

重要事項説明書

社会福祉法人 中央会

指定短期入所生活介護・指定介護予防短期入所生活介護
「ショートステイ ゆうけあ相河」

指定（介護予防）短期入所生活介護事業所「ショートステイ ゆうけあ相河」
重要事項説明書

1. 当施設が提供するサービスについての相談窓口

電話 (076) 255-7511 (午前9時～午後5時まで)

担当 生活相談員 富田 由美子

※ ご不明な点は、なんでもおたずねください。

2. 事業者の概要

- (1) 法人名 社会福祉法人 中央会
- (2) 法人所在地 石川県金沢市西泉6丁目136番地
- (3) 電話番号 (076) 245-1150
- (4) 代表者氏名 理事長 吉田 千尋
- (5) 設立年月 平成21年8月19日

3. 事業所の概要

- (1) 事業所の種類 ユニット型指定（介護予防）短期入所生活介護
平成22年 9月 1日指定 石川県指定 1770103727 号
- (2) 事業所の名称 ショートステイ ゆうけあ相河
- (3) 事業所の所在地 石川県金沢市西泉6丁目136番地
- (4) 電話番号 (076) 255-7511
- (5) FAX番号 (076) 255-7512
- (6) 管理者氏名 施設長 木村 和美
- (7) 開設年月 平成22年9月1日
- (8) 営業日 営業日 年中無休
受付時間 8:30～17:30
- (9) 入所定員 (1) 20人
(2) 地域密着型介護老人福祉施設（29床）の空床利用。
- (10) 併設事業
 - ① ユニット型指定地域密着型介護老人福祉施設 定員29名
 - ② 指定通所介護事業所
 - 日常生活支援総合事業 介護予防型通所サービス } 定員30名
 - 日常生活支援総合事業 基準緩和型通所サービス 定員5名
 - ③ 指定小規模多機能型居宅介護事業所 } 登録25名
 - 指定介護予防小規模多機能型居宅介護事業所
 - ④ 指定認知症対応型共同生活介護 } 定員18名
 - 指定介護予防認知症対応型共同生活介護
 - ⑤ 指定認知症対応型共同生活介護 } 定員18名
 - 指定介護予防認知症対応型共同生活介護

(11) 運営の方針

利用者一人一人の意思及び人格を尊重し、利用者の居宅における生活と利用者の生活が連続したものとなるよう配慮しながら、各ユニットにおいて利用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ことにより、利用者の心身の機能の維持並びに利用者のご家族様の身体的及び精神的負担の軽減を図る。

4. 建物の概要

- (1) 建物の構造 鉄骨造
- (2) 建物の延べ床面積 3階建 3.423.19㎡
- (3) 施設の周辺環境

市街地に位置し、最寄りにＪＲ西金沢駅、北陸鉄道西泉駅があり、北陸鉄道バスの西泉停留所からは徒歩７分です。また国道１５７号泉本町交差点にも近く交通の利便性があります。施設は大通りより一本入った位置にあるため、周囲に田園、伏見川、公園のあるのどかな環境です。

5. 居室の概要

- (1) 当事業所では、以下の居室・設備をご用意しています。利用される居室は、原則として利用者及び契約者のご希望により選択出来ますが、利用者の心身の状況や居室の空き状況等により、ご希望に沿えない場合があります。
- (2) 利用者又は契約者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室の空き状況により施設でその可否を決定します。
- (3) 利用者の心身の状況、入院された場合には、居室を変更する場合があります。その際には、利用者や契約者等と協議の上、決定するものとします。
- (4) 当事業所のユニット数は２ユニット設置されています
- (5) 当施設の各ユニットの名称及び定員は、次のとおりです。

ユニット名	定員
すみれ	１０名
さくら	１０名

- (6) 空床利用の場合は、地域密着型介護老人施設の居室を利用します。
- (7) その他の設備の概要

設備の種類		室数等	備考
共同生活室		2	各ユニットにキッチンを設置しています
一般浴室		1	個室浴槽を設置しています。
ケア浴室		1	自立を支援する浴槽を設置しています。
機械浴室	臥床式特殊浴槽	1	寝た状態で入浴ができます。 3階機械浴室に設置しています。
	座位式特殊浴槽	1	イスに座った状態で入浴ができます。
医務室		1	2階に設置しています。
洗濯室		1	2階に設置しています。

介護材料室	1	2階に設置しています。
汚物処理室	1	2階に設置しています。
調理室	1	1階に設置しています。
相談室	1	1階に設置しています。
家族宿泊室	1	2階に設置しています。

※ 上記は、厚生労働省が定める基準により、配置しております。

6. 職員の配置状況

当事業所では、利用者に対して指定短期入所生活介護サービスを提供する職員として、以下の職種の職員を配置しています。

<主な職員の配置状況>

(平成22年9月1日現在)

職 種	常勤職員	非常勤職員	指定基準
1. 管理者	1名		1名
2. 医師		1名	1名
3. 生活相談員	1名以上		1名
4. 介護職員	1名以上		利用者3人に対し常勤換算で 職員1名以上
5. 看護職員	1名以上		
6. 管理栄養士	1名		1名
7. 機能訓練指導員	1名		1名
8. 事務職員	2名		必要数
9. 調理員	必要数		必要数

※ 職員の配置については、指定基準を遵守しています。

※ 調理員については、外部に委託しています。

<主な職種の勤務体制>

職種	勤務体制
1. 医師（内科）	毎週木曜日 16:00～17:00
2. 介護職員（常勤・非常勤）	日勤 8:30～17:30
	早出 6:00～15:00
	中出 10:00～19:00
	遅出 12:00～21:00
	夜勤 20:45～6:15
4. 看護職員（常勤・非常勤）	日勤 8:30～17:30
5. 機能訓練指導員（常勤）	日勤 8:30～17:30

※ 生活相談員・管理栄養士・介護支援専門員・事務職員は、機能訓練指導員の勤務体系に準じています。

7. サービスの概要

当事業所では、利用者に対して以下のサービスを提供します。但し、当事業所が提供するサービスについて、利用料金が介護保険から給付される場合と、利用料金の金額を契約者に負担いただく場合があります。

ります。

(1) 介護保険給付の対象となるサービス

以下のサービスは、9割、8割又は7割が介護保険から給付されます。(食費を除く)

① 介護計画の作成

- ・介護支援専門員の作成した「居宅サービス計画」に沿って、担当者間で協議し「短期入所生活介護計画」又は「介護予防短期入所生活介護計画」を作成し、利用者および家族に説明し、同意を頂きます。

② 食事

- ・管理栄養士の立てる献立により、栄養と利用者の身体状況や嗜好、季節感などを配慮したバラエティに富んだ食事を提供いたします。
- ・利用者の自立支援の為、可能な限り離床して、共同生活室にて食事をとっていただくことを原則としています。
- ・利用者の生活習慣を尊重した適切な時間に食事を提供します。基本的な各食事の提供時間は以下の通りです。

〔食事時間〕

朝食	7:30～	昼食	12:00～
おやつ	15:00～	夕食	18:00～

③ 入浴

- ・年間を通じて、週2回の入浴または清拭を行います。
- ・寝たきりなどの身体の状況に応じた入浴機器を用いての入浴が可能です。

④ 排泄

- ・排泄の自立を促す為、利用者の身体能力を最大限活用した援助を行います。

⑤ 口腔ケア

- ・口腔ケアを毎日の標準的なサービスとします。

⑥ 機能訓練・生活リハビリ

- ・機能訓練指導員による利用者の状況に適応した機能訓練を行い、身体の機能低下を防止するように努めます。
- ・生活リハビリを取り入れ、精神的機能の低下を防止するよう努めます。

⑦ 健康管理

- ・入所時に健康チェックをするほか、看護職員が定期的な巡視を行い、健康管理と急変時の対応を行います。

⑧ その他自立への支援

- ・寝たきり防止の為、出来る限り離床に配慮します。
- ・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。

⑨ 生活・介護相談

- ・生活相談員へお気軽にご相談ください。

⑩ 生きがい活動

- ・施設での生活を実りあるものとするために、適宜レクリエーションを企画します。

(個別活動・小グループ活動・フロアー活動・クラブ活動・施設行事)

⑪ 行政手続き代行

- ・ 行政機関への手続きが必要な場合は、利用者やご家族の状況によっては代行して行います。

8. サービスの利用方法

(1) サービスの利用申し込み

担当の介護支援専門員(ケア・マネージャー)へお申し込みください。介護支援専門員が申し込みの手続きを代行します。

利用期間決定後、契約を締結いたします。なお、ご利用の予約は当月の3ヶ月先の予約を頂けます(例：4月1日から7月分の受付が開始されます)。

(2) サービス利用契約の終了

利用者のご都合でサービス利用契約を終了する場合

実際に短期入所生活介護をご利用中でなければ、お申し出によりいつでも解約できます。

(3) サービス利用契約の自動終了

以下の場合には双方の通知がなくても自動的に契約は終了とみなします。

- ・ 利用者が介護保険施設に入所した場合
- ・ 利用者がお亡くなりになった場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けているご利用者の要介護認定区分が、非該当(自立)と認定された場合

9. 利用中の医療の提供について

医療を必要とする場合は、下記協力医療機関において診療を受けることが出来ます。但し、下記医療機関での優先的な診療・入院治療を保証するものではありません。

< 協力医療機関 >

医療機関の名称	医療法人社団 中央会 金沢有松病院
所在地	金沢市有松5丁目1番7号
診療科	総合病院

< 協力歯科医療機関 >

医療機関の名称	野町デンタルクリニック
所在地	金沢市野町1-1-43-1

10. サービス利用料金

(1) 基本サービス料金 (【契約書別紙】参照)

- ① 利用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費額を除いた金額(自己負担分)をお支払い下さい。
- ② 利用者が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一旦お支払いいただきます。要介護の認定を受けた後、自己負担額を除く全額が介護保険から払い戻されます。(償還払い) 償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行う為に必要となる事項を記載した「サービス提供証明書」を交付します。
- ③ 介護保険からの給付額に変更があった場合、変更された額に合わせて負担額をお支払いいただく

ことになります。

- ④ 短期入所の利用限度日数を超える場合は、サービス利用料金の全額をお支払いいただきます。
- (2) その他介護保険給付の対象となるサービスの加算料金（【契約書別紙】参照）
- (3) 介護保険給付の対象とならないサービス（【契約書別紙】参照）

① 貴重品管理サービス（【契約書別紙】参照）

利用者の希望により、貴重品サービスをご利用いただけます。詳細は、以下の通りです。

- ◇ お預りできる現金は概ね2万円程度を限度とします。
- ◇ 預貯金通帳、金融機関へ届け出た印鑑、有価証券、年金証書等
- ◇ 貴重品保管管理者 ： 施設長
- ◇ 預かり金出納責任者 ： 事務担当
- ◇ 出納管理方法の概要
 - ・ 利用者及び契約者から寄託された預り金は、封金するなどして、施設の預り金、又は他の利用者の預り金と混同しないよう個別に管理します。また、事業者は預り金の受け払いについて、個別に預り金管理台帳を作成します。
 - ・ 預り金への入金依頼があった場合は、その収入状況を明らかにする為、事業者は預り金管理台帳に必要事項を記入し、速やかに預金します。
 - ・ 預り金からの出金依頼があった場合は、その支出状況を明らかにする為、事業者は金銭管理台帳に必要事項を記入し、納品書・請求書・領収書等の証憑に基づき出金管理を行います。
 - ・ 事業者は、利用者又は契約者に対し、預り金出納管理の状況について、預り金管理台帳等を1ヶ月毎に書面で報告します。また、利用者又は契約者より開示の請求があった場合は、速やかにこれを開示します。

(4) 利用料金のお支払い方法

毎月15日までに前月分の請求をいたしますので、25日までに以下の方法でお支払い下さい。

- ア. 金融機関口座からの自動引き落とし
- イ. 下記指定口座への振込み（振込手数料は、契約者のご負担となります）
北国銀行 泉支店
普通預金 口座番号 267774
社会福祉法人 中央会

(5) 利用の中止、変更、追加

- ① 利用予定期間の前に、利用者の都合により、短期入所生活介護サービスの利用を中止又は変更、もしくは新たなサービスの利用を追加することが出来ます。この場合には原則としてサービスの実施7日前までに事業者申し出て下さい。
- ② 利用予定日の7日前までに申し出がなく、当日になって利用の中止を申し出た場合、キャンセル料（【契約書別紙】参照）をお支払いいただく場合があります。ただし、利用者の体調不良等、正当な事由がある場合は、この限りではありません。
- ③ サービス利用の変更、追加の申し出に対して、事業所の稼働状況により利用者の希望する期間にサービスの提供ができない場合、他の利用可能日時を利用者に提示して協議します。
- ④ 利用者がサービスを利用している期間中でも、利用を中止することが出来ます。その場合、翌月25日までに前記（4）に定める方法で支払うものとします。

1 1. サービス利用をやめる場合（契約の終了について）

契約の有効期間は、契約締結の日から利用者の要介護認定の有効期間終了日までですが、契約期間満了の2日前までに契約者から契約終了の申し入れがない場合には、契約は更に同じ条件で更新され、以後も同様となります。契約期間中は、以下のような事由がない限り、継続してサービスを利用することが出来ますが、仮にこのような事由に該当するに至った場合には、当事業所との契約は終了します。

- ① 事業者が解散した場合、破産した場合
- ② やむを得ない事由により事業所を閉鎖もしくは縮小する場合（90日前までに文書で通知します）
- ③ 事業所の滅失や重大な毀損により、利用者に対するサービスの提供が不可能になった場合
- ④ 当事業所が、介護保険の指定を取り消された場合、又は指定を辞退した場合
- ⑤ 利用者から解約、又は契約の解除の申し出があった場合（詳細は以下をご参照下さい）
- ⑥ 事業者から契約解除の申し出を行った場合（詳細は以下をご参照下さい）

（1）契約者からの解約、又は契約解除の申し出（中途解約・契約解除）

契約の有効期間であっても、契約者から利用契約を解約することが出来ます。その場合には、契約終了を希望する日の7日前までに申し出て下さい。但し、以下の場合には、即時に契約を解約・解除することが出来ます。

- 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出来ない場合
- ② 利用者が入院された場合
- ③ 利用者の「居宅サービス計画（ケアプラン）」が変更された場合
- ④ 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短期入所生活介護サービスを実施しない場合
- ⑤ 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
- ⑥ 事業者もしくはサービス従事者が、故意又は過失により利用者の身体・財物・信用等を傷つけ、又は著しい不信行為、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
- ⑦ 他の利用者が、利用者の身体、財物、信用等を傷つけた場合、もしくは傷つける恐れがある場合において、事業者が適切な対応をとらない場合

（2）事業者からの契約解除の申し出

以下の事項に該当する場合には、本契約を解除させていただくことがあります。

- ① 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、又は不実の告知を行い、その結果、本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合
- ② 契約者による、サービス利用料金の支払いが2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにも関わらず30日以内に支払われない場合
- ③ 契約者、利用者及びその家族が、故意又は重大な過失により、事業者又はサービス従事者もしくは他の利用者等の生命、身体、財物、信用等を傷つけ、又は著しい背信行為を行うことなどによって、本契約を継続し難い重大な事情を生じさせた場合
- ④ 利用者の行動が他の利用者やサービス従事者の生命、身体、健康に重大な影響を及ぼすおそれがあり、あるいは、利用者が重大な自傷行為を繰り返すなど、本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

- ⑤ 利用者が他の利用者との人間関係を著しく損なうような、大声を出す、他の利用者の居室に入る、攻撃的言動、セクシャルハラスメント的な言動などによって、共同生活を営むことが困難となる本契約を継続しがたい重大な事情が生じた場合

※上記の場合は、契約終了後の予約は無効になります。

- (3) 契約終了時に伴う援助契約が終了する場合には、事業者は利用者の心身の状況、置かれている環境等を勘案し、必要な援助を行うよう努めます。

1 2. 残置物引取人

利用契約が終了した後、当施設に残された利用者の所持品(残置物)を利用者自身が引き取れない場合、契約者に連絡のうえ、残置物を引き取っていただきます。引渡しにかかる費用については、ご契約者にご負担いただきます。

1 3. その他の留意事項

施設ご利用にあたって、共同生活の場としての快適性、安全性を確保する為、下記の事項をお守り下さい。

(1) 持ち込みの制限

当事業所は、利用者の共同生活の場としての居室及び共用施設等を使用していただくことから、利用にあたり、原則として以下の物は持ち込むことが出来ません。

- ① 危険物（果物ナイフ、はさみ、縫い針等）及びその他銃刀法に違反するもの
- ② 貴金属（高額な指輪、腕時計等）及び貴重品
- ③ 賞味期限が短く、一度に食べきれない量の食品

※ 善良な管理者と注意義務を持って、適切な方法によりサービスを提供しておりますが、認知症の症状のある方などによる「自傷行為、紛失又は破損、賞味期限の切れた食品の摂取行為」などが考えられます。やむを得ず制限された物品の持ち込みを希望される場合は、生活相談員までお申し付け下さい。

※ 利用者等の自己の責に帰すべき事由により損害が発生した場合、又は故意に制限された物品を持ち込まれたことに専ら起因として損害が発生した場合は、損害賠償責任を負いかねる場合があります。

(2) 面会

面会時間 8：30～20：00

ご都合のつかない方は、ご相談ください。

※ 来訪者は、必ずその都度、備え付けの面会用紙に必要事項をご記入下さい。

(3) 外出

外出をされる場合は、事前にお申し出下さい。

(4) 食事

食事が不要な場合は、3日前までにお申し出下さい。3日前までに申し出があった場合には、食事の提供に要する費用（食費）は減免されます。

- (5) 施設・設備の使用上の注意として居室及び共用施設、敷地をその本来の用途に従って利用して下さい。故意に、又はわずかな注意を払えば避けられたにも関わらず、施設、設備を壊したり、汚したりした場合には、利用者に自己負担により原状に復していただくか、又は相当の対価をお支

払いいただく場合があります。

- (6) 利用者に対するサービスの実施及び安全衛生等の管理上の必要があると認められる場合には、利用者の居室内に立ち入り、必要な措置を取ることが出来るものとします。但し、その場合、ご本人のプライバシー等の保護について、十分な配慮を行います。

(7) 宗教活動

特に制限はありません。ただし、共同生活に支障のない範囲とさせていただきます。また、施設内においての布教活動は原則として禁止させていただきます。

(8) 喫煙

施設内の喫煙は、出来ません。

1 4. サービス提供における事業者の義務

当事業所は、利用者に対してサービスを提供するにあたって、次のことを守ります。

- ① 利用者の生命、身体、財産の安全・確保に配慮します。
- ② 利用者の体調、健康状態からみて必要な場合には、医師又は看護職員と連携の上、利用者から聴取、確認します。
- ③ 利用者に提供したサービスについて記録を作成し、5年間保管するとともに、利用者又は代理人の請求に応じて閲覧し、複写物を交付します。
- ④ 利用者に対する身体的拘束、その他行動を制限する行為を行いません。
但し、利用者又は利用者等の生命、身体を保護する為に緊急やむを得ない場合には、記録を記載するなど適正な手続きにより、身体等を拘束する場合があります。
- ⑤ 事業者及びサービス従事者又は従業員は、サービスを提供するにあたって知り得た利用者又は契約者等に関する事項を、正当な理由なく第三者に漏洩しません。(守秘義務)

但し、利用者に緊急な医療上の必要性がある場合等には、医療機関、居宅介護支援事業者等に、利用者の心身等の情報を提供します。

また、利用者の円滑な退所の為の援助を行う際には、あらかじめ文書にて契約者の同意を得ます。

※ 前記に関する当事業所の個人情報保護方針及び個人情報の利用目的は、以下の通りです。

< 個人情報保護方針 >

当施設では、利用者又は契約者等の個人情報の適切な保護・管理に関する重要性を認識し、以下の個人情報保護方針を策定し、確実に履行することに努めています。

(1) 個人情報の収集について

当事業所が利用者の個人情報を収集する場合、利用者の介護に関する範囲で行います。その他の目的に個人情報を利用する場合は、利用目的をあらかじめお知らせし、ご了解を得た上で実施いたします。

(2) 個人情報の利用及び提供について

当事業所は、利用者の個人情報の利用について、以下の場合を除き、本来の利用目的の範囲を超えて使用いたしません。

- ① 利用者の了解を得た場合
- ② 個人を識別、あるいは特定出来ない状態に加工して利用する場合
- ③ 法令等により提供を要求された場合

当事業所は、法令等に定める場合を除き、利用者の同意なく、その情報を第三者に提供しません。

〔個人情報の利用目的〕

① 事業所内での利用

- ・利用者に提供する介護サービス
- ・介護保険事務及び会計・経理事務
- ・入退所等の居室管理
- ・事故等の報告
- ・施設内介護実習への協力
- ・介護の質の向上を目的とした施設内事例研究
- ・その他、利用者に係る管理運営業務

② 事業所外への情報提供としての利用

- ・他の病院、診療所、薬局、訪問看護ステーション、介護サービス事業者等との連携
- ・医療機関等からの照会への回答
- ・利用者の診察等の為、外部の医師等の意見・助言を求める場合
- ・検体検査業務等の業務委託
- ・審査支払機関へのレセプトの提供
- ・審査支払機関、又は保険者からの照会への回答
- ・その他、利用者への介護保険事務に関する利用

③ その他の利用

- ・介護サービスや業務の維持・改善の為の基礎資料
- ・外部監査機関への情報提供

※ 上記のうち、他の医療機関等への情報提供について、同意し難い事項がある場合には、その旨を担当窓口までお申し出下さい。

※ お申し出がないものについては、同意していただけたものとして取り扱わせていただきます。

※ これらのお申し出は、後からいつでも撤回、変更等を行うことが出来ます。

※ 上記の利用目的以外に、利用者の個人情報を利用する場合は、あらかじめ利用者の同意をいただくことといたします。

（３）個人情報の安全管理について

当事業所は、利用者の個人情報について、正確かつ最新の状態に保ち、利用者の個人情報の漏洩、紛失、破壊、改ざん、又は利用者の個人情報への不正なアクセスを防止することに努めます。

（４）法令遵守と個人情報保護の仕組みの改善

当事業所は、個人情報の保護に関する法令、その他の規範を遵守するとともに、適宜、個人情報保護の仕組みの見直しを図り、改善を行います。

（５）問い合わせ窓口

当事業所の個人情報保護方針に関してのご質問や利用者の個人情報のお問い合わせは、下記の窓口でお受けいたします。

【個人情報苦情相談窓口】 生活相談員 富田 由美子

15. 非常災害対策

当施設は、消火設備、非常放送設備等、災害、非常時に備えて必要な設備を設けるとともに、非常災害等に対して具体的な防災計画・避難計画等をたて、職員及びご利用者が参加する訓練を定期的の実施いたします。

【防火管理者】 施設長 木村 和美

16. 第三者評価の実施状況について

実施の有無：無

17. 緊急時の対応と方法について

- (1) 利用者に容態の変化や急変等があった場合は、かかりつけ医又は協力病院に連絡する等必要な処置を講ずるほか、ご家族の方に速やかに連絡いたします。

また、緊急受診・入院をされた場合、主治医より治療上の判断を求められることがありますので、利用者およびご家族には責任を持って対処していただきます。その際、可能な範囲でご相談に応じさせていただきます。

- (2) 主治の医師と連絡が取れない等の場合には、協力医療機関 金沢有松病院に搬送致します。

【第1緊急連絡先】

氏 名	
住 所	
電話番号	
携帯電話等	
続 柄	

【第2緊急連絡先】

氏 名	
住 所	
電話番号	
携帯電話等	
続 柄	

18. 損害賠償について

当事業所において、事業者の責任により利用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いたします。守秘義務に違反した場合も同様とします。

但し、その損害の発生について、利用者及び契約者に故意又は過失が認められる場合には、利用者

の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる時に限り、事業者の損害賠償額を減じる場合があります。なお、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、利用者のご家族様等連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。(契約書 第14条、15条)

19. 苦情の受付について

(1) 当事業所における苦情の受付

当事業所における苦情やご相談は、以下の専用窓口で受け付けます。

- ① 苦情受付担当者 生活相談員 富田 由美子
- ② 苦情解決責任者 施設長 木村 和美
- ③ 第三者委員 苦情解決に要する社会性や客観性の確保と、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進するために、「第三者委員」を設置しています。
- ④ 対応時間 毎週月曜日～土曜日 9:00～17:00
また、苦情受付ボックスを1階事務所に設置しています。

(2) 苦情の解決方法

① 苦情の受付

苦情は、面接、電話、書面などにより、苦情受付担当者が随時受け付けます。

なお、第三者委員に直接苦情を申し出ることも出来ます。

② 苦情受付の報告・確認

苦情受付担当者が受け付けた苦情を、苦情解決責任者と第三者委員（苦情申出人が第三者委員への報告を拒否した場合を除く）に報告いたします。第三者委員は内容を確認し、苦情申出人に対して、報告を受けた旨を通知します。

③ 苦情解決の為の話し合い

苦情解決責任者は、苦情申出人と誠意を持って話し合い、解決に努めます。その際、苦情申出人は、第三者委員の助言や立会いを求めることが出来ます。なお、第三者委員の立会いによる話し合いは、次により行います。

ア. 第三者委員による苦情内容の確認

イ. 第三者委員による解決案の調整、助言

ウ. 話し合いの結果や改善事項等の確認

④ 行政機関その他苦情受付期間の紹介

上記③で解決出来ない苦情は、以下の行政機関等に申し立てることが出来ます。

金沢市福祉健康局 介護保険課	所在地 金沢市広坂1-1-1 電話番号 076-220-2264 受付時間 9:00～17:00
石川県国民健康 保険団体連合会	所在地 金沢市幸町12-1（石川県幸町庁舎4階） 電話番号 076-261-5191 受付時間 9:00～17:00
石川県福祉サービス 運営適正化委員会	所在地 金沢市本多町3-1-10（社会福祉会館内） 電話番号 076-234-2556 受付時間 9:00～17:00

野々市市健康福祉部 介護保険課	所 在 地 野々市市三納１８街区１ 電話番号 ０７６－２２７－６０６６ 受付時間 ９：００～１７：００
--------------------	---

２０．人権擁護と高齢者虐待防止法 事業者は、利用者等の人権擁護、虐待防止等のために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。

- ・事業所は、虐待防止に関する責任者を選定しています。

虐待防止に関する責任者	虐待防止委員会 委員長
-------------	-------------

- ・事業所は、虐待防止のための指針を整備します。
- ・事業所は、成年後見人制度の利用を支援します。
- ・事業所は、苦情開設体制を整備しています。
- ・事業所は、従業者に対する人権擁護・虐待防止の委員会及び啓発するための研修を定期的に行います。
- ・事業所は、従業者が支援にあたっての悩みや苦悩を相談できるメンタルヘルス及びハラスメント（利用者、ご家族を含む）体制を整えるほか、従業者が利用者等の権利擁護に取り組める環境の整備に努めます。
- ・サービス提供中に、当事業所の従業者又は養護（現に養護している家族・親族・同居人等）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等に通報します。

２１．緊急やむを得ない場合の身体拘束の手続き 身体拘束廃止に向けての取り組み

- ・事業所は、身体拘束等の適正化の指針を整備します。
- ・サービス提供に当たり、利用者または他の利用者の生命または身体を保護するためやむを得ない場合を除き、身体拘束を行いません。
- ・緊急やむを得ず身体拘束を実施する場合は、その事由を利用者及び保証人等に、提供ケアに関する説明書をもって説明し、同意を得ます。
- ・事業所は、緊急やむを得ず行う身体拘束について、実施状況の記録を整備し、その廃止に向けて対策を検討する委員会を開催するなど身体拘束等の適正化の取り組みを行います。
- ・身体拘束等の適正化のための従業者に対する研修を定期的に行います。

令和 年 月 日

指定短期入所生活介護サービスの提供の開始に際し、本書面に基づき重要事項の説明を行いました。

【説明者】	住 所	石川県金沢市西泉６丁目１３６番地
	法 人 名	社会福祉法人 中央会
	事業所名	ショートステイ ゆうけあ相河
	職 名	生活相談員
	氏 名	富田 由美子

私は、本書面に基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定短期入所生活介護サービスの提供開始に同意しました。また、事業者が業務上知り得た利用者及び契約者又はその家族等に関する個人情報を、事業所での個人情報の利用目的に則して、利用及び提供することについて同意しました。

【利用者】 住 所

氏 名

【契約者】 住 所

氏 名

利用者との続柄 ()