 地域交流スペース    |        | 1室  | 60.47㎡                  |
|               | ⑦ 介護ステーション    |        | 1室  | 16.66㎡                  |
|               | ⑧ 介護実習生室・宿泊室  |        | 1室  | 12.42㎡                  |
|               | ⑨ 職員更衣室       |        | 2室  | 14.08㎡                  |
|               | ⑩ リネン室（清潔、汚染） |        | 2室  | 16.56㎡                  |
|               | ⑪ 廃棄室         |        | 2室  | 16.56㎡                  |
|               | ⑫ 倉庫・介護材料室    |        | 2室  | 28.98㎡                  |

※この他にキッチン、パントリー、介護材料室、宿直室、外来者用トイレ等があります。

## 5. 職員の配置状況

### (1) 職員の配置状況

| 職 種       |     | 常 勤  | 非常勤 | 指定基準 | 保有資格      |
|-----------|-----|------|-----|------|-----------|
| ① 施設長     |     | 兼務   |     | 1名   | 社会福祉士等    |
| ② 医師      | 協力医 |      | 1名  |      | 外科内科      |
|           | 歯科医 |      | 1名  |      | 歯科        |
| ③ 介護職員    |     | 15名  |     | 15名  | 介護福祉士等    |
| ④ 看護職員    |     | 1名   |     | 1名   | 准看護師      |
| ⑤ 機能訓練指導員 |     | (1名) |     | (1名) | (看護師兼務)   |
| ⑥ 生活相談員   |     | 1名   |     | 1名   | 社会福祉士等    |
| ⑦ 介護支援専門員 |     | (1名) |     | (1名) | 主任介護支援専門員 |
| ⑧ 管理栄養士   |     | 1名   |     | 1名   | 管理栄養士     |

### (2) 職務内容

#### ① 施設長

職員の管理、業務の実施状況の把握その他の管理を一元的に行います。

#### ② 医師

利用者の健康状態を把握し、診察、健康管理、保健衛生指導を行います。

#### ③ 介護職員

利用者の食事、入浴、排泄等の介護、日常生活の支援等を行います。

#### ④ 看護職員

利用者の看護、診療補助、健康管理、医療処置等を行います。

⑤ 機能訓練指導員

利用者の心身機能の維持、改善を目的とした機能訓練指導を行います。

⑥ 生活相談員

利用申込みに関する調整、利用者・家族に対する相談援助等を行います。

⑦ 介護支援専門員

施設サービス計画の作成、モニタリング等の介護支援業務等を行います。

⑧ 管理栄養士

利用者の栄養状態を把握し、栄養ケア計画を作成します。

(3) 主な職種の勤務体制

| 職 種       |      | 勤務体制 |                   | 備 考   |
|-----------|------|------|-------------------|-------|
| ① 施設長     |      | 常勤   | 8:30～17:30        |       |
| ② 医師      | 協力医  | 非常勤  | 毎週火曜日 13:30～14:30 | 村田診療所 |
|           | 精神科医 | 非常勤  | 毎月3～4回            |       |
|           | 歯科医  | 非常勤  | 毎月1回              | 榊原歯科  |
| ③ 介護職員    |      | 早番   | 7:30～16:30        |       |
|           |      | 日勤1  | 8:30～17:30        |       |
|           |      | 日勤2  | 9:30～18:30        |       |
|           |      | 遅番   | 10:30～19:30       |       |
|           |      | 夜勤   | 16:30～9:30（明番）    |       |
|           |      | パート  | 8:30～13:30        |       |
| ④ 看護職員    |      | 日勤   | 8:30～17:30        |       |
| ⑤ 機能訓練指導員 |      |      |                   |       |
| ⑥ 生活相談員   |      | 常勤   | 8:30～17:30        |       |
| ⑦ 介護支援専門員 |      | 常勤   | 8:30～17:30        |       |
| ⑧ 管理栄養士   |      | 常勤   | 9:00～18:00        |       |

## 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ご負担いただく場合

があります。

(1) 介護保険の給付対象になるサービス

以下のサービスについては、居住費、食費を除き通常9割が介護保険から給付されます。

① 食事の提供

管理栄養士の立てる献立表により栄養ならびに心身の状況及び嗜好を考慮した食事を提供します。また心身の状況に応じた適切な方法を検討し、食事の自立について支援を行います。

生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供するとともに心身の状況に応じて可能な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します。

ご契約者の意思を尊重しつつ、自立支援のため食堂にて食事を摂っていただくように支援します。

(食事時間) 朝食 8:00～ 9:30 昼食 12:00～13:00 夕食 18:00～19:00

※ 座席はすべて自由席ですが、一定の取り決めがあります。

## ② 入浴

入浴または清拭の援助を随時行います。寝たきり状態の方でも機械浴槽を使用して入浴することができます（特殊浴槽、中間浴槽があります）。

## ③ 排せつ

心身の状況に応じて、適切な方法により、排せつの自立について必要な支援を行います。おむつを使用せざるを得ない場合も、排せつの自立を図りつつ、そのおむつを適切に取り替えます。

## ④ 健康及び療養の管理

看護師が医師や医療機関等と連携し、健康上の管理等を行います。

また、終末期の段階のご契約者については、医師がご契約者もしくはご家族に病状等を説明し同意を得た上で、医師、看護師、介護職員等の多職種が協働して看取り介護を行います。

## ⑤ 機能訓練

機能訓練指導員（看護師）によりご契約者の心身の状況に応じて、日常生活を送るのに必要な機能の回復、またはその減退を防止するための訓練を実施します。

## ⑤ その他自立への支援

寝たきり防止のため、できるかぎり離床を促します。

生活のリズムを考え、毎朝夕の着替えを行うよう配慮します。

清潔で快適な生活が送れるよう、適切な整容が行われるよう援助します。

※ 提供したサービスの記録については、ご希望により開示致します。

## (2) サービス利用料金

別紙料金表により、ご契約者の要介護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、居室と食事に係る自己負担額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介護度に応じて異なります）。

### ① 償還払い

ご契約者がまだ要介護認定を受けていない場合には、サービス利用料金の全額をいったんお支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く金額が介護保険から払い戻されます（償還払い）。

### ② 給付額の変更

介護保険給付額及び特定入所者介護サービス費の補足給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて、利用者の負担額を変更します。

### ③ 居住費・食費の負担額

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、認定証に記載されている負担限度額とします。

### ④ 入院または外泊時の料金

月中に入院（または外泊）した場合は入院（外泊）の翌日から6日分、月をまたがる場合は最大で12日分の入院外泊加算が算定されます（当該期間中は居住費及び介護職員処遇改善加算も算定されます）。ただし、介護サービス費、食費、その他の加算は算定外になります。

## (3) (1)以外のサービス

以下のサービスは、利用料金の全額が利用者の負担になります。

### ① 理髪サービス（1回2,000円）

### ② 財産管理委託契約に基づく金銭管理サービス（月額2,000円）

- ③ 日常生活上必要となる諸費用の実費（生活雑貨、衣類、おやつ等）
- ④ 個別の余暇活動の材料代等の実費、外出時の諸費用の実費
- ⑤ 複写物の交付（1枚につき10円）

※ 施設が標準的に使用する紙オムツ、寝具、車いす等の資材は介護保険の費用に含まれるので自己負担はありません。ただし、施設が使用していない介護材料を個人でお求めの場合、その費用は自己負担（実費）になります。

#### (4) 利用料金のお支払い方法

前記(1)、(2)の料金・費用は1カ月ごとに計算し、翌月15日までに請求いたしますので、ご契約者はこれを翌月25日までに以下のいずれかの方法でお支払いください。

- ① 預かり通帳（年金通帳）からの口座振替（自動引き落とし）
- ② 預かり通帳（年金通帳以外）からの口座振替（自動引き落とし）
- ③ 家族等が管理する通帳からの口座振替（自動引き落とし）
- ④ 指定口座への振込
- ⑤ 施設窓口での現金支払い

※ 年金通帳以外の引き落としでは定期的な入金が必要になります。

#### (5) 入居中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、ご契約者の希望により、下記協力医療機関において診察を受けることができます。ただし、下記医療機関での優先的な診療を保証するものではありません。

##### ① 協力医療機関

| 医療機関の名称              | 所在地                               | 診療科           |
|----------------------|-----------------------------------|---------------|
| みやぎ県南中核病院<br>附属村田診療所 | 柴田郡村田町大字村田字西62<br>電話 0224-83-2445 | 内科、外科、<br>皮膚科 |

##### ② 協力歯科医療機関

| 医療機関の名称 | 所在地                                | 診療科 |
|---------|------------------------------------|-----|
| 榊原歯科医院  | 柴田郡村田町村田大槻下73-1<br>電話 0224-83-2419 | 歯科  |

※ 精神科医療養指導は、個人医（奥田惇二医師）にお願いしています。

## 7. 施設を退所していただく場合

### (1) 契約終了事由

本契約では特に契約終了期日を定めておらず継続してサービスをご利用いただけますが、以下の事由に該当する場合には本契約は終了し、退所していただくことになります。

- ① 要介護認定によりご契約者が自立または要支援と判定された場合
- ② 事業者が解散または破産もしくははやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合
- ③ 当施設が介護保険の指定を取り消された場合
- ④ ご契約者から退所の申し出があった場合→(2)
- ⑤ 事業者から退所の申し出を行った場合→(3)

### (2) ご契約者からの退所の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、ご契約者から退所を申し出ることができます。その場

合には、退所を希望する7日前までに解約届をご提出ください。ただし、以下の場合には即時に契約を解約・解除し、施設を退所することができます。

- ① 介護保険給付対象外サービスの利用料金の変更に同意できない場合
- ② ご契約者が入院された場合
- ③ 事業者もしくはサービス従事者が正当な理由なく本契約に定める介護福祉施設サービスを実施しない場合
- ④ 事業者もしくはサービス従事者が守秘義務に違反した場合
- ⑤ 事業者もしくはサービス従事者が故意又は過失によりご契約者の身体、財物、信用等を傷つけ、または著しい不信行為、その他本契約を継続し難い重大な事情が認められる場合

(3) 事業者からの退所の申し出

以下の事項に該当する場合には、当施設から退所していただくことがあります。

- ① ご契約者が、契約締結時にその心身の状況及び病歴等の重要事項について、故意にこれを告げず、または不実の告知を行い、その結果本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合
- ② ご契約者によるサービス利用料金の支払いが3カ月以上遅延し、相当期間を定めた催告にもかかわらずこれが支払われない場合
- ③ ご契約者が、故意又は重大な過失により、事業所またはサービス従事者もしくは他の利用者の生命、身体、財物、信用等を傷つけ、または著しい不信行為を行うことなどによって、本契約を継続しがたい重大な事情を生じさせた場合

## 8. 医療機関に入院された場合の対応

(1) 入院時の対応

ご契約者が医療機関に入院になっても、体調が回復し退院できる状態になれば施設に再入居できます。ただし、以下の場合には、退所についてご相談させていただきます。

- ① ご契約者が、連続して3カ月を超えて病院または診療所に入院すると見込まれる場合、もしくは入院した場合
- ② 慢性疾患もしくは再発可能性のある疾病に罹患し、回復の見込みがなく、施設での対応が困難と判断される場合

(2) 円滑な退所のための援助

ご契約者が当施設を退所する場合には、ご契約者の希望により、事業者はご契約者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、円滑な退所のために必要な以下の援助をご契約者に対して速やかに行います。

- ① 適切な病院もしくは診療所又は介護老人保健施設等の紹介
- ② 居宅介護支援事業者の紹介
- ③ その他保健医療サービス又はサービスの提供者の紹介

## 9. 施設利用の留意事項

当施設のご利用にあたり、他の入居者との共同生活の場として、安全性、快適性を確保するため、下記の事項をお守りください。

(1) 持込みの制限

入居者が日常的に使用する身の回りの物以外の私物については、居室の状況等から持込みをお断りする場合があります。また、ナイフや包丁等の刃物類、ライター等の火気類、誤飲のおそれのある薬品類（漂白剤等）、灯油やガソリン等の危険物は原則持込みができません。

(2) 面会時間

面会時間 8:30～20:00

※ 玄関に備え付けの面会簿に面会者のお名前や人数等をご記入ください。

※ インフルエンザ等の感染症予防対策により面会を制限する場合があります。

(3) 外出・外泊

外出・外泊をご希望の場合は、事前にお申し出ください。

(4) 食品の差し入れについて

食品の差し入れについては誤飲や食中毒防止のため必ず職員までお声がけくださいますようお願い致します（食品の種類によっては差し入れをご遠慮いただく場合がありますので、あしからずご了解ください）。

(5) 喫煙

建物内は全館禁煙です。

## 10. 緊急時の対応

ご契約者の病状に急変等の緊急事態が生じた場合は、速やかにご家族・主治医等に連絡します。

## 11. 事故発生時の対応

事故発生時には救急搬送の要請など、ご契約者の生命・身体安全確保を最優先に対応するとともに、速やかにご家族に連絡します。また事故の内容によって保険者や関係機関に報告します。

## 12. 身体拘束の禁止

当施設では、ご契約者の身体拘束や抑制等の行為を原則禁止しており、入居前に拘束が行われていた場合でも入居後は拘束を解除しますのでご了解ください。

ただし、拘束や抑制を施さないことによって、ご契約者本人または他の利用者の生命が危険にさらされる可能性が著しく高く、かつ他に代替できる介護・看護方法がない場合にかぎり、やむを得ず一時的に最小限の身体拘束を行う場合があります。その場合にはご契約者の身体状況や実施期間、やむを得ない理由等を記載した文書をご家族に提示しながら説明し、ご理解・同意をいただいてから実施します。

## 13. 虐待防止のための取り組み

当施設は、ご契約者に対する虐待の防止と個々人の尊厳の保持のために、担当者を定めて以下の措置を講じます。

- ① 虐待防止のための指針の作成、更新
- ② 職員の人権意識の向上のための定期的な研修の実施
- ③ 虐待防止のための対策等を検討する委員会の設置
- ④ 利用者及びご家族からの苦情相談体制の整備

## **14. 守秘義務・個人情報保護**

### **(1) 守秘義務**

当施設では、サービスを提供する上で知り得たご契約者に関する情報を正当な理由なく第三者に漏洩しません。この守秘義務は契約終了後も継続します。

### **(2) 情報提供の同意**

ご契約者やご家族に関する個人情報を医療機関や居宅介護支援事業者等に提供することについて、あらかじめ利用者またはご家族の同意を確認します。

### **(3) 関係機関への情報提供**

ご契約者の健康管理や適切なサービス利用等を目的として、医療機関や居宅介護支援事業者、地方公共団体等にご契約者やご家族に関する個人情報を提供する場合があります。

### **(4) 個人情報保護**

当施設では、「柏松会個人情報保護規程」（プライバシーポリシー）を策定し、ご契約者やご家族に関する個人情報が外部に漏洩することのないよう厳重な情報管理を行っています。そのためご契約者や身元引受人以外の方には（たとえご親戚や友人知人などであっても）原則的にご契約者の個人情報に関する問い合わせには応じることができませんので、ご理解のほどお願い致します。

## **15. 災害対策、業務継続に向けた取り組み**

当施設では、非常災害やその他の緊急事態の備えとして、必要な防災設備等の自主的な点検を行うとともに、地域の関係機関との連携強化に努め、消防計画等に基づいて年2回以上の防災訓練を行います。

また、感染症のまん延や大規模災害が発生した場合でも必要な介護サービスが継続的に提供できる体制を整備するために、業務継続に向けた計画（BCP）等を策定し、定期的な研修及び訓練（シミュレーション）を行います。

## **16. ハラスメント防止のための取り組み**

当施設では、適切な介護サービスの提供を確保する観点から、職場内において職員に対するハラスメント（パワーハラスメント、カスタマーハラスメント等）の防止のために必要な措置を講じます。

## **17. 苦情相談の受付体制**

### **(1) 苦情相談受付**

当施設における苦情やご相談は、以下の窓口で受け付けます。

#### **① 受付時間・連絡先**

- ・ 受付時間 午前8時30分から午後5時30分
- ・ 電話番号 0224-51-8785
- ・ FAX番号 0224-51-8865

#### **② 受付体制**

- ・ 受付担当者 高橋幸子（生活相談員・介護支援専門員）
- ・ 苦情解決責任者 飯野隆敬（施設長）
- ・ 第三者委員 小畑正一（NEWS MALL(株)） 電話 090-3960-6780  
清野澄子（NPOふくし@JMI） 電話 0224-52-7752

## (2) 行政機関その他の苦情受付機関

介護保険サービスに関する苦情は、市町村の介護保険担当窓口や国民健康保険団体連合会で専門的に対応しています。

- ① 村田町役場（〒989-1392 宮城県柴田郡村田町大字村田字迫6）
  - ・ 健康福祉課 電話 0224-83-4602
  - ・ 地域包括支援センター 電話 0224-83-4613 受付時間 8:30～17:15
- ② 国民健康保険団体連合会 電話 022-222-7079 受付時間 8:30～17:00
- ③ 運営適正化委員会 電話 022-716-9674 受付時間 9:00～17:00

## (3) 苦情解決への手順

### ① 利用者への周知

当施設の苦情相談受付体制や苦情解決の仕組みについて、施設内への掲示やパンフレット等により、利用者に周知します。

### ② 苦情の受付

苦情受付担当者は上記受付時間内に苦情相談を受付けます。また匿名の苦情を傾聴するため苦情受付箱をロビーに設置します。

### ③ 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者は、受付けた苦情を全て苦情解決責任者に報告します。第三者委員が直接苦情を受付けた場合も苦情解決責任者に報告し、体制全体で内容を確認します。

### ④ 苦情解決に向けての話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人との話し合いによる解決に努めます。その際に苦情申出人または苦情解決責任者は、必要に応じて第三者委員の助言を求めることができます。

### ⑤ 苦情解決の記録、報告

苦情受付担当者は、苦情受付から解決・改善までの経過と報告について書面に記録します。苦情解決責任者は、苦情解決結果について第三者委員に報告し、必要な助言を受けます。

### ⑥ 解決結果の公表

個人情報に関するものを除き、事業報告書等に苦情解決の実績を掲載し、公表します。

## 16. 損害賠償について

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致します。ただし、その損害についてご契約者に故意または過失が認められる場合には、ご契約者の心身の状況等を斟酌して相当と認められる場合にかぎり、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。

## 17. 情報公表・サービス記録等の開示

法律に基づき施設の運営状況等を年1回公表しています（介護サービス情報公表制度）。サービス提供記録等の照会、開示については生活相談員までお問い合わせください。

## 18. 第三者による評価の実施状況

第三者による評価の実施状況      1 あり      2 なし

## 19. お問い合わせ・見学申し込み

### (1) お問い合わせ

利用申し込み、サービス内容、利用料金等に関するお問い合わせは、生活相談員または介護支援専門員までお願い致します。

### (2) 見学申し込み

見学のお申込みは、生活相談員または介護支援専門員までお願い致します。

※ お問い合わせ及び見学のお申込みは受付時間内（8:30～17:30）にお願いします。

### (確認の署名)

私は、上記のサービスの利用契約にあたり

職員（職名

氏名

印）から

重要事項について説明を受けたことを確認します。

令和

年

月

日

利用者氏名

家族代表者

身元引受人氏名

# 施設の方針

## クレド・信条

社会福祉法人柏松会は  
利用者に最善の利益をもたらす  
同時にその尊厳を支えうる  
最高のパーソナルサービスを提供することを  
もっとも大切な使命と  
こころえています  
私たちは  
利用者一人ひとりの幸せをみつめ  
豊かな人生への道のりを整え  
生活と生命の質の向上をはかり  
真に安らかな日常を実現するために努力し  
なおかつ  
人間の本質的な権利に基づく自由を保ち  
最期まで自律の可能性をあきらめず  
個々の人生物語を見届けながら  
存在の意味の充足に向かって  
ありとある技能 資源 連携の力を尽くして  
その与えられた使命を遂行します

## ケアの方針10か条

1. 個人の尊厳・QOLの向上  
利用者一人ひとりの個性と歴史を尊重し、疾病や障害のいかんに関わらず尊厳をもって自分らしく自立した生活を保ちつづけることができるように支援します。生活・生命・人生の質の向上に最大限の努力をします。
2. 身体拘束ゼロ・生活リハビリ  
利用者の安全に細心の注意を払うと同時に、安全のために自由が拘束されることのないよう最良のサービス提供に努力します。また、生活リハビリを通して、心身機能の低下予防・維持・回復を支援します。
3. 自己決定・ターミナルケア  
利用者の自律を尊重し、日常生活のあらゆる場面で利用者が自己決定できるよう支援します。人生の終焉を迎えるにあたって、その人らしい逝き方が選択できるよう家族、医療機関、関係機関との連携のもと本人が望むターミナルを迎えられるよう支援します。
4. 家族、知人友人、地域との繋がり  
利用者の生活の継続性、家族・知人友人とのコミュニケーション、コミュニティにおける居場所づくりを大切に、そのつながりが途切れることがないよう最大限努力します。公私の社会資源を動員し、本人が可能なかぎり自分のライフスタイルを保ちつづけることができるように支援します。

## 5. 権利擁護・苦情解決・代弁

絶えず利用者及びその家族の立場を尊重し、利用者の権利を擁護し、その声を代弁して、深い信頼関係を構築することを目指します。苦情を謙虚に受け止め、迅速に解決・報告するとともに、意見・要望を積極的に取り入れてサービスの質の向上に努力します。

## 6. 守秘義務

利用者及び家族のプライバシー保護のため職務上知り得た個人情報の守秘義務を厳守し、個人情報の保護管理を徹底します。その情報が、最良のサービス提供や公共の福祉のために必要な場合は、承認を得たうえで開示します。

## 7. 傾聴・個別ケア

潜在・顕在を問わず利用者個々の「声」を大切にします。ニーズアセスメントからモニタリングに至るケアマネジメントに基づいたケアプランを作成し、徹底した個別ケアを実践します。

## 8. サービス評価と情報開示

提供する福祉サービスの質の向上を目指し、定期的な内部評価のみならず公的機関の施設評価、第三者からの評価を真摯に受けとめて改善します。サービスに関する情報公開とアカウンタビリティ（説明責任）を徹底します。

## 9. 専門職としての責務

利用者が安心した生活が送れるよう、職員間の連携のもと、専門的知識・技術に裏づけられた質の高いサービス提供に努めます。そのため、常に専門的知識・技術の研鑽に励むとともに、豊かな感性と的確な判断力を培うよう最大限努力します。

## 10. 地域福祉拠点としての役割

地域福祉の拠点として地域社会におけるソーシャル・ネットワークの構築と福祉文化醸成に努めます。



社会福祉法人柏松会

特別養護老人ホーム 柏松苑別館穂の香

〒989-1311 宮城県柴田郡村田町大字足立字湯内前17番5号

TEL 0224-51-8785

FAX 0224-51-8865