

(介護予防) 特定施設入所者生活介護
短期利用特定施設入居者生活介護
ケアハウス「バイオレット」重要事項説明書

当事業所は介護保険の指定を受けています
(和歌山市指定 第 3 0 7 0 1 0 3 4 8 0 号)

当事業所は利用者に対して短期利用・(介護予防) 特定施設入所者生活介護サービスを提供します。施設の概要や提供されるサービスの内容、契約上ご注意いただきたいことを次の通り説明します。

※当サービスの利用は、原則として要介護認定の結果「要支援・要介護」と認定された方が対象となります。要介護認定をまだ受けていない方でもサービスの利用は可能です。

1. 施設経営法人

- | | |
|-----------|-------------------|
| (1) 法人名 | 社会福祉法人 寿敬会 |
| (2) 法人所在地 | 和歌山県和歌山市平尾 2 番地 1 |
| (3) 電話番号 | 073-478-3437 |
| (4) 代表者氏名 | 理事長 中谷 剛 |
| (5) 設立年月 | 昭和 55 年 9 月 30 日 |

2. ご利用施設

- | | |
|------------|---|
| (1) 施設の種類 | 指定特定施設 平成 16 年 1 月 1 日指定
指定介護予防特定施設 平成 18 年 4 月 1 日指定
和歌山市指定第 3070103480 号 |
| (2) 施設の目的 | 短期利用・(介護予防) 特定施設入居者生活介護施設として、可能な限り居宅における生活への復帰を念頭において、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提供、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、利用者様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、又、利用者の家族の身体的及び精神的負担の軽減を図ることを目的とする。 |
| (3) 施設の名称 | ケアハウス バイオレット |
| (4) 施設の所在地 | 和歌山県和歌山市平尾 2 番地 1 |
| (5) 電話番号 | 073-478-3437 |

(6) 施設長(管理者) 中谷 幸子

(7) 事業所の運営方針

- ① 利用者の意思及び人格を尊重し、常に利用者の立場に立ったサービスを提供するように努める。
- ② 利用者の要介護状態の軽減もしくは悪化の防止または要介護状態となることの予防に資するよう、その目標を設定し、計画的に行うものとする。
- ③ 明るく家庭的な雰囲気を有し、地域や家庭との結びつきを重視した運営を行い、市町村、居宅介護支援事業所、他の介護保険施設その他の保険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。

(8) 開設年月 平成9年6月1日

(9) 入所定員 26人

3. 施設、居室の概要

(1) 施設の概要

- ① 建物の構造 鉄筋コンクリート造一部鉄骨造
- ② 建物の延べ床面積 7743.86 m²
- ③ 併設事業

当施設では、次の事業を併設して実施しております。

- ・ 特別養護老人ホーム 大日山荘
- ・ 養護老人ホーム 大日山荘
- ・ 軽費老人ホーム ロミオイフリエッタ
- ・ 大日倶楽部 オラ
- ・ 大日倶楽部 ハルジオン
- ・ ショートステイセンター 大日山荘
- ・ 居宅介護支援事業所 バイオレット
- ・ 訪問ヘルパーステーション バイオレット
- ・ 大日山荘診療所
- ・ 大日山荘訪問給食事業
- ・ 桔梗会訪問介護員養成研修事業

④ その他の事業

- ・ グループホーム ハルジオン
- ・ 小規模多機能型居宅介護 ハルジオン
- ・ 大日倶楽部 ヒメジオン
- ・ 和歌山市地域包括支援センター和佐
- ・ 居宅介護支援事業所 ハルジオン

⑤ 施設の周辺環境

部屋の種類	設置階	3 階	
	1 室定員	室数	面積
居室	1	1	22.88m ²
	1	16	22.74m ²
	1	1	23.18m ²
	1	1	23.09m ²
	1	1	22.91m ²
	1	1	22.8m ²
	1	1	23.5m ²
	1	1	23.79m ²
	1	3	25.51m ²
合計		26	602.52m ²
スタッフステーション			24.33m ²
静養室			15.4m ²
面談室			13.2m ²
食堂兼機能訓練室			115.72m ²
洗濯室			6.89m ²
清浄室			5.95m ²
脱衣室（小浴室）			6.55m ²
小浴室			7.86m ²
物入2			1.5m ²
物入3			1.66m ²
物入4			1.8m ²
物入5			2.08m ²
脱衣室（大浴室）			12.39m ²
大浴室			28.68m ²
廊下			305.09m ²
PS・EPS			27.41m ²
合計			576.51m ²

和歌山市の東部に位置し、自然に恵まれた農村地区で静かな環境です。

(2) 居室等の概要

(当事業所では以下の居室をご用意しています)

＊居室の変更：利用者から居室の変更希望の申し出があった場合は、居室を変更する場合があります。その際には、利用者や身元引受人兼連帯保証人と協議のうえ決定するものとします。

4. 職員の配置状況

事業所では、利用者に対して短期利用・（介護予防）特定施設入所者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＞ ＊職員の配置については、指定基準を遵守しています。

職種	常勤換算(人)	指定基準(人)
施設長（管理者）	0.2	1
介護職員	7.2	7
生活指導員	1.0	1
看護職員	1.6	1
機能訓練指導員	0.1	1
計画作成担当者	0.5	1

<主な職種の勤務体制>

職種	勤務体制
1. 介護職員	標準的な時間帯における最低配置人員 日中 8:30～17:30 4名 夜間 17:30～翌 8:30 1名
2. 看護職員 兼 機能訓練指導員	標準的な時間帯における最低配置人員 日中 8:30～17:30 1名

<職員の種別>

・介護職員

利用者の日常生活の介護並びに、健康保持のための相談、助言等を行います。

＊3名の利用者に対して、1名の介護職員を配置しています。

・生活相談員

利用者の日常生活上の相談に応じ、適宜生活支援を行います。

＊1名の生活相談員を配置しています。

・看護職員兼、機能訓練指導員

利用者の健康管理や療養上の世話を行います。日常生活の介護、介助等も行います。また、機能訓練を担当します。

＊1名の看護職員、機能訓練指導員(兼務)を配置しています。

5. 入居前に必要な提出書式と費用負担について

事業所側は責任をもって入居予定者の健康管理や介護を行う上で、事業所で対応できる健康状態であるかの確認を行います。また、感染症の有無を確認し、他の利用者の健康に影響を及ぼすことが無いかの確認を行うため、健康診断書(病歴・血液検査・尿検査・レントゲン・服薬内容・感染症の有無等)の提出が必要となります。

また、上記健康診断とは別に新型コロナウイルス感染症抗原検査については入居当日に実施し、陰性であることを確認させていただきます。

なお、上記検査で陽性が認められた場合は、医療機関に受診して頂き入居の可否を判断させていただきます。

健康診断書の作成(抗原検査に係る費用を含む)については契約者にて負担頂くものとします。

6. 施設が提供するサービスと利用料金

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。

<利用料の受領>

- ① 利用料の額については、事業所は市の定める基準に従って、生活費・サービスの提供に要する費用・住居に要する費用及び、負担額その他の利用料を合算した額を毎月別途個人別に算定して、利用者に通知します。

＊利用料の詳細については別紙利用料に定めます。

＊利用料等は、それに関する法令の改正があったときに改定されます。

- ② 給付サービスとして施設のサービスを提供した際には、利用者から利用料として、介護保険負担割合証に記載されている割合の額の支払いを受けるものとする。

(サービス利用料金)

下記の料金表によって、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額(自己負担額)をご負担頂きます。

*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金額をいったんお支払いいただきます。要支援又は、要介護の認定を受けたあと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)。償還払いとなる場合、利用者が保険給付の申請を行うため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。

*経済状況の著しい変化、その他やむをえない理由がある場合、相当な額に変更することがあります。その場合、事前に変更内容と変更する理由についてご説明します。

要介護区分		要支援1	要支援2	要介護1	要介護2	要介護3	要介護4	要介護5
基本サービス費 (1日あたり) 特定施設入居者生活介護費	単位	183	313	542	609	679	744	813
	金額(1割)	1879円	3214円	5566円	6254円	6973円	7640円	8349円
基本サービス費 (1日あたり) 短期利用特定施設入居者生活介護費	単位			542	609	679	744	813
	金額(1割)			5566円	6254円	6973円	7640円	8349円
介護 保険 給付	サービス提供体制強化加算(Ⅰ)					22	225 円 / 日	
	サービス提供体制強化加算(Ⅱ)					18	184 円 / 日	
	サービス提供体制強化加算(Ⅲ)					6	61 円 / 日	
	認知症専門ケア加算(Ⅰ)					3	30 円 / 日	
	若年性認知症入居者受入加算					120	1,232 円 / 日	
	退院・退所時連携加算(入居日より30日以内。または、30日以上入院後入居した場合)※介護のみ					30	308 円 / 日	
	退居時情報提供加算(入居者等1人につき1回のみ)					250	2,567 円 / 回	
	夜間看護体制加算(Ⅰ)					18	184 円 / 日	
	夜間看護体制加算(Ⅱ)					9	92 円 / 日	
	口腔・栄養スクリーニング加算					20	205 円 / 回	
	高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅰ)					10	102 円 / 月	
	高齢者施設等感染対策向上加算(Ⅱ)					5	51 円 / 月	
	新興感染症等施設療養費					240	2,464 円 / 日	
	生産性向上推進体制加算(Ⅰ)					100	1,027 円 / 月	
	生産性向上推進体制加算(Ⅱ)					10	102 円 / 月	
	協力医療機関連携加算					100	1,027 円 / 月	
	科学的介護推進体制加算					40	410 円 / 月	
	介護職員等処遇改善加算(Ⅰ)					月の総単位数の12.8%		
	介護職員等処遇改善加算(Ⅱ)					月の総単位数の12.2%		
	介護職員等処遇改善加算(Ⅲ)					月の総単位数の11.0%		
	介護職員等処遇改善加算(Ⅳ)					月の総単位数の8.8%		

(介護報酬 1 単位当たり 10.27 円)

※介護給付費部分の利用者負担は介護保険負担割合証に記載されている割合に応じた負担となります。

※上記点数及び金額は、関係法令その他の物価の変動等により不定期に改定する可能性があります。

※ご請求は1か月ごとに単位数の合計に係数を掛け金額に換算しますので、1日当たりに単位の合計と差異が生じる場合があります。

※職員体制に基づき加算は職員配置状況により算定しないことがあります。

<サービス提供体制強化加算について>

サービス提供体制強化加算Ⅰ：事業所においてサービスを提供し続けるための手厚い介護体制の確保を推進する観点から、介護福祉士の占める割合が70%以上であり、質の向上に資する取組を実施している場合に算定を行います。

サービス提供体制強化加算Ⅱ：事業所においてサービスを提供し続けるための手厚い介護体制の確保を推進する観点から、介護福祉士の占める割合が60%以上の場合に算定を行います

サービス提供体制強化加算Ⅲ：事業所においてサービスを提供し続けるための手厚い介護体制の確保を推進する観点から、介護福祉士の占める割合が50%以上の場合に算定を行います

<認知症専門ケア加算について>

認知症専門ケア加算Ⅰ：事業所が、別に厚生労働大臣が定める者に対し専門的な認知症ケアを行った場合で、基準により認知症専門ケア加算の算定を行います。

<若年性認知症利用者受入加算について>

若年性認知症利用者受入加算：若年性認知症利用者ごとの担当者を中心に、特性やニーズに応じたサービスを行った場合に、若年性認知症利用者受入加算として1日につき120単位算定を行います。

<退院・退所時連携加算について>（要介護者のみ対象）

退院・退所時連携加算：病院、診療所、介護老人保健施設又は介護医療院から入居した場合、入居した日から起算して30日以内の期間算定を行います。又、30日を超える病院若しくは診療所への入院又は介護老人保健施設若しくは介護医療院への入所後に再び入居した場合も同様に算定を行います。

<退居時情報提供加算について>（入居者等1人につき1回のみ算定）

退居時情報提供加算：入居者が医療機関へ退居した際、入居者等の同意を得て、生活支援上の留意点等の情報提供を行った場合1回につき250単位算定を行います。

<夜間看護体制加算について>

夜間看護体制加算Ⅰ：看護責任者を定めた上で、常勤看護師を1名以上配置し、夜間又は宿直を行う看護職員の数が1名以上であって、かつ、必要に応じて健康上の管理を行う体制を整えることで1日につき18単位算定を行います。

夜間看護体制加算Ⅱ：看護責任者を定めた上で、常勤看護師を1名以上配置し、看護師または病院や看護ステーション等と連携して、24時間連絡体制を確保し、必要に応じて健康上の管理を行う体制を整えることで1日につき9単位算定を行います。

<口腔・栄養スクリーニング加算について>

口腔・栄養スクリーニング加算：利用開始時及び利用中6月ごとに利用者の口腔の健康状態のスクリーニング及び栄養状態のスクリーニングを行い、利用者の健康状態・栄養状態に関する情報を担当する介護支援専門員に提供した場合1回につき20単位算定を行います。

<高齢者施設等感染対策向上加算について>

高齢者施設等感染対策向上加算Ⅰ：第二種協定指定医療機関との間で、新興感染症の発生時等の対応を行う体制を確保し、協力医療機関等との間で新興感染症以外の一般的な感染症の発生時等の対応を取り決めると共に感染症発生時に協力医療機関等と連携し適切な対応を行っている場合1月につき10単位算定を行います。

高齢者施設等感染対策向上加算Ⅱ：診療報酬における感染対策向上加算に係る届出を行った医療機関から、3年に1回以上施設内で感染症が発生した場合の感染制御等に係る実施指導を受けている場合1月につき5単位算定を行います。

<新興感染症等施設療養費について>

新興感染症等施設療養費：入居者等が厚生労働大臣の定める感染症に感染した場合に相談対応、診療、入院調整等を行う医療機関を確保し、当該感染症に感染した入居者等に対し、適切な感染対策を行った上で介護サービスを行った場合1月1回、連続して5日間を限度として算定を行います。

<生産性向上推進体制加算について>

生産性向上推進体制加算Ⅰ：生産性向上推進体制加算Ⅱの要件を満たし、かつ見守り機器等を複数導入した上で業務改善の取組による成果を確認し、職員間で適切な役割分担の取組等を行った場合1月につき100単位算定を行います。

生産性向上推進体制加算Ⅱ：利用者の安全並びに介護サービスの質の確保及び職員の負担軽減に資する委員会を開催し、見守り機器等の導入を行い、安全対策を講じた上で改善活動を継続的に行った場合1月につき10単位算定を行います。

<協力医療機関連携加算について>

協力医療機関連携加算：介護と医療の連携を構築するため、入居者の現病歴等の情報共有を行う会議を協力医療機関と定期的で開催した場合1月につき100単位算定を行います。

<科学的介護推進体制加算について>

科学的介護推進体制加算：利用者ごとのADL値、栄養状態、口腔機能、認知症の状態その他の利用者の心身の状況等に係る基本的な情報を、厚生労働省に提出し、必要に応じて特定施設サービス計画を見直すなど特定施設入居者生活介護の提供に当たって、情報を適切かつ有効に活用する事で算定を行います。

<介護職員等処遇改善加算について>

介護サービスに従事する介護職員等の賃金改善に充てる目的として算定を行います。

介護職員処遇改善加算Ⅰ：所定単位（基本サービス+加算）×128/1000

1月につき所定単位の128/1000単位が加算されます。

介護職員処遇改善加算Ⅱ：所定単位（基本サービス+加算）×122/1000

1月につき所定単位の122/1000単位が加算されます。

介護職員処遇改善加算Ⅲ：所定単位（基本サービス+加算）×110/1000

1月につき所定単位の110/1000単位が加算されます。

介護職員処遇改善加算Ⅳ：所定単位（基本サービス+加算）×88/1000

1月につき所定単位の88/1000単位が加算されます。

<短期利用特定施設入居者生活介護費について>

短期利用特定施設入居者生活介護費については基本サービスと同様に算定されます。

③ 前項より支払いを受けるほか、次に掲げる利用料金の支払いを受けるものとする。

・ 医療費

実費

- ・ 行政機関手続代行料 実費
- ・ 特別な食事 実費
- ・ おむつ代 実費
- ・ 理美容代 実費
- ・ 水道、電気使用量(居室内) 実費
- ・ 家賃、管理費、生活費 *別途、利用料規定参照
- ・ 貴重品管理 1000 円／毎月
保険書、預金通帳、印鑑、現金など、別途、ケアハウス預り金品等管理要項参照
- ・ クラブ活動費用 300 円／毎月 その他実費
- ・ 日常生活購入代行手数料 購入金額の 1 割

*但し、日常生活上必要とみなされた物で上限購入 1 万円以内とする。

- ・ 特別な送迎料

① 協力医療機関以外への通院・入退院送迎および付き添い等。

② 利用者の希望による施設外への外出介助等。

*但し、施設が適当と認められた場合

上記①②、項目に該当する場合は次項、合計金額負担となります。

(1) 30 分当たり 700 円 (以後、1 分～30 分ごとに 700 円加算)

(2) 駐車場料金、有料道路料金等の実費。

(3) 車両利用料 計算式=走行距離÷8×160 円

- ・ 緊急時、救急車等使用時の帰荘タクシー代等

利用者が入院となった場合、付添職員帰荘の為タクシー代等は必要です。

- ・ その他

施設サービスで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費用で、定められた食事負担等その利用者に負担させることが適当と認められるもの。

- ④ 前項に掲げる費用額に係るサービス提供に当たってはあらかじめ、利用者又その家族に対し、そのサービス内容及び費用について説明を行い、その同意を得なければならない。

<利用料のお支払方法>

前記、利用料金、費用は 1 ヶ月ごとに計算し毎月 10 日以降にご請求いたしますので、当月中にいずれかの方法でお支払い下さい。(1 ヶ月に満たない期間のサービスに関する料金は、利用日数に基づいて計算した金額となります)

- ① 現金での現金支払い

- ② 下記、指定口座への振込み

銀行名 : きのくに信用金庫

口座番号 : 普通預金 1116226

口座名義 : 社会福祉法人 寿敬会 理事長 中谷剛

(ジュケイカイ ナカヤツヨシ)

- ③ 引き落とし(引き落とし手数料は、利用者様負担となります)

<サービス概要>

(施設サービスの取り扱い方針)

- ① 施設サービスは、施設サービス計画に基づき、漫然かつ画一的なものにならないように配慮し行うものとする。
- ② 施設サービスは、利用者様の要介護状況の軽減若しくは悪化の防止に資するよう、利用者の心身の状況に応じて、その物の処遇を適当妥当に行うものとする。
- ③ 職員は施設サービスの提供にあたって、親切丁寧を旨とし利用者又は身元引受人兼連帯保証人に対し処遇上必要な事項については、理解しやすいよう説明を行わなければならない。
- ④ 施設サービス提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者の生命又は、身体を保護するため、緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他利用者様の行動を制限する行為を行ってはならない。
- ⑤ 自らその提供するサービスの質の評価を行い、常にその改善を図らなければならない。
- ⑥ 短期利用特定施設入居者生活介護の利用に当たっては、利用者を担当する居宅介護支援専門員が作成する居宅サービス計画の内容に沿い、当事業所の計画作成担当者が短期利用特定施設入居者生活介護計画を作成することとし、短期利用特定施設入居者生活介護計画に従いサービスを提供する。
- ⑦ 短期利用特定施設入居者生活介護の利用者の入退居に関しては、利用者の担当する居宅介護支援専門員と連携を図ることとする

(介護)

介護は、利用者の心身状況に応じて適切な技術をもって行うものとする。

(入浴・清拭)

1 週間に 2 回以上、適切な方法により利用者を入浴又は、清拭するものとする。

(排泄)

- ① 利用者の心身状況に応じて、適切な方法により排泄の自立について必要な援助を行わなければならない。
- ② おむつを使用せざるをえない利用者については、おむつを適切に取り替えなければならない。

(離床等)

利用者に対し離床、着替え、整容等の介護を適切に行わなければならない。

(食事の提供)

- ① 食事の提供は、栄養ならびに身体の状態及び、嗜好を考慮したものとするとともに、適切な時間に行うものとする。
- ② 食事の提供は、利用者の自立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。

(機能訓練)

利用者の心身状況に応じて、日常生活を営むのに必要な機能を回復し、又はその減退を防止するための訓練を行わなければならない。

(レクリエーション行事)

利用者が自らの趣味や嗜好品に応じた活動により、充実した日常生活を送れるように援助するとともに、適時レクリエーション行事を行うものとする

(生活相談)

事業所は、常に利用者の心身状況、その置かれている環境等の的確な把握に努め、利用者又は家族に対し相談に応じるとともに、必要な助言その他の援助をおこなうものとする。

(社会生活上の便宜)

- ① 日常生活を営むのに必要な行政機関に対する手続きについて、利用者及び家族が行うことが困難な場合は、利用者の同意の下で代行をしなければならない。
- ② 利用者の家族との連携を図るとともに、利用者とその家族との交流の機会を確保するようつとめなければならない。

(短期利用特定施設入居者生活介護)

事業所は、入居定員の範囲内で空いている居室を利用し、短期間の特定施設入居者生活介護を提供する。

- ① 入居定員の範囲内で空室の居室（定員が1名である者に限る。）を利用すること。
ただし、短期利用の利用者様は、入居定員の100分の10以下とする。
- ② 短期利用特定施設入居者生活介護の利用は、あらかじめ30 日以内の利用期間を定めるものとする。
- ③ 権利金その他の金品は受理しないものとする。

(衛生管理)

- ① 利用者の使用する施設、食器その他の設備及び飲料水について、衛生的な管理に勤めるとともに、医療品及び医療用具の管理を適切に行うものとする。
- ② 食中毒や感染症が発生し、又はまん延しないように必要な措置を講ずるよう勤める。

(健康管理)

- ① 利用者の健康管理を確保するため、定期的に健康診断を受ける機会を提供する。
- ② 看護職員は、常に利用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行うものとする。
- ③ 事業所の職員については、定められた方法により健康診断を実施し調理に従事する職員には定期的に検便をおこなう。

(協力病院)

治療を必要とする入所者のためあらかじめ協力病院を定めておくものとする。

(入院期間中の取扱い)

利用者について、病院又は診療所に入院の必要が生じた場合であって、入院後おおむね2ヶ月以内に退院することが明らかに見込まれるときには、利用者及びその家族の希望

等を勘案し、必要に応じ入退院の手続きなど適切な便宜を供与するとともに、退院後事業所の受け入れ準備が整っていないときには、併設している短期入所生活介護の居室を利用するなど、再び事業所に円滑に入所できるよう努めなければならない。

<介護の場所>

利用者にとって適切なサービスを提供するために必要な場合には、利用者に対してその居室においてサービスを提供します。

<入居中の医療の提供について>

医療を必要とする場合には、利用者の希望により下記、協力医療機関において診療や入院治療を受ける事ができます。（但し、下記医療機関での優先的な診療,入院治療を保障するものではありません。また、下記医療機関での診療,入院治療を義務付け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 裕紫会「中谷病院」
所在地	和歌山市鳴神 123-1
診療科	内科・外科・整形

* 協力歯科医療機関

医療機関の名称	医療法人 良友会「西和歌山病院」
所在地	和歌山市土入 176
診療科	内科・整形・透析・皮膚

* 協力歯科医療機関

医療機関の名称	笠原歯科医院
所在地	和歌山市新庄 490-2
診療科	歯科

* 協力歯科医療機関

医療機関の名称	はたなか歯科クリニック
所在地	和歌山県岩出市清水 354-1
診療科	歯科

7. 苦情の受付について

措置の概要（当事業所）における苦情の受付	
<p>① 利用者からの相談又は、苦情等に対する常設の窓口（連絡先）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談苦情に対する常設の窓口として、相談担当を置いている。また、相談者が不在のときは、基本的事項について誰でも対応出来るようにすると共に、担当者には必ず引き継いでいる。 ・ 電話番号 073-478-3437 ・ F A X 073-478-3079 ・ 担 当 者 上原 浩 ・ 受付時間 毎週月曜日～金曜日 10:00～15:00 <p>② 円滑、迅速に苦情処理を行うための処理体制, 手順</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情があった場合には、直ちに相手方に連絡を取り、直接行くなどして詳しい事情を聞くとともに、担当者からも事情を確認する。 ・ 必要であると判断した場合には、管理者まで含めて検討会議を行う（検討会議を行わない場合にも結果は報告する） ・ 記録を台帳（パソコンデータ等）に保管し再発防止に役立てる。 <p>③ その他参考次項</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 普段から苦情が出ないようサービス提供を心がける（申し送り確認, 職員研修実施等）。 ・ 職員連絡網の配置 	

（行政機関その他、苦情受付）

和歌山市役所 介護保険担当課	所 在 地：和歌山市七番丁23番地 電話番号：073-435-1190 受付時間：8:30～17:15
国民健康保険団体連合会	所 在 地：和歌山市吹上2丁目1-22 電話番号：073-427-4662 受付時間：9:00～17:00
和歌山県福祉サービス運営適正化委員会	所 在 地：和歌山市手平2丁目1-2 電話番号：073-435-5527 受付時間：9:00～17:00

8. 個人情報の保護について

事業所は、契約の締結にさいして取得した個人情報、及び今後保有する利用者の個人情報を、別紙個人情報保護方針に基づき適正かつ関係法令に従い保護します。

個人情報の利用目的について別に定め、その定めた利用目的を達成する為の使用範囲においてのみ使用します。

9. サービス提供時における事業所の義務

事業所では、利用者様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 利用者が受けている要介護認定の有効期間の満了日、30 日前までに要介護認定の更新申請のために必要な援助を行います。
- ④ 利用者に提供したサービスについて記録を整備し、サービスを提供した日から 5 年間保管するとともに、利用者又は身元引受人、連帯保証人様の請求に応じて閲覧させ、複写物を交付します。
- ⑤ 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。
ただし、利用者又は他の利用者等の生命、身体を保護するため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。
- ⑥ 事業所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その家族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）
ただし、利用者に医療上の必要性がある場合には、医療機関等に利用者の心身等の情報を提供いたします。
- ⑦ 感染症や非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するための、及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画（業務継続計画）を策定し、業務継続計画に従って必要な措置を行います。職員に対し、業務継続計画について周知するとともに必要な研修及び訓練を定期的実施します。定期的に業務継続計画の見直しを行い、必要に応じて業務継続計画の変更を行います。
- ⑧ 人権擁護、虐待の発生又はその再発を防止するため等に人権擁護推進員を配置し、研修の実施等を行います。
- ⑨ 事業所は、虐待の発生又はその再発を防止するため等のため、虐待防止委員会の定期的開催や指針整備、虐待発生時の再発防止策の検討、担当者を定める等の必要な措置を行います。その結果等について職員に周知徹底を図ります。職員に対して、虐待を防止するための定期的な研修を実施します。虐待又は虐待が疑われる事案が発生した場合には、速やかに市町村等関係者に報告します。
- ⑩ ハラスメントにおいては、事業所において行われる性的な言動や優越的な関係を背景とした言動にて従業員の就業環境が害される場合やその防止のための措置を行います。

10. 契約の解除について

< 契約解除について >

利用者は、以下の理由がない限り、継続してサービスを利用することができます

- 1 事業所が破産した場合又はやむを得ない事由により施設を閉鎖した場合。
- 2 施設の滅失や重大な毀損により、サービスの提供が不可能になった場合。
- 3 施設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。
- 4 利用者から退所の申し出があった場合。（下記、項目参照）
- 5 事業所から退所の申し出を行った場合。（下記、項目参照）

（利用者からの契約解除）

利用者は、事業所もしくはサービス従事者が以下の事項に該当する場合には、本契約を解除することができます。

- ① 事業所が、正当な理由なく短期利用・（介護予防）特定施設入所者生活介護サービスを実施しない場合。
- ② 事業所が守秘義務に違反した場合。
- ③ 事業所が、故意又は過失により利用者の生命・身体・財物・信用等を傷つけた場合、又は不信行為、不法行為その他重大な事情を生じさせた場合。
- ④ 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、事業者が適切な対応をとらない場合。

（事業所からの契約解除）

事業所は、利用者が以下の事項に該当する場合には、本契約の全部または一部を解除することができます。また、以下のいずれかに該当し、その事案が特に重大であると事業所が判断した場合には、即日で契約を解除することができます。

- ① 利用者またはその身元引受人が、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がたい重大な事情を生じさせた場合。
- ② 利用者またはその身元引受人による、サービス利用料金の支払いが 2 か月以上遅延し、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 利用者またはその身元引受人ないしはご家族（内縁関係等を含む）が故意に法令違反その他著しく常識を逸脱する行為を行い、事業所の再三の申し入れにも関わらず改善の見込みがなく、または、故意また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財物・信用等を傷つけ、本契約を継続しがた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恐れがあり、または利用者が“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を生じさせた場合
- ⑤ 利用者が、連続して 2 ヶ月を超えて病院又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。
- ⑥ 利用者が契約期間中に著しい背信行為を行い、契約を継続することが困難となった場合

＜精算＞

契約が終了した場合、利用者がすでに実施されたサービスに対する利用料金支払義務その他、事業所に対する義務を負担しているときは、契約終了日から 1 ヶ月以内に精算するものとします。その際、1 か月に満たない期間のサービスに関する利用料金は、利用日数に基づいて計算した金額とします。

＜身元引受人＞

利用者は、契約時に利用者の残置物や利用料金等の滞納があった場合に備えて、一切の残置物の引き取り及び債務の保証人として身元引受人を定めて頂きます。

- ・事業所は、「身元引受人」に連絡のうえ、残置物等を引き取って頂きます。
- ・また、引き渡しにかかる費用については、身元引受人にご負担頂きます。

<連帯保証人>

連帯保証人となる方については、本契約から生じる利用者の債務について、極度額200万円の範囲内で連帯してご負担いただきます。その額は、利用者又は連帯保証人が亡くなったときに確定し、生じた債務について、ご負担いただく場合があります。

連帯保証人からの請求があった場合には、本会及び事業所は、連帯保証人の方に利用料等の支払い状況、滞納金の額、損害賠償の額等、利用者の全ての債務の額等に関する情報を提供します。

<残置物引取>

残置物については、連絡を受けた日から1月を経過する日までに、身元引受人に残置物の引き取りを行っていただきます。

尚、1月を経過してもその引き取りがない場合には、事業所側で残置物の処分が出来るものとし、処分に要した費用については、身元引受人に請求させていただき、その支払いを行っていただきます。

その際の、処分費用については、別紙添付の「処分料金一覧表」より算出させていただきます。

11. 損害賠償について（緊急時の対応）

<損害賠償について>

事故が発生した場合、市町村、身元引受人、連帯保証人に連絡するとともに必要な措置をとります。

事業所の責任により利用者に生じた損害や、実施したサービスに不法行為責任があった場合については、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、利用者または身元引受人、連帯保証人に故意又は過失、不法行為があったことが認められる場合には、事業者の損害賠償責任を減じる場合があります。尚、事業者は、自己の責に帰すべき事由がない、或いは、実施したサービスに不法行為責任がない限り、損害賠償責任を負いません。とりわけ以下の各号に該当する場合には、事業者は損害賠償責任を免れます。

- 1 利用者または身元引受人、連帯保証人が、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ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
- 2 利用者または身元引受人、連帯保証人が、サービスの実施にあたって必要な事項に関する聴取・確認に対して故意にこれを告げず、又は不実の告知を行ったことに専ら起因して損害が発生した場合。
- 3 利用者の急激な体調の変化、利用者様の責任に起因する等、事業者の実施したサービスを原因としない事由に専ら起因して損害が発生した場合。
- 4 利用者または身元引受人、連帯保証人が、事業者もしくはサービス従事者の指示等に反し

て行った行為に専ら起因して損害が発生した場合。

12. 身体拘束

- 1 施設サービスの提供に当たっては、当該利用者又は他の利用者等の生命又は身体を保護するため緊急やむを得ない場合を除き、身体的拘束その他利用者の行動を制限する行為を行ってはならない。
- 2 前項の身体拘束等を行う場合は、合議により決定し、その態様及び時間その際の利用者の心身の状態並びに緊急やむを得ない理由等を、家族に十分説明し、経過を記録しなければならない。
- 3 身体的拘束等の適正化のための対策を検討する委員会を3月に1回以上開催するとともに、その結果について、介護職員その他の従業者に周知徹底を図らなければならない。
- 4 身体的拘束等の適正化のための指針を整備しなければならない。
- 5 介護職員その他の従業者に対し、身体的拘束等の適正化のための研修を定期的を実施しなければならない。

14. ハラスメント

- ① 事業所は職場におけるハラスメント防止に取り組み、職員が働きやすい環境づくりを目指します。
- ② 利用者またはその身元引受人ないしはご家族（内縁関係等を含む）が事業所の職員に対して行う、暴言・暴力・嫌がらせ・誹謗中傷等の迷惑行為、セクシャルハラスメントなどの行為については、事実確認の上、改善を求め、それでも解消されない場合は契約を解除する場合があります。

（詳しくは別紙3「ハラスメント防止のお願い」を参照）

15. その他、施設利用の注意事項

事業所に入居にあたって、事業所に入居されている利用者の共同生活の場としての快適性、安全性を確保するため、下記の事項をお守り下さい。

（持ち込みの制限）

入居にあたり、以下のものは原則として持ち込むことができません。

- ① 危険物（爆発物、刃物、毒物等他の利用者との生活に支障をきたすと判断されるもの）
- ② 火災の恐れがあるもの（マッチ、ライター、カセットコンロ、可燃物等）
- ③ その他、共同生活の場として、事業所が危険であると判断したもの（別紙2）

（居室・設備等のご利用）

- ① 居室や設備等は、その本来の用途に従って丁寧に使用してください。
- ② 居室や設備について、故意又は重大な過失により滅失、破損、汚損、もしくは変更した場合には、自己の費用により原状に復するか、相当の代価を支払っていただきます。
- ③ 集会室は、来訪者や利用者同士の歓談の場として利用できます。利用の際は職員に申し出てください。
- ④ 廊下、階段などの共用部に物を置かないで下さい。

(食事)

- ① 食事は、原則として食堂でとっていただきますが、事情により居室で食事をしていただくこともできます。
- ② 食事が不要の場合は欠食届けを出して下さい。前日までに欠食届けを出していただいた場合、食材料費相当額を返金します。
- ③ 食材料費相当額は変更になることがあります。

(掃除、洗濯)

- ① 居室の掃除、衣類等の洗濯は、適切な方法により行うものとする。

(外出、外泊)

- ① 事前に外出届、外泊届を出していただき、外出する日時と、戻る日時を届け出てください。また、予定が変更になったときは速やかに当事業所に連絡して下さい。
- ② 外出、外泊で食事が不要の場合、前日までに届け出をしていただくと食材料費相当額を返金します。

(来訪・面会)

- ① 来訪者は、必ずその都度、面会簿に記入して下さい。
- ② 宿泊する場合は職員に届け出てください。

(政治・宗教・営業活動)

職員や他の利用者に対し、迷惑を及ぼすような宗教活動・政治活動・営業活動は固くお断りします。

(防災)

- ① 居室での火気の使用は原則禁止しています。
- ② 火災発生ときは、エレベーターは使用できません。
- ③ 施設で行われる、災害訓練等で入居者の参加をお願いする場合があります。

(防犯)

- ① 多額の現金を所持しないようにしてください。
- ② 貴重品は、各自保管してください。
- ③ 居室を離れる場合は、必ず施錠してください。
- ④ 居室内等での貴重品等の紛失につきましては、事業所は一切の責任を負いかねます。

(動物飼育)

ペットの持ち込み及び飼育はお断りします。

(連絡先)

ご家族や身元引受人、連帯保証人の連絡先等が変わった場合には、すみやかに届け出てください。

(日常生活)

- ① ケアハウスでの共同生活の秩序を保ち、相互の親睦を図ることにより、他の利用者に迷惑を及ぼさないようにしてください。

(喫煙)

敷地内は全面禁煙となります。(ただし、居室内の電子タバコの喫煙は除く)

14. 第三者評価の実施状況

第三者評価の 実施状況	1 あり	実施日	
		評価機関名称	
		結果の開示	1 あり 2 なし
	② なし		

重要事項説明書 同意書

令和 年 月 日

指定特定施設入居者生活介護サービスまたは指定介護予防特定施設入居者生活介護の提供の開始に際し、本書面にに基づき重要事項の説明を行いました。

事業者 住 所 和歌山市平尾 2 番地 1
事 業 者 名 社会福祉法人 寿敬会
代表者氏名 理事長 中 谷 剛 ⑩

説明者 事業所名 ケアハウス バイオレット

職 名 生活相談員

氏 名 ⑩

私は、本書面にに基づいて事業者から重要事項の説明を受け、指定特定施設入居者生活介護サービスまたは指定介護予防特定施設入居者生活介護サービスの提供開始に同意しました。

契約者 住 所

氏 名 ⑩

契約者が署名出来ないため、契約者本人の意思を確認のうえ、私が契約者に代わって、その署名捺印を代行します。

署名代行者 住 所

氏 名 ⑩

(契約者との関係)

身元引受人 住 所

氏 名 実印

(契約者との関係)

連帯保証人 住 所

氏 名 実印

(契約者との関係)

ハラスメント防止のお願い

いつも事業所の業務にご理解ご協力いただきありがとうございます。近年は介護事業所でのハラスメントの防止対策を強化するよう国から求められており、事業所でも対策強化に取り組んでいます。職場内でのハラスメントを防止すると共に、事業所とご利用者（ご家族等）との関係についてもハラスメントを防止できるよう、以下の内容に対してご理解ご協力をお願い致します。 ※ハラスメントに該当した場合、契約書の「背信行為」に該当し、契約を終了する場合があります。

カスタマーハラスメントやセクシャルハラスメント等の分類と具体例

分類	内容	ハラスメントの具体例・事例
身体的暴力	身体的な力を使って危害を及ぼす行為	物を投げつける。叩く。唾を吐く。服を引っ張る。土下座をさせる。
精神的暴力	個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりする行為	大声を発する。怒鳴る。「何の役にも立たない」等個人を否定するような言動をする。威圧的な態度で文句を言い続ける。「この程度できて当然」と理不尽な要求をする。ご家族等がご利用者の理不尽な発言を一方的にうのみにし、否定的な言葉や態度をとる。
性的嫌がらせ	意に添わない性的誘いかけ、好意的態度の要求等、性的ないやがらせ行為	必要もなく身体（腕や足）をさわる。胸、お尻などをさり気なくさわる。抱きしめる。ヌード写真や動画を見せる。わいせつ行為や盗撮をする。プライベートな予定を聞く。
著しく威圧的な行為	ご利用者（ご家族等）からの業務に支障を及ぼす著しい迷惑行為	電話や面談等で長時間拘束する。頻繁に来所しクレームを言う。休日時間外の対応の強要をする。ケアマネの業務外の強要（すぐに来い、買い物をして来い、金を貸せ等）をする。同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める。脅迫的・反社会的な言動をする。優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いをさせる。

※上記の内容は一例です。それ以外でもハラスメントに該当する場合があります