社会福祉法人　千葉県福祉援護会

特別養護老人ホーム　ローゼンヴィラはま野

介護老人福祉施設　重要事項説明書

Rosen

介 護 老 人 福 祉 施 設 重 要 事 項 説 明 書

【令和 08 年 10 月 01 日版】

１．当事業者が提供するサービスについての相談窓口

特別養護老人ホーム　ローゼンヴィラはま野

担当部署：生活サービス課

電話番号：０４３－３０５－０１００

※ご不明な点はなんでもお尋ねください。

２．特別養護老人ホーム　ローゼンヴィラはま野の概要

（１）基本理念、基本方針、行動指針

【重要事項説明書別紙】をご参照下さい。

（２）特別養護老人ホームローゼンヴィラはま野の事業所番号

施　設　の　名　称	特別養護老人ホームローゼンヴィラはま野
所　　在　　地	千葉県千葉市中央区南生実町４６１－２
介護保険指定事業所番号	介護老人福祉施設　千葉県・１２７０１００７２８

（３）職員の配置状況（令和 08 年 10 月 01 日現在）

	常　勤	非常勤	常勤換算	指定基準
施設長(管理者)	1			1
医　　師		1		1
生活相談員	3		2.3	1
管理栄養士	1		1.0	1
機能訓練指導員	1		1.0	1
看護職員	2	4	4.9	3
介護職員	28	2	27.6	23
介護支援専門員	1		1.0	1
事務職員	3		3.0	
調　理　員	－	－	外部委託	
そ　の　他		4	2.4	

＊職員の配置については指定基準を遵守しています。

＊実際の配置人数については、毎月１日に事業所内に掲示致します。

（４）居室等の概要

定員	５０名	静養室	１室１床
居室	従来型個室：15室 多床室（4人）：13室 多床室（3人）： 1室	医務室	１室
		食堂	２室
		機能訓練室	１室
浴室	一般浴槽と特殊浴槽がございます	談話室	１室

（５）職員の勤務体制（主な職種の勤務体制）

職　　種	勤務体制
医　　師	水曜日（月２回程度）９：３０ ～ １２：００
ケアスタッフ	標準的な時間帯における最低配置人員 早　朝　７：００ ～　８：４５　７名 日　中　８：４５ ～　１９：１５　１１名 夜　間　１９：１５ ～ 翌　９：３０　２名 ２１：００ ～ 翌　７：００　１名
看　護　職　員	標準的な時間帯における最低配置人員 日　中　８：４５ ～　１７：３０　３名
機能訓練指導員	日　中　８：４５～　１７：３０

※土日は上記とは異なります。

３．基準サービスの内容（詳細は別紙利用規約をお読みください）

①施設サービス計画の立案　②栄養管理
③食事　④入浴
⑤介護　⑥機能訓練
⑦生活相談　⑧健康管理
⑨居室の提供

４．基準外サービスの内容（詳細は別紙有料サービス一覧表をご確認ください）

①行政手続代行　②理美容サービス
③季節の行事食（特別な食事）　④その他のサービス
※特別な食事は入居者の希望に基づいて提供いたします（利用料金は要した費用の実費）

５．利用料金

（１）基準サービスに係る利用料金

・【別紙料金表】に定めた料金をいただきます。（居室の提供に係る居住費及び食費を除き、介護保険負担割合証に定める割合額をお支払いいただきます）
・入院または自宅に外泊した場合の取扱いについては、６日間までは介護保険

給付の対象となります。（介護保険負担割合証に定める割合の額をお支払いいただきます）

・外泊・入院の際の居住費は、居室が当該入居者のために確保されている場合は、各居室の料金をお支払いただきますのでご了承ください。この場合、次項の特定入所者介護サービス費は適用されず、【別紙料金表】に記載の利用者負担第４段階の料金となります。

（２）特定入所者介護サービス費（負担限度額認定）

市町村へ申請することで入居者の所得等の状況に応じて、「負担限度額認定証」が交付されます。これにより、お部屋代と食事代の料金の軽減がございますので「認定証」のご提出をお願いいたします。

（３）介護保険負担割合証のご提出をお願いいたします。また変更がございましたら随時ご提出ください。

（４）基準外サービスに係る利用料金

【別紙料金表】に定めた料金をいただきます。

（５）支払方法

・サービスの対価として【別紙料金表】に定める料金を基に計算された合計額を利用１ヶ月ごとにお支払いいただきます。

・当施設は、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月１０日に発送します。

・当月の料金の合計額を翌月２０日までに（口座引落しまたは振込み）お支払いいただきます。ただし、千葉銀行以外での口座引き落としの場合は、翌月23日までとなります。現金でのお支払いはご遠慮ください。

・当施設は、料金の支払を受けたときは、領収書を発行します。

６．入退居の手続き

（１）入居に際しまして、入居日までに契約を締結して頂きます。

（２）入居に際しましては、健康診断書の提出をして頂きます。

（３）退居に際しましては、１４日以上前に退居届を提出して頂きます。

７．当施設のサービスの特徴

（１）運営の方針

別紙基本理念、基本方針をご参照ください。

（２）サービス利用のために

事　　項	有 無	備　　考
男性介護職員の有無	○	
職員への研修の実施	○	年２回以上実施しています
サービスマニュアルの作成	○	
身　体　的　拘　束	△	

（３）当施設の利用に当たっての留意事項（詳細は別紙利用規約をお読みください）

・面会　　・飲酒、喫煙
・設備、器具の利用　　・所持品の持ち込み
・ペット

８．緊急時の対応方法

入居者に体調の変化等があった場合は、医師に連絡する等、必要な処置を講ずるほか、あらかじめ届出いただいた連絡先に速やかに連絡いたします。

９．事故発生時の対応方法

（１）当施設では、事故を未然に防止するために事故発生防止のための指針（マニュアル）を整備しております。また、事故発生防止のための委員会を開催（年３回以上）し、職員に対する研修（年２回以上）を開催いたします。

万一、入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合またはそれに至る危険性がある事態が生じた場合は、速やかに処置を図るとともに、マニュアルに沿って適切な対応を図ります。

なお、入居者に対するサービスの提供により事故が発生した場合には、速やかに入居者家族、市町村等に連絡をいたします。

（２）当施設では、入居者に対する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います。

保険会社：損害保険ジャパン株式会社
保 険 名：しせつの損害補償

（３）再発防止策として、事故に至った経緯や内容等を分析し、委員会等にて再点検を実施いたします。

10．社会通念を逸脱した過剰な要求の反復等の具体的な内容

（１）職員に対して行う暴言・暴力、（SNS やインターネット上での）いやがらせ、誹謗中傷などの言動。

（２）パワーハラスメント、セクシャルハラスメント、カスタマーハラスメントに該当する行為。

（３）サービス利用中に当事者の了解なしに利用者本人以外の写真や動画の撮影録音をする行為。また、撮影物や録音物などを当事者の了解なしにインターネットなどに掲載する行為。

※但し上記の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

11．カスタマーハラスメントに関する当事業所の考え方

当事業所では、すべてのご利用者に安心してサービスをご利用いただくとともに、職員が安全で働きやすい環境を確保することを大切にしています。

そのため、ご利用者またはご家族からの言動のうち、社会通念上相当な範囲を超え、職員の就業環境を害するおそれのある行為については、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合には適切な対応をとらせていただくことがあります。

具体的には次の行為等が該当しますが、これに限られるものではありません。

・暴力行為
・大声での叱責や威圧的な言動
・人格を否定する発言や差別的な言動
・業務の範囲を超えた過度な要求
・長時間にわたる執拗な要望やクレーム

当事業所としては、職員の職場環境の確保の観点から、これらカスタマーハラスメントに該当する行為が認められた場合には、やむなく、複数名での対応等の緊急対応を行うほか、サービス提供方法の見直しや利用契約の解除をさせていただくことがあります。

なお、サービスに関する正当なご意見・ご要望・苦情につきましては、これまで通り誠意をもって対応いたしますので、遠慮なくお申し出ください。

12. 非常災害対策

（１）災害時の対応

施設内の防災設備により速やかに対応いたします。また、職員が常駐しておりますので利用者への対応及び関係機関への連絡を速やかに行います。

（２）防災設備

非常警報装置、管轄消防署への非常通報装置、スプリンクラー設備、非常用散水栓、消火器、避難用すべり台、非常放送設備を備えております。

（３）防災訓練

定期的に避難訓練及び消火訓練を行います。（年３回以上）

（４）防火責任者　　繁田　高広

13. 秘密保持

（１）事業者及び事業者の職員は、サービス提供をする上で知り得た入居者及びその家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。

（２）事業者は、入居者から文書で同意を得ない限り、居宅介護支援事業者等に対し、入居者の個人情報を提供しません。

14. 個人情報の使用について

（１）使用目的

・個人情報は、介護老人福祉施設契約書（第１１条）に基づき、各種計画書の作成に必要な場合及び福祉サービス等を円滑に実施するため、関係機関との連

絡調整やサービス担当者会議等において必要な場合
・施設の活動内容等をお知らせさせていただくため、法人ホームページや機関誌等に写真・氏名等の掲載

（２）使用条件
・上記に記載する目的の範囲内とします。また、個人情報は法人の定める個人情報管理規定に基づき、適切に管理いたします。

（３）個人情報の内容
・個人情報とは介護老人福祉施設契約書（第１１条）に基づく福祉サービス等を提供する上で必要な次に掲げるものとします
①氏名、住所、健康状態、病歴、家庭状況等事業者が支援を行うために最低限必要な入居者や家族個人に関する情報等
②入居者及びその家族に関する情報であって、特定の個人が識別され、または、識別され得る情報

（４）使用する期間
・使用期間は、令和　　年　　月　　日から契約終了日までとします。

15. ご要望、苦情等の受付窓口
・当事業所のサービス等について入居者または家族からいただいたご要望、苦情等につきましては、できる限り事業所内において改善を図るよう努めてまいりますが、当事業所を設置運営する社会福祉法人千葉県福祉援護会にて設置する『苦情解決委員会』に直接ご意見等をお寄せいただくこともできます。この『苦情解決委員会』には、中立公正な立場で苦情解決第三者委員を置いております。

◎社会福祉法人千葉県福祉援護会『苦情解決委員会』の概要

・第三者委員名　　米 原 仁 子（法典地区社会福祉協議会理事・会計担当）
廣 瀬 賢 治（船橋市社会福祉協議会評議員）
佐々木マサ子（船橋市法典地区民生委員・児童委員）
長 嶋 洋 二（千葉市社会福祉協議会生浜地区部会会長）

・連　絡　先　　社会福祉法人　千葉県福祉援護会
〒273-0047　千葉県船橋市藤原８－１７－２
電話：０４７－４２９－６８７１

・その他の窓口
当事業所以外に、市町村の相談・苦情窓口等に苦情を伝えることができます。
・市町村相談窓口　千葉市介護保険事業課
電話：０４３－２４５－５０６２
・国保連相談窓口　千葉県国民健康保険団体連合会
電話：０４３－２５４－７４２８

16. 第三者評価について

第三者評価とは、外部の第三者機関において、運営規定の概要や提供するサービス等を評価していただくものです。現在、当施設では、第三者評価は受けておりません。

17. 当法人の概要

法人種別・名称	社会福祉法人　千葉県福祉援護会
代表者役職・氏名	理事長　繁田高広
本部所在地・電話番号	千葉県船橋市藤原８丁目１７番２号 ０４７－４２９－６８７１

【定款の目的に定めた事業】

１．第１種社会福祉事業

①障害者支援施設経営
②特別養護老人ホームの経営
③軽費老人ホームの経営

２．第２種社会福祉事業

①障害者福祉サービス事業の経営
②相談支援事業の経営
③福祉ホームの経営
④老人短期入所事業の経営
⑤老人デイサービス事業の経営
⑥保育所の経営
⑦一時預かり事業
⑧障害児通所支援の経営

３．公益事業

①居宅介護支援事業
②居宅介護等事業
③介護予防支援事業
④地域包括支援センターの受託経営
⑤サービス付き高齢者向け住宅の経営
⑥介護員養成研修事業
⑦地域支援事業を市町村から受託して実施する事業
（船橋市短期集中予防サービス通所型事業、一般介護予防事業対象者総合型介護予防事業）
⑧地域生活支援事業を市町村から受託して実施する事業
(障害（児）者日中一時支援事業)

令和　　年　　月　　日

介護老人福祉施設入居にあたり、入居者に対して契約書および本書面に基づいて重要な事項を説明しました。

事業者

所在地　　千葉県千葉市中央区南生実町４６１－２

名　称　　特別養護老人ホーム　ローゼンヴィラはま野

説明者　　所属　　生活サービス課

氏名　　印

私は、契約書および本書面により、事業者から介護老人福祉施設についての重要な事項の説明を受けました。なお、私および私の家族の個人情報の使用についても、必要な場合は、医療機関及び関連事業者等に対して提供することに同意します。

入　居　者

〔住　　所〕

〔氏　　名〕　　印

代　理　人

〔住　　所〕

〔氏　　名〕　　印

身元引受人

〔住　　所〕

〔氏　　名〕　　印

介 護 老 人 福 祉 施 設 重 要 事 項 説 明 書 別 紙

【令和 08 年 09 月 01 日版】

○基本理念（千葉県福祉援護会の存在意義）

「すべての人が心豊かに暮らすことができる社会形成に貢献します」

○基本方針（千葉県福祉援護会が大切にする価値観）

ご利用者、ご入居者のために

心のこもった質の高いサービスを提供します

職員に対して

やりがいに溢れ、法人とともに成長できる環境を創出します

地域社会の一員として

調和と連携を重んじた共生社会づくりに貢献します

○行動指針（千葉県福祉援護会の役職員が積極的に実践すること）

私たちは、常に

1. 技術研鑽を実践し、より質の高いサービスを提供します

□私たちは、私たちの事業をとりまく社会・経済環境や福祉行政の動向を的確に捉えて必要な情報を収集し、これを積極的に活用してゆきます。

□私たちは、変わりゆく福祉ニーズに応え、より質の高いサービスを提供するために仕事の技術を磨き上げてゆきます

2. 自らの成長を促し、周りの成長を支えてゆきます

□私たちは、確かな信頼関係のもと、お互いの成長を支え合い、良好なチームワークを築くことができるよう、人として、社会の一員として、そしてこの仕事のプロフェッショナルとしての誇りを持ち、自らを高めてゆくことを求め、これを行動に繋げます。

3. おもてなしの心で接し、お客様の満足度を高めてゆきます

□私たちは、現にサービスを受けているご利用者、ご入居者はもちろん、私たちの事業を様々なかたちで支えていただいている地域全体をお客様とさせていただき、常におもてなしの心でお迎え致します。

4. お客様の目線で物事を捉え、最適な答えを導き出します

□私たちは、その職種の違いに関わらずお客様の思いに正面から向き合い、お客様にとって何が最も大切なのかを考え、お客様に喜んでいただける価値観を創造してゆきます。

□私たちは、この仕事が人の出生から終焉を迎えるときまで関わらせていただくということを念頭に、時代（とき）の流れとともに絶え間なく安心と信頼を寄せていただけるよう、現在（いま）を大切にしつつ未来（さき）を見据えて歩んでゆきます。

5. その成果を Best とはせずに Better と捉え、更なる改善に繋げてゆきます

□私たちは、最善を尽くして物事にあたります。そして、その成果の良否に甘んじることなく内省を深めてより良い成果に繋げてゆきます。

6. 誠実・公正に行動し、社会からの期待と信頼に応えてゆきます

□私たちは、高い倫理観と社会のルール・秩序を自覚して誠実かつ公正に物事にあたり、地域社会からの期待と信頼に応えてゆけるよう、自信をもってその存在意義を示してゆきます。


Rosen